

**ОБЛАСТНОЙ СТАНДАРТ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ
ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ ПО ОРГАНИЗАЦИИ ОТДЫХА ДЕТЕЙ И
МОЛОДЕЖИ**

1. Разработчик Стандарта качества оказания государственной услуги:

Министерство образования и науки Мурманской области

2. Наименование государственной услуги:

Организация отдыха детей и молодежи.

3. Цель государственной услуги:

Организация и проведение оздоровления и отдыха молодежи.

4. Сведения о возмездности (безвозмездности) оказания государственной услуги, включая информацию о порядке, размере и основаниях взимания платы за оказание государственной услуги:

Государственная услуга оказывается безвозмездно.

5. Термины и определения, используемые в Стандарте:

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

Участники образовательного процесса - воспитанники, обучающиеся, их родители (законные представители), педагогические работники.

Образовательная программа – нормативно-управленческий документ образовательного учреждения, характеризующий специфику содержания образования и особенности организации образовательного процесса.

6. Правовые основы оказания государственной услуги:

- Конвенция о правах ребёнка;
- Конституция Российской Федерации;
- Федеральный закон от 29.12.2012 N 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 24.07.1998 № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»;
- Закон Мурманской области от 16.04.2008 № 953-01-ЗМО «Об основах организации отдыха, оздоровления и занятости детей в Мурманской области»;
- Постановление правительства Мурманской области от 26.02.2016 № 80-ПП «Об организации отдыха, оздоровления и занятости детей и молодежи Мурманской области»;
- Устав оздоровительной организации.

7. Перечень и характеристика потенциальных потребителей государственной услуги:

Физические лица (дети в возрасте от 6 до 18 лет.)

8. Показатели оценки качества оказания государственной услуги:

Приложение к настоящему Стандарту

9. Требования к процедурам оказания государственной услуги:

9.1. Перечень документов, необходимых для получения государственной услуги:

- заявление о выделении путёвки в оздоровительную организацию;
- медицинская справка по форме № 079/у установленного образца;
- справка врача-педиатра или врача-эпидемиолога об отсутствии контакта ребенка с инфекционными больными по месту жительства, в оздоровительной организации;
- копия документа, удостоверяющего личность (свидетельство о рождении, паспорт);
- копия полиса обязательного медицинского страхования.

9.2. Порядок оказания государственной услуги:

1) обращение одного из родителя (законного представителя) в муниципальный орган, осуществляющий управление в сфере образования, для зачисления ребенка в оздоровительную организацию осуществляется в течение всего календарного года без ограничений в соответствии с графиком работы муниципального органа, осуществляющего управление в сфере образования;

2) прием и регистрация документов осуществляется должностным лицом, ответственным за прием и регистрацию документов;

3) представление заявителем документов лично, по почте, в том числе в форме электронного документа, должностному лицу муниципального органа, осуществляющего управление в сфере образования, ответственного за прием и регистрацию документов;

4) при личном обращении заявителя должностное лицо, ответственное за прием и регистрацию документов, принимает документы;

5) при поступлении документов по почте заказным письмом (бандеролью с описью вложенных документов и уведомлением о вручении) (далее – заказное письмо) должностное лицо, ответственное за прием и регистрацию документов, принимает документы, выполняя при этом следующие действия:

6) при поступлении заявления в форме электронного документа через региональный портал или федеральный портал www.gosuslugi.ru должностное лицо, ответственное за прием и регистрацию документов, принимает документы;

7) результатом исполнения данной административной процедуры является регистрация должностным лицом, ответственным за прием и регистрацию документов;

8) по итогам рассмотрения заявления в течение 3 дней принимается решение муниципальным органом, осуществляющим управление в сфере образования, о предоставлении государственной услуги либо об отказе в предоставлении государственной услуги. О принятом решении заявитель уведомляется в течение 1 дня;

9) заявителю может быть отказано в приеме документов в соответствии с противопоказаниями по состоянию здоровья ребенка или отсутствию необходимых документов для предоставления государственной услуги. В таком случае заявителю возвращаются представленные документы в течение 1 дня с письменным уведомлением об отказе в предоставлении государственной услуги;

10) прием детей в оздоровительную организацию осуществляется при наличии вакантного места.

9.3. Перечень оснований для приостановления оказания или отказа в оказании государственной услуги:

Собственная инициатива обучающегося и согласие его родителей (законных представителей).

Грубое нарушение мер собственной безопасности, включая самовольный уход с территории оздоровительной организации.

Грубое нарушение правил внутреннего распорядка, правил пожарной безопасности, законов и нравственных норм поведения.

Нанесение морального или физического ущерба другим детям (при наличии подтверждения администрации учреждения).

Курение и употребление алкогольных напитков любой крепости, наркотических или сильно действующих токсических веществ на территории оздоровительной организации.

Нанесение значительного материального ущерба имуществу, территории оздоровительной организации или другим объектам при отсутствии возможности немедленной компенсации на месте.

По медицинским показаниям (возникновение острого инфекционного заболевания, обострение хронического заболевания, а также возникновение любого заболевания, требующего лечения в условиях стационара).

Неудовлетворительная санитарно-эпидемиологическая, противопожарная ситуация в оздоровительной организации, техногенные аварии, иные предпосылки к чрезвычайным ситуациям.

В случае ликвидации и/или реорганизации оздоровительной организации.

9.4. Сроки приостановления оказания государственной услуги:

По решению учредителя или руководителя оздоровительной организации до устранения причин, вызвавших приостановление оказания государственной услуги.

9.5. Порядок обжалования решений, действий (бездействия) должностных лиц государственных областных учреждений в процессе оказания государственной услуги в случае несоответствия государственной услуги Стандарту:

Жалобы на нарушение настоящего Стандарта государственными областными учреждениями при оказании ими государственной услуги могут направляться как непосредственно в организацию, оказывающую государственную услугу, так и в Министерство.

Рассмотрение обращений по вопросам оказания государственной услуги осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Закона Мурманской области от 09.07.2010 № 1249-01-ЗМО «О дополнительных гарантиях реализации права граждан на обращение в Мурманской области».

В случае несогласия с результатами досудебного обжалования, а также на любой стадии рассмотрения спорных вопросов заявитель имеет право обратиться в суд согласно установленному действующим законодательством порядку.

Жалобы на решения, принятые руководителем организации, оказывающей государственную услугу, подаются в Министерство.

Жалоба в письменной форме может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта организации, предоставляющей государственную услугу, либо официального сайта Министерства, единого портала государственных услуг либо регионального портала государственных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

Жалоба должна содержать:

1) наименование организации, оказывающей государственную услугу, должностного лица организации, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

2) фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства заявителя - физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя - юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса)

электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) организации, оказывающей государственную услугу, должностного лица организации;

4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) организации, оказывающей государственную услугу, должностного лица организации. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

По результатам рассмотрения жалобы организация, оказывающая государственную услугу, принимает одно из следующих решений:

- 1) удовлетворяет жалобу;
- 2) отказывает в удовлетворении жалобы.

Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляет имеющиеся материалы по принадлежности.

Должностные лица Министерства имеют право подать жалобу Министру на решение и (или) действия (бездействие) должностных лиц государственных областных учреждений в процессе оказания государственной услуги (далее – жалоба) в следующих случаях:

- 1) нарушение срока оказания государственной услуги;
- 2) отказ в оказании государственной услуги, если основания отказа не предусмотрены принятыми нормативными правовыми актами Российской Федерации, Правительства Мурманской области, Министерства;

- 3) отказ должностного лица государственного областного учреждения в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате оказания государственной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

10. Требования к материально-техническому обеспечению оказания государственной услуги:

Параметр	Требование	Регламентирующий документ
1	2	3
1. Здания и сооружения	Соответствие строительным нормам и правилам	Федеральный Закон от 30.12.2009 № 384-ФЗ «Технический регламент о безопасности зданий и сооружений» Ведомственные строительные нормы ВСН 58-88(р)
2. Прилегающая территория	Оформленное в соответствии с действующим законодательством право пользования земельным участком. На прилегающей территории должны быть выделены следующие зоны: – игровая или зона отдыха (площадка для обучающихся (воспитанников) младшего и среднего звена) – зеленая (клумбы и зеленые насаждения по фасаду корпусов, на территории учреждения, спального корпуса) – спортивная (спортивная площадка,	Федеральный закон от 30.03.1999 № 52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения»; СанПиН 2.4.4.3155-13

	<p>спортивный комплекс). Территория благоустроена и ограждена. Подходы и подъезды к зданиям имеют твёрдое покрытие. В тёмное время суток территория имеет искусственное освещение. Уровень шума на территории отвечает гигиеническим требованиям. В зоне проживания располагаются спальные корпуса, помещение для обучения, питания, лечения, культурно-массового и административного назначения.</p>	
--	---	--

11. Требования к законности и безопасности оказания государственной услуги:

Параметр	Требование	Регламентирующий документ
1	2	3
1. Разрешительные документы	Соответствие учреждения установленным государственным санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам	СанПиН 2.4.4.3155-13 «Санитарно-эпидемиологические требования к устройству, содержанию и организации работы стационарных организаций отдыха и оздоровления детей»
2. Санитарное состояние	Соответствие установленным государственным санитарно-эпидемиологическим правилам и нормам	СанПиН 2.4.4.3155-13 «Санитарно-эпидемиологические требования к устройству, содержанию и организации работы стационарных организаций отдыха и оздоровления детей»
3. Техническое состояние здания	Соответствие пожарной, электрической и технической безопасности	Федеральный закон от 21.12.1994 № 69-ФЗ «О пожарной безопасности»; Федеральный закон от 22.07.2008 №123-ФЗ «Технический регламент о требованиях пожарной безопасности»; Правила противопожарного режима, утвержденные постановлением Правительства Российской Федерации от 25.04.2012 № 390 «О противопожарном режиме»; Федеральный закон от 30.12.2009 №384-ФЗ «Технический регламент о безопасности зданий и сооружений».

12. Требования к доступности государственной услуги для потребителей:

Параметр	Значение, иная характеристика
Условия определения потребителей услуги	Государственные услуги предоставляются обучающимся (воспитанникам) общеобразовательных организаций Мурманской области в каникулярное время
Консультации по вопросам получения услуг	Информирование осуществляется посредством: <ul style="list-style-type: none"> - устного консультирования; - письменных разъяснений; - средств почтовой связи; - электронной почты; - в рабочее время по телефонной связи; - на сайте в сети Интернет, обновляемом не реже 1 раза в 2 месяца

Параметр	Значение, иная характеристика
Информация об учреждении и оказываемых им услугах	Размещается в соответствии с требованиями настоящего стандарта.

13. Требования к уровню кадрового обеспечения оказания государственной услуги:

Должность	Нормативная численность	НПА, устанавливающий нормативную численность	Уровень квалификации	Периодичность мероприятий по переподготовке, повышению квалификации
1	2	3	4	5
Педагог	Количественный и качественный состав работников должен быть достаточным для гарантированного выполнения государственного задания.	Штатное расписание Приказ Минобрнауки Мурманской области от 02.07.2014 № 1399 «Об утверждении Примерного положения об оплате труда работников государственных областных бюджетных и автономных учреждений, подведомственных Министерству образования и науки Мурманской области»	имеющие высшее и (или) среднее профессиональное образование; - прошедшие аттестацию на соответствие уровня квалификации педагогических работников требованиям, предъявляемым к квалификационным категориям (первой и высшей), или получившие подтверждение соответствия занимаемым ими должностям на основе оценки их профессиональной деятельности	1 раз в 5 лет

14. Требования к уровню информационного обеспечения потребителей государственной услуги:

Способ получения информации	Состав размещаемой информации	Периодичность обновления информации
1	2	3
- устное консультирование; - письменные разъяснения; - почтовая связь; - электронная почта; - в рабочее время телефонная связь; - сайт в сети Интернет	Общее информирование о деятельности, планы, сроки проведения смен и их специализация, ответы за заявления и жалобы, отзывы детей, родителей и законных представителей	На сайте не реже 1 раза в 2 месяца

15. Требования к организации учета мнения потребителей о качестве оказания государственной услуги:

Параметр	Значение, иная характеристика
----------	-------------------------------

Письменные обращения граждан и организаций	В оздоровительной организации осуществляется прием, регистрация, рассмотрение письменных предложений, заявлений, жалоб граждан и организаций и подготовка в месячный срок ответов на них
Опросы потребителей	В оздоровительной организации производятся опросы родителей (законных представителей) детей, представителей муниципальных органов, осуществляющих управление в сфере образования, (руководителей государственных областных образовательных организаций) с целью выявления их мнения относительно качества и доступности предоставляемых услуг. Осуществляется обратная связь через сайт в Интернете.

16. Иные требования, необходимые для обеспечения оказания государственной услуги на высоком качественном уровне, определяемые Исполнительным органом государственной власти Мурманской области: не установлены.

**ПОКАЗАТЕЛИ
ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ ПО
ОРГАНИЗАЦИИ ОТДЫХА ДЕТЕЙ И МОЛОДЕЖИ**

Наименование показателя качества, единицы измерения	Нормативное значение показателя качества	Методика расчета	Источник информации получения данных для определения фактического значения
1	2	3	4
Показатели качества, характеризующие результат оказания государственной услуги			
Доля обучающихся, показавших положительную динамику в оценке эффективности оздоровления, от общего количества детей в смену	90%	Количество детей, показавших положительную динамику по итогам оценки эффективности оздоровления/количество детей в смену*100%	Журнал эффективности оздоровления детей
Показатели качества, характеризующие условия, влияющие на качество процесса оказания государственной услуги			
1. Требования к материально-техническому обеспечению оказания государственной услуги			
Количество зданий, необходимых для оказания государственной услуги	Количество зданий должно быть достаточным для гарантированного выполнения государственного задания		Реестр областного имущества
Наличие выхода в сеть Интернет в рабочее время	Да		
2. Требования к законности и безопасности оказания государственной услуги			
Наличие разрешения Управления Роспотребнадзора по Мурманской области на открытие загородного детского оздоровительного лагеря	Да		Реестр загородных детских оздоровительных лагерей, действующих на территории Мурманской области
3. Требования к доступности государственной услуги для потребителей			
Размещение информации: - на сайте образовательной организации; - в информационно – методических буклетах; - на информационных стендах	Да		Федеральный закон от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»

Размещение информации: в СМИ	систематически		Федеральный закон от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»
4. Требования к уровню кадрового обеспечения оказания государственной услуги			
Наличие педагогических работников, имеющих высшее и (или) среднее профессиональное образование; прошедших аттестацию на соответствие уровня квалификации педагогических работников требованиям, предъявляемым к квалификационным категориям (первой или высшей), или получившие подтверждение соответствия занимаемым ими должностям на основе оценки их профессиональной деятельности	Количественный и качественный состав работников должен быть достаточным для гарантированного выполнения государственного задания.	Штатное расписание Приказ Минобрнауки Мурманской области от 02.07.2014 № 1399 «Об утверждении Примерного положения об оплате труда работников государственных областных бюджетных и автономных учреждений, подведомственных Министерству образования и науки Мурманской области»	Федеральный закон от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»
5. Требования к уровню информационного обеспечения потребителей государственной услуги			
Информирование осуществляется учреждением посредством: - устного консультирования; - письменных разъяснений; - электронной почты; - в рабочее время по телефонной связи; - на сайте в сети Интернет, обновляемом не реже 1 раза в два месяца			Федеральный закон от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»
6. Требования к организации учета мнения потребителей о качестве оказания государственной услуги			
Письменные обращения граждан	ежегодно		Федеральный закон от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»
Опросы потребителей через анкетирование, через сайт в Интернете	систематически		Федеральный закон от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»
7. Иные требования			