

**Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение
детский сад № 6 г. Азова**

*Стандарт
качества предоставления муниципальной услуги
«Осуществление присмотра и ухода за детьми, осваивающими программу
дошкольного образования»*

1. Общие положения

1.1. Наименование муниципальной услуги.

Наименование муниципальной услуги – «Осуществление присмотра и ухода за детьми, осваивающими программу дошкольного образования».

1.2. Содержание муниципальной услуги.

Определяет порядок и условия предоставления ДОУ муниципальной услуги по осуществлению присмотра и ухода за детьми, осваивающими программу дошкольного образования, посещающими дошкольные образовательные учреждения.

1.3. Муниципальная услуга оказывается в целях охраны жизни и здоровья детей, социализации детей в коллективе сверстников, обеспечения освоения ребенком социального опыта общения со сверстниками и взрослыми в совместной игровой деятельности.

1.4. Муниципальная услуга «Осуществление присмотра и ухода за детьми, осваивающими программу дошкольного образования» в ДОУ оказывается детям в возрасте от 2 месяцев до прекращения образовательных отношений, проживающим на территории города Азова, зачисленным в образовательное учреждение по заявлению родителей (законных представителей) в порядке, установленном уставом образовательного учреждения.

1.5. Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление муниципальной услуги:
-Конвенция о правах ребенка, одобренная Генеральной Ассамблеей ООН 20.11.1989г. (с изменениями и дополнениями);

—Конституция Российской Федерации, принятая всенародным голосованием 12.12.1993г. (с изменениями и дополнениями);

—Закон Российской Федерации от 07.02.1992г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» (с изменениями и дополнениями);

—Федеральный закон от 24.07.1998г. № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями);

—Федеральный закон от 29.12.2012г. № 273 –ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями);

—Постановление Правительства Российской Федерации от 04.10.2000г. №751 «О Национальной доктрине образования в Российской Федерации»;

—Постановление Правительства Российской Федерации от 15. 08. 2013 г. № 706 «Об утверждении Правил оказания платных образовательных услуг»;

—Постановление Главного государственного санитарного врача РФ от 15.05.2013г. № 26 «Об утверждении СанПиН 2.4.1.3049-13 «Санитарно-эпидемиологические требования к устройству, содержанию и организации режима работы дошкольных образовательных организаций»;

—Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 17.10.2013г. № 1155 «Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта дошкольного образования»;

—Приказ Министерства образования и науки РФ от 30.08.2013 г. № 1014 «Об утверждении порядка организации и осуществления образовательной деятельности по

основным общеобразовательным программам – образовательным программам дошкольного образования»;

—Приказ Минтруда России № 544н от 18.10.2013 г. «Об утверждении профессионального стандарта «Педагог (педагогическая деятельность в сфере дошкольного, начального общего, основного общего, среднего общего образования) (воспитатель, учитель)»;

-Иные действующие правовые акты Российской Федерации.

2. Требования к порядку и условиям предоставления услуг.

2.1. Общие требования к процессу предоставления услуг:

2.1.1. Присмотр и уход за детьми – это комплекс мер по организации питания и хозяйственно-бытового обслуживания детей, обеспечению соблюдения ими личной гигиены и режима дня.

2.1.2. В группах по присмотру и уходу за детьми обеспечивается их содержание и воспитание, направленные на социализацию и формирование у них практически ориентированных навыков, в том числе с учетом особенностей психофизического развития детей с ограниченными возможностями здоровья, детей-инвалидов.

2.1.3. Присмотр и уход за детьми осуществляется в соответствии с «Санитарно – эпидемиологическими требованиями к устройству, содержанию и организации режима работы дошкольных организаций» в действующей редакции и требованиями иных нормативных правовых актов.

2.1.4. Потребителями муниципальной услуги являются семьи, имеющие детей дошкольного возраста от 2-х месяцев до 8 лет, проживающие на территории города Азова, независимо от пола, расы, национальности, языка, происхождения, отношения к религии, состояния здоровья, социального, имущественного и должностного положения родителей (законных представителей), при соблюдении условий, определяющих право на предоставление муниципальной услуги.

2.1.5. Внеочередным и первоочередным правом предоставления мест в ДООУ пользуются дети граждан, перечень которых предусмотрен законодательством Российской Федерации.

2.1.6. Иностранцы граждане, проживающие на территории города Азова, принимаются в ДООУ на общих основаниях.

2.1.7. Для получения муниципальной услуги Получатель представляет следующие документы (см. Положение о приеме, переводе и отчислении детей МБДОУ № 6)

2.1.8. Размер платы за муниципальную услугу (по формам ее оказания) устанавливается постановлением Администрации г. Азова. Информацию о текущей стоимости получения муниципальной услуги (по формам ее оказания) можно получить посредством обращения в дошкольную организацию, оказывающую услугу или в Управление образования города Азова.

2.1.9. Перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги:

-отсутствие мест в Учреждении.

2.1.10. Перечень оснований для прекращения предоставления муниципальной услуги:

-по заявлению родителей (законных представителей);

-по медицинским показаниям;

-за невыполнение родителями (законными представителями) ребенка условий договора на оказание муниципальных услуг.

2.2. Требования к законности и безопасности предоставления услуги.

Муниципальная услуга оказывается населению при наличии документов, в соответствии с которыми функционирует образовательная организация:

- устав организации;
- приказы, решения, правила, инструкции, методики, регламентирующие процесс предоставления услуг и их контроля, предусматривающие меры совершенствования работы образовательной организации;
- федеральные государственные образовательные стандарты дошкольного образования и настоящий Стандарт;
- эксплуатационные документы на имеющиеся в образовательной организации оборудование, приборы и аппаратуру, которые должны способствовать обеспечению их нормальной и безопасной деятельности;

- заключения органов Федеральной службы по надзору и контролю в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека о пригодности используемых зданий и помещений для осуществления образовательной деятельности;

- прочие документы (штатное расписание, правила внутреннего трудового распорядка и др.).

2.3. Требования к уровню материально-технического обеспечения предоставления услуги:

2.3.1. Требования к зданиям и прилегающей территории:

- МБДОУ, оказывает услугу по созданию условий для осуществления присмотра и ухода за детьми, размещено в специально предназначенном здании и помещении, доступном для населения;

- МБДОУ обеспечено всеми средствами коммунально-бытового обслуживания и оснащено телефонной связью;

- здание соответствовать требованиям СанПиН 2.4.1.3049-13 «Санитарно-эпидемиологические требования к устройству, содержанию и организации режима работы дошкольных образовательных организаций».

2.3.2. Общие требования к помещениям.

- Помещение, используемое для оказания муниципальной услуги, соответствует санитарным, дезинфекционным, противозидемическим требованиям, предъявляемым действующим законодательством к организации и деятельности групп присмотра и ухода за детьми дошкольного возраста.

- Помещение, используемое для групп присмотра и ухода, обеспечены водоснабжением (горячим и холодным), канализацией, санузлом. Допускается организация автономной системы горячего водоснабжения.

- Помещение имеет искусственное и естественное освещение. Источники искусственного освещения обеспечивают достаточное и равномерное освещение всех помещений.

- Помещение оборудовано централизованной системой отопления.

- Состояние помещения обеспечивает требования санитарно-гигиенических норм и правил, правил противопожарной безопасности, безопасности труда и быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг (повышенной температуры воздуха, влажности воздуха, запыленности, загрязненности, шума, вибрации и других факторов).

2.3.3. Требования к санитарному содержанию помещений и проведению дезинфекционных, противозидемических мероприятий.

Все помещения подлежат уборке влажным способом при открытых фрамугах или окнах не менее двух раз в день. Игрушки моются ежедневно в конце дня. Ковровые покрытия ежедневно пылесосят и чистят влажной щеткой или выколачивают на специально отведенных для этого площадках, затем чистят влажной щеткой. Дети от года до двух лет должны обеспечиваться индивидуальными горшками. Горшки моют после каждого пользования при помощи моющих средств. Уборочный инвентарь (тряпки, ведра,

щетки), используемый для санузлов, не должен использоваться для уборки других помещений. Необходимо предусматривать индивидуальные спальные места и постельные принадлежности, белье, полотенца. Смену постельного белья, полотенца проводят по мере их загрязнения, но не реже одного раза в неделю.

Все помещения ежедневно и неоднократно проветриваются в отсутствие детей. Сквозное проветривание проводят не менее 10 минут через каждые 1,5 часа.

2.3.4. Требования к организации питания.

- При организации питания используются продукты питания, рекомендованные СанПиН 2.4.1.3049-13. Организация питания в группах присмотра и ухода организована:

- Наличие в помещении отдельной кухни. Кухня обеспечена необходимым инвентарем и холодильным оборудованием (бытовым холодильником), обеспечивающим санитарно-эпидемиологический режим организации питания и хранения продуктов, моющими и дезинфицирующими средствами. При приготовлении пищи исключена возможность контакта сырых и готовых к употреблению продуктов, и инвентаря, используемого для их разделки (ножи, разделочные доски и др.). Мытье посуды осуществляется с применением моющих средств.

- В группах присмотра и ухода организован питьевой режим. Допускается использование кипяченой питьевой воды при условии ее хранения не более 3 часов.

2.3.5. Требования к организации режима работы группы по уходу и присмотру.

Требования, предъявляемые к организации приема пищи, дневного сна и прогулок, минимальный набор помещений для групп присмотра и ухода определены в СанПиН 2.4.1.3049-13.

2.3.6. Наполняемость.

Наполняемость групп зависит от возраста детей и их состояния здоровья, которая не должна превышать установленную СанПиН 2.4.1.3049-13.

2.3.7. Медицинское обеспечение детей.

- Прием детей в группы присмотра и ухода осуществляется на основании медицинского заключения о состоянии здоровья, выданного в установленном порядке. Ежедневный утренний прием детей проводят работники групп присмотра и ухода, которые опрашивают родителей о состоянии здоровья детей. Выявленные больные дети или дети с подозрением на заболевание в группы не принимаются, заболевших в течение дня детей изолируют от здоровых детей до прихода родителей или направляют в лечебное учреждение.

- Медицинское обеспечение детей, посещающих группы присмотра и ухода, осуществляется на основании договора с дошкольной образовательной организацией, имеющей в штате медицинского работника и находящейся в непосредственной близости (в пределах одного муниципального района) от местонахождения групп присмотра и ухода либо с территориальным лечебно-профилактическим учреждением.

- Медицинский контроль за здоровьем детей групп присмотра и ухода осуществляется медицинским работником. Персонал группы присмотра и ухода должен проходить медицинские осмотры и обследования в установленном порядке в соответствии с требованиями СанПиН 2.4.1.3049-13. В случае возникновения признаков инфекционных заболеваний немедленно сообщается родителям заболевшего ребенка, вызывается врач и информируется поликлиника. Объем противоэпидемических мероприятий определяется прибывшим врачом.

2.3.8. Требования к специальному и техническому оснащению МБДОУ

- ДОУ оснащены необходимым оборудованием, отвечающим требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов.

- Оборудование должно использоваться строго по назначению в соответствии с эксплуатационными документами, содержаться в технически исправном состоянии. Пригодность к эксплуатации специального оборудования, приборов и аппаратуры подтверждается проверкой.

- Периодичность проверки оборудования определяется его эксплуатационными документами, либо (при отсутствии четкого указания данного параметра в эксплуатационных документах) документом, регламентирующим работу образовательных организаций.

- Неисправное оборудование должно быть заменено, отремонтировано (если они подлежат ремонту) или изъято из эксплуатации. Пригодность к эксплуатации отремонтированного оборудования подтверждается проверкой.

2.4. Требования к доступности услуги для потребителей

2.4.1. Гарантируется: обеспечение равных возможностей для полноценного развития каждого ребёнка в период дошкольного детства независимо от места проживания, пола, нации, языка, социального статуса, психофизиологических и других особенностей (в том числе ограниченных возможностей здоровья).

2.4.2. Режим работы ДОУ определяется Уставом.

2.4.3. Длительность рабочего дня МБДОУ составляет 12 часов.

2.5. Требования к кадровому обеспечению ДОУ.

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

2.5.2. Группа присмотра и ухода должна располагать необходимым числом специалистов в соответствии с количеством предоставляемых услуг из расчета не менее 1 работника на группу из 15 детей и не менее 2 работников на группу свыше 15 детей.

2.5.3. Каждый специалист группы присмотра и ухода должен иметь среднее (полное) общее образование, обладать знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных на него обязанностей. Наряду с этим они должны обладать высокими моральными качествами, чувством ответственности. При оказании услуг работники группы должны проявлять к детям и их родителям (законным представителям) максимальную вежливость, внимание, выдержку, предусмотрительность, терпение.

2.5.4. Работники несут ответственность за качество оказания услуги, работа должна быть направлена на полное удовлетворение нужд детей и родителей (законных представителей), непрерывное повышение качества услуги.

2.6. Требования к уровню информационного обеспечения потребителей услуг

2.6.1. В состав информации о предоставляемой образовательной организацией муниципальной услуге по осуществлению присмотра и ухода за детьми и их содержанию в ДОУ

- характеристики муниципальной услуги, область ее предоставления и затраты времени на ее предоставление;

- режим работы учреждения, справочный телефон, фамилии, имена, отчества педагогов;

- возможность влияния потребителей на качество муниципальной услуги;

- правила и условия эффективного и безопасного предоставления муниципальной услуги;

- гарантийные обязательства исполнителя муниципальной услуги.

Информация обновляется по мере изменения данных.

Информирование граждан осуществляется посредством:

- 1) информационных стендов (уголков получателей услуг) в образовательных организациях;
- 2) устного информирования родителей (законных представителей) при проведении родительских собраний, встреч и т.п.;
- 3) на сайте МБДОУ.

2.6.2. Результат, который должен быть достигнут в процессе или по окончании выполнения услуги: эффективно организованный присмотр и уход за детьми дошкольного возраста.

2.6.3. Категории и группы получателей муниципальной услуги: дети в возрасте от 2-х месяцев до 7 лет.

2.6.4. Показатели оценки качества муниципальной услуги:

Критерии оценки качества муниципальной услуги:

- полнота предоставления муниципальной услуги в соответствии с установленными настоящим Стандартом требованиями ее предоставления;
- результативность предоставления муниципальной услуги по результатам оценки соответствия оказанной муниципальной услуги Стандарту, изучения обращений граждан и опросов населения.

Качественное предоставление муниципальной услуги характеризуют:

- доступность, безопасность и эффективность дошкольного образования;
- создание условий для развития личности воспитанника;
- отсутствие профессионально-педагогических ошибок и нарушений технологии оказания муниципальной услуги;
- оптимальность использования ресурсов Учреждения;
- удовлетворенность воспитанника и его родителей (законных представителей) педагогическим обслуживанием.

2.6.5. Порядок обжалования потребителями муниципальной услуги

Обжаловать нарушение требований настоящего стандарта качества муниципальной услуги может любое лицо, являющееся получателем муниципальной услуги. За несовершеннолетних лиц обжаловать нарушение настоящего стандарта могут родители (законные представители). Правозащитные организации могут представлять интересы вышеуказанных лиц.

Лицо, подающее жалобу на нарушение требований стандарта качества муниципальной услуги (далее - заявитель) при условии его дееспособности, может обжаловать нарушение настоящего стандарта следующими способами:

- указание на нарушение требований стандарта сотруднику учреждения, оказывающего услугу;
- жалоба на нарушение требований стандарта должностному лицу учреждения, оказывающего услугу;
- жалоба на нарушение требований стандарта в администрацию г.Азова
- жалоба на действия или бездействия должностного лица учреждения в досудебном и судебном порядке;
- обращение в суд.

3. Осуществление контроля за соблюдением стандарта качества муниципальной услуги по присмотру и уходу за детьми, осваивающими программу дошкольного образования

Осуществление контроля за соблюдением стандарта качества муниципальной услуги по присмотру и уходу за детьми, осваивающими программу дошкольного образования, в дошкольных образовательных организациях осуществляется посредством процедур внутреннего и внешнего контроля.

Внутренний контроль за соблюдением качества муниципальной услуги осуществляется руководителем образовательной организации включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений оказания муниципальной услуги.

Проверки могут быть плановыми и внеплановыми. Периодичность проведения плановых проверок определяется руководителем образовательной организации. Основанием для проведения внеплановой проверки являются мотивированные обращения и заявления физических и юридических лиц о ненадлежащем качестве предоставления муниципальной услуги.

Внешний контроль осуществляют органы местного самоуправления муниципального образования г. Азова. Внешний контроль может осуществляться в виде плановых, внеплановых, проверок и мониторинга.

Внешний контроль в виде плановой проверки осуществляется не чаще, чем один раз в три года в соответствии с утвержденным ежегодным планом контроля, который обеспечивает периодичность и исключает нерациональное дублирование в организации проверок.

Внешний контроль в виде внеплановой проверки проводится в случаях:

- 1) истечение срока исполнения образовательной организацией ранее выявленных нарушений при предоставлении муниципальной услуги;
- 2) поступления обращения и заявления физических и юридических лиц о ненадлежащем качестве предоставления муниципальной услуги.

Внешний контроль в виде мониторинга позволяет осуществлять постоянное наблюдение за деятельностью образовательных организаций, сбор и обработку соответствующей информации по вопросам жизнедеятельности образовательных организаций.

Работа образовательных организаций в области качества муниципальной услуги должна быть направлена на полное удовлетворение нужд населения, непрерывное повышение качества муниципальной услуги.

При оценке качества муниципальной услуги используются следующие критерии:

- полнота предоставления муниципальной услуги в соответствии с установленными требованиями её предоставления;
- результативность (эффективность) предоставления муниципальной услуги, оцениваемая различными методами (в том числе путём проведения опросов);

-отсутствие жалоб, поданных на качество оказания муниципальной услуги, в том числе в правоохранительные органы, в прокуратуру;

-отсутствие представлений прокуратуры, иных актов органов государственной власти о некачественном предоставлении муниципальной услуги.

Результаты проверки представляются в форме:

- акта, в случаях, когда не требуется углубленная обработка и анализ собранной информации;

- аналитической справки, справки о результатах проверки, служебной записки, доклада о состоянии дел по проверяемому вопросу и иной форме, установленной Управлением образования;

- письменного ответа на жалобу или заявление.

4. Учет мнения потребителей услуги (работы)

Независимая оценка качества муниципальной услуги осуществляется в отношении дошкольных образовательных организаций, осуществляющих присмотр и уход за детьми, содержания детей в учреждениях, в целях определения соответствия предоставляемой услуги потребностям физического лица и юридического лица, в интересах которых осуществляется муниципальная услуга.

Организация, осуществляющая оценку качества, устанавливает формы и методы проведения независимой оценки качества оказания муниципальной услуги.

5.1. Критерии оценки качества муниципальной услуги:

5.1.1.полнота предоставления муниципальной услуги в соответствии с установленными настоящим Стандартом требованиями ее предоставления;

5.1.2.результативность предоставления муниципальной услуги по результатам оценки соответствия оказанной муниципальной услуги Стандарту, изучения обращений граждан и опросов населения.

5.2. Качественное предоставление муниципальной услуги характеризуют:

5.2.1. доступность, безопасность и эффективность дошкольного образования;

5.2.2. создание условий для развития личности воспитанника;

5.2.3.отсутствие профессионально-педагогических ошибок и нарушений технологии оказания муниципальной услуги;

5.2.4.оптимальность использования ресурсов ДОУ;

5.2.5.удовлетворенность воспитанника и его родителей (законных представителей) педагогическим обслуживанием.