

Об утверждении стандарта качества предоставления муниципальной услуги "Диагностика уровня развития детей с целью комплектования сети специального (коррекционного) образования города"

АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА ДЗЕРЖИНСКА
НИЖЕГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ
ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 30 июня 2009 года № 2563

Об утверждении стандарта качества предоставления муниципальной услуги "Диагностика уровня развития детей с целью комплектования сети специального (коррекционного) образования города"

В целях повышения уровня качества предоставления муниципальной услуги "Диагностика уровня развития детей с целью комплектования сети специального (коррекционного) образования города", перехода к системе бюджетирования, ориентированного на результат, в рамках реализации Программы реформирования муниципальных финансов городского округа город Дзержинск (2007 - 2009 гг.), с частичным финансированием из федерального бюджета, утвержденной постановлением городской Думы города Дзержинска от 20.12.2007 № 288, руководствуясь [статьей 57 Устава городского округа город Дзержинск](#), постановляю:

1. Утвердить прилагаемый стандарт качества муниципальной услуги "Диагностика уровня развития детей с целью комплектования сети специального (коррекционного) образования города" (далее - Стандарт).
2. Управлению детских дошкольных учреждений администрации города Дзержинска обеспечить:
 - 2.1. Доведение настоящего постановления до руководителей и сотрудников учреждений, предоставляющих муниципальную услугу "Диагностика уровня развития детей с целью комплектования сети специального (коррекционного) образования города" (далее - Услуга).
 - 2.2. Закрепление ответственных лиц за предоставление муниципальной услуги в соответствии со Стандартом, а также ответственных лиц по контролю за соблюдением полноты и эффективности применения Стандарта.
 - 2.3. Соблюдение установленных требований Стандарта учреждениями, предоставляющими Услугу населению, а также при оценке потребности в предоставлении данной Услуги.
 - 2.4. Использование требований утвержденного Стандарта при разработке ведомственных целевых программ.
 - 2.5. Включение настоящего Стандарта в муниципальное задание на оказание соответствующей Услуги.
 - 2.6. Информирование граждан, являющихся получателями муниципальной услуги, о требованиях утвержденного Стандарта.
 - 2.7. Контроль за соблюдением учреждениями, предоставляющими муниципальную услугу, требований, установленных в Стандарте, не реже одного раза в квартал.

- 2.8. Проведение анализа информации об удовлетворенности потребителей Услуги и составление отчетности о качестве и доступности Услуги для представления мэру города Дзержинска не реже одного раза в год.
3. Отделу пресс-службы (А.Е. Марков) опубликовать постановление в средствах массовой информации.
4. Постановление вступает в силу с момента его официального опубликования.
5. Контроль за исполнением постановления возложить на заместителя мэра по социальной политике А.В. Козловского.

Мэр города В.В.Портнов

Приложение. Стандарт качества предоставления муниципальной услуги "Диагностика уровня развития детей с целью комплектования сети специального (коррекционного) образования города"

Приложение
Утвержден
постановлением
администрации г. Дзержинска
от 30.06.2009 № 2563

1. Общие положения

1.1. Настоящий стандарт качества предоставления муниципальной услуги "Диагностика уровня развития детей с целью комплектования сети специального (коррекционного) образования города" (далее - Стандарт) разработан в соответствии с [Бюджетным кодексом Российской Федерации](#), Программой реформирования муниципальных финансов городского округа город Дзержинск (2007 - 2009 гг.), с частичным финансированием из федерального бюджета, утвержденной постановлением городской Думы города Дзержинска от 20.12.2007 N 288.

1.2. Настоящий Стандарт распространяется на муниципальную услугу "Диагностика уровня развития детей с целью комплектования сети специального (коррекционного) образования города" (далее - Услуга), предоставляемую населению города Дзержинска муниципальными и немуниципальными учреждениями (в случае привлечения немуниципальных учреждений в установленном порядке к оказанию муниципальных услуг за счет средств бюджета города Дзержинска) (далее - Учреждение), включенную в реестр (перечень) муниципальных услуг города Дзержинска, по которым должен производиться учет потребности в их предоставлении.

Стандартом устанавливаются обязательные требования, обеспечивающие необходимый уровень качества и доступности Услуги в целом, а также на каждом этапе ее предоставления, включая обращение за Услугой, ее оформление и регистрацию, получение Услуги, оценку качества Услуги и рассмотрение жалоб (претензий) потребителей Услуги.

1.3. Единица измерения Услуги: 1 воспитанник (обучающийся).

1.4. Ответственным структурным подразделением администрации города Дзержинска, обеспечивающим организацию предоставления Услуги, является управление детских дошкольных учреждений администрации города Дзержинска.

1.5. Основные факторы, влияющие на качество предоставления Услуги:

- 1) наличие и состояние документов, регламентирующих деятельность Учреждения;
- 2) условия размещения и наличие специального технического оснащения Учреждения;
- 3) режим работы Учреждения;
- 4) укомплектованность Учреждения специалистами и их квалификация;
- 5) требования к технологии оказания Услуги;
- 6) наличие информационного сопровождения деятельности Учреждения, порядка и правил оказания Услуги;
- 7) обеспечение контроля за качеством предоставления Услуги.

2. Требования к предоставлению муниципальной услуги

2.1. Состав (содержание) Услуги:

- 1) раннее выявление, диагностика уровня психического, физического развития и отклонений в поведении детей, определение характера сопутствующей медико-социальной и педагогической помощи;
- 2) оказание содействия в комплектовании сети специального (коррекционного) образования города;
- 3) диагностическое сопровождение, динамическое наблюдение детей, прошедших обследование, с неблагоприятной динамикой в развитии, детей со сложной структурой дефекта, контроль эффективности выполнения рекомендаций, уточнение диагноза, которые осуществляются через связь Учреждения с психолого-медико-педагогическим консилиумом образовательного учреждения (дошкольного, школьного) или непосредственно с родителями (законными представителями), если ребенок не посещает образовательное учреждение по тем или иным причинам;
- 4) методическое руководство и оказание помощи педагогам дошкольных и школьных психолого-медико-педагогических консилиумов в организации определения уровня развития воспитанников и обучающихся, в диагностическом сопровождении их в условиях коррекционно-развивающего обучения и воспитания;
- 5) консультирование, в том числе анонимное, детей и их родителей (законных представителей).

2.2. Результат предоставления Услуги:

- 1) доступность Услуги;
- 2) высокая степень удовлетворенности получением Услуги;
- 3) отсутствие жалоб получателей Услуги на качество, доступность предоставляемой Услуги.

2.3. Наличие и состояние документов, регламентирующих требования к качеству и условиям предоставления Услуги:

2.3.1. Качество Услуги регламентируется следующими нормативными правовыми актами:

- 1) [Федеральный закон от 24.07.1998 N 124-ФЗ "Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации"](#);
- 2) [Закон Российской Федерации от 10.07.1992 N 3266-1 "Об образовании"](#) (с изменениями и дополнениями);
- 3) [Закон Российской Федерации от 22.07.1993 N 5487-1 "Основы законодательства Российской Федерации об охране здоровья граждан"](#) (с изменениями и дополнениями);

- 4) [Федеральный закон от 24.11.1995 N 181-ФЗ "О социальной защите инвалидов законом Российской Федерации"](#);
- 5) [постановление Правительства Российской Федерации от 12.09.2008 N 666 "Об утверждении Типового положения о дошкольном образовательном учреждении"](#);
- 6) [постановление Правительства Российской Федерации от 12.03.1997 N 288 "Об утверждении Типового положения о специальном \(коррекционном\) образовательном учреждении для обучающихся, воспитанников с ограниченными возможностями здоровья"](#) (с изменениями и дополнениями);
- 7) [постановление Правительства Российской Федерации от 19.09.1997 N 1204 "Об утверждении Типового положения об образовательном учреждении для детей дошкольного и младшего школьного возраста"](#) (с изменениями и дополнениями);
- 8) [постановление Правительства Российской Федерации от 31.07.1998 N 867 "Об утверждении Типового положения об образовательном учреждении для детей, нуждающихся в психолого-педагогической и медико-социальной помощи"](#) (с изменениями и дополнениями);
- 9) письмо Министерства образования и науки Российской Федерации [от 14.07.2003 N 27/2967-6 "О психолого-медико-педагогической комиссии"](#);
- 10) [письмо Министерства общего и профессионального образования Российской Федерации от 04.09.1997 N 48 "О специфике деятельности специальных \(коррекционных\) учреждений I - VIII видов"](#);
- 11) письмо департамента образования и науки Администрации Нижегородской области от 24.07.2000 N 01-24/2987 "О направлении Методических рекомендаций о порядке создания и организации работы психолого-медико-педагогического консилиума (ПМПК) образовательного учреждения";
- 12) постановление администрации города Дзержинска от 31.01.2006 N 114 "Об утверждении Положения о порядке комплектования муниципальных дошкольных образовательных учреждений города Дзержинска".

2.4. Услуга оказывается в Учреждениях, функционирующих в соответствии со следующими документами:

- 1) уставом Учреждения;
- 2) лицензией на осуществление (право ведения) образовательной деятельности; лицензией на право ведения медицинской деятельности;
- 3) руководствами, правилами, инструкциями, методиками, положениями (которые регламентируют процесс предоставления Услуги, определяют методы (способы) ее предоставления и контроля, а также предусматривают меры совершенствования работы Учреждения).

В Учреждении используются следующие основные руководства:

- правила внутреннего трудового распорядка Учреждения;
- санитарные правила и нормы;
- приказы управления детских дошкольных учреждений администрации города Дзержинска или иные руководства в сфере дошкольного образования.

При оказании Услуги используются следующие инструкции:

- инструкции по эксплуатации оборудования Учреждения (паспорта технологического и другого оборудования);
- инструкции персонала Учреждения (должностные инструкции);
- инструкции по охране труда в Учреждении;
- инструкция по охране жизни и здоровья детей;

- инструкция о мерах пожарной безопасности в Учреждении;
- инструкция для персонала при угрозе или возникновении террористических актов;
- 4) эксплуатационными документами на оборудование, приборы и аппаратуру Учреждения. В состав эксплуатационных документов, используемых при оказании Услуги, входят:
 - технический паспорт Учреждения;
 - инвентарные описи основных средств;
 - иные эксплуатационные документы.

Эксплуатационные документы на оборудование и аппаратуру должны способствовать обеспечению их нормального и безопасного функционирования, обслуживания и поддержания в работоспособном состоянии. Техническая проверка, ремонт оборудования осуществляются организациями, имеющими лицензию на данный вид деятельности, на основании договора с Учреждением;

5) заключениями органов Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (территориального отдела Территориального управления по Нижегородской области в городе Дзержинске и Володарском районе) и Государственной противопожарной службы (отдел государственного пожарного надзора по городу Дзержинску, Министерство чрезвычайных ситуаций России по Нижегородской области) о пригодности используемых зданий и помещений для осуществления образовательного процесса;

6) приказами руководителя Учреждения.

2.5. Условия размещения Учреждения.

2.5.1. Учреждение, предоставляющее муниципальную Услугу, должно располагаться в помещении, отвечающем по размерам (площади) и техническому состоянию помещения требованиям санитарно-гигиенических норм и правил, правил противопожарной безопасности, безопасности труда и быть защищено от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых Услуг (в том числе повышенной температуры воздуха, влажности воздуха, запыленности, загрязненности, шума, вибрации).

2.5.2. Учреждение должно располагаться с учетом территориальной (в том числе транспортной) доступности.

Учреждение, предоставляющее Услугу, должно иметь в своем распоряжении специализированную технику, оборудование, отвечающее требованиям стандартов, технических условий, в количестве, обеспечивающем возможность оперативной работы и предоставления муниципальной услуги в необходимом объеме, надлежащего качества.

2.5.3. Техническое оснащение Учреждения.

Учреждение должно быть оснащено оборудованием, аппаратурой и приборами, инвентарем, отвечающими требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов и обеспечивающими надлежащее качество предоставляемой Услуги.

Наименование и минимальное количество техники, оборудования, аппаратуры, используемой Учреждением для предоставления Услуги, определяется согласно таблице 1.

Таблица 1

N п/п	Наименование единицы техники, оборудования, аппаратуры	Минимальное количество техники, оборудования, аппаратуры, необходимой для предоставления Услуги
----------	--	---

1.	Принтер	2
2.	Компьютер в комплекте	1
3.	Телевизор	1
4.	Факс	1
5.	Пианино	1
6.	Видеомагнитофон	1
7.	Аппарат для измерения давления	1
8.	Весы напольные бытовые	1
9.	Ростомер	1
10.	Шкаф комбинированный	1
11.	Набор корпусной мебели (различных комплектаций)	3
12.	Доска классная	1
13.	Стол	4
14.	Тумба мобильная	1
15.	Кресло для руководителя	1
16.	Кресло мягкое	2
17.	Штора	26
18.	Ламбрекен	2
19.	Гардина	16
20.	Жалюзи	2
21.	Светильник	4
22.	Светильник потолочный	4
23.	Стол детский	4
24.	Стул детский	5
25.	Стол ученический	7
26.	Стул ученический	7
27.	Стол журнальный	1
28.	Стул офисный	12
29.	Табурет детский	2
30.	Тумба детская	2
31.	Ковер	3

2.6. Режим работы Учреждения определяется уставом Учреждения и обеспечивает доступность оказываемых услуг по времени суток.

Учреждение работает с 09.00 до 18.00 ежедневно. Перерыв на обед с 13.00 до 13.48.

Выходные дни - суббота, воскресенье.

2.7. Укомплектованность Учреждения кадрами и их квалификация.

2.7.1. Учреждение должно располагать необходимым числом специалистов в соответствии со штатным расписанием.

Предоставление Услуги осуществляют следующие виды персонала:

- 1) административно-управленческий персонал;
- 2) педагогический персонал;
- 3) медицинский персонал;
- 4) младший обслуживающий персонал.

2.7.2. Каждый специалист Учреждения должен иметь соответствующее образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладать знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных на него обязанностей.

Квалификацию специалистов следует поддерживать на высоком уровне постоянной (периодической, не реже чем раз в 5 лет) учебной на курсах переподготовки и повышения квалификации или иными действенными способами.

2.7.3. У специалистов каждой категории должны быть должностные инструкции, устанавливающие обязанности и права сотрудников.

На педагогическую работу принимаются лица, имеющие необходимую профессионально-педагогическую квалификацию, соответствующую требованиям квалификационной характеристики по должности и полученной специальности и подтвержденную документами об образовании.

2.7.4. Наряду с соответствующей квалификацией и профессионализмом все сотрудники Учреждения должны обладать высокими моральными качествами, чувством ответственности. При оказании Услуги работники Учреждения должны проявлять к обучающимся и их родителям (законным представителям) максимальное внимание, выдержку, терпение, обеспечивать выполнение этических норм, неразглашение служебной информации.

2.7.5. К педагогической деятельности не допускаются лица, лишенные права этой деятельности приговором суда или по медицинским показаниям, а также лица, имевшие судимость за определенные преступления.

2.7.6. Профиль и минимальное количество специалистов, необходимое для предоставления Услуги, определяется согласно таблице 2.

Таблица 2

№ п/п	Профиль специалиста	Минимальное количество специалистов, необходимое для предоставления Услуги
1.	Директор	1
2.	Заместитель директора по учебно-воспитательной работе	1
3.	Учитель-логопед	3
4.	Учитель-дефектолог	3
5.	Педагог-психолог	3
6.	Завхоз	1
7.	Секретарь-машинистка	1
8.	Врач-психиатр	1
9.	Врач-невролог	1
10.	Уборщик служебных помещений	2
11.	Сторож	2
12.	Вахтер	1

13.	Рабочий по комплексному обслуживанию и текущему ремонту зданий	1
-----	--	---

2.8. Требования к технологии оказания Услуги.

2.8.1. Требования к доступности Услуги.

2.8.1.1. Категории потребителей Услуги.

Дети в возрасте от 3 до 18 лет и родители (законные представители) детей данной возрастной категории.

2.8.1.2. Особенности предоставления Услуги отдельным категориям граждан.

Право на первоочередное получение Услуги предоставляется лицам, пользующимся мерами социальной поддержки, предусмотренными действующим законодательством:

- детям-инвалидам;
- детям, один из родителей (законных представителей) которых является инвалидом;
- детям из многодетных семей;
- детям работающих одиноких родителей (законных представителей);
- детям учащихся матерей;
- детям, находящимся под опекой;
- детям, родители (законные представители) или один из родителей (законных представителей) которых находятся на военной службе;
- детям безработных родителей (законных представителей);
- детям вынужденных переселенцев;
- детям студентов;
- детям ветеранов боевых действий и детям погибших ветеранов боевых действий;
- детям сотрудников милиции.

2.8.1.3. Прием детей из семей беженцев и вынужденных переселенцев может осуществляться на основании записи детей в паспорте родителей (законных представителей) при наличии документов, подтверждающих регистрацию на территории города.

2.8.1.4. Перечень оснований для приостановления и отказа в предоставлении Услуги.

Основанием для отказа в диагностическом обследовании ребенка является отсутствие пакета документов.

2.8.2. Порядок получения Услуги. Порядок приема детей в Учреждение для проведения процедуры диагностического обследования.

2.8.2.1. На диагностическое обследование принимаются дети в возрасте от 3 до 18 лет, обратившиеся за помощью самостоятельно, по инициативе родителей (законных представителей), направленные другими образовательными и медицинскими учреждениями с согласия родителей (законных представителей).

2.8.2.2. Показаниями к направлению детей в Учреждение являются отклонения в развитии, препятствующие пребыванию, адаптации, развитию, обучению и воспитанию детей в учреждениях системы образования, в семье, в социуме.

2.8.2.3. При приеме детей Учреждение знакомит родителей (законных представителей) с уставом, лицензией на право ведения образовательной деятельности, свидетельством о государственной аккредитации и другими документами, регламентирующими деятельность Учреждения.

2.8.2.4. Прием детей и их родителей (законных представителей) осуществляется бесплатно.

2.8.2.5. Прием детей и их родителей (законных представителей) ведется по предварительной записи, которая осуществляется только по запросу родителей (законных представителей).

2.8.2.6. Родителям (законным представителям) при приеме необходимо представить следующие документы:

- свидетельство о рождении ребенка;
- выписку из истории развития (болезни) ребенка с заключениями врачей-специалистов детских поликлиник города;
- амбулаторную карту ребенка;
- подробную характеристику (педагогическую, логопедическую, психологическую) детей, воспитывающихся и обучающихся в учреждениях образования;
- письменные работы обучающихся (тетради по основным предметам, тетради контрольных работ), рисунки воспитанников;
- табель успеваемости обучающихся;
- выписку из протокола заседания дошкольного, школьного психолого-медико-педагогического консилиума (педагогического совета) о направлении воспитанника, обучающегося в Учреждение;
- для детей, переданных под опеку, - документы, подтверждающие назначение опеки.

2.8.3. Процедура диагностического обследования ребенка в Учреждении.

2.8.3.1. Процедура диагностического обследования ребенка в Учреждении осуществляется каждым специалистом поэтапно или несколькими специалистами вместе, что определяется психолого-медико-педагогическими задачами, присутствие родителей (законных представителей) при обследовании является обязательным.

2.8.3.2. Время процедуры диагностического обследования регламентируется в соответствии с возрастом воспитанников и обучающихся:

- в возрасте 3 - 4 лет - не более 15 минут;
- в возрасте 4 - 5 лет - не более 20 минут;
- в возрасте 5 - 6 лет - не более 25 минут;
- в возрасте 6 - 7 лет - не более 35 минут;
- в возрасте 7 - 8 лет - не более 45 минут;
- в возрасте 9 лет и старше - не более 50 минут.

2.8.3.3. Диагностический инструментарий для процедуры диагностического обследования подбирается в соответствии с возрастом воспитанников и обучающихся, дидактическими, педагогическими и дефектологическими требованиями.

2.8.3.4. Учреждение самостоятельно в выборе форм, диагностических средств, методов воспитания и обучения, определяемых законодательством Российской Федерации и уставом Учреждения, из числа рекомендованных федеральными и региональными органами управления образованием.

2.8.3.5. По результатам обследования ребенка в Учреждении составляется протокол психолого-медико-педагогического обследования ребенка. Родители (законные представители) ребенка получают на руки выписку из протокола коллегиального заключения психолого-медико-педагогического обследования сразу после прохождения процедуры обследования ребенка в Учреждении.

Заключение специалистов Учреждения носит рекомендательный характер и является основанием для направления детей в специальные (коррекционные) образовательные (дошкольные, школьные) учреждения, классы, группы, в лечебные учреждения города и области при согласии родителей (законных представителей).

Протокол психолого-медико-педагогического обследования ребенка передается руководителю специального (коррекционного) образовательного учреждения, класса, группы по месту пребывания ребенка.

2.8.4. Процедура диагностического обследования ребенка может осуществляться не только в условиях Учреждения, но и на базе образовательных учреждений (с обязательным присутствием родителей (законных представителей)), а также на дому по месту жительства. Порядок проведения процедуры диагностического обследования ребенка в условиях образовательных учреждений осуществляется в соответствии с требованиями, указанными в п. 2.8.3, с обязательным присутствием родителей (законных представителей).

2.8.5. Порядок приема детей в Учреждение для проведения процедуры диагностического обследования на дому по месту жительства.

Диагностическое обследование детей на дому по месту жительства осуществляется при условии серьезных медицинских показаний (инвалидность), по предварительной записи и при наличии необходимого перечня документов.

Специалисты Учреждения в назначенное время с необходимым диагностическим инструментарием выезжают по месту жительства к ребенку-инвалиду для обследования. Обследование ребенка на дому осуществляется коллегиально в присутствии родителей (законных представителей).

По результатам диагностики ребенка-инвалида составляется коллегиальное заключение, заполняется протокол обследования с учетом мнения каждого специалиста, который является документом, подтверждающим право на обеспечение оптимальных условий для коррекционного обучения, воспитания и лечения на дому по месту жительства.

Выписка из протокола с результатом обследования ребенка-инвалида, не подлежащего обучению (воспитанию) на данном этапе развития в связи с тяжелым физическим, психическим заболеванием, передается в бюро медико-социальной экспертизы города Дзержинска или в бюро медико-социальной экспертизы города Нижнего Новгорода для подтверждения инвалидности или отказа ребенку в статусе "инвалид детства".

2.8.6. Сопровождение детей, прошедших обследование, детей со сложной структурой дефекта (контроль эффективности выполнения рекомендаций с точки зрения динамики развития, уточнение диагноза) осуществляется через связь Учреждения с психолого-медико-педагогическим консилиумом образовательного учреждения (дошкольного, школьного) или непосредственно с родителями (законными представителями), если ребенок не обучался (не воспитывался) в образовательном учреждении, на основании договора о взаимодействии.

В конце каждого учебного года Учреждение направляет списки обследованных детей с развернутым заключением и рекомендациями специалистов в соответствующие органы управления образованием для решения вопроса об оказании им специальной (коррекционной) помощи. В тех случаях, когда окончательный диагноз может быть установлен лишь в условиях образовательного процесса, Учреждение дает рекомендации об обучении детей в специальном (коррекционном) учреждении, классе, группе с диагностическим сроком 1 год.

В диагностически сложных, конфликтных случаях дети направляются на обследование в областную межведомственную психолого-медико-педагогическую консультацию для углубленной диагностики. При наличии показаний дети направляются в другие учреждения, ведомства, имеющие соответствующие полномочия.

2.9. Информационное обеспечение деятельности Учреждений, предоставляющих Услугу.

2.9.1. Учреждение, предоставляющее Услугу, обязано довести до сведения потребителей Услуги свое наименование и местонахождение. Данная информация должна быть предоставлена любым способом, предусмотренным законодательством Российской Федерации и обеспечивающим доступность Услуги для населения.

2.9.2. Информирование граждан осуществляется посредством:

- опубликования настоящего Стандарта в средствах массовой информации;
- опубликования информации об Учреждениях, предоставляющих Услугу, на официальном сайте администрации города Дзержинска;
- информационных стендов, размещаемых в каждом Учреждении, предоставляющем Услугу;
- тематических публикаций, радио- и телепередач.

В каждом Учреждении должны размещаться информационные уголки, содержащие сведения о бесплатных и платных услугах, требования к потребителю, соблюдение которых обеспечивает оказание качественной Услуги, порядок работы с обращениями и жалобами граждан, прейскурант платных услуг, настоящий Стандарт.

2.9.4. Информация о деятельности Учреждений, о порядке и правилах предоставления Услуги должна обновляться (актуализироваться) по мере необходимости, но не реже чем два раза в год.

2.10. Оценка качества предоставления Услуги.

2.10.1. Критериями оценки качества предоставления Услуги являются:

- 1) полнота предоставления Услуги в соответствии с установленными требованиями ее предоставления;
- 2) результативность (эффективность) предоставления Услуги, оцениваемая различными методами (в том числе путем проведения опросов).

2.10.2. Система индикаторов (характеристик) качества предоставления Услуги.

№ п/п	Основные показатели оценки качества предоставления Услуги	Значение индикатора, ед. изм.
1.	В Учреждении ведется учет проверок качества оказания Услуг, имеется книга (журнал) регистрации жалоб на качество Услуг	да/нет (ведется/ не ведется)
2.	Наличие установленного в уставе Учреждения, в его локальных нормативных актах порядка контроля за качеством оказания Услуг, закрепление обязанностей по проведению контрольных действий за конкретным лицом (лицами)	наличие
3.	Общий уровень укомплектованности кадрами по штатному расписанию	не менее 80%
4.	Наличие жалоб потребителей Услуг на нарушение требований настоящего Стандарта	0 - нет жалоб

2.11. Обязательства управления детских дошкольных учреждений администрации города Дзержинска по организации обеспечения качества и доступности предоставления Услуги, описываемой в настоящем Стандарте, наличие внутренней (собственной) и внешней систем контроля за деятельностью Учреждения, а также за соблюдением качества фактически предоставляемых Услуг требованиям настоящего Стандарта.

2.11.1. Организация обеспечения качества и доступности предоставления Услуг, описываемых в настоящем Стандарте, достигается посредством реализации контрольных мероприятий.

Контроль за деятельностью Учреждения осуществляется посредством процедур внутреннего и внешнего контроля.

2.11.2. Внутренний контроль проводится руководителем Учреждения и его заместителями и подразделяется на:

- 1) оперативный контроль (по выявленным проблемным фактам и жалобам, касающимся качества предоставления услуг);
- 2) плановый контроль мероприятий (анализ и оценка деятельности специалистов Учреждения);
- 3) итоговый контроль (анализ деятельности Учреждения по результатам отчетного года). Выявленные недостатки по оказанию Услуг анализируются по каждому сотруднику Учреждения с рассмотрением на комиссиях по служебному расследованию, с принятием мер к их устранению, вынесением дисциплинарных или административных взысканий (если будет установлена вина в нарушении требований настоящего Стандарта).

Система внутреннего контроля качества предоставления Услуги разрабатывается и утверждается руководителем Учреждения, предоставляющего Услуги, и должна использоваться при непосредственном выполнении работ по предоставлению Услуги.

2.11.3. Осуществление внешнего контроля за деятельностью Учреждения по предоставлению Услуг в части соблюдения требований к качеству осуществляется управлением детских дошкольных учреждений администрации города Дзержинска посредством:

- 1) планового контроля (проведение комплексных, тематических проверок);
- 2) оперативного контроля (по выявленным проблемным фактам и жалобам, касающимся качества предоставления Услуг), с анализом обращений и жалоб граждан, поступивших в управление детских дошкольных учреждений администрации города Дзержинска, проведения по фактам обращения служебных расследований с привлечением к ответственности соответствующих специалистов по выявленным нарушениям (в том числе проверка книги отзывов и предложений Учреждения на предмет фиксации в ней жалоб на качество Услуг, а также факта принятия мер по жалобам);
- 3) проведения мониторинга основных показателей деятельности не реже одного раза в квартал.

Плановые контрольные мероприятия проводятся управлением детских дошкольных учреждений администрации города Дзержинска не чаще 1 раза в квартал, внеплановые - по факту поступления жалоб на качество предоставляемых Услуг.

2.11.4. Для оценки качества Услуги управление детских дошкольных учреждений администрации города Дзержинска использует следующие основные методы контроля:

- 1) визуальный - проверка состояния Учреждения, занятого организацией диагностики уровня развития детей;
- 2) аналитический - проверка наличия и сроков действия обязательных документов на предоставление Услуг, анализ правильности и своевременности заполнения этих документов, проверка профессиональной квалификации обслуживающего персонала, оказывающего Услуги, основных показателей деятельности Учреждения за отчетный период и другие;
- 3) измерительный - проверка с использованием средств измерений и испытаний технического состояния оборудования;

4) экспертный - опрос творческих работников и других лиц о состоянии качества и безопасности Услуг, оценка результатов опроса;

5) социологический - опрос или интервьюирование потребителей Услуг, оценка результатов опроса.

2.11.5. Жалобы на нарушение требований настоящего Стандарта потребителями Услуг могут направляться как непосредственно в Учреждение, предоставляющее Услугу, так и в управление детских дошкольных учреждений администрации города Дзержинска.

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

Жалобы на предоставление Услуг с нарушением требований настоящего Стандарта должны быть рассмотрены начальником управления детских дошкольных учреждений администрации города Дзержинска в 30-дневный срок, а их заявителю подготовлен и дан ответ о принятых мерах в письменной форме.

2.11.6. Ответственность за качество предоставления Услуги.

Работа Учреждения по предоставлению Услуги должна быть направлена на полное удовлетворение нужд населения, непрерывное повышение качества предоставления Услуг. Руководитель Учреждения несет полную ответственность за соблюдение требований настоящего Стандарта и обязан:

- 1) обеспечить разъяснение и доведение Стандарта до всех структурных подразделений и сотрудников Учреждения;
- 2) четко определить полномочия, ответственность и обеспечить взаимодействие всего персонала Учреждения, осуществляющего предоставление Услуг и контроль качества предоставляемых Услуг;
- 3) организовать информационное обеспечение процесса оказания Услуги в соответствии с требованиями настоящего Стандарта;
- 4) обеспечить внутренний контроль за соблюдением требований настоящего Стандарта;
- 5) обеспечить выработку предложений по совершенствованию процедуры предоставления Услуг.