

УТВЕРЖДЕН
постановлением Администрации
города Вологды
от 26.10.2012 № 6321

в редакции
от 30 мая 2016 года

**Стандарт качества муниципальной услуги
«Реализация дополнительных общеобразовательных
общеразвивающих программ»**

1. Общие положения

1.1. Разработчик Стандарта качества муниципальной услуги «Реализация дополнительных общеобразовательных общеразвивающих программ» (далее - Стандарт, Услуга): Управление образования Администрации города Вологды.

1.2. Область применения Стандарта: настоящий Стандарт действует в отношении муниципальных организаций дополнительного образования, подведомственных Управлению образования Администрации города Вологды (далее – Учреждения, Управление образования), и устанавливает основные требования, определяющие качество предоставления Услуги Учреждениями на территории муниципального образования «Город Вологда».

1.3. Термины и определения, применяемые в настоящем Стандарте:
потребители Услуги – обучающиеся в Учреждениях в возрасте до 18 лет;
участники образовательного процесса – обучающиеся, их родители (законные представители), педагогические работники;

качество предоставления Услуги – степень соответствия Услуги установленным требованиям к ее оказанию, включая требования к доступности и объему оказания Услуги для получателя Услуги;

индикатор качества Услуги – показатель, позволяющий определить качество Услуги.

1.4. Настоящий Стандарт распространяется на Услугу, предоставляемую Учреждениями, финансируемую за счет средств бюджета города Вологды, и устанавливает основные требования, определяющие качество предоставления Услуги.

1.5. Нормативные правовые акты, регламентирующие качество предоставления Услуги:

Конституция Российской Федерации;

Закон Российской Федерации от 10 июля 1992 года № 3266-1 «Об образовании» (с последующими изменениями);

Федеральный закон Российской Федерации от 06 октября 2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» (с последующими изменениями);

Федеральный закон от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (с последующими изменениями);

Типовое положение об образовательном учреждении дополнительного образования детей, утвержденное приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 26 июня 2012 года № 504 (с последующими изменениями);

приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 29 августа 2013 года № 1008 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным общеобразовательным программам»;

постановление Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 04 июля 2014 года № 41 «Об утверждении СанПиН 2.4.4.3172-14 «Санитарно-эпидемиологические требования к устройству, содержанию и организации режима работы образовательных организаций дополнительного образования детей» (далее – СанПин 2.4.4.3172-14);

постановление Администрации города Вологды от 22 июля 2010 года № 3843 «Об утверждении Положения о порядке разработки, принятия и применения стандартов муниципальных услуг (работ) города Вологды» (с последующими изменениями);

постановление Администрации города Вологды от 31 июля 2015 года № 5729 «Об утверждении Порядка формирования, ведения и утверждения ведомственных перечней муниципальных услуг (работ), оказываемых (выполняемых) муниципальными учреждениями муниципального образования «Город Вологда»;

настоящий Стандарт.

1.6. Орган Администрации города Вологды, в подведомственности которого находятся муниципальные учреждения, оказывающие Услугу - Управление образования.

1.7. Основными факторами, влияющими на качество предоставления Услуги, являются:

наличие в публичном доступе сведений об Услуге (наименовании, содержании, предмете Услуги, ее количественных и качественных характеристиках, единицах измерения Услуги, о получателях Услуги);

наличие и состояние документов, в соответствии с которыми функционирует Учреждение, предоставляющее Услугу, наличие требований к их содержанию;

условия размещения и режим работы Учреждения, предоставляющего Услугу (требования к месторасположению Учреждения, помещениям);

наличие специального технического оснащения Учреждения (наличие требований к оборудованию, приборам, аппаратуре);

укомплектованность Учреждения специалистами и их квалификация (наличие количественных и квалификационных требований к персоналу);

наличие требований к технологии оказания Услуги;

особенности информационного сопровождения деятельности Учреждения, предоставляющего Услугу (состав и доступность информации об Учреждении, порядке и правилах предоставления Услуги, сведения о периодичности обновления информации и источниках информации);

наличие внутренней и внешней систем контроля за деятельностью Учреждения, а также за соответствием качества фактически предоставленной Услуги требованиям к качеству Услуги, установленным настоящим Стандартом;

перечень ответственных должностных лиц и мер ответственности указанных лиц за предоставление Услуги в Учреждении.

1.8. Единица измерения Услуги – обучающийся Учреждения.

1.9. Предмет Услуги – предоставление дополнительного образования детей в Учреждениях.

1.10. В рамках предоставления Услуги реализуются дополнительные общеразвивающие программы следующих направленностей:

технической;

естественно-научной;
физкультурно-спортивной;
художественной;
туристско-краеведческой;
социально-педагогической.

2. Основные факторы, влияющие на качество предоставления Услуги

Основными факторами, влияющими на качество предоставления Услуги, являются:

2.1. Наличие в публичном доступе сведений об Услуге.

Информация об Услуге (наименовании, содержании, предмете Услуги, ее количественных и качественных характеристиках, единицах измерения Услуги, о получателях Услуги) размещается на официальном сайте Администрации города Вологды в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»: www.vologda-portal.ru, официальных сайтах Учреждений в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:

МУ ДО «Дворец творчества детей и молодежи»: <http://dtdm.edu.ru/>;

МУ ДО «Детско-юношеский центр «Лидер»: <http://lider.edu.ru/>;

МУ ДО «Детско-юношеский центр «Единство»: <http://edinstvo.edu.ru/>;

МУ ДО «Детский морской центр «Меридиан»: <http://d10326.edu35.ru/>.

2.2. Наличие и состояние документов, в соответствии с которыми функционирует Учреждение, предоставляющее Услугу:

устав Учреждения;

свидетельство о государственной регистрации юридического лица;

лицензия на право ведения образовательной деятельности;

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

штатное расписание;

учебный план;

расписание учебных занятий;

эксплуатационные документы на оборудование, приборы и аппаратуру Учреждения;

правила внутреннего трудового распорядка;

инструкции по охране труда в Учреждении;

инструкция по делопроизводству в Учреждении;

положения об органах самоуправления Учреждения;

иные локальные акты, Учреждения регламентирующие организацию работы Учреждения при предоставлении Услуги.

Локальные акты утверждаются приказом руководителя Учреждения.

2.3. Условия размещения и режим работы Учреждения (требования к месторасположению Учреждения, к помещениям, в которых предоставляется Услуга, к местам ожидания, информирования получателей Услуги о предоставлении Услуги, оформления документов).

2.3.1. Режим работы Учреждения устанавливается Учреждением в соответствии с санитарно-эпидемиологическими требованиями к учреждениям дополнительного образования детей, уставом Учреждения.

Расстояния от промышленных, коммунальных, сельскохозяйственных объектов, транспортных дорог и магистралей до Учреждений устанавливаются в соответствии с требованиями муниципальных правовых актов, предъявляемыми к планировке и застройке территории города Вологды.

Размещение Учреждений, в том числе включающие зоны отдыха, спортивные площадки и спортивные сооружения для детей и подростков, на территориях санитарно-защитных зон не допускается.

Через территории Учреждений не должны проходить магистральные инженерные коммуникации городского назначения (водоснабжения, канализации).

Здания Учреждения должны иметь специальные приспособления и устройства для доступа потребителей Услуги с ограниченными возможностями (пандусы, подъемники, перила, держатели, ограждения).

Вход в здание должен быть оборудован информационной табличкой (вывеской), содержащей информацию о наименовании Учреждения.

Здания Учреждения должны быть обеспечены санитарно-бытовыми и административно-хозяйственными помещениями (гардероб, санитарный узел).

В зданиях Учреждения обеспечиваются санитарно-гигиенические нормы содержания помещений и обслуживания потребителей Услуги. Помещения Учреждения должны быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество Услуги (запыленность, загазованность, шум, вибрация).

2.3.2. Помещения Учреждения должны быть укомплектованы мебелью и техническими средствами.

Требования к зданиям и помещениям установлены санитарно-эпидемиологическими требованиями к учреждениям дополнительного образования детей (СанПиН 2.4.4.3172-14).

Учреждения могут размещаться как в отдельно стоящем здании, так и во встроенном или пристроенном помещении. Не допускается размещать помещения для пребывания детей в подвальных и цокольных этажах. Цокольные этажи и технические подвалы должны использоваться в соответствии с требованиями строительных норм и правил.

При организации компьютерных кабинетов необходимо соблюдение гигиенических требований к видеодисплейным терминалам, персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы.

При организации спортивной деятельности должны быть выполнены требования санитарных правил устройства и содержания мест занятий по физической культуре.

На каждом этаже Учреждения должны размещаться отдельные санитарные узлы для мальчиков и девочек, оборудованные кабинами. Для персонала должен быть выделен отдельный санузел. Входы в санузлы не должны располагаться напротив входа в помещения для занятий.

Размеры площадей основных и дополнительных помещений принимаются в соответствии с требованиями санитарных и строительных норм и правил в зависимости от реализации дополнительных общеразвивающих программ, единовременной вместимости, технологии процесса обучения, инженерно-технического оборудования, оснащения мебелью.

При размещении Учреждения в помещениях совместно с другими организациями необходимо обеспечить для потребителей Услуги отдельный вход, гардероб, санитарный узел.

Все помещения Учреждения должны быть оснащены системой указателей; обязательно наличие указателей «Пожарный выход».

Учебные аудитории должны обеспечивать условия образовательной деятельности получателей Услуги для проведения мероприятий и соответствовать санитарно-гигиеническим нормам и требованиям. В Учреждении должно быть установлено специальное оборудование, необходимое для проведения занятий, предусмотрены специальные помещения в зависимости от вида деятельности Учреждения.

Помещения должны быть оснащены средствами охраны и отвечать требованиям пожарной безопасности, безопасности труда.

Прием потребителей Услуги осуществляется в специально выделенных для этих целей помещениях (присутственных местах).

Присутственные места включают места для ожидания, информирования, оформления документов.

2.3.3. Требования к местам ожидания, информирования потребителей Услуги о предоставлении Услуги, оформления необходимых документов.

Места ожидания Услуги должны быть оборудованы стульями, скамьями.

Места информирования, предназначенные для ознакомления потребителей Услуги с информационными материалами, оборудуются информационными стендами.

Места для заполнения заявлений (обращений) и оформления документов оборудуются стульями, столами и обеспечиваются бланками заявлений (обращений) и канцелярскими принадлежностями.

Кабинеты приема потребителей Услуги должны быть оборудованы информационными табличками (вывесками) с указанием:

номера кабинета;

фамилии, имени, отчества и должности специалиста, осуществляющего предоставление Услуги;

режима работы специалиста.

2.4. Специальное техническое оснащение Учреждения (наличие требований к оборудованию, приборам, аппаратуре):

В Учреждении предусматривается специальное техническое оснащение: компьютеры, мультимедийное оборудование, оргтехника. Они должны быть исправны и доступны для потребителя Услуги.

2.5. Укомплектованность Учреждения специалистами и их квалификация (наличие количественных и квалификационных требований к персоналу).

2.5.1. Учреждение должно располагать количеством работников в соответствии со штатным расписанием.

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

2.5.3. К педагогической деятельности не допускаются лица, перечень которых устанавливается нормами действующего законодательства.

2.6. Требования к технологии оказания Услуги Учреждением.

Исходя из особенностей предоставления Услуги установлены следующие требования к технологии оказания Услуги Учреждением:

к порядку доступа и обращения в Учреждение, в том числе получению бланков обращений (заявлений) и регистрации обращений (заявлений);

к перечню документов, необходимых для получения Услуги;

к составу и последовательности действий потребителя Услуги и Учреждения, предоставляющего Услугу;

к объему и содержанию Услуги, включая удельные показатели объема Услуги на одного потенциального потребителя Услуги;

к сроку оказания Услуги, а также к срокам совершения действий (принятия решений) в процессе оказания Услуги, срокам ожидания потребителя Услуги после оформления соответствующего запроса;

к очередности предоставления Услуги (совершению действий и принятию решений) в случае превышения спроса на Услугу над возможностью ее предоставления без ожидания, в том числе к срокам и условиям ожидания оказания Услуги;

к перечню оснований для отказа в оказании Услуги;

к результатам, которые должны быть достигнуты при получении Услуги потребителем Услуги;

к порядку подачи, регистрации и рассмотрения жалоб на недостаточную доступность и качество Услуги, на несоблюдение иных требований к качеству предоставления Услуги;

к порядку исправления возможных недостатков оказанной Услуги.

2.7. Особенности информационного сопровождения деятельности Учреждения, предоставляющего Услуги (состав и доступность информации об Учреждении, информация о порядке и правилах предоставления Услуги, сведения о периодичности обновления информации и источниках информации).

2.7.1. Информирование о предоставлении Услуги (о порядке и правилах предоставления Услуги) осуществляется специалистами Учреждения в соответствии с режимом его работы.

Время информирования потребителей Услуги, их родителей (законных представителей) о предоставлении Услуги определяется уставом Учреждения.

В Учреждении должны быть установлены информационные стенды, содержащие сведения о бесплатной основе Услуги, порядок работы с обращениями и жалобами граждан, настоящий Стандарт.

Потребитель Услуги вправе потребовать предоставления необходимой и достоверной информации об Услуге.

Потребители Услуги вправе быть осведомленными о порядке действий и процедурах, выполняемых Учреждением при предоставлении Услуги.

Информация об Учреждении: его адрес (местонахождение), фамилия, имя отчество руководителя Учреждения, лиц, предоставляющих Услуги, номера телефонов работников Учреждения, адрес электронной почты, наименование официального сайта Учреждения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», информация о порядке и правилах предоставления Услуги размещается на официальном сайте Учреждения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновляется (актуализируется) по мере ее изменения.

2.7.2. Требования к информационным стендам Учреждения.

На информационных стендах Учреждения размещается следующая информация:

нормативные правовые акты, регламентирующие предоставление Услуги;
образцы бланков обращений (заявлений), связанных с предоставлением Услуги;

режим работы Учреждения, номера телефонов руководителя Учреждения, специалистов Учреждения, предоставляющих Услугу;

порядок работы с обращениями (жалобами) потребителей Услуги;

информация о порядке обжалования действий (бездействия) лиц, предоставляющих Услугу.

Информационные стенды располагаются на первом этаже Учреждения.

2.8. Наличие внутренней и внешней систем контроля за деятельностью Учреждения, а также за соответствием качества фактически выполненной Услуги требованиям качеству Услуги в соответствии настоящим Стандартом.

Контроль за выполнением настоящего Стандарта осуществляется посредством процедур внутреннего и внешнего контроля.

Внутренний контроль проводится руководителем Учреждения и его заместителями в соответствии с приказом руководителя Учреждения. Внутренний контроль подразделяется на:

оперативный контроль (по жалобе потребителя Услуги);

итоговый контроль по итогам полугодия и года;

тематический контроль (подготовка к учебному году).

Выявленные недостатки по оказанию Услуги анализируются по каждому сотруднику Учреждения с рассмотрением на комиссиях по служебному расследованию, административных советах Учреждения с принятием мер к их устранению, вынесением дисциплинарных взысканий.

Управление образования осуществляет внешний контроль за деятельностью Организации по предоставлению Услуги в части соблюдения требований к качеству ее предоставления путем:

проведения оценки качества предоставления Организациями Услуги на основании данных показателей, характеризующих качество предоставления Услуги Организациями, согласно приложению к настоящему Стандарту (далее – показатели), представляемых Организациями в Управление образования;

проведения проверок качества предоставления Услуги Организациями (далее –

проверки).

Плановые проверки полноты и качества предоставления Услуги осуществляются на основании годовых планов работы Управления образования.

Внеплановая проверка проводится по конкретному письменному обращению (жалобе) гражданина о несоответствии качества предоставляемой Услуги Стандарту, направленному в Управление образования.

Проверки проводятся на основании приказа Управления образования, в котором указывается Организация, в отношении которой проводится проверка, сроки проведения проверки, лица, ответственные за проведение проверки, предмет проводимой проверки.

По итогам проверки Управлением образования готовится информация о результатах проведения проверки, которая доводится до сведения руководителя Организации.

В случае несоответствия качества оказываемой Услуги Стандарту Управление образования направляет в адрес Организации уведомление с указанием срока для устранения выявленных замечаний и назначением даты повторной проверки.

2.9. Перечень ответственных должностных лиц и мер ответственности указанных лиц за предоставление Услуги в Учреждении.

Руководитель Учреждения является лицом, ответственным за предоставление Услуги. Перечень иных должностных лиц, специалистов Учреждения, ответственных за предоставление Услуги, устанавливается приказом руководителя Учреждения.

За нарушение требований настоящего Стандарта, связанных с предоставлением Услуги, работники Учреждения, ответственные за предоставление Услуги, несут ответственность в соответствии с действующим законодательством.

Ответственность работников, предоставляющих Услугу, за нарушения предоставления Услуги закрепляется в их должностных инструкциях.

Работниками Учреждения, предоставляющими Услугу, обеспечивается безопасность персональных данных при их обработке в соответствии с требованиями Федерального закона от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных» (с последующими изменениями).

За нарушение требований Федерального закона от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных» (с последующими изменениями) работники Учреждения,

предоставляющие Услугу, несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

3. Требования к технологии выполнения Услуги Учреждением

3.1. Требования к порядку доступа и обращения в Учреждение, перечню документов, необходимых для выполнения Услуги, требования к получению бланков обращений (заявлений) и регистрации обращений (заявлений).

Услуга является бесплатной.

Правила приема детей и перечень документов, необходимых для предоставления Услуги Учреждением, закрепляются в уставе Учреждения в соответствии с действующим законодательством.

Образцы бланков обращений (заявлений) размещаются в общедоступных местах (на информационных стендах в помещениях Учреждения). Регистрация обращений (заявлений) осуществляется работниками Учреждения, ответственными за регистрацию документов в Учреждении, с проставлением даты и входящего номера обращения (заявления) в течение 3-х дней с момента их представления в Учреждение. Обращение (заявление) в письменной и (или) электронной форме рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации. Обращение (заявление) фиксируется в книге (журнале) регистрации обращений (заявлений) на качество Услуги.

3.2. Требования к процедуре предоставления Услуги (составу и последовательности действий потребителя Услуги и Учреждения).

Процедура предоставления Услуги состоит из следующих этапов:

подача документов родителями (законными представителями) о приеме потребителя Услуги в Учреждение;

рассмотрение заявления и документов, связанных с приемом в Учреждение, Учреждением;

зачисление (отказ в зачислении) в Учреждение;

предоставление Услуги.

3.3. Требования к объему и содержанию Услуги, включая удельные показатели объема Услуги на одного потенциального потребителя Услуги:

3.3.1. Количество часов и продолжительность обучения в Организации определяются дополнительной общеобразовательной общеразвивающей программой, разработанной в соответствии с требованиями действующего законодательства,

утверждаемой руководителем Организации.

Максимальный объем дополнительной общеобразовательной общеразвивающей программы в год в рамках Услуги, финансируемой за счет средств бюджета города Вологды, составляет не более 144 часов.

Обучение в Организации по дополнительной общеобразовательной общеразвивающей программе составляет 4 часа в неделю.

Наполняемость учебных групп в Организации составляет 10-15 человек в зависимости от направленности дополнительной общеобразовательной общеразвивающей программы:

технической и естественно-научной направленности - 10-12 человек;

физкультурно-спортивной, туристско-краеведческой и социально-педагогической направленности - 12-15 человек;

художественной направленности - 15 человек и более.

3.3.2. Учреждение организует дополнительное образование детей в соответствии с лицензией на право ведения образовательной деятельности по дополнительным общеразвивающим программам.

3.3.3. Содержание занятий разрабатывается Учреждением самостоятельно с учетом запросов и потребностей получателей Услуги.

3.3.4. Расписание занятий составляется администрацией Учреждения на основании предложений участников образовательного процесса, наличия помещений.

3.3.5. Оценка уровня знаний обучающихся проводится по результатам текущей, промежуточной, итоговой аттестации в соответствии с уставом Учреждения и локальными актами, определяющими порядок аттестации.

3.3.6. Зачисление в Учреждение осуществляется приказом руководителя Учреждения в соответствии с уставом Учреждения.

3.3.7. Отчисление обучающегося из Учреждения осуществляется приказом руководителя Учреждения по основаниям, предусмотренным уставом Учреждения.

3.4. Требования к сроку оказания Услуги, а также к срокам совершения действий (принятия решений) в процессе оказания Услуги, срокам ожидания получения Услуги после оформления соответствующего запроса.

3.4.1. Услуга предоставляется в период с 15 сентября по 25 мая учебного года.

3.4.2. Занятия потребителей Услуги в Учреждениях проводятся в любой день недели, включая воскресенье.

3.4.3. Продолжительность занятий определяется санитарно-эпидемиологическими требованиями к учреждениям дополнительного образования детей (СанПиН 2.4.4.3172-14).

3.4.4. Поступившее заявление в письменном и (или) электронном виде о предоставлении Услуги регистрируется в течение 3-х дней с момента его поступления в Учреждение. Срок рассмотрения заявления о приеме в Учреждение составляет 30 дней с момента его регистрации.

3.5. Требования к очередности предоставления Услуги в случае превышения спроса на Услугу над возможностью ее предоставления без ожидания, в том числе к срокам и условиям ожидания оказания Услуги.

Требования к очередности предоставления Услуги не предусмотрены.

Сроки ожидания получения Услуги соответствуют срокам регистрации и рассмотрения заявления о приеме в Учреждение в соответствии с подпунктом 3.4.4 пункта 3.4 настоящего Стандарта.

3.6. Основания для отказа в предоставлении Услуги:

отсутствие у Учреждения лицензии на право ведения образовательной деятельности по предоставлению дополнительного образования;

непредставление документов, необходимых для приема в Учреждение, в соответствии с уставом Учреждения;

превышение нормы количества обучающихся в Учреждении, установленной муниципальным заданием, в результате подачи заявления о приеме в Учреждение.

3.7. Требования к результату предоставления Услуги, показатели оценки качества предоставления Услуги.

3.7.1. Результатом предоставления Услуги является освоение обучающимся в Организации дополнительной общеразвивающей программы.

3.7.2. Качественно предоставленная Услуга должна обеспечивать объем и качество Услуги в соответствии с требованиями настоящего Стандарта.

Оценка качества предоставления Организацией Услуги осуществляется Управлением образования на основании данных показателей Организаций за квартал,

полугодие и год (далее – отчетный период) до 15 числа месяца, следующего за отчетным периодом.

3.7.3. Организация осуществляет расчет показателей за отчетный период по формуле, указанной в приложении к настоящему Стандарту, до 5 числа месяца, следующего за отчетным периодом, и представляет в Управление образования отчет на бумажном и электронном носителях, содержащий формулы расчета показателей, значения и веса показателей за отчетный период (далее – отчет).

Управление образования на основании полученного отчета осуществляет оценку качества предоставления Организацией Услуги путем проверки формул расчета показателей, соотношения значений показателей и их веса и суммирования веса показателей.

При осуществлении оценки качества предоставления Организацией Услуги работа признается выполненной качественно, если итоговое количество баллов по всем показателям составляет от 68 до 90 баллов.

3.8. Порядок подачи, регистрации и рассмотрения жалоб на недостаточную доступность и качество Услуги, на несоблюдение иных требований к качеству предоставления Услуги установлен разделом 4 настоящего Стандарта.

3.9. Исправление возможных недостатков при оказании Услуги осуществляется путем подачи жалобы родителя (законного представителя) получателя Услуги (в случае если жалоба признана обоснованной) при оперативном принятии мер работниками Учреждения в целях устранения недостатков, указанных в жалобе родителя (законного представителя) получателя Услуги.

4. Порядок подачи, регистрации и рассмотрения жалоб на недостаточную доступность и качество Услуги, на несоблюдение иных требований к качеству предоставления Услуги

4.1. Жалобы на недостаточную доступность и качество Услуги, на соблюдение иных требований к качеству предоставления Услуги подаются на имя руководителя Учреждения.

Заявитель вправе обратиться с жалобой (далее – обращение) в Учреждение в устной, письменной и (или) электронной форме. Обращение в письменной и (или) электронной форме подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента его поступления в Учреждение.

4.2. Обращение в письменной форме в обязательном порядке должно содержать следующую информацию:

наименование Учреждения, в которое направляется обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица;

фамилию, имя, отчество заявителя (отчество - при наличии), наименование организации (в случае, если заявитель представляет интересы юридического лица);

почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения;

суть обращения;

личную подпись заявителя;

дату обращения.

В подтверждение своих доводов заявитель вправе приложить к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

4.3. Обращение, поступившее в форме электронного документа, в обязательном порядке должно содержать следующую информацию:

фамилию, имя, отчество заявителя (отчество - при наличии);

адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме.

Заявитель вправе приложить к обращению в электронной форме необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

4.4. Обращение в устной форме заносится в журнал регистрации устных обращений в день обращения заявителя. Форма журнала регистрации устных обращений утверждается руководителем Учреждения.

4.5. При обращении заявителем должны соблюдаться требования Федерального закона от 26 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных».

4.6. По результатам рассмотрения обращения принимается решение об удовлетворении требований, указанных в обращении (признании неправомерными действия (бездействия), решения соответствующего должностного лица) либо об

отказе в их удовлетворении. Ответ, содержащий результаты рассмотрения обращения, направляется заявителю.

4.7. Ответ на обращение заявителя не дается в случае отсутствия в письменном обращении фамилии и почтового адреса заявителя.

При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, работника Учреждения, а также членов его семьи, Учреждение вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов. Заявителю, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом.

Если в письменном обращении содержится вопрос, на который заявителю многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в одно и то же Учреждение или одному и тому же должностному лицу, должностное лицо Учреждения вправе принять решение о безосновательности такого обращения и прекращении переписки по данному вопросу, при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в одно и то же Учреждение или одному и тому же должностному лицу.

О данном решении уведомляется заявитель, направивший обращение.

Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Учреждения, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением заявителя, направившего обращение, о переадресации обращения.

Если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в соответствующий орган или должностному лицу в соответствии с его компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается заявителю, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

Если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, заявителю, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

Если в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается заявителю, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

4.8. Ответ направляется заявителю не позднее 30 дней со дня регистрации обращения.

В исключительных случаях, а также в случае направления обращения заявителя в органы государственной власти, органы местного самоуправления, должностным лицам в связи с предоставлением документов и материалов, необходимых для рассмотрения обращения заявителя, срок продлевается не более чем на 30 дней с уведомлением заявителя о продлении срока его рассмотрения.

4.9. Если жалоба, изложенная в обращении, признана обоснованной, то принимается решение о применении мер дисциплинарного воздействия к должностному лицу, специалисту Учреждения, допустившему нарушение требований законодательства Российской Федерации, муниципальных правовых актов и настоящего Стандарта.