Приложение 2

 к приказу Комитета по образованию

администрации Зиминского района

от «16» декабря 2015 г. № 133/1

**Стандарт качества муниципальной услуги**

**«Присмотр и уход»**

|  |
| --- |
| 1. **Разработчик Стандарта качества оказания (выполнения) муниципальной услуги (работы):** Комитет по образованию администрации Зиминского района |
| (наименование разработчика Стандарта) 2. **Наименование муниципальной услуги:** «Присмотр и уход» (за исключением льготных категорий) |
|  |

3. **Цель муниципальной услуги (работы):**

Реализация комплекса мер по организации питания и хозяйственно-бытового обслуживания детей, обеспечению соблюдения ими личной гигиены и режима дня в дошкольных образовательных организациях Зиминского района, имеющих лицензию на осуществление образовательной деятельности по реализации образовательных программ дошкольного образования и (или) заключение органа государственного пожарного надзора, заключение территориального отдела управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека.

**4. Сведения о возмездности (безвозмездности) оказания (выполнения) муниципальной услуги (работы), включая информацию о порядке, размере и основаниях взимания платы за оказание (выполнение) муниципальной услуги (работы):**

Для детей-инвалидов услуга осуществляется бесплатно.

Максимальный размер родительской платы за присмотр и уход за детьми в дошкольных образовательных организациях, реализующих программы дошкольного образования, в Зиминском районе устанавливается приказом Комитета по образованию администрации Зиминского района.

Родительская плата за присмотр и уход за ребенком в дошкольных образовательных организациях (далее - ДОО) устанавливается как ежемесячная плата на возмещение части затрат на обеспечение комплекса мер по организации питания и хозяйственно-бытового обслуживания ребенка, обеспечение соблюдения ребенком личной гигиены и режима дня.

При формировании родительской платы за присмотр и уход за детьми, осваивающими образовательные программы в ДОО, учитываются следующие затраты:

* оплата труда и начисления на оплату труда сотрудников ДОО, осуществляющих присмотр и уход за ребенком по следующим должностям: повар, кухонный рабочий, машинист по стирке белья (оператор стиральных машин), заведующий складом, кладовщик, грузчик;
* организация питания, согласно рекомендуемым суточным наборам продуктов для организации питания в соответствии с СанПиН 2.4.1.3049-13;
* хозяйственно-бытовое обслуживание детей, обеспечение соблюдения детьми личной гигиены и режима дня;
* увеличение стоимости материальных запасов, необходимых для организации присмотра и ухода за ребенком;
* приобретение и услуги по содержанию движимого имущества, связанные с организацией присмотра и ухода за ребенком.

Не допускается включение в родительскую плату расходов на реализацию образовательной программы дошкольного образования, а также расходов на содержание недвижимого имущества ДОО.

Размер родительской платы за оказание муниципальной услуги устанавливается приказом Комитета по образованию администрации Зиминского района.

 Размер родительской платы может быть снижен для отдельных категорий граждан, определяемых приказом Комитета по образованию администрации Зиминского района.

.**5. Термины и определения, используемые в Стандарте:**

* **заявитель муниципальной услуги** - физическое или юридическое лицо либо их уполномоченные представители, обратившиеся в орган, предоставляющий муниципальные услуги, или в организации, с запросом о предоставлении муниципальной услуги, выраженным в устной, письменной или электронной форме;
* **муниципальная услуга** - услуга, оказываемая в интересах физического или юридического лица (далее - потребители), муниципальными автономными и бюджетными учреждениями в соответствии с муниципальным заданием;
* **поставщик муниципальной услуги** - муниципальное учреждение, уполномоченное оказывать муниципальные услуги в соответствии с муниципальным заданием;

**- стандарт качества предоставления муниципальной услуги** - обязательные для исполнения правила, устанавливающие в интересах получателя муниципальной услуги в области образования (реализация основных общеобразовательных программ дошкольного образования), требования к оказанию муниципальной услуги; обязательство органов исполнительной власти по обеспечению возможности получения потребителями муниципальных образовательных услуг в определенных объемах и определенного качества;

- **воспитанники** – лица, осваивающие образовательную программу дошкольного образования, лица, осваивающие основную общеобразовательную программу с одновременным прохождением или нахождением в образовательной организации;

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

  **6. Правовые основы оказания (выполнения) муниципальной услуги (работы):**

1) Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;

2) Федеральный Закон от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;

 3) Закон Российской Федерации от 24.07.1998 № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»;

 4) 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» (далее - СанПиН 2.4.1.3049-13);

5) Приказ Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 26.08.2010 № 761н «Об утверждении Единого квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и служащих, раздел «Квалификационные характеристики должностей работников образования»

6) Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 08.04.2014 №293 «Порядок приема на обучение по образовательным программам дошкольного образования»

7) Положение Комитета по образованию администрации Зиминского района;

Уставы образовательных организаций Зиминского районного муниципального образования.

**7.** **Перечень и характеристика потенциальных потребителей муниципальной услуги (работы):**

 Муниципальная услуга по присмотру и уходу оказывается детям в возрасте до 3-х лет, от 3-х до 8 лет, в том числе детям- инвалидам, обучающимся в дошкольных образовательных организациях.

**8. Показатели оценки качества оказания (выполнения) муниципальной услуги (работы)** (приложение к настоящему Стандарту).

 **9. Требования к процедурам оказания (выполнения) муниципальной услуги (работы):**

**9.1. Перечень документов, необходимых для получения муниципальной услуги:**

9.1.1. Для родителей (законных представителей) детей, проживающих на закрепленной территории:

* **личное заявление родителя (законного представителя)** ребенка при предъявлении оригинала документа, удостоверяющего личность родителя (законного представителя), либо оригинала документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина и лица без гражданства в Российской Федерации, являющегося заявителем по муниципальной услуге о зачислении ребенка в ДОО.

В заявлении родителями (законными представителями) ребенка указываются следующие сведения:

а) фамилия, имя, отчество (последнее при наличии) ребенка;

б) дата и место рождения ребенка;

в) фамилия, имя, отчество (последнее при наличии) родителей (законных представителей) ребенка;

г) адрес места жительства ребенка, его родителей (законных представителей);

д) контактные телефоны родителей (законных представителей) ребенка.

**- свидетельство о рождении ребенка** или документ, подтверждающий родство заявителя (или законность представления прав ребенка);

 **- свидетельство о регистрации ребенка** по месту жительства или по месту пребывания на закрепленной территории или документ, содержащий сведения о регистрации ребенка

* **медицинское заключение;**
* **направление в ДОО.**

9.1.2. Для родителей (законных представителей) детей, не проживающих на закрепленной территории.

* **личное заявление родителя (законного представителя)** ребенка при предъявлении оригинала документа, удостоверяющего личность родителя (законного представителя), либо оригинала документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина и лица без гражданства в Российской Федерации, являющегося заявителем по муниципальной услуге о зачислении ребенка в ДОО.

В заявлении родителями (законными представителями) ребенка указываются следующие сведения:

а) фамилия, имя, отчество (последнее при наличии) ребенка;

б) дата и место рождения ребенка;

в) фамилия, имя, отчество (последнее при наличии) родителей (законных представителей) ребенка;

г) адрес места жительства ребенка, его родителей (законных представителей);

д) контактные телефоны родителей (законных представителей) ребенка.

**- свидетельство о рождении ребенка.** Родители (законные представители) детей, являющихся иностранными гражданами или лицами без гражданства, дополнительно предъявляют документ, подтверждающий родство заявителя (или законность представления прав ребенка).

**- документ, подтверждающий право заявителя на пребывание в Российской Федерации.**

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

**- медицинское заключение;**

**- направление в ДОО.**

**9.2. Порядок оказания (выполнения) муниципальной услуги (работы):**

Порядок приема детей в ДОО доводится до сведения обучающихся, их родителей (законных представителей). Родителям (законным представителям) воспитанников обеспечиваются условия для ознакомления с ходом и результатами деятельности по присмотру и уходу за детьми.

Результатом предоставления муниципальной услуги является обеспечение необходимых условий для пребывания воспитанников в ДОО.

Соблюдение требований в соответствии санитарно-эпидемиологических правил и нормативов (СанПиН 2.4.1.3049-13) к:

- условиям размещения дошкольных образовательных организаций;

- оборудованию и содержанию территории;

- помещениям, их оборудованию и содержанию;

- естественному и искусственному освещению помещений;

- отоплению и вентиляции;

- водоснабжению и канализации;

- организации питания;

- приему детей в ДОО;

- организации режима дня.

1. **Перечень оснований для приостановления оказания или отказа в оказании муниципальной услуги:**

Основания для приостановления оказания муниципальной услуги:

* приостановление действия лицензии или аннулирование лицензии, в случаях, предусмотренных постановлением Правительства РФ от 28.10.2013 № 966 «О лицензировании образовательной деятельности»;

Основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги:

* возраст ребёнка не достиг двух месяцев;
* отсутствие свободных мест в ДОО.
1. **Сроки приостановления оказания (выполнения) муниципальной услуги (работы):**

Не предусмотрены.

**9.5. Порядок обжалования решений, действий (бездействия) должностных лиц муниципальных учреждений в процессе оказания (выполнения) муниципальной услуги (работы) в случае несоответствия муниципальной услуги (работы) Стандарту.**

Основанием для начала процедуры досудебного обжалования является поступление жалобы в письменной форме на бумажном носителе, (в том числе в электронной форме) в Комитет по образованию администрации Зиминского района, действия (бездействие) руководителя ДОО, принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги.

Жалоба подлежит рассмотрению в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

Жалоба может быть направлена по почте (в том числе по электронной почте: с использованием информационно - телекоммуникационной сети «Интернет», а также может быть принята при личном приёме заявителя.

Поступление жалобы является основанием для начала процедуры досудебного обжалования.

Перечень оснований для отказа в рассмотрении жалобы либо о приостановлении ее рассмотрения:

* отсутствие в жалобе фамилии гражданина, направившего обращение, и почтового адреса, по которому должен быть направлен ответ;
* обжалование в жалобе судебного решения;
* невозможность прочтения текста письменной жалобы;
* в случае содержания в жалобе сведений о подготавливаемом, совершенном или совершаемом противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, жалоба направляется в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

Письменная жалоба и жалоба по электронной почте должны быть рассмотрены в течение 30 дней со дня их регистрации. Жалоба считается разрешённой, если рассмотрены все поставленные в ней вопросы, приняты необходимые меры, даны письменные ответы (в том числе в электронной форме) или дан устный ответ с согласия заявителя.

 Если в результате рассмотрения жалоба признана обоснованной, то принимается решение об осуществлении действий по предоставлению муниципальной услуги заявителю и применении мер ответственности к должностному лицу ДОО, допустившему нарушения в ходе предоставления муниципальной услуги, которые повлекли за собой жалобу заявителя.

 Заявителю направляется сообщение о принятом решении и действиях, осуществлённых в соответствии с принятым решением, в установленном порядке.

Заинтересованные лица могут обжаловать в суд действия (бездействие) ответственных должностных лиц, осуществляемые в ходе предоставления муниципальной услуги, в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

**10. Требования к материально-техническому обеспечению оказания муниципальной услуги:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Параметр | Требование | Регламентирующий документ |
| 1 | 2 | 3 |
| Здание  | Глава II. Требования к размещению дошкольных образовательных организацийГлава IV. Требования к зданию, помещениям, оборудованию и их содержаниюГлава VIII. Требования к отоплению и вентиляцииГлава IX. Требования к водоснабжению и канализации | СанПиН 2.4.1.3049-13  |
| Прилегающая территория | Глава III. Требования к оборудованию и содержанию территорий дошкольных образовательных организаций. Порядок обеспечения условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг в сфере образования, а также оказания им при этом необходимой помощи | СанПиН 2.4.1.3049-13Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 09.11.2015 г. № 1309 «Об утверждении порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг в сфере образования, а также оказания им при этом необходимой помощи»Паспорт доступности ДОО |
| Помещения | Глава V. Требования к внутренней отделке помещений дошкольных образовательных организацийГлава VI. Требования к размещению оборудования в помещениях дошкольных образовательных организаций Глава VII. Требования к естественному и искусственному освещению помещенийГлава X. Требования к дошкольным образовательным организациям и группам для детей с ограниченными возможностями здоровья | СанПиН 2.4.1.3049-13 |
| II. Требования к жилым помещениям, их оборудованию и содержанию | СанПиН 2.4.1.3147-13  |
| Порядок обеспечения условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг в сфере образования, а также оказания им при этом необходимой помощи» | Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 9 ноября 2015 г. № 1309 «Об утверждении порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг в сфере образования, а также оказания им при этом необходимой помощи»Паспорт доступности ДОО |
| Оборудование | Глава III. Требования к оборудованию и содержанию территорий дошкольных образовательных организаций Глава IV. Требования к зданию, помещениям, оборудованию и их содержаниюГлава VI. Требования к размещению оборудования в помещениях дошкольных образовательных организаций Глава X. Требования к дошкольным образовательным организациям и группам для детей с ограниченными возможностями здоровьяГлава XIII. Требования к оборудованию пищеблока, инвентарю, посуде | СанПиН 2.4.1.3049-13 |
| Питание | Глава XIII. Требования к оборудованию пищеблока, инвентарю, посудеГлава XIV. Требования к условиям хранения, приготовления и реализации пищевых продуктов и кулинарных изделийГлава XV. Требования к составлению меню для организации питания детей разного возрастаГлава XVI. Требования к перевозке и приему пищевых продуктов в дошкольные образовательные организации | СанПиН 2.4.1.3049-13 |
| Прием детей | Глава XI. Требования к приему детей в дошкольные образовательные организации, режиму дня и организации воспитательно-образовательного процесса | СанПиН 2.4.1.3049-13 |
| Санитарное содержание | Глава XVII. Требования к санитарному содержанию помещений дошкольных образовательных организаций | СанПиН 2.4.1.3049-13 |
|  | Глава XX. Требования к соблюдению санитарных правил |  |

**11. Требования к законности и безопасности оказания муниципальной услуги:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Параметр | Требование | Регламентирующий документ |
| 1 | 2 | 3 |
| Разрешительные документы | - наличие зарегистрированного устава;- акт готовности на начало учебного года, включающий заключения органов, осуществляющих государственный санитарно- эпидемиологический и пожарный надзор, о пригодности используемых зданий и помещений для осуществления образовательного процесса | Федеральный закон от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» |
| Санитарное состояние | наличие санитарно эпидемиологического заключения о соответствии санитарным правилам зданий, помещений, оборудования государственного санитарного врача РФ от 15.05.2013 № 26 об утверждении  | СанПиН 2.4.1.3049-13 |
| Безопасность | Созданы безопасные условия для осуществления образовательной деятельности:* автоматическая пожарная сигнализация;
* средства извещения о пожаре;
* первичные средства пожаротушения;
* системами видеонаблюдения;

Безопасность* кнопка экстренного вызова полиции
* пункт 2 части 6 статьи 28 Федерального закона от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
* Федеральный закон от 28.12.2010 № 390-ФЗ «О безопасности»;
* Федеральный закон от 06.03.2006 № 35-ФЗ «О противодействии терроризму»;

-Федеральный закон от 21.12.1994 № 68-ФЗ «О защите населения и территорий от чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера» | * Федеральный закон от 21.12.1994 № 69-ФЗ «О пожарной безопасности»;
* Федеральный закон № 123-ФЗ от 22.07.2008 «Технический регламент о требованиях пожарной безопасности»;
* постановление Правительства РФ от 25.04.2012 № 390 «О противопожарном режиме»;
* приказ МЧС РФ от 18.06.2003 № 315 «Об утверждении норм пожарной безопасности «Перечень зданий, сооружений, помещений и оборудования, подлежащих защите автоматическими установками пожаротушения и автоматической пожарной сигнализацией» (НПБ 110­03)»;

приказ МЧС РФ от 20.06.2003 № 323 «Об утверждении норм пожарной безопасности «Проектирование систем оповещения людей о пожаре в зданиях и сооружениях» (НПБ 104­03)» |

**12. Требования к доступности муниципальной услуги для потребителей:**

Право на получение муниципальной услуги «Присмотр и уход» гарантируется независимо от пола, расы, национальности, языка, происхождения, имущественного, социального и должностного положения, места жительства, отношения к религии, убеждений, принадлежности к общественным объединениям, а также других обстоятельств.

**13. Требования к уровню кадрового обеспечения оказания (выполнения) муниципальной услуги (работы)**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Должность  | Нормативная численность | НПА, устанавливающий нормативную численность | Уровень квалификации | Периодичность мероприятий по переподготовке, повышению квалификации |
| Заведующий дошкольным учреждением | 1 | Постановление Министерства труда РФ от 21 апреля 1993 №88 «Об утверждении нормативов по определению численности персонала, занятого обслуживанием дошкольных учреждений (ясли, ясли-сад, детские сады)» | Высшее профессиональное образование по направлениям подготовки "Государственное и муниципальное управление", "Менеджмент", "Управление персоналом" и стаж работы на педагогических должностях не менее 5 лет, или высшее профессиональное образование и дополнительное профессиональное образование в области государственного и муниципального управления или менеджмента и экономики и стаж работы на педагогических или руководящих должностях не менее 5 лет. | 1 раз в 3 года |
| Воспитатель | Расчет по методике п.2.3.2 | Постановление Министерства труда РФ от 21 апреля 1993 №88 «Об утверждении нормативов по определению численности персонала, занятого обслуживанием дошкольных учреждений (ясли, ясли-сад, детские сады)» | Высшее профессиональное образование или среднее профессиональное образование по направлению подготовки "Образование и педагогика" без предъявления требований к стажу работы либо высшее профессиональное образование или среднее профессиональное образование и дополнительное профессиональное образование по направлению подготовки "Образование и педагогика" без предъявления требований к стажу работы. | 1 раз в 3 года |
| Младший воспитатель | Расчет по методике п.2.3.2 | Постановление Министерства труда РФ от 21 апреля 1993 №88 «Об утверждении нормативов по определению численности персонала, занятого обслуживанием дошкольных учреждений (ясли, ясли-сад, детские сады)» | Среднее профессиональное образование без предъявления требований к стажу работы или среднее (полное) общее образование и профессиональная подготовка в области образования и педагогики без предъявления требований к стажу работы. | 1 раз в 3 года |
| Повар | В соответствии со штатным расписанием ДОО |  | среднеепрофессиональное образование | не установлена |
| Кухонный рабочий | не установлен | не установлена |
| Кладовщик | 0,5 ед. - на число групп от 4 до 5. | Министерства труда РФ от 21 апреля 1993 №88 «Об утверждении нормативов по определению численности персонала, занятого обслуживанием дошкольных учреждений (ясли, ясли-сад, детские сады) | не установлен | не установлена |
| Рабочий по стирке  | В соответствии со штатным расписанием | Министерства труда РФ от 21 апреля 1993 №88 «Об утверждении нормативов по определению численности персонала, занятого обслуживанием дошкольных учреждений (ясли, ясли-сад, детские сады) | не установлен | не установлена |

**14. Требования к уровню информационного обеспечения потребителей муниципальной услуги (работы)**

Информационное обеспечение о предоставлении услуги осуществляется в соответствии с требованиями действующего законодательства Российской Федерации в сфере защиты прав потребителей.

Информация, предоставляемая гражданам об услуге, является открытой и общедоступной. Основными требованиями к информированию являются:

- достоверность предоставленной информации;

- четкость в изложении информации;

- полнота информации;

- удобство и доступность получения информации;

- оперативность предоставления информации.

Информирование о предоставлении услуги осуществляется через официальный сайт Организации в сети Интернет, а также на информационных стендах Организации, в средствах массовой информации, через выступления на радио и телевидении.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Способ получения информации | Состав размещаемой информации | Периодичность обновления информации |
| 1. | 2. | 3. |
| Размещение информации на информационных стендах | Ежегодный отчет о результатах деятельности дошкольной образовательной организации и об использовании закрепленного за ним муниципального имущества, а также отчета о результатах самообследования | 1 риз в год |
| - информация об услуге;- копия устава;- копия лицензии на осуществление образовательной деятельности (с приложениями);-телефоны вышестоящих организаций;- правила внутреннего трудового распорядка;- правила приема воспитанников;- образовательная программа ДОО | постоянно |
| Размещение информации в сети Интернет | МДОО обеспечивает открытость и доступность информации согласно ст. 29 [Федерального закона от 29.12.2012 № 273-ФЗ (ред. от 02.06.2016) "Об образовании в Российской Федерации"](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_140174/)  | постоянно |
| Официальный сайтдля размещенияинформации огосударственных(муниципальных)Учреждениях [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru/) | Информация и электронные копии документов в соответствии с приказом Министерства финансов Российской Федерации от 21 июля 2011 года № 86н | Не позднее 5 рабочих дней, следующих за днем принятия документов |
| Телефонная связь | В соответствии с запросом | В соответствии с запросом |
| Электронная почта | В соответствии с запросом | В соответствии с запросом |

1. **Требования к организации учета мнения потребителей о качестве оказания муниципальной услуги:**

В ДОО организован приём, регистрация, рассмотрение письменных и электронных предложений, заявлений, жалоб граждан и организаций и подготовка в 30-дневный срок ответов на них.

В ДОО проводятся опросы родителей (законных представителей) с целью выявления их мнения относительно качества и доступности предоставляемых услуг.

1. **Иные требования, необходимые для обеспечения оказания муниципальной услуги на высоком качественном уровне:**

Контроль за соблюдением и выполнением требований настоящего стандарта качества:

- внутренний контроль, который осуществляется руководителем ДОО или лицом, полномочия контроля которого делегированы приказом руководителя ДОО;

- внешний контроль, система которого включает в себя контроль, который включает Комитет по образованию администрации Зиминского района, в обязанности которого входит:

- осуществление контроля за выполнением ДОО, оказывающими услугу своих обязанностей в соответствии с настоящим Стандартом качества;

- оценка соответствия качества оказываемой услуги настоящему Стандарту качества.

Ответственность за качество предоставления муниципальной услуги.

За некачественное предоставление услуги к руководителю ДОО применяются меры дисциплинарного или иного воздействия в соответствии с требованиями, установленными действующим законодательством Российской Федерации. Работа ДОО по оказанию услуги должна быть направлена на полное удовлетворение нужд воспитанников и их родителей (законных представителей), непрерывное повышение качества услуги.

Руководитель ДОО несет полную ответственность за соблюдение требований настоящего стандарта качества.

Приказом руководителя в ДОО должны быть назначены лица, ответственные за качественное предоставление услуги в соответствии настоящим Стандартом Качества.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Приложение к Стандарту

качества оказания (выполнения)

муниципальной услуги (работы)

ПОКАЗАТЕЛИ

ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ (ВЫПОЛНЕНИЯ)

МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ (РАБОТЫ)

**«Присмотр и уход (за исключением льготных категорий)»**­­­­­­­­­­­­­­­­­­­­­

наименование муниципальной услуги (работы)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Наименование показателя качества, единицы измерения | Нормативное значение показателя качества | Методика расчета | Источник информации получения данных для определения фактического значения |
| 1 | 2 | 3 | 4 |
| Показатели качества, характеризующие результат оказания муниципальной услуги |
| Качество питания (выполнение натуральных норм (процент) | 100% | Фактическое количество потребляемых продуктов: норматив \* 100%е | Отчет по выполнению натуральных норм |
| Показатели качества, характеризующие условия, влияющие на качество процесса оказания (выполнения) муниципальной услуги (работы) |
| 1. Требования к материально-техническому обеспечению оказания (выполнения) муниципальной услуги (работы) |
| Состояние здания, задействованного ДОО | 100% | Доля зданий, неявляющихсяаварийными иоборудованныхводопроводом,канализацией,водостоком,имеющихнеобходимыепомещения | Акт готовности |
| Состояние помещений ДОО | 100% | Доля помещений ДОО, соответствующих СанПиН 2.4.1.3049-13 | Акт готовности |
| Уровень посещаемости воспитанников ДОО | 60 % | Уровень посещаемости воспитанников ДОО | Ежемесячный отчет по посещаемости и заболеваемости |
| Уровень заболеваемости детей (средний показатель пропусков по болезни одним ребёнком) | не более 2,3 д/д в месяц | Уровень заболеваемости детей (средний показатель пропусков по болезни одним ребёнком) | Ежемесячный отчет по заболеваемости  |
| Отсутствие несчастных случаев | 0 % | 0% | Отсутствие несчастных случаев |
| 2. Требования к законности и безопасности оказания муниципальной услуги |
| Соответствие учредительных и разрешительных документов ДОО цели муниципальной услуги | 100% | Доля документов ДОО, цели муниципальной услуги | Информация со стороны контролирующих и надзорных органов по итогам проведённых проверок на качество предоставляемой муниципальной услуги |
| Соответствие установленным санитарно – эпидемиологическим правилам и нормативам | 100% | Доля помещений ДОО, соответствующих установленным санитарно – эпидемиологическим правилам и нормативам | Информация со стороны контролирующих и надзорных органов по итогам проведённых проверок на качество предоставляемой муниципальной услуги |
| Соответствие установленным требованиям пожарной безопасности | 100% | Доля помещений ДОО, соответствующих установленным требованиям пожарной безопасности | Информация со стороны контролирующих и надзорных органов по итогам проведённых проверок на качество предоставляемой муниципальной услуги |
| 3. Требования к доступности муниципальной услуги (работы) для потребителей |
| Обеспечение достаточного количества мест для получения образования в ДОО | Не менее 90% | Доля потребителей муниципальной услуги к общему числупотенциальных потребителей муниципальной услуги | Отчет ДОО |
| 4. Требования к уровню кадрового обеспечения оказания (выполнения) муниципальной услуги |
| Общий уровень укомплектованности кадрами по штатному расписанию | Не менее 95% | А/В\* 100%, где А - количество фактически занятых штатных единиц; В – количество единиц по штатному расписанию | Отчет ДОО |
| Уровень образования работников ДОО | 60% | Доля работников ДОО, имеющих высшее и (или) среднеепрофессиональное образование | Отчёт ДОО |
| Уровень профессиональной квалификации работников ДОО | 100% | Доля работников ДОО, прошедших аттестацию на соответствие уровня квалификации педагогических работников требованиям, предъявляемым к квалификационным категориям (первой или высшей), или получивших подтверждение соответствия занимаемым ими должностям на основе оценки их профессиональной деятельности | Отчёт ДОО |
| Повышение квалификации работников ДОО | 100% | Доля работников ДОО, прошедших профессиональную переподготовку или курсы повышения квалификации не реже чем 1 раз в три года | Отчёт ДОО |
| Численность воспитанников ДОО в расчете на 1 педагогического работника | 100%  | Соответствие целевым показателям «дорожной карты» | Отчёт ДОО |
| 5. Требования к уровню информационного обеспечения потребителей муниципальной услуги (работы) |
| Наличие официальногосайта ДОО в сетиИнтернет,соответствующегофедеральнымгосударственнымтребованиям |  100% | Доля информации, представленной на официальном сайте ДОО,соответствующей федеральным государственным требованиям | Информация со стороны контролирующих и надзорных органов по итогам проведённых проверок на качество предоставляемой муниципальной услуги |
| Наличие информационных стендов в помещениях ДОО о предоставляемых муниципальных услугах |  100% | Долямуниципальных услуг, информация о которых представлена на стендах впомещениях ДОО | Информация со стороны контролирующих и надзорных органов по итогам проведённых проверок на качество предоставляемой муниципальной услуги |
| Наличие электронной почты ДОО | 100% | Доляфункционирующих адресов электронной почты ДОО | Информация со стороны контролирующих и надзорных органов по итогам проведённых проверок на качество предоставляемой муниципальной услуги |
| 6. Требования к организации учета мнения потребителей о качестве оказания (выполнения) муниципальной услуги (работы) |
| Учёт обращений граждан и организаций | 100% | Доля обращений граждан и организаций в ДОО, на которые был данофициальный ответ в установленные законодательством сроки | Информация со стороны контролирующих и надзорных органов по итогам проведённых проверок на качество предоставляемой муниципальной услуги |
| Опросы потребителей муниципальных услуг | Не менее 75% | Количество потребителей, участвующих в опросах ДОО | Отчет ДОО |
| 7. Результативность (эффективность) предоставляемой услуги |
| Оценка удовлетворенности соответствия оказанной услуги стандарту качества по результатам изучения обращений граждан и опросов населения | 100% | Доля потребителей муниципальных услуг, удовлетворенных качеством предоставления муниципальной услуги | Отчет по проведенному опросу потребителей муниципальных услуг |
| Количество обоснованных жалоб, зарегистрированных в журнале регистрации жалоб и обращений граждан | 0% | Количество жалоб | Анализ зарегистрированных в журнале регистрации жалоб и обращений граждан |
| Ведение учета проверок качества оказания услуги, наличие книги (журнала) регистрации жалоб и отзывов на качество услуги. | Да/нет |  | Наличие книги (журнала) регистрации жалоб и отзывов на качество услуги |