

РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ
ИРКУТСКАЯ ОБЛАСТЬ
ГОРОД УСТЬ-ИЛИМСК



УПРАВЛЕНИЕ ОБРАЗОВАНИЯ АДМИНИСТРАЦИИ
ГОРОДА УСТЬ-ИЛИМСКА

П Р И К А З

от 20.03.2017г. № 201

Об утверждении Стандарта качества оказания
муниципальной услуги «Организация отдыха детей
и молодежи»

В соответствии с Федеральным законом от 29.12.2012г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», приказом Управления образования Администрации города Усть-Илимска от 30.09.2015г. № 555 (в редакции от 22.12.2015г. №756) «Об утверждении Ведомственного перечня муниципальных услуг и работ, оказываемых и выполняемых муниципальными учреждениями, подведомственными Управлению образования Администрации города Усть-Илимска», руководствуясь Положением об Управлении образования Администрации города Усть-Илимска, утвержденного решением Городской Думы города Усть-Илимска от 22.06.2011г. № 28/180 (в редакции решения от 31.10.2013г. № 61/420), -

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить «Стандарт качества оказания муниципальной услуги «Организация отдыха детей и молодежи» согласно приложению.
2. Разместить настоящий приказ на официальном сайте Управления образования Администрации города Усть-Илимска <http://:uiedu.ru>.
3. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Начальник Управления

Л.А.Пронина

Приложение

УТВЕРЖДЕН
приказом Управления образования
Администрации города Усть-Илимска
от 20.03.2017г. № 201

**Стандарт качества оказания муниципальной услуги
«Организация отдыха детей и молодежи»**

I. Общие положения

1. Разработчик Стандарта качества оказания (выполнения) (далее - Стандарт) муниципальной услуги (далее - Услуга) «Организация отдыха детей и молодежи - Управление образования Администрации города Усть-Илимска (далее - Управление образования).

2. Настоящий Стандарт качества распространяется на Услугу в муниципальном автономном учреждении «Лагерь отдыха и оздоровления «Лосенок», подведомственном Управлению образования Администрации города Усть-Илимска. Местонахождение, номер телефона и адрес электронной почты приведены в приложении № 1 к настоящему Стандарту.

3. Основные понятия, используемые в рамках Стандарта:

1) бракеражная комиссия - созданная в Учреждении комиссия, осуществляющая контроль за обеспечением Учреждения качественными продуктами питания, соответствующими стандартам, нормам и требованиям, установленным действующим законодательством Российской Федерации, и соблюдением технологии приготовления пищи, а также оценку качества готовых блюд, которая проводится органолептическим методом;

2) загородный оздоровительный лагерь - форма оздоровительной и досуговой деятельности, организуемая на базе стационарной организации, размещенной в загородной местности или в черте города, с круглосуточным пребыванием детей и молодежи;

3) заявители - физические лица: родители (законные представители) потребителей Услуги;

4) качество услуги – совокупность характеристик, определяющих ее способность удовлетворять потребности получателей Услуги в соответствии с установленными требованиями законодательства Российской Федерации, Иркутской области и органов местного самоуправления муниципального образования город Усть-Илимск;

5) отдых детей и молодежи - совокупность мероприятий, обеспечивающих развитие творческого потенциала детей, охрану и укрепление их здоровья, занятие их физической культурой, спортом, формирование у детей навыков здорового образа жизни, соблюдение ими режима питания и жизнедеятельности в благоприятной окружающей среде при выполнении санитарно-гигиенических и санитарно-эпидемиологических требований;

6) потребители Услуги - дети и молодежь.

7) стандарт услуги – совокупность требований, регламентирующих технологию, объем и качество предоставления Услуги «Организация отдыха детей и молодежи». Стандарт Услуги позволяет Потребителю Услуги иметь четкое представление о правах и условиях получения Услуги в рамках действующего законодательства;

8) требование – положение нормативного документа, содержащее критерии, которые должны быть соблюдены;

9) Учреждение - загородный оздоровительный лагерь.

4. Нормативные правовые акты, регламентирующие качество оказания (выполнения) муниципальной услуги:

1) Конвенция о правах ребенка;

- 2) Конституция Российской Федерации;
- 3) Закон Российской Федерации от 7 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей» (с последующими изменениями);
- 4) Федеральный закон от 24 июля 1998 года № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации» (с последующими изменениями);
- 5) Федеральный закон от 30 марта 1999 года № 52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения» (с последующими изменениями);
- 6) Федеральный закон от 24 июня 1999 года № 120-ФЗ «Об основах системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних» (с последующими изменениями);
- 7) Федеральный закон от 02 января 2000 года № 29-ФЗ «О качестве и безопасности пищевых продуктов» (с последующими изменениями);
- 8) Федеральный закон от 6 октября 2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» (с последующими изменениями);
- 9) Федеральный закон от 22 июля 2008 года № 123-ФЗ «Технический регламент о требованиях пожарной безопасности»;
- 10) Федеральный закон от 18 июля 2011 года № 223-ФЗ «О закупках товаров, работ, услуг отдельными видами юридических лиц» (с последующими изменениями);
- 11) Федеральный закон от 29 декабря 2012 года № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» (с последующими изменениями);
- 12) Федеральный закон от 05 апреля 2013 года № 44-ФЗ «О контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд» (с последующими изменениями);
- 13) Федеральный закон от 06 октября 1999 года № 184-ФЗ «Об общих принципах организации законодательных (представительных) и исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации»;
- 14) Федеральный закон от 28 декабря 2016 года № 465-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в части совершенствования государственного регулирования организации отдыха и оздоровления детей»;
- 15) постановление Правительства Иркутской области от 9 февраля 2011 года № 28-пп «Об организации и обеспечении отдыха и оздоровления детей в Иркутской области»;
- 16) постановление Правительства Иркутской области от 6 апреля 2012 года № 178-пп «Об утверждении положения о порядке и условиях обеспечения детей, чьи законные представители состоят в трудовых отношениях с организациями независимо от их организационно-правовой формы и формы собственности, путевками в организации, обеспечивающие отдых и оздоровление детей»;
- 17) постановлением правительства Иркутской области от 25 марта 2012 года № 95-пп «Об утверждении положения о порядке и условиях обеспечения детей путевками в организации, обеспечивающие отдых и оздоровление детей, и проезда к месту отдыха и оздоровления детей и обратно» (с последующими изменениями);
- 18) постановление Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 14 мая 2013 года № 25 «Об утверждении СанПин 2.4.4.3048-13 «Санитарно-эпидемиологические требования к устройству и организации работы детских лагерей палаточного типа»;
- 19) постановление Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 27 декабря 2013 года № 73 «Об утверждении СанПин 2.4.4.3155-13 «Санитарно-эпидемиологические требования к устройству, содержанию и организации работы стационарных организаций отдыха и оздоровления детей»;
- 20) приказ министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 16 апреля 2012 года № 363н «Об утверждении порядка оказания медицинской помощи несовершеннолетним в период оздоровления и организованного отдыха»;

21) Закон Иркутской области от 02.12.2011 года № 121-ОЗ «Об отдельных вопросах организации и обеспечения отдыха и оздоровления детей в Иркутской области»;

22) стандарт безопасности отдыха и оздоровления детей в загородных оздоровительных учреждениях от 13.06.2013 года, утвержденный заместителем Председателя Правительства Иркутской области;

23) статьи 34, 37, 39, 43, 51 Устава муниципального образования город Усть-Илимск.

5. Основные факторы качества, используемые в Стандарте:

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

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

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

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

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

6) наличие требований к технологии оказания Услуги;

7) 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);

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

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

II. Требования к качеству оказания (выполнения) муниципальной услуги (работы)

6. Сведения о муниципальной услуге (работе):

1) Предмет (содержание) Услуги:

– прием граждан для организации отдыха детей и молодежи в соответствии с требованиями законодательства в сфере образования;

– организация и проведение здорового досуга детей и молодежи, в том числе культурно-массовые и иные мероприятия;

– материально-техническое оснащение процесса оказания Услуги;

– обеспечение персоналом;

– организация питания детей и молодежи.

2) Услуга оказывается в следующих формах: отдых в каникулярное время с круглосуточным пребыванием детей и молодежи в загородном оздоровительном лагере.

3) Единица измерения Услуги – число обучающихся.

4) Потребителями Услуги являются физические лица (дети и молодежь (далее - Потребители)).

5) Услуга может предоставляться бесплатно, на условиях частичной и полной оплаты. Родители (законные представители) на добровольной основе вправе частично оплачивать посещение культурно-досуговых мероприятий в зависимости от программы организации отдыха детей и молодежи.

6) К льготным получателям Услуги могут относиться дети из семей, находящиеся в

трудной жизненной ситуации: дети-инвалиды и дети, один из родителей которых является инвалидом; дети из многодетных семей; дети матери-одиночки или отца-одиночки; дети-сироты или дети, оставшихся без попечения родителей, находящиеся на иждивении опекуна или попечителя; дети из приемных семей; дети из малоимущих семей.

7) Услуга может финансироваться как из внебюджетных источников, так и из бюджетных источников.

7. Документы, регламентирующие деятельность муниципального учреждения:

1) Устав Учреждения.

2) Свидетельство о государственной регистрации Учреждения.

3) Свидетельство о государственной аккредитации Учреждения.

4) Свидетельство о постановке на учет юридического лица в налоговом органе по месту нахождения на территории Российской Федерации.

5) Свидетельство о внесении записи в Единый государственный реестр юридических лиц.

6) Штатное расписание Учреждения.

7) Заключение территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека о пригодности используемых зданий и помещений.

8) Эксплуатационные документы на оборудование, приборы и аппаратуру, имеющиеся в помещениях Учреждения, способствующие обеспечению его нормальной и безопасной эксплуатации, обслуживанию и поддержанию в работоспособном состоянии.

9) Локальные акты Учреждения, регламентирующие организацию работы Учреждения при предоставлении Услуги.

8. Условия размещения и режим работы муниципального учреждения:

1) Учреждение должно быть размещено в соответствии с СанПиН 2.4.4.3155-13 «Санитарно-эпидемиологические требования к устройству, содержанию и организации работы стационарных организаций отдыха и оздоровления детей», утвержденные постановлением Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 27.12.2013 года № 73 (далее - СанПиН 2.4.4.3155-13).

2) Учреждение должно соответствовать Правилам противопожарного режима в Российской Федерации, утвержденным постановлением Правительства Российской Федерации от 25.04.2012 № 390.

3) Режим работы Учреждения устанавливается локальным нормативным актом Учреждения.

9. Техническое оснащение муниципального учреждения:

1) Учреждение должно быть оснащено в соответствии с требованиями с СанПиН 2.4.4.3155-13 «Санитарно-эпидемиологические требования к устройству, содержанию и организации работы стационарных организаций отдыха и оздоровления детей», утвержденные постановлением Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 27.12.2013 года № 73 (далее - СанПиН 2.4.4.3155-13).

2) Специальное оборудование, приборы и аппаратура должны использоваться строго по назначению в соответствии с эксплуатационными документами, содержаться в технически исправном состоянии, которое должно систематически проверяться.

10. Укомплектованность муниципального учреждения кадрами и их квалификация:

1) Подбор педагогического персонала должен осуществляться в соответствии с действующим законодательством в Российской Федерации.

2) У каждого работника Учреждения, задействованного в работе Учреждения, должна быть должностная инструкция, содержащая задачи, трудовую функцию и конкретный перечень должностных обязанностей работника, права и пределы ответственности работника, а также квалификационные требования, предъявляемые к занимаемой должности.

3) Работники Учреждения должны соответствовать требованиям, предъявляемым к занимаемой должности, а также обладать знаниями и опытом, необходимыми для выпол-

нения возложенных на них трудовых обязанностей.

4) Каждый работник, в том числе сотрудники пищеблока, перед приемом на работу в Учреждение должен пройти профессиональную гигиеническую подготовку, медицинское обследование и обязан иметь медицинскую книжку.

5) Работники Учреждения должны быть привиты в соответствии с национальным календарем профилактических прививок, а также по эпидемиологическим показаниям.

6) Работники Учреждения, в том числе обслуживающий персонал, сотрудники пищеблока, подрядчики, осуществляющие работу на территории Учреждения, должны допускаться к работе при наличии сведений из территориальных органов внутренних дел об отсутствии судимости.

11. Требования к технологии оказания (выполнения) муниципальной услуги (работы):

1) Деятельность Учреждения, предоставляющего Услугу по организации отдыха детей и молодежи, должна осуществляться на основании программы отдыха, разработанной педагогическим коллективом с учетом возрастных и психофизических особенностей детей и молодежи.

2) При оказании Услуги Потребителям Учреждение должно 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.

3) Режим работы Учреждение определяет самостоятельно в соответствии с гигиеническими требованиями, предъявляемыми к режимам для Потребителей различных возрастных групп, учитывает состояние и здоровье Потребителей, корректирует режим в зависимости от сезона года и предусматривает:

- максимальное пребывание Потребителей на свежем воздухе и использование естественных факторов природы;
- проведение оздоровительных, физкультурных, культурных мероприятий, организацию игр и т.п.;
- достаточную продолжительность сна;
- полноценное питание.

4) Прием детей в Учреждение, предоставляющего Услугу, осуществляется на основании правил приема, установленных в Учреждении.

5) При приеме детей Учреждение обязано ознакомить родителей (законных представителей) с правилами предоставления Услуги. Способ ознакомления с правилами предоставления Услуги устанавливается Учреждением самостоятельно.

6) Документы, необходимые для получения Услуги в загородном оздоровительном лагере, утверждены постановлением правительства Иркутской области от 25 марта 2012 года № 95-пп «Об утверждении положения о порядке и условиях обеспечения детей путевками в организации, обеспечивающие отдых и оздоровление детей, и проезда к месту отдыха и оздоровления детей и обратно» (с последующими изменениями).

7) Прием заявления в Учреждение осуществляется:

- при предъявлении оригинала документа, удостоверяющего личность Потребителя Услуги (свидетельства о рождении или паспорта);
- при предъявлении оригинала документа, удостоверяющего личность одного из родителей (законных представителей) потребителя Услуги (паспорта).

8) Зачисление в списочный состав производится приказом руководителя Учреждения и осуществляется в соответствии с очередностью в зависимости от даты подачи заявления и наличия свободных мест в Учреждении.

9) Информирование заявителя о приеме в Учреждение осуществляется в устной или письменной форме.

10) Основания для отказа в оказании Услуги:

- несоответствие ребенка возрастному ограничению на прием в Учреждение;
- представление заявителем документов, не соответствующих требованиям настоящего Стандарта;
- наличие медицинских противопоказаний;
- отсутствия свободных мест в Учреждении.

11) Срок непосредственного оказания Услуги – продолжительность смены в Учреждении.

12) Организация питания в Учреждении: организация питания детей в загородном оздоровительном лагере осуществляется в соответствии с требованиями СанПиН 2.4.4.3155-13 «Санитарно-эпидемиологические требования к устройству, содержанию и организации работы стационарных организаций отдыха и оздоровления детей», утвержденных постановлением Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 27 декабря 2013 года № 73. Питание детей в загородном оздоровительном лагере организуется 5 раз в день (завтрак, обед, полдник, ужин и поздний ужин).

13) Перерыв между сменами для проведения генеральной уборки и необходимой санитарной обработки Учреждения составляет не менее 2 дней.

14) Приостановление оказания Услуги носит заявительный характер. Оказание Услуги может быть приостановлено в следующих случаях:

- на период болезни Потребителя Услуги;
- по решению Администрации Учреждения в случаях, утвержденных нормативными актами Учреждения;
- по решению родителей (законных представителей) Потребителя Услуги.

12. Информационное сопровождение деятельности муниципального учреждения:

1) Учреждение обязано довести до сведения получателей Услуги свое наименование и местонахождение. Данная информация должна быть предоставлена любым способом, обеспечивающим ее доступность для получателей Услуги, предусмотренным законодательством Российской Федерации, а её содержание должно соответствовать требованиям Закона Российской Федерации от 07.02.1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей».

2) Информирование получателей Услуги осуществляется посредством:

- размещения информации на официальном сайте Учреждения;
- размещения информации на официальном сайте Управления образования Администрации города Усть-Илимска <http://uiedu.ru>;
- размещение информации на официальном сайте Российской Федерации для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях (в соответствии с требованиями Федерального Закона от 12.01.1996 года № 7-ФЗ «О некоммерческих организациях»);
- оформления информационных стендов (уголков получателей Услуги), размещенных в здании или территории Учреждения;
- кроме того, информационное сопровождение может обеспечиваться за счет тематических публикаций и телепередач.

Раздел III

Порядок контроля качества оказания муниципальной услуги. Обжалование нарушений требований стандарта

13. Контроль за деятельностью муниципального учреждения, оказывающего (выполняющего) муниципальную услугу (работу):

1) Организация обеспечения качества и доступности оказания Услуги, описываемой в настоящем Стандарте, достигается посредством реализации контрольных мероприятий. Контроль за деятельностью Учреждения осуществляется посредством процедур внутреннего и внешнего контроля.

2) Внутренний контроль подразделяется на:

- оперативный контроль (по выявленным проблемным фактам и жалобам, касающимся качества оказания Услуги);
- плановый контроль:
- тематический (контроль по определенной теме или направлению деятельности Учреждения);
- комплексный (в том числе проверка осуществления образовательной деятельности отдельных сотрудников Учреждения).

3) Выявленные недостатки по оказанию Услуги анализируются по каждому сотруднику Учреждения с рассмотрением на педагогическом совете (методических объединениях, совещаниях при руководителе), принятием мер к их устранению, вынесением дисциплинарных взысканий (если будет установлена вина в некачественном оказании Услуги).

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

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

6) Плановые контрольные мероприятия проводятся в соответствии с планом внутреннего контроля Управления образования, который ежегодно утверждается начальником Управления образования и доводится до сведения Учреждения.

7) Внеплановые контрольные мероприятия проводятся на основании приказа начальника Управления образования о проверке Учреждения, действия которого обжалуются.

8) Контрольные мероприятия проводятся специалистами Управления образования в соответствии с приказом начальника Управления образования. Деятельность проверяющих не должна нарушать нормальный режим работы Учреждения.

9) 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.

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

11) Ежегодный контроль за созданием условий для оказания Услуги проводится городской комиссией по приемке Учреждения перед началом оздоровительной кампании. Его результаты фиксируются в акте проверки, который содержит информацию соответствии/несоответствии Учреждения требованиям санитарного законодательства.

14. Ответственность за качество оказания (выполнения) муниципальной услуги (работы):

1) Руководитель Учреждения, оказывающего Услуги, несет полную ответственность за соблюдение требований настоящего Стандарта и определяет основные цели, задачи и направления деятельности Учреждения в области совершенствования качества оказываемой Услуги.

2) Руководитель Учреждения обязан:

- обеспечить разъяснение и доведение настоящего Стандарта до работников Учреждения, принимающих участие в организации отдыха детей и молодежи, а также непосредственных потребителей Услуги - родителей (законных представителей), детей и

молодежи;

- организовать информационное обеспечение процесса оказания Услуги в соответствии с требованиями настоящего Стандарта;
- организовать внутренний контроль за соблюдением настоящего Стандарта;
- обеспечить выработку предложений по совершенствованию процедуры оказания Услуги и настоящего Стандарта.

3) Порядок обжалования действия (бездействия) должностного лица, а также принимаемого им решения при оказании Услуги определяется в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

4) Жалобы на нарушение настоящего Стандарта получателями Услуги могут направляться как непосредственно в Учреждение, так и в Управление образования Администрации города Усть-Илимска по адресу: 666684, Иркутская область, г. Усть-Илимск, ул. Мечтателей, 28.

5) Жалобы и заявления на некачественное предоставление Услуги подлежат обязательной регистрации в зависимости от места поступления жалобы.

15. Критерии оценки качества муниципальной услуги (работы):

1) Показатели качества, характеризующие результат оказания Услуги.

2) Требования к законности и безопасности оказания Услуги:

–разрешительные документы - санитарно-эпидемиологическое заключение о соответствии/несоответствии требованиям санитарного законодательства; иные документы, регламентирующие процесс предоставления Услуги и определяющие методы (способы) их предоставления и контроля, такие как материально-техническое задание на оказание Услуги;

–санитарное состояние - деятельность Учреждения соответствует установленным государственным санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам;

–пожарная безопасность – Учреждение оборудовано средствами извещения о пожаре, первичными средствами пожаротушения, обязательно проводится тренировочная эвакуация;

–техника безопасности - при оказании Услуги обеспечивается соблюдение требований охраны труда и техники безопасности.

3) Требования к уровню кадрового обеспечения оказания Услуги:

–предоставление Услуги осуществляет персонал в зависимости от количественного состава детей и молодежи, направляемых в Учреждение в соответствии с действующим законодательством;

–не допускаются до работы лица:

–лишенные права заниматься деятельностью в соответствии с вступившим в законную силу приговором суда;

–имеющие или имевшие судимость, подвергающиеся или подвергавшиеся уголовному преследованию (за исключением лиц, уголовное преследование в отношении которых прекращено по реабилитирующим основаниям) за преступления против жизни и здоровья, свободы, чести и достоинства личности, половой неприкосновенности и половой свободы личности (за исключением незаконного помещения в психиатрический стационар, клеветы и оскорбления), половой неприкосновенности и половой свободы личности, против семьи и несовершеннолетних, здоровья населения и общественной нравственности, а также против общественной безопасности;

–имеющие неснятую или непогашенную судимость за умышленные тяжкие и особо тяжкие преступления;

–признанные недееспособными в установленном федеральным законом порядке;

–имеющие заболевания, предусмотренные перечнем, утверждаемым федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке государствен-

ной политики и нормативно-правовому регулированию в области здравоохранения.

4) Требования к уровню информационного обеспечения потребителей Услуги: Учреждение формирует открытые и общедоступные информационные ресурсы, содержащие информацию о его деятельности, реализуемой программе, и обеспечивает доступ к таким ресурсам посредством размещения их информационных стендах, на официальном сайте Учреждения в соответствии с Постановлением Правительства Российской Федерации от 10.07.2013 года № 582 «Об утверждении Правил размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновления информации об образовательных организациях».

5) Требования к организации учёта мнения потребителей о качестве оказания Услуги:

–письменные обращения граждан - в Учреждении организованы прием, регистрация, рассмотрение письменных предложений, заявлений, жалоб граждан и подготовка в месячный срок ответов на них;

–опросы потребителей- Учреждение организует регулярные, с периодичностью не менее 1-го раза в сезон, опросы родителей (законных представителей), детей и подростков о степени удовлетворенности условиями и качеством оказываемой Услуги.

16. Система индикаторов (характеристик) качества оказания муниципальной услуги приведена в приложении № 2 к настоящему Стандарту.

Приложение № 1
к Стандарту качества оказания муниципальной услуги «Организация отдыха детей и молодежи, утвержденному приказом Управления образования Администрации города Усть-Илимска от 20.03.2017г. №201

Учреждение, предоставляющее муниципальную услугу «Организация отдыха детей и молодежи

№	Наименование	Место нахождения	Контактные телефоны, e-mail
1	2	3	4
1.	Муниципальное автономное учреждение «Лагерь отдыха и оздоровления «Лосенок»	666671, Иркутская область, г. Усть-Илимск, Братское шоссе, 39 р	тел/факс: 8(39535)6-01-02; e-mail: Losenok_ui@mail.ru

Приложение № 2
к Стандарту качества оказания муниципальной услуги «Организация отдыха детей и молодежи, утвержденному приказом Управления образования Администрации города Усть-Илимска от 20.03.2017г. №201

Система индикаторов (характеристик) качества муниципальной услуги (работы)

№	Индикаторы качества муниципальной услуги (работы) (ед. изм.)	Значение
Показатели качества, характеризующие результат оказания Услуги		
1.	Наличие в Учреждении программы, разработанной в установленном порядке и соответствующей возрастным особенностям, и потребностям детей и молодежи (да/нет): - наличие программы - отсутствие программы	3 балла 0 баллов
2.	Полнота реализации программы (%) 95- 100% менее 95% $\frac{Оф}{Опл} \times 100$ Оф – количество детей и молодежи, отдохнувших в Учреждении Опл – плановое количество детей и молодежи	3 балла 0 баллов
3.	Участие Учреждения в мероприятиях различного уровня: - мероприятия федерального, регионального уровней - мероприятия муниципального уровня	3 балла 2 балла
Требования к законности и безопасности оказания Услуги		

1.	Соответствие разрешительных документов Учреждения цели Услуги (да/нет): - документы соответствуют - документы не соответствуют	3 балла 0 баллов
2.	Обеспечение качественным питанием в Учреждении в соответствии с установленными действующим законодательством Российской Федерации стандартами, нормами и требованиями (да/нет): - организация питания соответствует санитарно-эпидемиологическим требованиям, действующему законодательству - организация питания не соответствует санитарно-эпидемиологическим требованиям, действующему законодательству	3 балла 0 баллов
3.	Отсутствие случаев травматизма (да/нет): - отсутствие случаев травматизма - наличие случаев травматизма	3 балла 0 баллов
4.	Доля своевременно устраненных Учреждением нарушений, выявленных в результате проверок надзорными органами (%): 95- 100% 80-89% менее 80%	3 балла 2 балла 0 баллов
Требования к уровню кадрового обеспечения оказания Услуги		
1.	Укомплектованность кадрами (%)% 95-100% 90-94% 80-89% менее 80% $\frac{Пф}{Пп} \times 100$ Пф – количество сотрудников по факту. Пп - количество сотрудников по плану.	3 балла 2 балла 1 балл 0 баллов
Требования к уровню информационного обеспечения потребителей Услуги		
1.	Информация об Учреждении отображена в СМИ, в сети Интернет, информационных стендах (да/нет): - наличие информации - отсутствие информации	3 балла 0 баллов
Требования к организации учёта мнения потребителей о качестве оказания Услуги		
1.	Отсутствие обоснованных жалоб потребителей Услуги (да/нет): - отсутствие обоснованных жалоб - наличие обоснованных жалоб	3 балла 0 баллов
2.	Уровень удовлетворенности потребителей условиями и качеством предоставляемой Услуги (%): - 85-100% потребителей удовлетворены условиями и качеством предоставляемой Услуги (анализ опроса) - 75- 85% - менее 75%	3 балла 2 балла 0 баллов

Сводная оценка соответствия фактически оказываемой Услуги индикаторам качества настоящего Стандарта:

–33-26 баллов – Услуга оказывается в соответствии с настоящим Стандартом;

- 25-22 балла – Услуга в целом оказывается в соответствии с настоящим Стандартом;
- менее 22 баллов – оказание Услуги не соответствует настоящему Стандарту.

Уровень соответствия фактически оказываемой Услуги индикаторам качества настоящего Стандарта в Учреждении определяется в процессе проведения Учредителем еже-зонного мониторинга эффективности деятельности Учреждения (далее – Мониторинг).

Мониторинг проводится Учредителем в форме:

- опросов получателей Услуги;
- анализа статистических данных.