**Магаданская область**

АДМИНИСТРАЦИЯ

ОМСУКЧАНСКОГО ГОРОДСКОГО ОКРУГА

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

От 03.04.2017г. № 259

пос. Омсукчан

|  |
| --- |
| Об утверждении Стандарта качества предоставления муниципальной услуги «Реализация дополнительных общеразвивающих программ» муниципальными учреждениями, подведомственными Управлению спорта и туризма администрации Омсукчанского городского округа |

В соответствии с постановлением администрации Омсукчанского городского округа от 28.03.2016г. № 169 «Об утверждении порядка разработки и утверждения стандартов качества предоставления муниципальных услуг (выполнения работ) муниципальными учреждениями Омсукчанского городского округа», в целях повышения уровня качества оказания муниципальной услуги «Реализация дополнительных общеразвивающих программ», администрация Омсукчанского городского округа

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить Стандарт качества предоставления муниципальной услуги «Реализация дополнительных общеразвивающих программ» муниципальными учреждениями, подведомственными Управлению спорта и туризма администрации Омсукчанского городского округа (далее - Стандарт) согласно приложению к настоящему постановлению.

2. Настоящее постановление подлежит размещению (опубликованию) на официальном сайте муниципального образования «Омсукчанский городской округ» в сети Интернет ([www.omsukchan-adm.ru](http://www.omsukchan-adm.ru)).

3. Контроль за исполнением постановления возложить на руководителя управления спорта и туризма администрации Омсукчанского городского округа А.В. Гутиева.

Глава администрации С.П. Кучеренко

Приложение

к постановлению

администрации

городского округа

от 03.04.2017г. № 259

СТАНДАРТ

качества предоставления муниципальной услуги

«Реализация дополнительных общеразвивающих программ»

муниципальными учреждениями, подведомственными Управлению спорта и туризма администрации Омсукчанского городского округа

**I. Общие положения**

1. Настоящий Стандарт распространяется на муниципальную услугу «Реализация дополнительных общеразвивающих программ» (далее – Услуга), предоставляемую населению Омсукчанского городского округа муниципальными образовательными учреждениями Омсукчанского городского округа, реализующими дополнительные общеразвивающие программы в области физической культуры и спорта (далее – Организация), подведомственными Управлению спорта и туризма администрации Омсукчанского городского округа.

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) получателей Услуги.

2. Наименование Услуги: «Реализация дополнительных общеразвивающих программ».

3. Состав (содержание) Услуги.

- обеспечение педагогическим, руководящим, административно-хозяйственным, учебно-вспомогательным и прочим персоналом;

- материально-техническое обеспечение образовательного процесса по реализации общеобразовательных программ в области физической культуры и спорта различной направленности(дзюдо, волейбол, баскетбол, футбол, хоккей)

-предоставление обучающимся зданий и иных помещений, отвечающих установленным строительным, санитарным правилам и нормам;

- обеспечение содержания и ремонта предоставленных зданий и иных помещений в соответствии со стандартами качества;

- обеспечение помещения услугами тепло-, электро-, и водоснабжения, услуга водоотведения;

- обеспечение материальными запасами, не относящимися к образовательному процессу.

4. Орган, ответственный за предоставление Услуги - Управление спорта и туризма администрации Омсукчанского городского округа (далее – Управление спорта).

5. В качестве исполнителя Услуги выступает муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Детско-юношеская спортивная школа п. Омсукчан».

Контактная информация об Организации, предоставляющей Услугу, и органе, ответственном за предоставление Услуги, размещена в приложении № 1 к настоящему Стандарту.

6. Нормативные правовые акты, регламентирующие предоставление Услуги:

- Конституция Российской Федерации (принята на всенародном голосовании 12.12.1993, с поправками);

- Закон Российской Федерации от 29.12.2012г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;

- Закон Российской Федерации от 24.07.1998г. № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации» (с изм. и доп.);

- Федеральный закон от 06.10.2003г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» (с изм. и доп.);

- [постановление](consultantplus://offline/ref=3FF0E6E71AB63D68310EAAF4139AA4717ABA5BB94176F74A5F4BFB5462ZDLAH) Правительства Российской Федерации от 10.07.2013г. № 582 «Об утверждении Правил размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновления информации об образовательной организации»;

- [постановление](consultantplus://offline/ref=3FF0E6E71AB63D68310EAAF4139AA4717AB55DB84F77F74A5F4BFB5462ZDLAH) Правительства Российской Федерации от 28.10.2013г. № 966 «О лицензировании образовательной деятельности»;

- [приказ](consultantplus://offline/ref=3FF0E6E71AB63D68310EAAF4139AA4717AB759BE417AF74A5F4BFB5462ZDLAH) Министерства образования и науки Российской Федерации от 29.08.2013г. № 1008 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным общеобразовательным программам»;

- [постановление](consultantplus://offline/ref=3FF0E6E71AB63D68310EAAF4139AA4717AB454B94B71F74A5F4BFB5462ZDLAH) Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 04.07.2014г.№ 41 «Об утверждении СанПиН 2.4.4.3172-14 «Санитарно-эпидемиологические требования к устройству, содержанию и организации режима работы образовательных организаций дополнительного образования детей»;

- [Приказ Федерального агентства по физической культуре, спорту и туризму от 3 марта 2004 года № 190/л «Об утверждении «Табеля обеспечения спортивной одеждой, обувью и инвентарем индивидуального пользования](garantF1://6094895.0)»;

- Приказ Министерства спорта Российской Федерации (Минспорт России) от 12 сентября 2013 года № 731 **«**Об утверждении Порядка приема на обучение по дополнительным предпрофессиональным программам в области физической культуры и спорта»;

- Устав Организации.

**II. Порядок получения доступа к муниципальной услуге**

7. Потребители Услуги.

Потребителями Услуги являются дети в возрасте от 6 до 18 лет, проживающие на территории муниципального образования «Омсукчанский городской округ» (далее – Потребитель, обучающийся) и не имеющие медицинских противопоказаний к освоению выбранной дополнительной образовательной программы.

Единица измерения Услуги – 1 обучающийся.

8. Порядок доступа к Услуге и обращения в Организацию.

8.1. Получить Услугу может любой Потребитель вне зависимости от пола, расы, национальности, языка, происхождения, отношения к религии, убеждений, социального, имущественного и должностного положения родителей, иных обстоятельств.

Потребители имеют право выбирать Организацию вне зависимости от места проживания.

Оказание Услуги носит заявительный характер. Для получения Услуги родитель (законный представитель) Потребителя обращается в Организацию лично.

Услуга является бесплатной.

Источник финансирования Услуги – бюджет Омсукчанского городского округа.

8.2. Порядок прохождения административных процедур для получения Услуги:

* + 1. Подача родителями (законными представителями) Потребителя и Потребителями, достигшими 14 – летнего возраста заявления в Организацию, в котором необходимо указать:

- Ф.И.О., дату и год рождения Потребителя;

- место жительства Потребителя;

- сведения о родителях (законных представителях) Потребителя;

- дату написания заявления;

- подпись лица, подавшего заявление.

8.2.2. Медицинское заключение о состоянии здоровья Потребителя, где указанно об отсутствии у него противопоказаний для занятий в выбранной секции.

8.2.3. 2 фотографии Потребителя 3х4 (для оформления личного дела).

8.2.4. Копия свидетельства о рождения или паспорта Потребителя.

До начала приема Организация должна объявить:

- условия приема (возраст, сроки освоения программ, и т.п.);

- правила приема в Организацию;

- перечень направлений деятельности Организации и выбранных секций, на которые объявляется прием.

При подаче заявления о приеме на обучение Организация знакомит родителей (законных представителей) Потребителя со своим Уставом, с лицензией на осуществление образовательной деятельности, с образовательными программами и другими документами, регламентирующими организацию и осуществление образовательной деятельности, права и обязанности Потребителей. Заявление о приеме и факт ознакомления с документами заверяется личной подписью родителей (законных представителей) Потребителя.

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

Прием заявлений прекращается по мере заполнения мест в секциях.

Зачисление в Организацию производится на основании приказа руководителя (о комплектовании) Организации, в соответствии с которым сведения о Потребителе вносятся в журнал учета работы секции Организации.

8.3. Услуга оказывается Потребителям, зачисленным в состав обучающихся Организации.

8.4. Основания для приостановления и отказа в оказании Услуги:

8.4.1. Оказание Услуги приостанавливается:

- по инициативе родителей (законных представителей) Потребителя;

- неоднократное или грубое нарушение Потребителем правил внутреннего распорядка обучающихся;

- по медицинским показаниям до получения медицинского заключения, разрешающего посещать Организацию;

- по требованию надзорных органов или при наличии вступивших в законную силу судебных актов до устранения причин приостановления;

- в связи с аварийными ситуациями и другими форс-мажорными обстоятельствами до устранения причин их возникновения.

8.4.2. Основания для отказа в оказании Услуги:

- отсутствие свободных мест в секциях, занимающихся по выбранной дополнительной программе;

- несоответствие возраста Потребителя условиям оказания Услуги;

- наличие у Потребителя медицинских противопоказаний к освоению выбранной образовательной программы.

8.5. Требования к срокам оказания Услуги:

8.5.1. Оказание Услуги осуществляется в часы работы Организации.

8.5.2. Сроки оказания Услуги устанавливаются Организацией в соответствии с реализуемыми дополнительными программами (в соответствии с лицензией на оказание услуг по реализации дополнительных программ).

8.5.3. Продолжительность занятий в объединениях устанавливается локальным нормативным актом Организации. Рекомендуемая продолжительность занятий Потребителей в учебные дни - не более 3 академических часов в день, в выходные и каникулярные дни - не более 4 академических часов в день.

9. Результат предоставления Услуги:

- освоение детьми дополнительных общеразвивающих программ;

- полноценное проведение свободного времени с пользой для физического развития личности;

- качественное изменение индивидуальных показателей развития физических, интеллектуальных и творческих способностей детей.

**III. Требования к качеству предоставлению муниципальной услуги**

10. Требования к Организации.

Услуга предоставляется Организацией, функционирующей в соответствии со следующими основными документами:

1) Уставом Организации (утвержденным и зарегистрированным в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации);

2) Лицензией на осуществление (права ведения) образовательной деятельности (реализацию образовательных программ дополнительного образования детей);

3) Правилами, инструкциями, методиками, положениями:

Правила:

- правила внутреннего трудового распорядка Организации;

- санитарно-эпидемиологические правила и нормативы СанПиН, утвержденные постановлениями Главного государственного санитарного врача РФ от 28.11.2002г. № 44 «О введении в действие санитарно-эпидемиологических правил и нормативов СанПиН 2.4.2.1178-02»; от 03.04.2003г. № 27 «О введении в действие санитарно-эпидемиологических правил и нормативов СанПиН 2.4.4.1251-03»; от 03.06.2003г. № 118 «О введении в действие санитарно-эпидемиологических правил и нормативов СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03», далее - СанПиН;

Инструкции:

- по эксплуатации оборудования Организации (паспорта техники);

- должностные инструкции персонала;

- по охране труда, жизни и здоровья воспитанников (в том числе по проведению профилактических осмотров);

- о мерах пожарной безопасности;

- действий персонала при угрозе или возникновении террористических актов.

Положения Организации:

- об общем собрании коллектива;

- об оплате труда (материальном стимулировании);

- об охране труда и технике безопасности и др.

Эксплуатационные документы на оборудование, приборы и аппаратуру Организации (технический паспорт Организации, документы на оборудование; сертификаты соответствия; инвентарные описи основных средств и др.).

4) Актом готовности Организации к новому учебному году; заключениями органов Государственной санитарно-эпидемиологической службы и Государственной противопожарной службы о пригодности используемых зданий и помещений для осуществления образовательного процесса;

5) Приказами Управления спорта, иными нормативными правовыми актами в области дополнительного образования.

Вышеперечисленные документы подлежат постоянному анализу для внесения в них необходимых изменений, изъятия из обращения устаревших, принятия новых документов в соответствии с действующим законодательством.

11. Требования к режиму работы Организации.

Режим работы определяется уставом Организации и обеспечивает доступность предоставляемой Услуги по времени суток.

Режим работы Организаций, длительность пребывания в них детей устанавливается исходя из возможности бюджетного финансирования и спроса на Услугу.

Занятия проводятся в группах (одновозрастных, разновозрастных) и должны начинаться не ранее 8.00, заканчиваться не позднее 20.00.

Продолжительность занятия в Организации должна составлять не более 40-45 минут, для детей 6-летнего возраста - 30 минут. Для отдыха обучающихся и проветривания помещений между занятиями необходимо проведение перерывов длительностью не менее 5 минут.

Расписание занятий составляется администрацией Организации для создания наиболее благоприятного режима труда и отдыха обучающихся с учетом возрастных особенностей и санитарно-гигиенических норм, установленных действующим законодательством.

В работе Организации могут участвовать родители (законные представители) обучающегося, в случае согласия руководителя Организации.

Организация может создавать объединения в других образовательных учреждениях, предприятиях и организациях на договорной основе.

12. Требования к зданию Организации.

12.1. Организация должна быть размещена в специально предназначенном либо приспособленном здании (ях), состояние здания не должно быть аварийным, здание должно быть оборудовано водопроводом, подключено к системам централизованного отопления и горячего водоснабжения либо отапливаться от котельных, оборудовано канализацией.

При отсутствии централизованного водоснабжения организуется подвоз воды, которая отвечает санитарно-эпидемиологическим требованиям к питьевой воде. При отсутствии централизованной канализации, здания оборудуются внутренней канализацией, при условии устройства выгребов или локальных очистных сооружений.

Организации и их структурные подразделения должны быть размещены в зданиях и помещениях, доступных для потребителей Услуги.

12.2. Территория Организации должна быть огорожена, иметь наружное электрическое освещение.

13. Требования к помещениям Организации.

13.1. Площадь, занимаемая Организацией, должна обеспечивать размещение работников Организации и потребителей Услуги в соответствии с СанПиН.

В Организации в зависимости от видов деятельности должны быть:

- спортивные залы (4,0 кв.м.);

- помещения для хранения спортивного инвентаря;

- помещения для тренировочных занятий (площадью не менее 12 кв.м. на 1 обучающегося);

В Организации вне зависимости от видов деятельности должны быть:

- гардероб для верхней одежды обучающихся;

- санузлы, обеспеченные туалетной бумагой, кусковым мылом.

Помещения Организации следует размещать в наземных этажах зданий. Не допускается размещать помещения для пребывания обучающихся в подвальных и цокольных этажах. При размещении Организации в приспособленных помещениях совместно с другими организациями, не имеющими отношения к данной Организации, необходимо обеспечить для обучающихся отдельный вход, гардероб, туалет.

В помещениях Организации температура воздуха должна соответствовать следующим параметрам:

- в вестибюле, гардеробе - 18-22°С;

- в помещениях для занятий спортом - 17-20°С;

- в медицинских кабинетах, раздевальных при спортивных залах - 20 - 22°С;

- в душевых - 24 - 26°С;

- в остальных помещениях 18 - 24°С.

Размеры площадей основных и дополнительных помещений принимаются в зависимости от реализуемых Организацией образовательных программ дополнительного образования, единовременной вместимости, технологии процесса обучения, инженерно-технического оборудования, оснащения необходимой мебелью.

Помещения должны быть оборудованы системами хозяйственно-питьевого, противопожарного и горячего водоснабжения, канализацией и водостоками.

Основные помещения должны иметь естественное освещение.

Указанные помещения Организации должны отвечать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам СанПиН, правилам безопасности труда и противопожарной безопасности, иным нормативным документам, быть защищенными от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых Услуг (повышенной температуры воздуха, влажности воздуха, запыленности, загрязненности, шума, вибрации и т.д.).

13.2. Организация должна быть оснащена оборудованием, аппаратурой, приборами и инвентарем, обеспечивающими надлежащее качество предоставляемой Услуги.

Материально-техническое обеспечение процесса образования спортивным оборудованием общего пользования в Организации должно осуществляться в пределах бюджетных ассигнований, предусмотренных бюджетом Омсукчанского городского округа по Управлению спорта на очередной финансовый год.

14. Требования к персоналу Организации.

14.1. Укомплектованность Организации специалистами и требования к их квалификации.

Количество работников должно соответствовать штатному расписанию Организации и нормативам по определению численности персонала, утвержденным действующим законодательством.

Предоставление Услуги осуществляют следующие виды персонала:

- административно-управленческий (руководитель Организации, его заместители по направлениям дополнительного образования, руководители структурных подразделений);

- педагогический (методисты, педагоги-организаторы, педагоги-психологи, тренеры-преподаватели);

- учебно-вспомогательный (секретарь, бухгалтер, заведующий хозяйством, экономист, кассир);

- обслуживающий персонал (уборщики служебных помещений, рабочие по комплексному обслуживанию зданий, сторожа, дворники, водитель).

Количество штатных единиц работников Организации устанавливается в зависимости от числа групп и контингента обучающихся (таблица 1), и вводится в полном объеме в пределах фонда оплаты труда работников Организации.

Таблица 1

Нормативное штатное расписание Организации

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование должности | Количество штатных единиц по норме |
|  | **I. Административный персонал** |  |
| 1 | Директор | 1 ставка независимо от количества групп |
| 2 | Заместитель директора по учебно-воспитательной работе | 1 ставка – при наличии от 10 до 60 групп,  2 ставки – при наличии от 61 до 120 групп |
| 3 | Заместитель директора по административно - хозяйственной работе (при наличии самостоятельного здания) | 1 ставка – при наличии от 30 и более групп |
| 4 | Заведующий структурным подразделением (при его наличии) | 1 ставка |
| 5 | Главный бухгалтер (при наличии ведения самостоятельного бухгалтерского учета и отчетности) | 1 ставка |
|  | **II. Педагогический персонал** |  |
| 1 | Тренер – преподаватель | 0,34 ставки на одну группу  (1 ставка – 18 часов) |
| 2 | Педагог – организатор | 0,18 ставки на 2 группы |
| 3 | Методист | 0,18 ставки на 2 группы |
| 4 | Педагог – психолог (или социальный педагог) | 1 ставка при наличии до 120 групп |
|  | **III. Учебно-вспомогательный персонал** |  |
| 1 | Заведующий хозяйством (при наличии самостоятельного здания) | 0,5 ставки – при наличии от 6 до 10 групп,  1 ставка – при наличии от 11 и более групп |
| 2 | Секретарь руководителя | 0,5 ставки – при наличии от 6 до 10 групп,  1 ставка - при наличии от 11 и более групп |
| 3 | Бухгалтер (при наличии ведения самостоятельного бухгалтерского учета и отчетности) | 0,5 ставки – при наличии от 10 до 60 групп,  1 ставка – при наличии от 61 и более групп |
| 4 | Экономист (при наличии ведения самостоятельного бухгалтерского учета и отчетности) | 0,5 ставки – при наличии от 10 до 60 групп,  1 ставка – при наличии от 61 и более групп |
| 5 | Кассир (при наличии ведения самостоятельного бухгалтерского учета и отчетности) | 1 ставка |
|  | **IV. Обслуживающий персонал** |  |
| 1 | Гардеробщик (при наличии оборудованного гардероба) | 1 ставка - при наличии от 5 до 10 групп,  2 ставки - при наличии от 11 и более групп  (при проведении занятий во вторую смену дополнительно устанавливается 1,0 ставка) |
| 2 | Дворник (при наличии самостоятельного здания) | 1 ставка |
| 3 | Рабочий по комплексному обслуживанию и ремонту зданий, сооружений и оборудования (при наличии самостоятельного здания) | 1 ставка |
| 4 | Уборщик служебных помещений | (0,5 ставки на каждые 250 кв.метров) |
| 5 | Сторож | 3 ставки на каждое отдельно стоящее здание |
| 6 | Водитель (при наличии автотранспорта) | 1 ставка |

Штатные единицы вводятся в пределах средств, выделенных на оплату труда.

Допускается введение дополнительных штатных единиц при соответствующем обосновании на стадии формирования бюджетной заявки в пределах фонда оплаты труда.

14.2. Каждый работник Организации должен иметь соответствующее образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладать знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных на него обязанностей.

Права и обязанности работников Организации закрепляются в должностных инструкциях.

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

В соответствии с ч. 2 ст. 331 Трудового кодекса РФ, к педагогической деятельности не допускаются лица:

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

- имеющие или имевшие судимость, 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 (за исключением незаконной госпитализации в медицинскую организацию, оказывающую психиатрическую помощь в стационарных условиях, и клеветы), половой неприкосновенности и половой свободы личности, против семьи и несовершеннолетних, здоровья населения и общественной нравственности, основ конституционного строя и безопасности государства, мира и безопасности человечества, а также против общественной безопасности, за исключением случаев, предусмотренных частью третьей настоящей статьи;

- имеющие неснятую или непогашенную судимость за иные умышленные тяжкие и особо тяжкие преступления, не указанные в абзаце третьем настоящей части;

- признанные нетрудоспособными в установленном федеральным законом порядке;

- имеющие заболевания, предусмотренные перечнем, утвержденным федеральным органом исполнительной власти, осуществляющих функции по выработке государственной политики и нормативно-правовому регулированию в области здравоохранения.

Лица из числа указанных в абзаце третьем части второй настоящей статьи, имевшие судимость за совершение преступлений небольшой тяжести и преступлений средней тяжести против жизни и здоровья, свободы, чести и достоинства личности (за исключением незаконной госпитализации в медицинскую организацию, оказывающую психиатрическую помощь в стационарных условиях, и клеветы), семьи и несовершеннолетних, здоровья населения и общественной нравственности, основ конституционного стоя и безопасности государства, мира и безопасности человечества, а также против общественной безопасности, и лица, уголовное преследование в отношении которых по обвинению в совершении этих преступлений прекращено по нереабилитирующим основаниям, могут быть допущены к педагогической деятельности при наличии решения комиссии по делам несовершеннолетних и защите их прав, созданной высшим исполнительным органом государственной власти субъекта Российской Федерации, о допуске их к педагогической деятельности.

Квалификацию работников следует поддерживать на высоком уровне постоянной (периодической, не реже чем раз в 3 года) учебой на курсах переподготовки и повышения квалификации, предусмотренными действующим законодательством.

Штат Организации должен быть укомплектован преподавателями не менее чем на 65%.

Не менее 50% педагогических работников, а также весь административно-управленческий персонал имеют навыки работы с персональным компьютером.

15. Требования к организации предоставления Услуги.

15.1. Информационное сопровождение деятельности Организации.

Информационное сопровождение деятельности Организации, порядка и правил предоставления Услуги должно быть доступно потребителям Услуги - населению Омсукчанского городского округа.

Состояние и состав данной информации должны соответствовать требованиям Закона Российской Федерации от 07.02.1992г. № 2300-1 «О защите прав потребителей».

Организации обязаны довести до сведения потребителей Услуги свое наименование и местонахождение. Информация о предоставлении Услуги должна содержать сведения:

- о действиях родителей (законных представителей), являющихся основанием для предоставления Услуги;

- о порядке предоставления Услуги;

- о перечне документов, необходимых для предоставления Услуги;

- об ответственных за предоставление Услуги работниках;

- о графике приема потребителей Услуги;

- об основаниях для отказа в предоставлении Услуги;

- о порядке обжалования качества предоставления Услуги.

Данная информация должна быть предоставлена способом, предусмотренным действующим законодательством, обеспечивающим ее доступность для потребителей Услуги.

Информирование потребителей Услуги осуществляется посредством:

- публикации настоящего Стандарта в средствах массовой информации;

- публикации информации об Организации в сети Интернет на отраслевом разделе «Спорт» официального интернет-сайта администрации Омсукчанского городского округа;

- информационных стендов, размещаемых в Организации.

В каждой Организации должны быть размещены информационные уголки, содержащие копии лицензии, сведения о предоставляемой Услуге, требования к детям, их родителям (законным представителям), порядок работы с жалобами и обращениями граждан, настоящий Стандарт.

Потребитель Услуги вправе требовать предоставления необходимой и достоверной информации о выполняемой Услуге.

Информация о деятельности Организации, о порядке и правилах предоставления Услуги должна обновляться (актуализироваться) по мере необходимости, не менее 1 раза в год.

15.2. Порядок оказания Услуги.

15.2.1. Предоставление Услуги осуществляют Организации следующего вида - детско-юношеская спортивная школа.

Организация осуществляет работу с детьми в течение всего календарного года.

Организация вправе организовывать и проводить массовые мероприятия, создавать необходимые условия для совместного труда, отдыха детей и их родителей (законных представителей).

В Организациях ведется методическая работа, направленная на совершенствование образовательного процесса, мастерства педагогических работников.

15.2.2. Содержание образовательного процесса в Организации определяется учебным планом Организации, образовательными программами дополнительного образования детей (типовыми, модифицированными, экспериментальными, авторскими).

Образовательные программы должны соответствовать примерным требованиям к программам дополнительного образования детей (письмо Департамента молодежной политики, воспитания и социальной защиты детей Министерства образования и науки РФ от 19.10.2006г. № 06-1616 «О методических рекомендациях»; письмо Министерства образования и науки РФ от 11.12.2006г. № 06-1844 «О примерных требованиях к программам дополнительного образования детей»; письмо Министерства образования РФ от 20.05.2003г. № 28-51-391/16 «О реализации дополнительных образовательных программ в учреждениях дополнительного образования детей»).

Наполняемость групп в Организации определяется Уставом, нормативами и правилами СанПиН (с учетом специфики образовательных программ дополнительного образования детей).

Основной формой образовательной работы в Организации с детьми являются занятия в группах.

Начало занятий - не ранее 8 часов утра, их окончание – не позже 20 часов вечера

Продолжительность занятий –30-45 минут, для детей от 6 лет - 30 минут. Необходимо проведение перерывов между занятиями длительностью не менее 10 минут для отдыха детей и проветривания помещений. При наличии в Организации двух смен занятий в середине дня необходимо устраивать 1-2-часовой перерыв.

Длительность этапов спортивной подготовки, минимальный возраст лиц для зачисления на этапы спортивной подготовки и минимальное количество лиц, проходящих спортивную подготовку в группах на этапах спортивной подготовки, определяются в зависимости от видов спорта.

Комплектование Организации на новый учебный год проводится с 01 сентября по 30 сентября текущего года.

16. Требования к результату оказания Услуги.

Работа Организации должна быть направлена на полное удовлетворение нужд Потребителей, повышение качества оказания Услуги.

Результатом оказания муниципальной услуги является:

- реализация права потребителя на получение дополнительных общеразвивающих программ;

- организация содержательного досуга обучающихся, создание условий для личностного развития обучающихся, укрепления их здоровья, профессионального самоопределения, адаптации к жизни в обществе;

- нравственное воспитание, воспитание силы воли, мужества, патриотизма.

17. Оценка качества предоставления Услуги.

Услуга оценивается по следующим критериям:

1) Полнота предоставления Услуги в соответствии с требованиями, установленными настоящим Стандартом;

2) Результативность предоставления Услуги по результатам оценки соответствия оказанной Услуги Стандарту, изучения обращений граждан и опросов населения;

3) Создание условий для непрерывного дополнительного образования обучающихся в соответствии с их интересами и потребностями.

Система индикаторов качества предоставления Услуги представлена в таблице 2.

Таблица 2

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № п\п | Индикаторы качества  предоставления услуги | Значение  индикатора | Методика расчета |
| 1 | 2 | 3 | 4 |
| 1. | Доля детей, занимающихся физической культурой и спортом в возрасте от 6 до 18 лет | Не менее 46% | **Кзс = Озс / Окд х 100, где**  Кзс – показатель доли детей в возрасте от 6 до 18 лет, занимающихся физической культурой и спортом;  Озс – кол-во детей в возрасте от 6 до 18 лет, занимающихся физической культурой и спортом;  Окд – кол-во детей в возрасте от 6 до 18 лет |
| 2. | Количество учащихся, занявших призовые места в областных и межрайонных соревнованиях | Абсолютная величина устанавливается ежегодно муниципальным заданием | Абсолютная величина определяется на основании протоколов ведения соревнований |
| 3. | Доля детей в возрасте от 6 до 18 лет, привлекаемых к спортивным мероприятиям организации, от общего числа обучающихся детей в организации | Не менее 25 % | **Ксм = Осм / Окд х 100, где**  Ксм – показатель доли детей в возрасте от 6 до 18 лет, привлекаемых к спортивным мероприятиям;  Осм – кол-во детей в возрасте от 6 до 18 лет, привлекаемых к спортивным мероприятиям Организации;  Окд – кол-во детей в возрасте от 6 до 18 лет |
| 4. | Доля преподавателей с высшим специальным образованием | Не менее 85% | **Кпво = Ппво / Пп х 100,** где  Кпво – показатель доли преподавателей с высшим специальным образованием;  Ппво – кол-во преподавателей с высшим специальным образованием;  Пп – фактическое кол-во преподавателей |
| 5 | Доля родителей, удовлетворенных качеством предоставления муниципальной услуги | Не менее 95% | **Ку = Оу / Оор х 100, где**  Ку – показатель доли родителей, удовлетворенных качеством предоставления муниципальной услуги;  Оу – кол-во родителей, удовлетворенных качеством предоставления муниципальной услуги;  Оор – общее кол-во опрошенных родителей |

В Организации должно быть организовано регулярное, не реже 1 раза в год, проведение опросов родителей (законных представителей) детей с целью выявления их мнения относительно качества и доступности предоставляемой Услуги в виде анкетирования (Анкета для проведения опроса по форме согласно приложению № 2 к настоящему Стандарту). Форма Анкеты может быть доработана Организацией.

**IV. Порядок обжалования нарушений требований Стандарта**

18. Обжаловать нарушение требований настоящего Стандарта может любое лицо, являющееся потребителем Услуги.

За несовершеннолетних обжаловать нарушение настоящего Стандарта могут родители (законные представители). Правозащитные организации могут представлять интересы вышеуказанных лиц.

Жалобы, обращения потребителей Услуги на нарушение настоящего Стандарта (далее - жалобы, обращения) могут направляться в Организации и Управление спорта по форме согласно приложению № 3 к настоящему Стандарту.

Жалобы, обращения подлежат обязательной регистрации и должны быть рассмотрены руководителем Организации или руководителем Управления спорта в 10-дневный срок. Днем подачи жалобы, обращения считается дата официальной регистрации письма либо дата отправки почтового отправления.

Лицо, подающее жалобу, обращение на нарушение требований Стандарта Услуги (далее - заявитель), при условии его дееспособности, может обжаловать нарушение настоящего Стандарта следующими способами:

а) При выявлении нарушения требований Стандарта, заявитель вправе указать на это сотруднику Организации, с целью незамедлительного устранения нарушения и (или) получения извинений в случае, когда нарушение требований Стандарта было допущено непосредственно по отношению к заявителю (лицу, которого он представляет);

б) При выявлении нарушения требований Стандарта, заявитель может обратиться с жалобой, обращением на допущенное нарушение к руководителю Организации.

Руководитель Организации при приеме жалобы, обращения заявителя обязан:

- принять меры по установлению факта нарушения требований Стандарта;

- аргументировано отказать заявителю в случае несоответствия предъявляемых требований настоящему Стандарту, при установлении факта безосновательности жалобы, обращения, несоблюдении заявителем срока подачи жалобы, обращения.

При рассмотрении жалобы, обращения заявителя руководитель Организации:

- проводит служебное расследование с целью установления фактов нарушения требований Стандарта, обозначенных заявителем, ответственными за это сотрудниками;

- применяет меры по устранению выявленных нарушений Стандарта;

- применяет дисциплинарные взыскания к сотрудникам, ответственным за допущенные нарушения Стандарта;

- направляет на имя заявителя официальный ответ, содержащий информацию о принятых мерах.

В случае отказа Организации от удовлетворения требований заявителя либо в случае нарушения сроков ответа заявитель может использовать иные способы обжалования;

в) Заявитель может обратиться с жалобой, обращением в Управление спорта, либо в Администрацию Омсукчанского городского округа на имя главы администрации Омсукчанского городского округа (далее - уполномоченные органы местного самоуправления Омсукчанского городского округа).

Подача и рассмотрение жалобы, обращения в данном случае осуществляются в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Уполномоченные органы местного самоуправления Омсукчанского городского округа вправе:

- обратиться в орган государственного надзора в сфере образования (далее - надзорный орган) с целью принятия мер по выявлению и устранению нарушений, указанных в жалобе, обращении.

Уполномоченные органы местного самоуправления Омсукчанского городского округа не осуществляют указанные действия в случаях:

- предоставления заявителем заведомо ложных сведений;

- подачи жалобы, обращения позднее 30 дней со дня, в который заявителем было установлено нарушение требований Стандарта;

- несоответствия содержания жалобы, обращения требованиям Стандарта.

19. По результатам рассмотрения жалобы, обращения руководитель Организации:

- устраняет выявленные нарушения Стандарта;

- привлекает к ответственности работников, признанных ответственными за нарушение Стандарта;

- представляет уполномоченному органу местного самоуправления Омсукчанского городского округа отчет об установленных и неустановленных фактах нарушения Стандарта с указанием действий, предпринятых руководителем в части устранения нарушения требований Стандарта и наказания ответственных работников Организации.

В сроки, установленные Федеральным законом от 02.05.2006г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», уполномоченные органы местного самоуправления Омсукчанского городского округа направляют на имя заявителя официальное письмо, содержащее информацию:

- о действиях и мерах, предпринятых в части выявления и устранения нарушений Стандарта, результаты данных действий;

- об установленных (неустановленных) фактах нарушения требований Стандарта, о которых было сообщено заявителем;

- о привлечении к ответственности соответствующих работников Организации;

- о принесении извинений от имени уполномоченного органа местного самоуправления Омсукчанского городского округа в связи с имевшим место фактом нарушения Стандарта;

- иную информацию в соответствии с действующим законодательством.

Управление спорта не реже 1 раза в квартал опубликовывает в средствах массовой информации и на официальном сайте муниципального образования «Омсукчанский городской округ» информацию о количестве поданных жалоб, обращений и установленных фактов нарушения Стандарта.

**V. Ответственность за нарушение требований Стандарта**

20. Предоставление Организацией Услуги должно быть направлено на непрерывное повышение ее качества.

Руководитель Организации несет ответственность за соблюдение требований Стандарта, определяет основные цели, задачи и направления деятельности Организации в области совершенствования качества предоставляемой Услуги, будучи обязанным:

- разъяснить и довести Стандарт до всех структурных подразделений и работников Организации;

- четко определить полномочия, ответственность и взаимодействие персонала Организации, контроль качества предоставления Услуги (в том числе закрепить персональную ответственность в должностных инструкциях конкретных работников либо приказом по Организации);

- организовать информационное обеспечение процесса предоставления Услуги в соответствии с требованиями Стандарта;

- обеспечить внутренний контроль за соблюдением Стандарта;

- разрабатывать предложения по совершенствованию процедуры оказания Услуги в соответствии с требованиями Стандарта.

21. Меры ответственности руководителя Организации, допустившего нарушение требований Стандарта, определяется начальником Управления спорта в соответствии с действующим законодательством.

Меры ответственности руководителя Управления спорта за нарушение требований Стандарта определяются Администрацией Омсукчанского городского округа в соответствии с действующим законодательством.

**VI. Порядок контроля соответствия оказания муниципальной услуги**

**требованиям Стандарта**

22. Организация обеспечения качества и доступности предоставления Организацией Услуги осуществляется посредством процедур внутреннего и внешнего контроля.

Внутренний контроль осуществляется руководителем Организации и его заместителями и подразделяется на:

1) Оперативный контроль;

2) Итоговый контроль (как правило, по итогам полугодия и года);

3) Тематический контроль (подготовка Организации к работе в летний период, подготовка к учебному году).

Выявленные недостатки по оказанию Услуги анализируются и устраняются. Кроме того, возможно вынесение работникам, ответственным за соблюдение требований Стандарта, дисциплинарных взысканий.

Управление спорта осуществляет внешний контроль деятельности Организации по оказанию качества Услуги посредством:

- проведения оценки (мониторинга) потребности в предоставлении муниципальных услуг в сфере образования в натуральном и стоимостном выражении;

- анализа жалоб и обращений граждан (потребителей Услуги), поступивших в Управление спорта, проведения по данным фактам служебных расследований с привлечением к ответственности соответствующих работников Организаций;

- проведения контрольных мероприятий.

Внешний контроль осуществляют и иные государственные и муниципальные контролирующие органы в порядке, установленном действующим законодательством.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

|  |
| --- |
| Приложение № 1  к Стандарту качества предоставления муниципальной услуги «Реализация дополнительных общеразвивающих программ» муниципальными учреждениями подведомственными Управлению спорта туризма администрации Омсукчанского городского округа |

**Орган**

ответственный за предоставление муниципальной услуги

«Реализация дополнительных общеразвивающих программ»

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование**  **учреждений** | **Юридический адрес** | **Время работы** | **Часы приема** | **Телефон** |
| 1. | Управление спорта и туризма администрации Омсукчанского  городского  округа | Магаданская область, Омсукчанский район,  п. Омсукчан,  ул. Театральная, д. 6а | Пн.-чт.  9.00-18.00  Пт.  9.00-14.00 | Ср., чт.  16.00-18.00 | тел. руководителя  управления  92-4-24  e-mail:  aca1977@mail.ru  www.omsukchan-adm.ru |

**ОрганизациЯ**

предоставляющая муниципальную услугу

«Реализация дополнительных общеразвивающих программ»

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование образовательного учреждения** | **Адрес** | **Ф.И.О.**  **руководителя** | **Телефон,**  **факс** |
| 1. | МБУДО «Детско-юношеская спортивная школа  п. Омсукчан» | 686410 Магаданская обл., Омсукчанский район,  п. Омсукчан,  ул. Театральная, д.6а | Директор:  Слюсаренко Игорь Валериевич | тел./факс  91-5-81  e-mail:  sport.oms@mail.ru  <http://dussh-omsukchan.mag.sportsng.ru/> |

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

|  |
| --- |
| Приложение № 2  к Стандарту качества предоставления муниципальной услуги «Реализация дополнительных общеразвивающих программ» муниципальными учреждениями подведомственными Управлению спорта туризма администрации Омсукчанского городского округа |

**Анкета для проведения опроса потребителей муниципальной услуги**

**«Реализация дополнительных общеразвивающих программ»**

Здравствуйте! В настоящее время мы проводим опрос среди родителей (законных представителей) обучающихся, получающих дополнительное образование в муниципальных образовательных организациях. Данные этого исследования будут использованы Управлением спорта и туризма администрации Омсукчанского городского округа для разработки системы мер по повышению качества оказания услуг населению.

Вы можете быть уверены, что содержание Ваших ответов останется строго между нами. Все данные будут анализироваться в целом, без упоминания конкретного человека, и использоваться только в обобщенном виде вместе с ответами других людей.

Заранее благодарим Вас за участие в опросе!

1. Вы довольны качеством предоставления муниципальной услуги? (Дайте один ответ по каждой строке)

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | вполне доволен | скорее доволен, чем не доволен | скорее не доволен, чем доволен | совершенно не доволен | затрудняюсь ответить |
| Помещение |  |  |  |  |  |
| Предметы и оборудование |  |  |  |  |  |
| Температурный режим |  |  |  |  |  |
| Санитарное состояние |  |  |  |  |  |
| Пожарная безопасность и техника безопасности |  |  |  |  |  |
| Персонал и его компетентность |  |  |  |  |  |
| Техническая оснащенность |  |  |  |  |  |
| Информация у  входа в  образовательную организацию |  |  |  |  |  |
| Информация в  помещениях  образовательной организации |  |  |  |  |  |

2. Что не удовлетворяет Вас в системе образования?

1-материально-техническое обеспечение учебного процесса,

2-отношение к ребенку со стороны педагогов,

3-степень загруженности детей,

4- уровень квалификации педагогов,

5- другое \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

3. Что, по-Вашему, является первоочередной необходимостью для системы образования?

1- улучшение материально-технического обеспечения ОУ,

2- увеличить количество секций,

3- давать больше информации родителям,

4- изменить режим работы ОУ,

5- другое \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

4. Оцените характер изменений в системе образования за последние два года

1- ничего не изменилось,

2- ухудшение,

3- улучшение.

**Благодарим Вас за участие в опрос**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

|  |
| --- |
| Приложение № 3  к Стандарту качества предоставления муниципальной услуги «Реализация дополнительных общеразвивающих программ» муниципальными учреждениями подведомственными Управлению спорта туризма администрации Омсукчанского городского округа |

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(Ф.И.О. руководителя ответственного органа

Администрации Омсукчанского городского округа)

от\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(Ф.И.О. заявителя)

Жалоба на нарушение требований стандарта качества муниципальной услуги

Я,\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

(Ф.И.О. заявителя)

проживающий по адресу \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

(индекс, город, улица, дом, квартира)

подаю жалобу от имени\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(своего или Ф.И.О. лица, которого представляет заявитель)

на нарушение стандарта качества муниципальной услуги\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

допущенное\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(наименование организации, допустившей нарушение стандарта качества)

в части следующих требований:

1.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(описание нарушения, в т.ч. участники, место, дата и время фиксации нарушения)

2.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(описание нарушения, в т.ч. участники, место, дата и время фиксации нарушения)

3.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(описание нарушения, в т.ч. участники, место, дата и время фиксации нарушения)

До момента подачи настоящей жалобы мною (моим доверителем) были использованы следующие способы обжалования вышеуказанных нарушений:

обращение к сотруднику организации, оказывающей услугу,\_\_\_\_\_\_\_\_ (да/нет);

обращение к руководителю организации, оказывающей услугу,\_\_\_\_\_\_\_\_\_(да/нет).

Для подтверждения представленной мной информации у меня имеются следующие материалы:

1. Официальное письмо организации, оказывающей услугу, о принятых мерах по факту получения жалобы\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(да/нет).
2. Официальное письмо организации, оказывающей услугу, об отказе в удовлетворении требований заявителя\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(да/нет).
3. Расписка в получении жалобы, подписанная руководителем организации, оказывающей услугу,\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(да/нет).
4. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
5. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
6. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Копии имеющихся документов, указанных в п.1-3, прилагаю к жалобе\_\_\_\_\_\_\_(да/нет).

Достоверность представленных мною сведений подтверждаю.

Ф.И.О.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

паспорт серия\_\_\_\_\_\_№\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

выдан\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

дата выдачи\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

контактный телефон\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Подпись\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Дата\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**