

**УТВЕРЖДЕН**  
постановлением  
администрации городского округа  
город Кулебаки  
от 12.08.2016г. №1686

## **Стандарт качества муниципальной услуги "Присмотр и уход"**

### 1. Общие положения

1.1. Разработчик стандарта качества предоставления муниципальной услуги муниципальной услуги "Присмотр и уход" (далее – Стандарт) – управление образования администрации городского округа город Кулебаки Нижегородской области (далее – Управление).

1.2. Стандарт распространяется на муниципальную услугу по присмотру и уходу в муниципальном образовательном учреждении (далее - Услуга), оказываемую населению бюджетными дошкольными образовательными учреждениями, подведомственными Управлению (далее – Организация)

#### 1.3. Предмет (содержание) Услуги:

1) обеспечение персоналом, не связанным с образовательным процессом, обеспечивающим присмотр, уход, оздоровление ребенка: обеспечение материально-техническими средствами, не связанными с образовательным процессом; обеспечение питанием воспитанников в соответствии с нормами питания детей в дошкольных организациях;

2) предоставление детям дошкольного возраста помещений, отвечающих установленным санитарным и иным правилам и нормам; обеспечение содержания и ремонта предоставленных зданий и иных помещений в соответствии со стандартами качества, обеспечение помещений услугами тепло-, электро- и водоснабжения, услугами водоотведения.

1.4. Показатель объема Услуги - количество воспитанников. Измерение Услуги осуществляется по количеству человек, которым она была оказана. Услуга оказывается Организациями, в отношении которых размещается муниципальное задание.

### 2. Правовые основы оказания Услуги

Оказание Услуги осуществляется в соответствии с нормативными правовыми актами:

- Конституцией Российской Федерации;
- Конвенцией о правах ребенка;
- Федеральным законом от 24 июля 1998 года N 124-ФЗ "Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации"
- Федеральным законом от 29.12.2012 N 273-ФЗ "Об образовании в Российской Федерации";
- Федеральным законом от 06.10.2003 N 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации";
- постановлением Правительства Российской Федерации от 10.07.2013 N 582 "Об утверждении правил размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" и обновления информации об образовательной организации";
- постановлением Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 15.05.2013 N 26 "Об утверждении СанПиН 2.4.1.3049-13 "Санитарно-

эпидемиологические требования к устройству, содержанию и организации режима работы дошкольных образовательных организаций";

- постановлением Правительства Российской Федерации от 25 апреля 2012 г. N 390 "О противопожарном режиме"

- Уставом городского округа город Кулебаки Нижегородской области;

- Постановлением администрации городского округа город Кулебаки о размере родительской платы за присмотр и уход в муниципальных образовательных организациях, реализующих образовательную программу дошкольного образования.

### 3. Получатели Услуги

3.1. Получателями Услуги являются дети в возрасте от 2 месяцев до 7 лет включительно (далее – Получатель услуги), зачисленные в Организацию от имени которых выступают родители (законные представители).

3.2. За присмотр и уход за ребенком в Организациях взимается плата с родителей (законных представителей) (далее - родительская плата).

Размер родительской платы устанавливается правовым актом администрации городского округа город Кулебаки Нижегородской области. Родители (законные представители) вносят ежемесячно плату за присмотр и уход за детьми в Организациях, оказывающих Услуги, в срок до 6 числа текущего месяца на лицевой счет Организации.

3.3. За присмотр и уход за детьми-инвалидами, детьми-сиротами и детьми, оставшимися без попечения родителей, а также за детьми с туберкулезной интоксикацией, обучающимися в муниципальных образовательных организациях, реализующих образовательную программу дошкольного образования, родительская плата не взимается.

3.4. Родительская плата в Организациях снижается на 50 процентов от установленного размера в следующих случаях:

- с родителей (законных представителей), состоящих на учете в территориальном государственном казенном учреждении «Управление социальной защиты населения» и имеющих среднедушевой доход ниже 50 процентов величины прожиточного минимума на душу населения, установленной Правительством Нижегородской области (малоимущие семьи);

- с родителей (законных представителей), состоящих на учете в территориальном государственном казенном учреждении «Управление социальной защиты населения» и имеющих трех и более несовершеннолетних детей (многодетные семьи);

- с родителей (законных представителей), у которых двое детей посещают Организацию;

- с родителей (законных представителей) являющихся инвалидами I и II группы.

3.5. Право на внеочередное и первоочередное определение детей в Учреждение имеют льготные категории граждан, определенные законодательством Российской Федерации.

### 4. Требования, обеспечивающие доступность Услуги для ее Потребителей

4.1. Получить Услугу может любой ребенок проживающий на территории городского округа город Кулебаки, имеющий право на получение дошкольного образования: вне зависимости от пола, расы, национальности, языка, происхождения, отношения к религии, убеждений, социального, имущественного и должностного положения родителей, иных обстоятельств и проживающий на территории, за которой закреплена указанная Организация.

4.2. Сроки получения Услуги устанавливаются уставом Организации, в которую приказом руководителя Организации зачислен Получатель услуги.

4.3. Организации, оказывающие Услугу, должны быть размещены в специально предназначенных зданиях и помещениях, доступных для Получателей услуги с учетом пешеходной и транспортной доступности.

4.4. Режим работы дошкольных групп, длительность пребывания в них воспитанников определяются уставом Организации и не должны превышать нормы

предельно допустимых нагрузок, определенных на основе Санитарно-эпидемиологических требований к устройству, содержанию и организации режима работы Организаций.

4.5. Информацию о режиме работы Организации, оказывающей Услугу, родители (законные представители) могут получить на информационном стенде Организации и на официальном сайте Организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

## 5. Принятие решения об оказании Услуги

5.1. Направление детей, поставленных на учет в автоматизированной информационной системе АИСДОУ "Электронная очередь", в Организации для оказания Услуги осуществляется в порядке, установленном административным регламентом.

5.2. Постановка детей на очередь в Организацию осуществляется Комиссией по комплектованию дошкольных образовательных организаций (далее – Комиссия) путем регистрации детей, проживающих на территории городского округа город Кулебаки Нижегородской области, в Книге учета будущих воспитанников Организаций (далее - Книга учета) на основании:

- документа, удостоверяющего личность одного из родителей (законных представителей) ребенка;
- свидетельства о рождении ребенка;
- документа, подтверждающего право на льготу в соответствии с действующим законодательством;
- распорядительного акта об установлении опеки над ребенком (в случае отсутствия родительского попечения).

После регистрации детей в Книге учета родителям (законным представителям) ребенка специалистом Управления выдается Уведомление о регистрации в Книге учета (далее - Уведомление).

В Уведомлении указывается фамилия, имя ребенка, дата рождения ребенка, дата регистрации в единой Книге учета, регистрационный номер в Книге учета, наименование Организации, в которую зарегистрирован ребенок, наличие льготы, сроки комплектования учреждений, адрес и режим работы Комиссии.

5.3. Для получения Услуги родители (законные представители) Получателя в течение 30 календарных дней после получения сведений о направлении Получателей в Организацию обращаются к руководителю Организации.

5.4. Прием в Организацию осуществляется по личному заявлению родителя (законного представителя) Получателя услуги при предъявлении оригинала документа, удостоверяющего личность родителя (законного представителя), либо оригинала документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина и лица без гражданства в Российской Федерации.

В личном заявлении родители (законные представители) Получателя услуги указывают следующие сведения:

- фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) Получателя услуги;
- дата и место рождения Получателя услуги;
- фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) родителей (законных представителей) Получателя услуги;
- адрес места жительства Получателя услуги, его родителей (законных представителей);
- контактные телефоны родителей (законных представителей) Получателя услуги.

Подписью родителей (законных представителей) Получателя услуги фиксируется согласие на обработку их персональных данных и персональных данных Потребителя в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

5.5. Прием детей, впервые поступающих в Организацию, осуществляется на основании медицинского заключения.

Для приема в Организацию:

а) родители (законные представители) детей, проживающих на закрепленной территории, для зачисления ребенка в организацию дополнительно предъявляют оригинал свидетельства 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 по месту жительства или по месту пребывания;

б) родители (законные представители) детей, не проживающих на закрепленной территории, дополнительно предъявляют свидетельство о рождении ребенка.

Родители (законные представители) Получателей услуги, являющихся иностранными гражданами или лицами без гражданства, дополнительно предъявляют документ, подтверждающий родство заявителя (или законность представления прав ребенка), и 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.

5.6. При приеме Получателя услуги в Организацию осуществляется регистрация заявления и документов, представленных родителями (законными представителями), в журнале приема заявлений о приеме в Организацию. Родителям (законным представителям) Получателя выдается расписка в получении документов. Копии предъявляемых при приеме документов хранятся в Организации на время пребывания Получателя услуги.

5.7. При подаче заявления о приеме Получателя Организация знакомит родителей (законных представителей) Получателя услуги со своим уставом, с лицензией на осуществление образовательной деятельности, с образовательными программами и другими документами, регламентирующими организацию и осуществление образовательной деятельности, права и обязанности обучающихся.

При наличии свободных мест прием Получателей услуги в Организацию осуществляется в течение всего учебного года. Родитель (законный представитель) вправе выбрать одну приоритетную Организацию. В случае отсутствия места в заявленной Организации ребенку может быть предоставлено место в других Организациях.

5.8. Получатели услуги, родители (законные представители) которых не представили необходимые для приема документы в соответствии с пунктами 5.4., 5.5. Стандарта, остаются на учете, нуждающихся в предоставлении места в Организации. Место в образовательную организацию Получателю предоставляется при освобождении мест в соответствующей возрастной группе в течение года.

5.9. После приема документов, указанных в пунктах 5.4., 5.5. Стандарта, Организация заключает договор об образовании по образовательным программам дошкольного образования (далее - договор об образовании) с родителями (законными представителями) Получателя услуги.

5.10. Зачисление в Организацию Получателя услуги производится приказом руководителя Организации, изданным в течение трех рабочих дней после заключения договора об образовании. На всех Получателей услуги Организацией ведутся личные дела, в которых хранятся все предоставленные документы.

5.11. Решение об отказе в оказании Услуги принимается в случаях:

- наличия медицинского заключения о состоянии здоровья воспитанника, препятствующего пребыванию в Организации;
- несоответствия поступающего получателя Услуги возрастной группе;
- отсутствия свободных мест в Организации;
- непредставления родителями (законными представителями) детей необходимых для приема документов.

6. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления оказания Услуги и

сроки приостановления оказания Услуги

6.1. Оказание Услуги приостанавливается по инициативе родителей (законных представителей) Получателя услуги на основании их письменного заявления.

6.2. Возобновление оказания Услуги осуществляется при предоставлении медицинского заключения, разрешающего посещать Организацию.

7. Требования к сроку оказания Услуги, а также к срокам на совершение действий, принятие решений в процессе оказания Услуги

7.1. Услуга оказывается получателю Услуги с момента зачисления в Организацию до момента прекращения правоотношений с Организацией.

7.2. Оказание услуги осуществляется в часы работы Организации.

8. Требования к Организации, оказывающей Услугу

8.1. В здании Организации должны быть предусмотрены следующие помещения:

- групповые ячейки, - изолированные помещения, принадлежащие каждой детской группе, включающие раздевальную (приемную) (для приема детей и хранения верхней одежды), групповую (для проведения игр, занятий и приема пищи), спальню, буфетную (для подготовки готовых блюд к раздаче и мытья столовой посуды), туалетную (совмещенная с умывальной);

- дополнительные помещения для занятий с детьми, предназначенные для поочередного использования всеми или несколькими детскими группами (музыкальный зал, физкультурный зал, кабинет логопеда и другие);

- сопутствующие помещения (медицинского назначения, пищеблока, постирочной);

- служебно-бытовые помещения для персонала Организации.

Указанные помещения Организации должны отвечать санитарно-эпидемиологическим требованиям.

8.2. Каждая Организация должна быть оснащена инвентарем, аппаратурой и приборами, отвечающими требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов и обеспечивающими надлежащее качество оказываемой Услуги.

8.3. Территория, помещения, оборудование и оснащение Организации должны соответствовать лицензионным требованиям, в том числе требованиям СанПиН, пожарной безопасности, норм охраны труда. Во всех помещениях должен быть обеспечен необходимый санитарно-гигиенический режим.

8.4. Организация должна обеспечить безопасность образовательного процесса и всех мероприятий, проводимых с Получателями услуги.

8.5. Организация должна быть обеспечена соответствующими педагогическими кадрами, имеющими среднее профессиональное или высшее образование, подтвержденное документами государственного образца об уровне образования и (или) квалификации, и отвечающими квалификационным требованиям, указанным в квалификационных справочниках, и (или) профессиональным стандартам, и учебно-вспомогательным персоналом согласно штатному расписанию.

8.6. Порядок комплектования Организации работниками регламентируется Трудовым кодексом Российской Федерации и уставом Организации.

8.7. Оказание услуги осуществляют следующие категории персонала Организации:

- административно-управленческий персонал (заведующий, заместитель заведующего, главный бухгалтер (при наличии));

- педагогический персонал (старший воспитатель, воспитатель, логопед, методист, музыкальный руководитель, педагог-психолог);

- учебно-вспомогательный персонал;

- обслуживающий персонал (уборщики помещений, рабочие по комплексному обслуживанию зданий, сторожа и т.д.).

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

8.9. Право на занятие педагогической деятельностью имеют лица, имеющие среднее профессиональное или высшее образование и отвечающие квалификационным требованиям, указанным в квалификационных справочниках, и (или) профессиональным стандартам.

8.10. Права, обязанности и ответственность работников Организации устанавливаются законодательством об образовании, иными федеральными законами, уставом Организации, правилами внутреннего трудового распорядка, утвержденными приказом Организации, должностными инструкциями.

8.11. Лица, непосредственно обеспечивающие оказание услуги, должны иметь профессиональную квалификацию, соответствующую требованиям квалификационной характеристики по должности и полученной специальности, подтвержденную соответствующими документами об уровне образования и (или) квалификации, обладать знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных на них обязанностей.

8.12. Ограничение права на занятие педагогической деятельностью установлено ст.331 Трудового кодекса Российской Федерации.

8.13. Административно-управленческий и педагогический персонал Организации не реже чем один раз в три года должен проходить обучение на курсах переподготовки и повышения квалификации.

8.14. Организация должна располагать необходимым числом специалистов в соответствии со штатным расписанием. В случае их отсутствия соответствующие специалисты привлекаются Организацией на основании гражданско-правовых договоров и (или) срочных трудовых договоров.

8.15. Медицинское обслуживание Получателей услуги обеспечивает учреждение здравоохранения. Медицинский персонал наряду с администрацией Организации несет ответственность за здоровье и физическое развитие детей, проведение лечебно-профилактических мероприятий, соблюдение санитарно-гигиенических норм, режима и обеспечение качества питания.

Организация обязана предоставить помещение с соответствующими условиями для работы медицинских работников, осуществлять контроль их работы в целях охраны и укрепления здоровья Получателей услуги.

8.16. Организации при реализации Услуги создают условия для охраны здоровья Получателей услуги, в том числе обеспечивают:

- 1) текущий контроль за состоянием здоровья Получателей услуги;
- 2) проведение санитарно-гигиенических, профилактических и оздоровительных мероприятий, обучение и воспитание в сфере охраны здоровья граждан в Российской Федерации;
- 3) соблюдение государственных санитарно-эпидемиологических правил и нормативов;
- 4) расследование и учет несчастных случаев с Получателями услуги во время пребывания в Организации в порядке, установленном федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере образования, по согласованию с федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере здравоохранения.

8.17. Количество и соотношение возрастных групп в Организации определяется учредителем в соответствии с требованиями СанПиН.

8.18. При наличии запроса родителей (законных представителей) Получателя услуги допускается функционирование групп кратковременного пребывания (от 3 до 5 часов в день).

8.19. Услуга оказывается Организациями, функционирующими в соответствии со следующими документами:

- уставом;
- положениями, правилами, инструкциями;
- заключениями органов санитарно-эпидемиологического надзора и пожарного надзора о пригодности используемых зданий и помещений для осуществления

образовательного процесса;

- приказами руководителя Организации;

8.20. При предоставлении Услуги Получателям услуги Организация должна обеспечить их защиту от информации, пропаганды и агитации, наносящих вред их здоровью, нравственному и духовному развитию, в том числе от национальной, классовой, социальной нетерпимости, от рекламы алкогольной продукции и табачных изделий, от пропаганды социального, расового, национального и религиозного неравенства.

8.21. Организация обязана строго соблюдать установленные нормативными правовыми актами нормы распространения печатной продукции, аудио- и видеопродукции; недопустимо распространение продукции, пропагандирующей насилие и жестокость, порнографию, наркоманию, токсикоманию, антиобщественное поведение.

8.22. Компетенция и ответственность Организации определяются статьей 28 Федерального закона от 29.12.2012 N 273-ФЗ "Об образовании в Российской Федерации".

8.23. Ответственность за оказание Услуги несет руководитель Организации.

9. Требования к информационному обеспечению Потребителей

9.1. Организации формируют открытые и общедоступные информационные ресурсы, содержащие информацию об их деятельности, реализуемых программах, и обеспечивают доступ к таким ресурсам посредством размещения их в информационно-телекоммуникационных сетях, в том числе на официальных сайтах Организаций в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", в соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 10.07.2013 N 582 "Об утверждении Правил размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" и обновления информации об образовательных организациях".

9.2. Информирование родителей (законных представителей) Получателя услуги о порядке оказания Услуги осуществляют Управление и Организации.

9.3. Информирование родителей (законных представителей) Получателя услуги о порядке оказания Услуги проводится в форме:

- устного информирования;
- письменного информирования (размещение информации на информационных стендах в Организации);
- через официальный сайт Организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

9.4. Сведения о месте нахождения и графике работы Управления, Организаций, номера телефонов для справок размещаются на информационных стендах в Управлении по адресу: город Кулебаки, улица Воровского дом 43а, на официальных сайтах Организаций и администрации городского округа город Кулебаки в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет": <http://kulebaki-rayon.ru/>, а также предоставляются по телефонам Управления: 5-18-62, 5-55-39.

9.5. Организация обязана ознакомить родителя (законного представителя) Получателя услуги со своим уставом, с лицензией на осуществление образовательной деятельности, с образовательными программами и другими документами, регламентирующими организацию и осуществление образовательной деятельности, права и обязанности обучающихся. Режим работы Организации, порядок доступа и обращения родителей (законных представителей) в Организацию размещаются на официальном сайте Организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

9.6. Консультирование по вопросам приема и обучения в Организации осуществляют назначенные руководителем педагогические работники Организации.

9.7. Управление осуществляет консультирование граждан по всем вопросам, связанным с оказанием Услуги.

10. Требования к результату оказания Услуги

10.1. Работа Организации должна быть направлена на полное удовлетворение нужд Получателей услуги, повышение качества оказания Услуги.

10.2. Результатом оказания Услуги является сохранение физического и психического здоровья Получателей услуги и соответствие условий присмотра и ухода требованиям санитарно-эпидемиологических правил и нормативов.

#### 11. Основные показатели оценки качества оказания Услуги

N п/п	Наименование показателя оценки качества Услуги	Единица измерения	Значение индикатора
1	Количество жалоб родителей (законных представителей) Получателей услуги на нарушение требований Стандарта, признанных обоснованными	количество обоснованных жалоб, (% от общего количества)	0%
2	Удовлетворенность родителей (законных представителей) Получателей услуги	%	не менее 65% родителей (законных представителей) Получателей удовлетворены Услугой
3	Доля Получателей услуги, ни разу не болевших (индекс здоровья)	%	не менее 5%
4	Доля дней, пропущенных одним Получателем услуги в отчетном периоде по болезни	%	100% (в среднем на одного ребенка не более 19 дней в год)
5	Соответствие условий присмотра и ухода требованиям санитарно-эпидемиологических правил и нормативов	%	100%
6	Отсутствие травматизма у Получателей услуги	%	100% (при отсутствии травм у детей)

12. Порядок подачи, регистрации и рассмотрения жалоб на несоответствующее оказание Услуги, на несоблюдение Стандарта

12.1. Родители (законные представители) Получателя услуги могут обжаловать действия (бездействие) Организации, нарушающие права Получателя, путем обращения к руководителю Организации или в Управление.

12.2. Рассмотрение обращений по обжалованию действий (бездействия) Организации в процессе оказания Услуги осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

13. Порядок контроля за оказанием Услуги

13.1. Внутренний контроль за качеством оказания Услуги проводится руководителем Организации и его заместителями. Внутренний контроль подразделяется на:

- оперативный контроль;
- тематический контроль.

Организация должна иметь документально оформленную собственную систему контроля. Эта система должна:

- регулировать проверку и идентификацию Услуги на соответствие нормативным документам, регламентирующим ее оказание;
- обеспечивать самоконтроль персонала, оказывающего Услугу, как составную часть



процесса контроля;

- обеспечивать приоритет родителей (законных представителей) Получателей услуги при оценке качества оказания Услуги;

- обеспечивать регулярную оценку степени удовлетворенности Получателей услуги, родителей (законных представителей) Получателей услуги качеством оказания Услуги путем проведения социологических опросов.

Выявленные недостатки по оказанию Услуги анализируются по каждому работнику Организации с рассмотрением на совещаниях, заседаниях педагогического совета с принятием мер к их устранению, применением дисциплинарных взысканий (если будет установлена вина в некачественном оказании Услуги).

13.2. Внешняя система контроля включает в себя контрольные мероприятия, которые осуществляет Управление, органы санитарно-эпидемиологического надзора, органы пожарного надзора в пределах их компетенции и другие контрольно-надзорные органы.

13.3. Контрольные мероприятия по оценке соответствия качества фактически оказываемой Услуги утвержденному Стандарту осуществляются Управлением в форме плановых контрольных мероприятий, внеплановых контрольных мероприятий Организации и включают в себя выявление несоответствий качества фактически оказываемой Услуги утвержденному Стандарту с целью последующего устранения нарушений.

13.4. Плановые контрольные мероприятия проводятся в соответствии с планом проведения контрольных мероприятий, ежегодно утверждаемым не позднее 31 декабря начальником Управления и доведенным до сведения Организаций.

13.5. Внеплановые контрольные мероприятия проводятся на основании приказа начальника Управления о проверке Организации, действия которой обжалуются.

13.6. Контрольные мероприятия проводятся специалистами Управления в соответствии с приказом начальника Управления. Деятельность проверяющих не должна нарушать нормальный режим работы Организации.

13.7. По окончании контрольных мероприятий составляется акт проведения контрольного мероприятия, в котором указываются документально подтвержденные факты нарушений, выявленные в ходе проверки, или отсутствие таковых, ссылки на нарушенные нормы Стандарта, а также выводы и предложения по устранению выявленных при проверке нарушений.

13.8. Должностные лица, по вине которых допущены нарушения положений Стандарта, несут дисциплинарную и иную ответственность в соответствии с действующим законодательством.

13.9. Ежегодный контроль за созданием условий для оказания Услуги проводится Управлением перед началом учебного года. Его результаты фиксируются в акте готовности Организации к работе в новом учебном году.

---