МУНИЦИПАЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
УПРАВЛЕНИЕ ОБРАЗОВАНИЯ
АДМИНИСТРАЦИИ
МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ТАШЛИНСКИЙ РАЙОН»
ОРЕНБУРГСКОЙ ОБЛАСТИ
(МУ УО)
Довженко ул., 36, с.Ташла , 461170
телефон: (35347) 2-13-07, телефакс: (35347) 2-12-90
e-mail: 56ouo42@obraz-orenburg.ru
http://www.tashla-obraz.ru
ОКПО 57286453 ОГРН 1025603180910
ИНН/КПП 5648006139/564801001

23.04.2019 № 170

ПРИКАЗ

О внесении изменений в приказ Управления образования от 04.02.2019 № 48 «О внесении изменений в приказ Управления образования от 19.12.2018 года №451 «Об утверждении стандарта качества предоставления муниципальной услуги»

На основании постановления Администрации Ташлинского района от 05.07.2011 года № 392п «О стандартах качества муниципальных услуг муниципального образования Ташлинский район», в целях повышения качества предоставления муниципальных услуг

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Внести изменения в приказ Управления образования от 04.02.2019 № 48 «О внесении изменений в приказ Управления образования от 19.12.2018 года №451 «Об утверждении стандарта качества предоставления муниципальной услуги» и утвердить новую редакцию приложения №3 «Стандарт качества муниципальной услуги «Реализация основных образовательных программ начального общего, основного общего, среднего общего образования».
2. Все остальные пункты приказа Управления образования от 04.02.2019 № 48 «О внесении изменений в приказ Управления образования от 19.12.2018 года №451 «Об утверждении стандарта качества предоставления муниципальной услуги» оставить без изменения.
3. Соответсвующие изменения подлежат отражению в муниципальных заданиях общеобразовательных организаций Ташлинского района.
4. Руководителям общеобразовательных организаций обеспечить выполнение муниципальных заданий.
5. Изменения вступают в силу с момента подписания приказа.
6. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

Начальник МУ УО А.П.Щетинин

24.04.19г

Приложение 3
к приказу МУ УО
от 23.04.2019 №170

Стандарт качества муниципальной услуги
«Реализация основных образовательных программ начального общего, основного общего, среднего общего образования»

1. Общие положения

1.1. Положения стандарта распространяются на муниципальную услугу «Реализация общеобразовательных программ начального общего, основного общего, среднего общего образования» (далее – муниципальная услуга), предоставляемую населению Ташлинского района общеобразовательными организациями.

1.2. Разработчик Стандарта качества муниципальной услуги «Реализация общеобразовательных программ начального общего, основного общего, среднего общего образования» (далее - Стандарт, Услуга) - Управление образования администрации МО Ташлинский район (далее - Управление образования).

1.3. Область применения Стандарта: настоящий Стандарт действует в отношении муниципальных общеобразовательных организаций (далее - Организация), и устанавливает основные требования, определяющие качество предоставления Услуги.

1.4. Потребитель Услуги (получатель Услуги) – обучающийся Организации, имеющий право на получение Услуги в соответствии с требованиями действующих нормативных правовых актов, в том числе с требованиями настоящего Стандарта.

1.5. Качество предоставления Услуги – степень соответствия Услуги установленным требованиям к ее оказанию, включая требования к доступности и объему оказания Услуги для получателя Услуги.

1.6. Индикатор качества Услуги - показатель, позволяющий определить качество Услуги.

1.7. Настоящий Стандарт распространяется на Услугу, предоставляемую Организацией, финансируемую за счет средств муниципального и областного бюджетов, и устанавливает основные требования, определяющие качество предоставления Услуги.

1.8. Нормативно правовые акты, регулирующие предоставление муниципальной услуги (перечень документов, в соответствии с которыми должно функционировать муниципальное учреждение, предоставляющее муниципальную услугу).

- Конституция Российской Федерации;
- Конвенция о правах ребенка, одобренная Генеральной Ассамблеей ООН 20.11.1989;
- Закон Российской Федерации от 29.12.12 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 30 августа 2013 г. № 1015 «Об утверждении порядка организации и осуществления образовательной деятельности по основным общеобразовательным программам – образовательным программам начального общего, основного общего и среднего общего образования»;
- Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 29 августа 2013 г. № 1008 «Об утверждении порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным общеобразовательным программам»;
- Федеральные государственные образовательные стандарты начального общего образования, утвержденные приказом Министерством образования и науки Российской Федерации от 06.10.2009 № 373 (с изменениями);
- Федеральные государственные образовательные стандарты основного общего образования, утвержденные приказом Министерством образования и науки Российской Федерации от 17.12.2010 № 1897;
- Постановление 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»;
- Постановление Правительства Российской Федерации от 15.08.2013 N 706 "Об утверждении Правил оказания платных образовательных услуг";
- Постановление Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 29.12.2010 № 189 "Об утверждении СанПиН 2.4.2.2821-10 "Санитарно-эпидемиологические требования к условиям и организации обучения в общеобразовательных учреждениях";
- Постановление Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 03.09.2010 № 116 "Об утверждении СанПиН 2.2.2/2.4.2732-10 "Изменение N 3 к СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03 "Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы";
- Постановление Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 23.07.2008 № 45 "Об утверждении СанПиН 2.4.5.2409-08";
- Постановление Правительства Российской Федерации от 25.04.2012 № 390 «Об утверждении Правил противопожарного режима в Российской Федерации»;
- Постановление Правительства Российской Федерации от 28.10.2013 № 966 «О лицензировании образовательной деятельности»;
- Постановление Правительства Российской Федерации от 18.11.2013 № 1039 «О государственной аккредитации образовательной деятельности»;
- иные нормативные правовые акты Российской Федерации, Оренбургской области, Ташлинского района в области образования регламентирующие правоотношения в сфере реализации общеобразовательных программ начального общего, основного общего образования, среднего общего образования.

2. Порядок получения доступа к услуге перечень получателей муниципальной услуги.

2.1. Муниципальная услуга предоставляется муниципальными общеобразовательными организациями (далее - организациями).

2.2. Получателями муниципальной услуги являются физические лица школьного возраста - дети от 6 лет 6 месяцев до 18 лет (далее – получатели).

2.3. Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

2.4. Для получения информации о муниципальной услуге, процедуре ее предоставления, ходе предоставления муниципальной услуги заинтересованные лица вправе обращаться:

- в устной форме лично или по телефону к специалистам Управления образования, организации;
- в письменной форме лично или почтой в адрес Управления образования, организации, в том числе по электронной почте.

2.5. Описание результата предоставления муниципальной услуги.

2.5.1. Результатом предоставления муниципальной услуги является освоение обучающимися программ начального общего, основного, среднего общего образования.

2.5.2. Выдача образовательными организациями имеющими свидетельство о государственной аккредитации, выпускникам 9 и 11 классов, прошедших государственную (итоговую) аттестацию, документа государственного образца о соответствующем уровне

образования: выпускникам IX класса - аттестата об основном общем образовании, выпускникам XI класса- аттестата о среднем общем образовании.

2.5.3. Выдача получателям, выбывшим из организации до прохождения государственной (итоговой) аттестации, личного дела, выписки отметок по всем предметам в случае выбытия (отчисления) в течение учебного года.

2.6. Правила приема в организацию разрабатываются в соответствии с федеральными законами, Порядком приема граждан в общеобразовательные организации (утвержденным приказом Министерством образования и науки Российской Федерации 15.02.2012 № 107 (с изменениями), уставом образовательной организации.

Правила приема содержат следующую информацию:

— категория получателей муниципальной услуги;

— закрепленная за муниципальной общеобразовательной организацией территория;

— порядок и сроки подачи, регистрации заявлений;

— перечень документов, необходимых для зачисления ребенка;

— бланк заявления;

— основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги;

— способ информирования получателя о результатах рассмотрения заявления.

2.7. При приеме детей организация обязана ознакомить их и (или) их родителей (законных представителей) с уставом организации, лицензией на право ведения образовательной деятельности, свидетельством о государственной аккредитации, основными образовательными программами, реализуемыми этой организацией, настоящим стандартом и другими документами, регламентирующими организацию образовательного процесса.

2.8. Юридическим фактом, являющимся основанием для предоставления муниципальной услуги, является издание приказа о зачислении.

2.9. Основаниями для отказа в предоставлении муниципальной услуги являются:

2.9.1.отсутствие у получателя документов, необходимых для зачисления ребенка в организацию;

2.9.2.отсутствие свободных мест в организации;

2.9.3.наличие медицинских противопоказаний к освоению общеобразовательных программ;

2.9.4.не достижение ребенком возраста 6 лет 6 месяцев на 01 сентября нового учебного года при наличии противопоказаний по состоянию здоровья;

2.9.5.осуществление процедуры реорганизации или ликвидации организации, оказывающей муниципальную услугу.

2.10. Отказ в предоставлении муниципальной услуги по иным основаниям не допускается.

3. Требования к качеству предоставления муниципальной услуги, закрепляемой стандартом.

3.1. Требования к содержанию и порядку предоставления муниципальной услуги.

3.1.1. Содержание образования в организации определяется реализуемыми лицензированными основными и дополнительными образовательными программами (ст.12 ФЗ «Об образовании РФ» от 29.12.2012г. №273-ФЗ).

3.1.2. Образовательный процесс осуществляется в соответствии с уставом ОО, лицензией на право ведения образовательной деятельности, свидетельством о государственной аккредитации, образовательными программами и расписаниями занятий.

3.1.3. Годовой календарный учебный график разрабатывается образовательной организацией самостоятельно до 31 августа и утверждается руководителем ОО.

3.1.3.Режим работы определяется организацией самостоятельно в соответствии с действующим законодательством, типовыми положениями.

3.1.4. Формы организации образовательного процесса, средства и методы обучения и воспитания организация выбирает самостоятельно в соответствии с уставом. Допускается сочетание различных форм получения образования.

3.1.5. Учреждение вправе использовать дистанционные образовательные технологии в соответствии с действующим законодательством.

3.1.6. Учебная нагрузка и режим занятий обучающихся определяются уставом организации в соответствии с действующими СанПиН.

3.1.7. Список учебников и учебных пособий, используемых в образовательном процессе, организация определяет самостоятельно в соответствии с утвержденными федеральными перечнями учебников, рекомендованных или допущенных к использованию в образовательном процессе в имеющих государственную аккредитацию и реализующих образовательные программы общего образования образовательных учреждениях, а также учебных пособий, допущенных к использованию в образовательном процессе.

3.1.8.Организация обеспечивает функционирование системы внутреннего мониторинга качества образования, осуществляет текущий контроль успеваемости и промежуточную аттестацию обучающихся.

3.2. Требования к качеству условий предоставления муниципальной услуги

3.2.1. Организация должна иметь:

— устав организации;

— лицензию на осуществление образовательной деятельности;

— основную общеобразовательную программу;

— правила приема детей в организацию (в соответствии с пунктом 3.6. настоящего стандарта);

— иные локальные акты организации, регламентирующие организацию начального общего, основного общего образования, а также дополнительного образования.

3.2.2.Организация предоставляет муниципальную услугу в специально предназначенных для этого зданиях и помещениях, отвечающих лицензионным требованиям и соответствующих действующим СанПиН.

3.2.3.В организации должны соблюдаться санитарно-эпидемиологические и противопожарные нормы:

— оборудование помещений противопожарной системой и средствами пожаротушения;

— оборудование помещений системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации;

— оснащение помещений в соответствии с СанПиН 2.4.2.2821 -10;

— оборудование входов и выходов из помещений соответствующими указателями;

— оборудование автоматической пожарной сигнализацией, средствами извещения о пожаре, первичными средствами пожаротушения, средствами вызова экстренных служб и полиции.

3.2.4. Организация обеспечивает открытость следующей информации:

а) в доступном для получателей муниципальной услуги помещении организации, размещаются: тексты документов, указанных в подпункте 4.2.1 пункта 4.2 настоящего стандарта;

б) текст настоящего стандарта;

в) списки органов государственной власти, органов местного самоуправления, органов, осуществляющих управление в сфере образования;

г) контактная информация об организации (адрес сайта, полный список телефонных

номеров, адрес электронной почты, факс).

3.2.5. Организация обеспечивает свободный доступ для ознакомления обучающихся и их родителей (законных представителей), размещает на официальном сайте организации основные и дополнительные образовательные программы, годовой календарный учебный график, расписание занятий, информацию о наличии свободных мест (для поступления детей) и иную информацию в соответствии действующим законодательством.

3.2.6. Организация предоставляет родителям (законным представителям) обучающихся информацию о текущей успеваемости обучающихся, об образовательных программах и учебных планах, рабочих программах учебных курсов, предметов, дисциплин (модулей), годовом календарном учебном графике, информацию о реализации образовательных программ, в том числе дополнительного образования, а также информацию о поведении обучающегося, количестве и датах пропущенных занятий.

3.2.7. Организация представляет на всеобщее обозрение в помещении и на официальном сайте организации информацию о результатах соревнований и конкурсов, в которых участвовали обучающиеся, не позднее чем через неделю после получения результатов соревнования или конкурса.

3.2.8. Порядок размещения в сети Интернет и обновления информации об организации, в том числе содержание и форма ее представления, устанавливается в соответствии с действующим законодательством.

3.2.9. Информация о программах, расписании учебных занятий, текущей успеваемости учащегося, ведении электронного дневника и электронного журнала успеваемости предоставляется при запросе информации родителями (законными представителями). Предоставление сопутствующей услуги в электронном виде осуществляется бесплатно для получателя в соответствии с действующим законодательством. Получателями сопутствующей услуги в электронном виде являются обучающиеся и их родители (законные представители).

3.3. **Требования к порядку информирования о муниципальной услуге и к взаимодействию сотрудников организации с получателями.**

3.3.1. Информирование получателей проводится в устной и письменной формах.

3.3.2. При ответах на телефонные звонки и обращения получателей лично в приемные часы специалистов Управления образования, организации, специалисты подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании муниципального учреждения, в которое поступил звонок, и фамилии специалиста, принявшего телефонный звонок.

При невозможности специалиста, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы получателю сообщается телефонный номер, по которому можно получить интересующую его информацию.

3.3.3. Устное информирование обратившегося лица осуществляется не более 15 минут.

В случае если для подготовки ответа требуется продолжительное время, специалист, осуществляющий устное информирование, предлагает направить обращение о предоставлении письменной информации по вопросам предоставления муниципальной услуги, либо назначает другое удобное для заинтересованного лица время для устного информирования.

3.3.4. Письменное информирование по вопросам предоставления муниципальной услуги осуществляется при получении обращения получателя о предоставлении письменной информации по вопросам предоставления муниципальной услуги.

Ответ на обращение дается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения в Управлении образования, организации. Письменный ответ на обращение, содержащий фамилию и номер телефона исполнителя, подписывается руководителем Управления образования (организации), либо уполномоченным им лицом и направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

3.3.5. Специалисты, ответственные за рассмотрение обращения получателя, обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, готовят письменный ответ по существу поставленных вопросов.

3.3.6. В случае если в обращении о предоставлении письменной информации не указаны фамилия получателя, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

3.4. **Требования к кадровому обеспечению.**

3.4.1. Каждый специалист организации имеет соответствующее занимаемой должности образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладает знаниями и опытом, необходимыми для исполнения возложенных на него обязанностей.

3.4.2. К работе в организации допускаются лица, прошедшие медицинское обследование в порядке, установленном действующим законодательством.

3.4.3. К педагогической деятельности не допускаются лица, которым она запрещена по основаниям, предусмотренным действующим законодательством.

3.4.4. Специалисты организации поддерживают свою квалификацию на высоком уровне (не реже чем раз в 3 года проходят обучение на курсах профессиональной переподготовки/повышения квалификации и/или проходят обучение в образовательных учреждениях профессионального образования).

3.4.5. Установление соответствия уровня квалификации педагогических работников требованиям, предъявляемым к квалификационным категориям (первой или высшей), или подтверждения соответствия педагогических работников занимаемым ими должностям на основе оценки их профессиональной деятельности проводится в период аттестации в порядке, утвержденном Министерством образовании и науки Российской Федерации.

3.5. Требования к доступности и качеству муниципальной услуги.

3.5.1. Показателями доступности и качества муниципальной услуги являются:

– обучение и воспитание детей в соответствии с государственным образовательным стандартом с использованием современных образовательных технологий;

– проведение внутришкольных предметных олимпиад, конференций, соревнований, фестивалей, конкурсов и других мероприятий;

– организация участия обучающихся в окружных, всероссийских, олимпиадах, конференциях, соревнованиях, фестивалях, конкурсах и других мероприятиях;

– обеспечение работы групп продленного дня;

– организация горячего питания учащихся;

– психолого-медико-социально-педагогическое сопровождение обучающихся в образовательном процессе;

– обеспечение доступа к информационным образовательным ресурсам (библиотеки, доступ к сети Интернет и др.);

– предоставление помещения с соответствующими условиями для медицинского обслуживания, обеспечение помещением, соответствующим требованиям органов государственного надзора, обеспечение безопасности обучающихся, предоставление коммунальных услуг;

– предоставление обучающимся зданий и иных помещений для обеспечения образовательного процесса, отвечающим правилам и нормам, указанным в подпунктах 3.2.2, 3.2.3. пункта 3.2; обеспечение помещений услугами тепло-, электро - и водоснабжения, услугами водоотведения.

3.5.2. Выполнение указанных в настоящем разделе требований не освобождает организацию от установленной законодательством ответственности за соблюдение иных, утвержденных в установленном порядке, норм и правил.

3.6. Показатели оценки качества оказания муниципальных услуг.

Показатели оценки качества оказания муниципальной услуги	Единица измерения	Стандарты качества, включающие количественные и качественные параметры оценки конечного результата	Порядок расчета показателя (формула)
Реализация основных общеобразовательных программ начального общего образования Показатели, характеризующие качество муниципальной услуги			
Доля обучающихся, освоивших основную образовательную программу начального общего образования	%	100% (допустимое отклонение 5%)	Отношение общего количества обучающихся начального звена к количеству обучающихся освоивших основную образовательную программу начального общего образования
Доля педагогических работников своевременно прошедших обучение по дополнительным профессиональным программам	%	100% (допустимое отклонение 5%)	Отношение количества педагогических работников прошедших обучение по дополнительным профессиональным программам к общему количеству педагогических работников
Доля родителей (законных представителей) обучающихся, удовлетворенных условиями и качеством предоставления услуги	%	100% (допустимое отклонение 5%)	Отношение количества родителей удовлетворенных качеством предоставления услуги к общему количеству родителей
Реализация основных общеобразовательных программ основного общего образования Показатели, характеризующие качество муниципальной услуги			
Доля выпускников получивших аттестат (свидетельство) об основном общем образовании	%	100% (допустимое отклонение 5%)	Отношение количества выпускников получивших аттестат (свидетельство) об основном общем образовании к общему количеству выпускников
Доля педагогических работников своевременно прошедших обучение по дополнительным профессиональным программам	%	100% (допустимое отклонение 5%)	Отношение количества педагогических работников с высшим профессиональным образованием к общему количеству педагогических работников
Доля родителей (законных представителей) обучающихся, удовлетворенных условиями и качеством предоставления услуги	%	100% (допустимое отклонение 5%)	Отношение количества родителей удовлетворенных качеством предоставления услуги к общему количеству родителей
Реализация основных общеобразовательных программ среднего общего образования Показатели, характеризующие качество муниципальной услуги			
Доля выпускников получивших аттестат о среднем общем образовании	%	100% (допустимое отклонение 5%)	Отношение количества выпускников получивших аттестат (свидетельство) о среднем общем образовании к общему количеству выпускников
Доля педагогических работников своевременно прошедших обучение по дополнительным профессиональным программам	%	100% (допустимое отклонение 5%)	Отношение количества педагогических работников с высшим профессиональным образованием к общему количеству педагогических работников
Доля родителей (законных представителей) обучающихся, удовлетворенных условиями и качеством предоставления услуги	%	100% (допустимое отклонение 5%)	Отношение количества родителей удовлетворенных качеством предоставления услуги к общему количеству родителей

4. Порядок обжалования нарушений требований стандарта (порядок подачи жалобы, её рассмотрения, порядок осуществления проверочных действий и информирования получателя о принятых мерах и т.д.)

4.1. Обжаловать нарушение требований настоящего стандарта может любое лицо, являющееся получателем муниципальной услуги, и другие лица в соответствии с действующим законодательством.

4.2. Получатели могут обжаловать действия или бездействие образовательной организации, а также имеют право обратиться лично или направить письменное обращение в Управление образования администрации МО «Ташлинский район».

4.3. Обращение по усмотрению получателя может быть направлено по почте (в том числе электронной), а также может быть принято при личном приеме получателя.

4.4. Получатели в своем письменном обращении в обязательном порядке указывают:

- наименование органа, в который направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица;
- фамилию, имя, отчество получателя муниципальной услуги - физического лица;

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

- суть обращения;

- личная подпись и дата подачи обращения.

4.5. В обращении указываются причины несогласия с обжалуемым решением, действием (бездействием), обстоятельства и доводы, на основании которых получатель считает нарушенными его права и законные интересы, созданы препятствия к их реализации либо незаконно возложена какая-либо обязанность, требования (об отмене решения, о признании незаконным действия (бездействия), а также иные сведения, которые считает необходимым сообщить для рассмотрения обращения.

4.6. К обращению могут быть приложены документы или копии документов, подтверждающих изложенные в нем обстоятельства и доводы.

5.7. Обращение регистрируется в системе делопроизводства в течение одного рабочего дня со дня поступления.

4.8. Срок рассмотрения обращения.

4.8.1.При обращении получателей в письменной форме срок рассмотрения обращения не должен превышать 30 дней с момента регистрации такого обращения.

4.8.2. В исключительных случаях (в том числе при принятии решения о проведении проверки), а также в случае направления запроса для получения необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов руководитель Управления образования (организации) либо иное уполномоченное им должностное лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив письменно о продлении срока его рассмотрения получателя.

4.9. В случае подтверждения в ходе проведения проверок фактов, изложенных в обращении на действия (бездействие) и решения должностных лиц Управления образования (организации) принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги, руководитель Управления образования (организации) или уполномоченное им должностное лицо принимает решение об удовлетворении требований получателя и о признании неправомерным обжалованного решения, действия (бездействия) либо об отказе в удовлетворении обращения.

4.10. Получатели услуги имеют право на получение информации и копий документов, необходимых для обоснования и рассмотрения обращения.

4.11. Если в письменном обращении не указаны ФИО получателя, направившего обращение, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается получателю, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

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

Если в письменном обращении получателя содержится вопрос, на который получателю многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, уполномоченное на то должностное лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с получателем по данному вопросу. О данном решении уведомляется получатель, направивший обращение.

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

4.13. Письменный ответ, содержащий результаты рассмотрения обращения, направляется получателю.

4.14. Обращение признается обоснованным, если в ходе проверки информации, претензий, подтвердился факт нарушения требований настоящего стандарта.

4.15. По результатам рассмотрения обращения руководитель Управления образования (организации) принимает одно из следующих решений:

- признать действия (бездействие) образовательной организации соответствующими утвержденному стандарту;

- признать действия (бездействие) работников образовательной организации не соответствующими утвержденному стандарту полностью или частично.

4.16. На любой стадии обжалования действий (бездействия) Управления образования (организации) получатель имеет право отозвать жалобу.

5. Ответственность за нарушение требований стандарта качества муниципальной услуги (меры ответственности за некачественное предоставление муниципальной услуги)

5.1. Текущий контроль за соблюдением последовательности административных действий, определенных настоящим стандартом, и принятием в ходе предоставления муниципальной услуги решений осуществляют начальник Управления образования или его заместитель.

5.2. Меры ответственности за нарушение требований стандарта к руководителю организации, оказывающей услугу, определяются в соответствии с действующим законодательством.

5.3. Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и установление нарушений прав получателей, принятие решений об устранении соответствующих нарушений.

Проверки могут быть плановыми, на основании планов работы, либо внеплановыми, проводимыми в том числе по жалобе получателей на своевременность, полноту и качество предоставления муниципальной услуги.

Решение о проведении внеплановой проверки принимает начальник Управления образования или уполномоченное им должностное лицо.

Результаты проверки оформляются в виде акта, в котором отмечаются выявленные недостатки и указываются предложения по их устранению.

5.4. По результатам проведения проверок полноты и качества предоставления муниципальной услуги работниками организаций в случае выявления нарушений, виновные лица привлекаются к дисциплинарной ответственности в соответствии с Трудовым кодексом Российской Федерации

5.5. Получатели вправе направить письменное обращение в адрес Управления образования, с просьбой о проведении проверки соблюдения и исполнения положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, полноты и качества предоставления муниципальной услуги в случае нарушения прав и законных интересов получателей при предоставлении муниципальной услуги.

5.6. В случае проведения внеплановой проверки по конкретному обращению в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения обратившемуся направляется по почте информация о результатах проверки, проведенной по обращению. Информация подписывается руководителем Управления образования (организации) или уполномоченным им должностным лицом.

5.7. Меры ответственности за нарушение требований настоящего Стандарта к руководителю организации применяются в соответствии с действующим законодательством.