



АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА НОВОАЛТАЙСКА
АЛТАЙСКОГО КРАЯ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

28.12. 2016

г. Новоалтайск

№ 2693

Об утверждении стандарта
качества предоставления
муниципальной услуги по
присмотру и уходу

В соответствии с Бюджетным кодексом Российской Федерации, Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», постановлением Администрации города от 14.10.2016 № 2052 «Об утверждении Порядка разработки и утверждения стандартов качества предоставления муниципальных услуг, оказываемых муниципальными учреждениями города Новоалтайска», в целях создания системы контроля за результатами деятельности муниципальных образовательных организаций и повышения качества муниципальных услуг в сфере образования, предоставляемых населению города Новоалтайска, п о с т а н о в л я ю:

1. Утвердить стандарт качества предоставления муниципальной услуги по присмотру и уходу согласно приложению к настоящему постановлению.

2. Опубликовать настоящее постановление в Вестнике муниципального образования города Новоалтайска и на официальном сайте Администрации города.

3. Контроль за исполнением постановления возложить на заместителя главы Администрации города Михайлову Т.Ф.

Заместитель главы
Администрации города



Гладкова
О.В. Гладкова

СТАНДАРТ КАЧЕСТВА
предоставления муниципальной услуги по присмотру и уходу

1. Общие положения

1.1. Разработчик стандарта качества предоставления муниципальной услуги в сфере дошкольного образования (далее – Стандарт) – комитет по образованию Администрации города Новоалтайска (далее – Комитет).

1.2. Наименование муниципальной услуги – «Присмотр и уход».

1.3. Область применения Стандарта – регулирование взаимоотношений между получателями муниципальной услуги и муниципальными бюджетными (автономными) дошкольными образовательными учреждениями города Новоалтайска (далее – Учреждение), создающими условия для реализации гражданами Российской Федерации гарантированного государством права на получение дошкольного образования.

1.4. Термины и определения, используемые для целей Стандарта:

присмотр и уход за детьми - комплекс мер по организации питания и хозяйственно-бытового обслуживания детей, обеспечению соблюдения ими личной гигиены и режима дня;

получатели муниципальной услуги – население города Новоалтайска в возрасте от 2 месяцев до 7 лет (далее – Воспитанники).

1.5. Нормативные правовые акты, регламентирующие качество предоставления муниципальной услуги:

Конституция Российской Федерации;

Федеральный закон от 24.07.1998 №124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»;

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

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

закон Алтайского края от 04.09.2013 №56-ЗС «Об образовании в Алтайском крае»;

Устав городского округа города Новоалтайска Алтайского края.

2. Требования к качеству предоставления муниципальной услуги

2.1. Сведения о муниципальной услуге.

Содержание (предмет услуги) – осуществление присмотра и ухода.

Единица измерения услуги – количество воспитанников.

2.2. Результат предоставления муниципальной услуги – сохранение физического и психического здоровья Потребителей и соответствие условий присмотра и ухода требованиям санитарно-эпидемиологических правил и нормативов.

2.3. Система показателей (характеристик) качества муниципальной услуги:

№ п/п	Показатели качества муниципальной услуги	Значение индикатора (единица измерения)	Значение индикатора (баллы)
1.	Доля воспитанников (кроме ГКП), получающих четырехразовое питание	100% - 96%	3 балла
		95% - 79%	2 балла
		78% - 60%	1 балл
		менее 60%	0 баллов
2.	Укомплектованность штатов персоналом, обслуживающим детей	100% - 96%	3 балла
		95% - 79%	2 балла
		78% - 60%	1 балл
		менее 60%	0 баллов
3.	Соответствие требованиям СанПиН и госпожнадзора к содержанию зданий, помещений, территорий	Соответствует	3 балла
		Не соответствует	0 баллов
4.	Число пропусков дней по болезни одним ребенком в год	менее 14 дней	3 балла
		от 15 до 19 дней	2 балла
		от 20 до 24 дней	1 балл
		более 25 дней	0 баллов
5.	Количество случаев травматизма детей во время образовательной деятельности	нет	3 балла
		1 и более	0 баллов
6.	Доля потребителей услуги, удовлетворенных качеством предоставления услуги (отсутствие/наличие обоснованных письменных жалоб)	отсутствие	3 балла
		Наличие	0 баллов
7.	Выполнение плана оказания муниципальной услуги в соответствии с утвержденным муниципальным заданием	100% - 95%	3 балла
		менее 94%	0 баллов

8.	Организация групп кратковременного пребывания детей	Организованы	3 балла
		Нет	0 баллов

Сводная оценка соответствия качества фактически предоставляемых муниципальных услуг Стандарту:

24-18 баллов – муниципальная услуга соответствует Стандарту;

17-12 баллов – муниципальная услуга в целом соответствует Стандарту;

менее 11 баллов – муниципальная услуга не соответствует Стандарту.

2.4. Документы, регламентирующие деятельность Учреждения:

- Устав Учреждения, зарегистрированный и утвержденный в установленном законом порядке, – основной организационный документ, представляющий собой свод положений, правил деятельности Учреждения, определяющий его структуру, устройство, виды деятельности, отношения с другими лицами и государственными органами, права и обязанности.

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

- годовой план работы – нормативно-управленческий документ Учреждения, характеризующий организацию образовательной деятельности на текущий год;

- заключения органов Государственной санитарно-эпидемиологической службы и Государственной противопожарной службы о пригодности используемых зданий и помещений для осуществления образовательной деятельности;

- правила, инструкции, методики, положения, штатное расписание.

2.5. Условия размещения и режим работы Учреждения.

Здания Учреждения размещаются на внутриквартальных территориях жилых микрорайонов, за пределами санитарно-защитных зон предприятий, сооружений и иных объектов. Здания Учреждения могут быть отдельно стоящими, пристроенными к торцам жилых домов, встроенными в жилые дома и встроенно-пристроенными к торцам жилых домов. Допускается совмещение Учреждения с общеобразовательными организациями в единый комплекс.

Функционирование Учреждения осуществляется при наличии заключения, подтверждающего его соответствие санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам (СанПиН 2.4.1.3049-13). Режим работы Учреждения определяется его Уставом. Использование помещений Учреждения не по назначению не допускается.

2.6. Техническое оснащение Учреждения.

Оборудование Учреждения должно соответствовать действующим санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам (СанПиН 2.4.1.3049-13).

Оборудование основных помещений должно соответствовать росту и возрасту детей, учитывать гигиенические и педагогические требования.

Функциональные размеры приобретаемой и используемой детской (дошкольной) мебели для сидения и столов (обеденных и учебных) должны соответствовать обязательным требованиям, установленным техническими регламентами или (и) национальным стандартам.

2.7. Укомплектованность Учреждения кадрами и их квалификация.

Количественный состав персонала Учреждения регламентируется штатным расписанием, утвержденным приказом заведующего Учреждением и согласованным с учредителем.

У специалистов каждой категории имеются должностные инструкции, устанавливающие их права и обязанности.

2.8. Требования к технологии оказания муниципальной услуги.

Прием детей в Учреждение осуществляется по личному заявлению родителей (законных представителей) при предъявлении путевки (направления), медицинского заключения, документов, удостоверяющих личность одного из родителей (законных представителей), свидетельства о рождении ребенка, свидетельства о регистрации ребенка по месту жительства или по месту пребывания или документа, содержащего сведения о регистрации ребенка по месту жительства или по месту пребывания.

Родители (законные представители) детей, являющихся иностранными гражданами или лицами без гражданства, дополнительно предъявляют документ, подтверждающий родство (или законность предоставления прав ребенка), и документ, подтверждающий право родителя (законного представителя) на пребывание в Российской Федерации.

Иностранные граждане и лица без гражданства все документы предоставляют на русском языке или вместе с заверенным, в установленном порядке, переводом на русский язык.

Копии предъявляемых при приеме документов хранятся в Учреждении на время обучения Воспитанника.

При наличии свободных мест в первоочередном и внеочередном порядке места в Учреждении предоставляются категориям граждан, имеющим льготы, предусмотренные действующим законодательством Российской Федерации.

Дети с ограниченными возможностями здоровья принимаются в Учреждение с согласия родителей (законных представителей) и на основании рекомендаций психолого-медико-педагогической комиссии.

При приеме детей в Учреждение последнее обязано ознакомить родителей (законных представителей) с Уставом, лицензией на осуществление образовательной деятельности и другими документами, регламентирующими организацию образовательной деятельности.

При приеме детей с ограниченными возможностями здоровья, детей-инвалидов в Учреждение любого вида последнее обязано обеспечить необходимые условия для организации коррекционной работы, в группах по

присмотру и уходу за детьми – условия, учитывающие особенности их психофизического развития.

После предоставления всех необходимых документов Учреждение заключает договор об образовании по образовательным программам дошкольного образования с родителями (законными представителями) детей. От имени Учреждения выступает Заведующий. Заведующий Учреждением издает распорядительный акт о зачислении ребенка в Учреждение в течение трёх рабочих дней после заключения договора. Распорядительный акт в трехдневный срок после издания размещается на информационном стенде и официальном сайте Учреждения в сети Интернет.

Прием во все виды Учреждений осуществляется бесплатно. Прием в Учреждение не может быть обусловлен внесением денежных средств либо иного имущества в пользу Учреждения.

Порядок комплектования Учреждения определяется учредителем в соответствии с законодательством Российской Федерации и закрепляется в Уставе Учреждения.

Установление платы, взимаемой с родителей (законных представителей) за содержание ребенка (присмотр и уход за ребенком) в Учреждении, производится в соответствии с законодательством Российской Федерации.

За содержание детей (присмотр и уход за детьми): с туберкулезной интоксикацией, детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, детей-инвалидов, посещающих Учреждения, реализующие основную общеобразовательную программу дошкольного образования, родительская плата не взимается.

Не допускается включение расходов на реализацию образовательной программы дошкольного образования, а также расходов на содержание недвижимого имущества государственных и муниципальных образовательных организаций, реализующих образовательную программу дошкольного образования, в родительскую плату за присмотр и уход за ребенком в таких организациях. Размер родительской платы за присмотр и уход за детьми в государственных и муниципальных образовательных организациях не может быть выше ее максимального размера, устанавливаемого нормативными правовыми актами субъекта Российской Федерации для каждого муниципального образования, находящегося на его территории, в зависимости от условий присмотра и ухода за детьми.

2.9. Порядок обжалования нарушений требований Стандарта.

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

- нарушения срока предоставления муниципальной услуги;

- требования у родителя (законного представителя) Воспитанника документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Алтайского края,

муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

отказа в приеме у родителя (законного представителя) Воспитанника документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Алтайского края, 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 Алтайского края, муниципальными правовыми актами;

требования с родителя (законного представителя) Воспитанника при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Алтайского края, муниципальными правовыми актами;

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) Воспитанника в своей жалобе указывает:

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

фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства родителя (законного представителя) Воспитанника – 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) Воспитанника;

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

доводы, на основании которых родитель (законный представитель) Воспитанника не согласен с решением и (или) действиями (бездействием) Учреждения, должностного лица Учреждения. Родителем (законным представителем) Воспитанника могут быть предоставлены документы (при наличии), подтверждающие доводы, либо их копии.

Родитель (законный представитель) Воспитанника вправе получить устную информацию о ходе рассмотрения жалобы по телефонам Учреждений, указанных в пункте 3.2 раздела 3 Стандарта, а также соответствующую письменную информацию по письменному запросу в Учреждение.

Общий срок рассмотрения жалобы и направления ответа родителю (законному представителю) Воспитанника 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) Воспитанника 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) получателя денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Алтайского края, муниципальными правовыми актами, а также в иных формах;

отказывает в удовлетворении жалобы.

Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, родителю (законному представителю) Воспитанника в письменной форме или, по желанию родителя (законного представителя) Воспитанника, 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 содержатся 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 поддается 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) Воспитанника, направившему жалобу, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

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

2.10. Информационное сопровождение деятельности Учреждения.

Информирование населения о работе Учреждения и оказываемой муниципальной услуге осуществляется посредством размещения информации в информационно-телекоммуникационной сети Интернет на официальном сайте города Новоалтайска, Комитета и на официальном сайте Учреждения.

2.11. 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 заведующим Учреждением, его заместителями по учебно-воспитательной работе, старшим воспитателем, медицинским персоналом.

Учреждения должны иметь документально оформленную внутреннюю систему контроля за деятельностью подразделений и сотрудников с целью определения их соответствия Стандарту. Система контроля должна охватывать этапы планирования, работу с потребителями услуг, оформление результатов контроля, выработку и реализацию мероприятий по устранению выявленных недостатков.

Виды внутреннего контроля, применяемые в Учреждении:

оперативный контроль (по выявленным проблемным фактам и жалобам, касающимся качества предоставления муниципальной услуги);

плановый контроль:

тематический (контроль по определенной теме или направлению деятельности Учреждения);

комплексный, в том числе проверка образовательной деятельности отдельных педагогов, структурных подразделений.

Выявленные недостатки по предоставлению услуги анализируются заведующим и его заместителями по каждому сотруднику Учреждения с рассмотрением на педагогическом совете, методических объединениях, совещаниях при заведующем с принятием мер к их устранению, вынесением дисциплинарных взысканий (если установлена вина в некачественном предоставлении муниципальной услуги).

Ответственность за осуществление внутреннего контроля несет заведующий Учреждением.

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

проведения не реже одного раза в квартал мониторинга основных показателей работы;

анализа обращений граждан в Комитет, проведения по фактам обращения служебных расследований и привлечения к ответственности соответствующих специалистов по выявленным нарушениям;

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.

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

проведения не реже одного раза в квартал мониторинга основных показателей работы;

анализа обращений граждан в Комитет, проведения по фактам обращения служебных расследований и привлечения к ответственности соответствующих специалистов по выявленным нарушениям;

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.

По результатам указанных контрольных мероприятий специалисты Комитета:

составляют справку проверки Учреждения по устранению выявленных нарушений;

обеспечивают привлечение к ответственности заведующего Учреждением, в котором допущено нарушение требований Стандарта, в соответствии с требованиями действующего законодательства.

Информация о результатах каждой проверки в отношении Учреждения, деятельность которого подлежит проверке, должна быть опубликована на официальном Интернет-сайте Комитета не позднее 15 дней со дня проведения проверки.

3. Защита интересов получателей муниципальной услуги

3.1. Реквизиты органа местного самоуправления и должностных лиц, осуществляющих контроль за предоставлением муниципальной услуги: комитет по образованию Администрации города Новоалтайска: ул. Гагарина, 13, телефоны: (385-32) 2-14-55 – председатель комитета, (385-32) 2-18-12 – главный специалист по дошкольному образованию, электронная почта: kano.nvl@gmail.ru.

3.2. Организации, предоставляющие муниципальную услугу:

№ п/п	Наименование образовательного учреждения	Адрес/ номер телефона
1	2	3
1.	муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение общеразвивающего вида «Детский сад № 1 «Колокольчик» города Новоалтайска Алтайского края	г. Новоалтайск, ул. 40 лет ВЛКСМ, 2а. 2-32-23
2.	муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад	г. Новоалтайск, ул. Вагоностроительная, 7

	№ 4 «Одуванчик» города Новоалтайска Алтайского края	5-66-51
3.	муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Центр развития ребенка - детский сад № 5 «Теремок» города Новоалтайска Алтайского края	г. Новоалтайск, ул. 22 Партсъезда, 6а 4-91-64
4.	муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад общеразвивающего вида № 6 «Колобок» города Новоалтайска Алтайского края	г. Новоалтайск, ул. Красногвардейская, дом 7 4-20-44
5.	муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Центр развития ребенка - детский сад № 7 «Ромашка» города Новоалтайска Алтайского края	г. Новоалтайск, ул. Октябрьская, 7 4-75-48
6.	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад комбинированного вида № 8 «Солнышко» города Новоалтайска Алтайского края	г. Новоалтайск, ул. Космонавтов, дом 14 А 2-32-31
7.	муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад общеразвивающего вида № 9 «Полянка» города Новоалтайска Алтайского края	г. Новоалтайск, ул. Геологов, 60-А 3-94-41
8.	муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Центр развития ребенка - детский сад № 10 «Радуга» города Новоалтайска Алтайского края	г. Новоалтайск, ул. Анатолия, 41а 5-95-17
9.	муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад общеразвивающего вида № 11 «Рябинка» города Новоалтайска Алтайского края	г. Новоалтайск, пер. Транспортный, 54 5-75-45
10.	муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Центр развития ребенка – детский сад № 12 «Звездочка» города Новоалтайска Алтайского края	г. Новоалтайск, ул. Молодежная, дом 14
11.	муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад № 13 «Дюймовочка» города Новоалтайска Алтайского края	г. Новоалтайск, ул. Белоярская, 197 3-83-07
12.	муниципальное бюджетное дошкольное	г. Новоалтайск, ул.

	образовательное учреждение Центр развития ребенка - детский сад № 15 «Парус» города Новоалтайска Алтайского края	Высоковольтная, дом 26
13.	муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад присмотра и оздоровления № 17 «Ладушки» города Новоалтайска Алтайского края	г. Новоалтайск, ул. 9-е Января, дом 13 4-90-67
14.	муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад общеразвивающего вида № 19 «Ласточка» города Новоалтайска Алтайского края	г. Новоалтайск, ул. 40 лет ВЛКСМ, 6 2-31-28
15.	муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Центр развития ребенка - детский сад № 20 «Золотой ключик» города Новоалтайска Алтайского края	г. Новоалтайск, 7 микрорайон, 20 2-05-14
16.	муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Центр развития ребенка - детский сад № 21 «Малышок» города Новоалтайска Алтайского края	г. Новоалтайск, ул. Октябрьская, 27-а 4-60-21

Заместитель главы Администрации города

 О.В. Гладкова