

## СТАНДАРТ

качества муниципальной услуги

«Реализация основных общеобразовательных программ

дошкольного образования», оказываемой муниципальными

дошкольными образовательными учреждениями города Ставрополя

1. Разработчиком стандарта качества муниципальной услуги «Реализация основных общеобразовательных программ дошкольного образования» (далее – Стандарт), в компетенцию которого входит организация предоставления муниципальных услуг в муниципальных дошкольных образовательных учреждениях города Ставрополя (далее – Учреждение) является управление образования администрации города Ставрополя (далее - Управление).

2. Целью оказания муниципальной услуги «Реализация основных общеобразовательных программ дошкольного образования» (далее – Услуга) является полноценное, своевременное и качественное развитие личности ребенка, становление его общих и специальных способностей, обеспечение жизнедеятельности в соответствии с биологическими и социальными потребностями в процессе воспитания, обучения, присмотра, ухода и оздоровления детей.

3. Муниципальные дошкольные образовательные учреждения, в отношении которых применяется Стандарт:

муниципальное дошкольное образовательное учреждение детский сад комбинированного вида, реализующее основную общеобразовательную программу дошкольного образования в группах общеразвивающей, компенсирующей, оздоровительной и комбинированной направленности в разном сочетании;

муниципальное дошкольное образовательное учреждение центр развития ребенка - детский сад, реализующее основную общеобразовательную программу дошкольного образования в группах общеразвивающей направленности и при необходимости в группах оздоровительной, компенсирующей и комбинированной направленности с приоритетным осуществлением деятельности по развитию воспитанников по нескольким направлениям, таким как познавательно-речевое, социально-личностное, художественно-эстетическое или физическое;

муниципальное дошкольное образовательное учреждение детский сад общеразвивающего вида с приоритетным осуществлением деятельности по одному из направлений развития воспитанников познавательно-речевое, социально-личностное, художественно-эстетическое или физическое.

4. Категория получателей Услуги.

Проживающие на территории города Ставрополя дети в возрасте от 0 до 7 лет, не имеющие медицинских показаний, несовместимых с пребыванием в Учреждении.

Заявителями Услуги являются родители (законные представители) детей в возрасте от 0 до 7 лет.

#### 5. Правовые основания оказания Услуги:

Конвенция о правах ребенка (одобрена Генеральной Ассамблеей ООН 20.11.1989);

Конституция Российской Федерации;

Федеральный закон от 06 октября 2003 г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;

Закон Российской Федерации от 10 июля 1992 г. № 3266-1 «Об образовании»;

Федеральный закон от 25 июля 2002 г. № 115-ФЗ «О правовом положении иностранных граждан в Российской Федерации»;

Федеральный закон «О внесении изменений и дополнений в Федеральный закон от 17 июля 1999 г. № 172-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» и закон Российской Федерации «О государственных пенсиях в Российской Федерации»;

Федеральный закон от 31 мая 2002 г. № 62-ФЗ «О гражданстве Российской Федерации»;

Федеральный закон от 19 февраля 1992 г. № 4528-1 «О беженцах»;

Закон Российской Федерации от 07 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей»;

постановление Правительства Российской Федерации от 04.10.2000 № 751 «О Национальной доктрине образования в Российской Федерации»;

постановление Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 22.07.2010 г. № 91 «Санитарно-эпидемиологические требования к устройству, содержанию и организации режима работы в дошкольных организациях. СанПиН 2.4.1.2660-10».

приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 15 февраля 2012 г. № 107 «Об утверждении порядка приема граждан в образовательные учреждения»;

Типовое положение о дошкольном образовательном учреждении, утвержденное приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 27.10.2011 г. № 2562;

Закон Ставропольского края от 11 августа 1998 г. № 21-кз «Об образовании»;

приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 23 ноября 2009 г. № 655 «Об утверждении и введении в действие Федеральных государственных стандартов, к структуре основной общеобразовательной программе дошкольного образования»;

приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 20 июля 2011 г. № 2151 «Об утверждении Федеральных государственных стандартов к условиям реализации основной общеобразовательной программы дошкольного образования»;

решение Ставропольской городской Думы от 25 февраля 2009 г. № 4 «О мерах социальной поддержки отдельных категорий граждан по оплате за содержание детей в муниципальных дошкольных образовательных учреждениях и муниципальных образовательных учреждениях для детей дошкольного и младшего школьного возраста»;

постановление администрации города Ставрополя от 26.03.2012 № 654 «Об установлении платы за содержание детей в муниципальных бюджетных дошкольных образовательных учреждениях и муниципальных автономных дошкольных образовательных учреждениях города Ставрополя»;

приказ управления образования администрации города Ставрополя от 02.05.2012 г. № 332-ОД «О городской комиссии по определению детей дошкольного возраста в муниципальные бюджетные дошкольные образовательные учреждения и муниципальные автономные дошкольные образовательные учреждения города Ставрополя»;

инструктивно-методическое письмо Министерства образования Российской Федерации о программно-методическом обеспечении дошкольного образования в контексте педагогики развития от 24.03.1995 г. № 42/19-15;

инструктивно-методическое письмо Министерства образования Российской Федерации от 14 марта 2000 г. № 65/14-12 «О гигиенических требованиях к максимальной нагрузке на детей дошкольного возраста в организованных формах обучения»;

письмо Министерства образования Российской Федерации от 02 июня 1998 г. № 89/34-16 «О реализации права дошкольных образовательных учреждений на выбор программ и педагогических технологий».

6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых для получения Услуги:

| Перечень документов, необходимых для получения Услуги |  |                                   |
|---|--|-----------------------------------|
| № п.п.  | Наименование документа   | Порядок предоставления документов |
| 1.  | Документ, удостоверяющий личность родителей (законных представителей)  | лично                             |
| 2.  | Свидетельство о рождении ребенка (данные свидетельства о рождении ребенка)   | лично                             |
| 3.  | Документ, подтверждающий наличие льготы по зачислению ребенка в Учреждение (для льготной категории граждан)  | лично                             |
| Документы, подтверждающие наличие льготы              |  |                                   |
| 1.  | Подлинник и копия удостоверения или справки с места работы (для судей, работников прокуратуры, сотрудников Следственного комитета, военнослужащих, сотрудников полиции, сотрудников органов наркоконтроля) | лично                             |
| 2.  | Подлинники и копия справки медико-социальной экспертизы:<br>дети-инвалиды<br>родители-инвалиды   | лично                             |
| 3.  | Подлинник и копия справки о составе многодетной семьи  | лично                             |
| 4.  | Подлинник и копия пенсионного удостоверения или свидетельства о смерти (для семьи, получающей пенсию по потере кормильца)  | лично                             |

|                                     |   |   |
|-------------------------------------|---|---|
| 5.                                  | Справка с места работы (для одинокого работающего родителя)   | лично   |
| 6.                                  | Ходатайство на имя руководителя Управления и копию трудовой книжки (для сотрудников дошкольных образовательных учреждений, заключивших трудовой договор с Учреждением не менее чем на два года)                             | лично   |
| 7.                                  | Подлинник и копия удостоверения (для граждан, подвергшихся воздействию радиации на производственном объединении «Маяк» и сбросов радиоактивных отходов в реку Теча)   | лично   |
| 8.                                  | Подлинник и копия документа, подтверждающий установление опеки (для детей, находящихся под опекой)  | лично   |
| 9.                                  | Подлинники и копии справок (для беженцев и вынужденных переселенцев)  | лично   |
| Для зачисления ребенка в Учреждение |   |   |
| 1.                                  | Направление городской комиссии по определению детей дошкольного возраста в муниципальные бюджетные дошкольные образовательные учреждения и муниципальные автономные дошкольные образовательные учреждения города Ставрополя | лично   |
| 2.                                  | Заявление родителей (законных представителей)   | заявитель представляет заявление в письменной форме (бланки заявлений о зачислении в Учреждение размещены на официальном сайте администрации города Ставрополя, образовательном портале города Ставрополя)<br>лично |
| 3.                                  | Подлинник и копия свидетельства о рождении ребенка  | лично   |
| 4.                                  | Подлинник и копия паспорта одного из родителей (законных представителей)  | лично   |
| 5.                                  | Медицинская карта по форме 026/у  | лично   |
| 6.                                  | Дети с ограниченными возможностями здоровья, дети-инвалиды принимаются в группы компенсирующей и комбинированной  |   |

|   |       |
|---|-------|
| направленности Учреждения только с согласия родителей (законных представителей) при наличии заключения краевой психолого-медико-педагогической комиссии | лично |
|---|-------|

## 7. Требования к порядку и условиям оказания Услуги.

7.1. Оказание Услуги в Учреждении осуществляется в соответствии с лицензией на право осуществления образовательной деятельности.

7.2. Учреждение действует на основании устава, утвержденного Управлением и согласованного с комитетом по управлению муниципальным имуществом города Ставрополя.

7.3. Содержание Услуги включает в себя:

воспитание, обучение и развитие детей дошкольного возраста, а также присмотр, уход и оздоровление детей в соответствии с основной общеобразовательной программой дошкольного образования;

осуществление познавательно-речевого, социально-личностного, художественно-эстетического и физического развития детей в соответствии с реализуемой основной общеобразовательной программой дошкольного образования;

обеспечение условий для социальной адаптации детей дошкольного возраста;

обеспечение воспитанников сбалансированным питанием в соответствии с их возрастом в пределах установленной денежной нормы.

7.4. В соответствии со своими уставными целями и задачами Учреждение, реализующее основную общеобразовательную программу дошкольного образования, может реализовать дополнительные услуги за пределами определяющих его статус образовательных программ с учетом потребностей семьи на основе договора с родителями (законными представителями). Платные образовательные услуги не могут быть оказаны взамен и в рамках основной образовательной деятельности.

При приеме ребенка Учреждение должно ознакомить родителей (законных представителей) с уставом Учреждения, лицензией на право ведения образовательной деятельности, режимом работы, правилами внутреннего распорядка, правами и обязанностями ребенка и родителей (законных представителей), порядком реализации общеобразовательных программ.

## 8. Требования к материально-техническому обеспечению Услуги.

### 8.1. Здание Учреждения должно отвечать следующим требованиям:

размещаться в специально предназначенном либо приспособленном здании(ях), находящемся в зоне жилой застройки;

не должно являться аварийным;

оборудовано водопроводом, иметь системы хозяйственно-питьевого и противопожарного водоснабжения, горячее водоснабжение и канализацию, водостоки;

оснащено системами теплоснабжения, обеспечивающими температурный режим в соответствии с санитарно-эпидемиологическими требованиями к устройству, содержанию и организации режима работы в дошкольных организациях. Санитарно-эпидемиологическими правилами и нормативами СанПиН 2.4.1.2660-10 (далее – СанПиН 2.4.1.2660-10);

иметь подключение к телефонной связи и информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

### 8.2. В здании Учреждения, предоставляющего Услуги, должны быть предусмотрены следующие помещения:

групповые ячейки - изолированные помещения, принадлежащие каждой возрастной группе;

специализированные помещения для занятий с детьми, предназначенные для поочередного использования всеми или несколькими группами;

сопутствующие помещения (пищеблок, постирочная, медицинский блок);

служебно-бытовые помещения для персонала;

административные помещения.

8.3. Все помещения Учреждения должны отвечать санитарно-эпидемиологическим требованиям (СанПиН 2.4.1.2660-10). По размерам (площади) и техническому состоянию помещения Учреждения должны отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил, правил противопожарной безопасности, безопасности труда и быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг. Помещения должны иметь естественное освещение.

8.4. Оборудование основных помещений Учреждения должно соответствовать росту и возрасту детей, учитывать гигиенические и педагогические требования. В соответствии с санитарно-эпидемиологическими требованиями (СанПиН 2.4.1.2660-10) игровое и спортивное оборудование, мебель, игрушки, предметы гигиены и ухода за детьми, моющие и дезинфицирующие средства должны иметь санитарно-эпидемиологическое заключение о соответствии санитарным правилам.

8.5. Учреждение должно быть оснащено оборудованием, аппаратурой, приборами, инвентарем, отвечающим требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов. Специальное оборудование, приборы, аппаратуру следует использовать строго по назначению в соответствии с эксплуатационными документами, содержать в технически исправном состоянии, которое следует систематически проверять. Неисправное оборудование, приборы, аппаратура должны быть заменены, отремонтированы или изъяты из эксплуатации. Состояние электрического оборудования в Учреждениях определяется путем проведения визуального осмотра, замеров сопротивления изоляции.

8.6. На территории Учреждения для прогулок предоставляется зона игровой территории, оборудованная верандой (теневым навесом), песочником, малыми архитектурными формами в соответствии с возрастом.

9. Требования к безопасности оказания Услуги.

9.1. В Учреждении должны быть необходимые учредительные и разрешительные документы:

устав Учреждения;

лицензия на право ведения образовательной деятельности;

годовой календарный учебный график;

расписание непосредственно образовательной деятельности;



штатное расписание учреждения;

распорядительные документы Учреждения по вопросам организации и обеспечения воспитательно-образовательной деятельности.

9.2. Здание Учреждения должно отвечать следующим нормам:

оборудование помещений противопожарной системой и средствами пожаротушения;

оборудование помещений системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации;

оснащение помещений в соответствии с санитарно-эпидемиологическими требованиями(СанПиН 2.4.1.2660-10);

оборудование входов и выходов из помещений соответствующими указателями;

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

10. Требования, обеспечивающие доступность Услуги для получателей Услуги.

10.1. Режим работы Учреждения и длительность пребывания в нем воспитанников определяются уставом Учреждения.

В случае неявки родителей (законных представителей) или совершеннолетних родственников за ребенком в установленное время, Учреждение должно обеспечить надзор за ребенком вплоть до явки родителей (законных представителей), его совершеннолетних родственников.

10.2. Учебные нагрузки воспитанников определяются уставом Учреждения и не должны превышать нормы предельно допустимых нагрузок, определенных санитарно-эпидемиологическими требованиями (СанПиН 2.4.1.2660-10).

10.3. Количество групп в Учреждении определяется условиями, созданными для осуществления образовательного процесса с учетом санитарно-эпидемиологических требований(СанПиН 2.4.1.2660-10).

10.4. Наполняемость групп различных видов определяется Типовым положением о дошкольном образовательном учреждении в зависимости от категории детей и их возраста и в соответствии с изменениями № 1 санитарно-эпидемиологических правил и нормативов СанПиН 2.4.1.2791-10.

10.5. Поступление в Учреждение ограничено имеющимся количеством мест.

10.6. Порядок комплектования Учреждения определяется Управлением в соответствии с законодательством Российской Федерации и закрепляется в уставе Учреждения.

10.7. Право на первоочередное и внеочередное предоставление места в Учреждении имеют дети, родители которых имеют льготы, определенные действующим законодательством Российской Федерации.

10.8. Воспитание и обучение детей-инвалидов на дому осуществляет Учреждение, реализующее программы дошкольного образования, ближайшее к месту жительства получателя Услуги (по возможности).

11. Требования к уровню кадрового обеспечения оказания Услуги.

11.1. Учреждение должно располагать необходимым числом специалистов в соответствии со штатным расписанием и нормативами по определению численности персонала, занятого обслуживанием Учреждения.

11.2. Порядок комплектования персонала Учреждения регламентируется его уставом.

11.3. Комплектование штата работников Учреждения осуществляется на основе трудовых договоров, заключаемых в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

11.4. Предоставление Услуги осуществляют следующие категории персонала:

административно-управленческий персонал (заведующий, заместитель заведующего, методисты, старшие воспитатели);

педагогический персонал (воспитатели, педагоги-психологи, социальные педагоги, учителя-логопеды, музыкальные руководители, педагоги дополнительного образования);

медицинский персонал (врач, медсестры);

младший обслуживающий персонал (младшие воспитатели, помощники воспитателей и другой обслуживающий персонал)

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

11.6. Лица, непосредственно оказывающие Услугу, должны иметь высшее профессиональное или среднее специальное педагогическое образование, личную медицинскую книжку с заключением о допуске к работе с детьми и отметкой о прохождении гигиенического обучения. При наличии высшего профессионального образования, не соответствующего профилю, требуется наличие документа о профессиональной переподготовке по должности «воспитатель». Педагогические работники должны не реже одного раза в пять лет повышать квалификацию.

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

11.8. Наряду с соответствующей квалификацией все сотрудники Учреждения должны обладать высокими моральными качествами, чувством ответственности. При оказании Услуги работники Учреждения должны проявлять к воспитанникам и их родителям (законным представителям) максимальную вежливость, внимание, выдержку, предусмотрительность, терпение.

11.9. К педагогической деятельности в Учреждении не допускаются лица:

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

имеющие неснятую или непогашенную судимость;

имеющие заболевания, предусмотренные перечнем, утверждаемым федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере здравоохранения, социального развития, труда и защиты прав потребителей.

12. Требования к информационному обеспечению получателей Услуги при обращении за ее получением и в ходе оказания Услуги.

12.1. Информационное сопровождение деятельности Учреждения должно быть доступно населению города Ставрополя.

12.2. Учреждение, оказывающее Услугу, обязано довести до сведения получателей Услуги свое наименование и местонахождение любым способом, предусмотренным законодательством Российской Федерации и обеспечивающим доступность Услуги для населения.

12.3. Информирование граждан осуществляется посредством:

публикации настоящего Стандарта в средствах массовой информации;

информационных стендов, размещаемых в каждом Учреждении. Обновление информации осуществляется по мере необходимости на регулярной основе;

раздаточных информационных материалов (брошюры, буклеты, флайеры);

тематических публикаций в местной и профессиональной печати;

радио- и телепередач.

13. Перечень оснований для отказа в оказании Услуги.

Основаниями для отказа в оказании Услуги являются:

возраст ребенка свыше 7 лет;

отсутствие у заявителя документов, необходимых для получения Услуги;

отсутствие оформленного в установленном порядке документа, удостоверяющего полномочия представителя заявителя;

отсутствие свободных мест в Учреждении;

медицинское заключение о состоянии здоровья ребенка;

обращение в Учреждение лица, не являющегося родителем (законным представителем).

#### 14. Описание результата оказания Услуги.

Результатом предоставления Услуги является освоение ребенком программы дошкольного образования и соответствующее возрасту развитие личности ребенка.

Параметры качества Услуги:

| № п/п | Наименование показателя                      | Единица измерения | Методика (формула) расчета качества государственной услуги (работы)                                      | Источник информации о значении показателя |
|-------|--|-------------------|--|---|
| 1.    | Укомплектованность Учреждения воспитанниками | %                 | $Cc/Пм * 100$ , где<br>Сс – списочный состав воспитанников<br>Пм – проектная мощность                    | статистический отчет по форме 85-к        |
| 2.    | Укомплектованность Учреждения кадрами        | %                 | $Фук/Шр * 100$ , где<br>Фук – фактическая укомплектованность кадрами<br>Шр – штатное расписание          | статистический отчет по форме 85-к        |
| 3.    | Выполнение натуральных норм питания          | %                 | $Фв/Нн * 100$<br>Фв – фактическое выполнение норм<br>Нн – натуральные нормативы питания                  | СанПин2.4.1.2660-10                       |
| 4.    | Показатель снижения уровня заболеваемости    | %                 | $Зоп/Зпо * 100 - 100$<br>Зоп – количество дней, пропущенных одним ребенком по болезни за отчетный период | статистический отчет по форме 85-к        |

|    |  |   |   |   |
|----|--|---|---|---|
|    |  |   | Зпо – количество дней, пропущенных одним ребенком по болезни за период, предшествующий отчетному  |   |
| 5. | Удовлетворенность родителей (законных представителей) воспитанников качеством предоставляемой Услуги | % | $Oy/o*100$ , где<br>$Oy$ – число опрошенных, удовлетворенных качеством Услуги;<br>$O$ – общее число опрошенных  | социологический опрос   |
| 6. | Процент обоснованных жалоб родителей (законных представителей), по которым приняты меры              | % | $Жм/Ж*100$ , где<br>$Жм$ – число обоснованных жалоб, поступивших в отчетном периоде, по которым приняты меры<br>$Ж$ – число жалоб, поступивших в отчетном периоде | определяется на основании анализа жалоб родителей (законных представителей) воспитанников |

Примечание: значение, полученное со знаком (-) означает снижение показателя заболеваемости; значение, полученное со знаком (+) означает увеличение показателя заболеваемости.

15. Порядок подачи, регистрации и рассмотрения жалоб на несоблюдение стандарта качества Услуги.

15.1. Информация для заявителя о его праве на досудебное (внесудебное) обжалование решений и действий (бездействия), принятых (осуществляемых) в ходе предоставления Услуги.

Заявители имеют право на обжалование действий (бездействия) Учреждения, решений должностного лица Учреждения в досудебном (внесудебном) порядке.

15.2. Предмет досудебного (внесудебного) обжалования.

Заявитель может обратиться с жалобой, в том числе в следующих случаях:

нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении Услуги;

нарушение срока предоставления Услуги;

требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ставропольского края, муниципальными правовыми актами города Ставрополя для предоставления Услуги;

отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ставропольского края, муниципальными правовыми актами города Ставрополя для предоставления Услуги, у заявителя;

отказ в предоставлении Услуги, если основания для отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ставропольского края, муниципальными правовыми актами города Ставрополя;

затребование с заявителя при предоставлении Услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ставропольского края, муниципальными правовыми актами города Ставрополя;

отказ Учреждения, должностного лица Учреждения в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления Услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

15.3. Общие требования к порядку подачи и рассмотрения жалоб.

Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе или в электронной форме в Учреждение.

Жалобы на решения, принятые руководителем Учреждения, рассматриваются Управлением.

Жалоба может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», «Единого портала государственных и муниципальных услуг» либо Портала государственных и муниципальных услуг, предоставляемых органами исполнительной власти Ставропольского края и органами местного самоуправления муниципальных образований Ставропольского края, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

Жалоба должна содержать:

наименование Учреждения, должностного лица Учреждения, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства заявителя - физического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) Учреждения, должностного лица Учреждения;

доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действиями (бездействием) Учреждения, должностного лица Учреждения. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

#### 15.4. Сроки рассмотрения жалоб

Жалоба, поступившая в Учреждение, подлежит рассмотрению в течение тридцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа Учреждения в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

Правительство Российской Федерации вправе установить случаи, при которых срок рассмотрения жалобы может быть сокращен.

#### 15.5. Результат досудебного (внесудебного) обжалования.

По результатам рассмотрения жалобы руководитель Учреждения, руководитель Управления принимает одно из следующих решений:

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

16. Порядок контроля за оказанием Услуги со стороны органов местного самоуправления города Ставрополя.



16.1. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению Услуги осуществляется Управлением, путем проведения проверок соблюдения и исполнения положений Стандарта, иных нормативных правовых актов Российской Федерации, Ставропольского края и органов местного самоуправления.

16.2. Контроль за полнотой и качеством предоставления Услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на жалобы заявителей на решения, действия (бездействие) должностных лиц Учреждений по предоставлению Услуги.

16.3. Контроль за предоставлением Услуги осуществляется в соответствии с правовыми актами Российской Федерации, Ставропольского края и муниципальными правовыми актами.

17. Информация об оказании Услуги за плату или бесплатно.

Услуга является бесплатной для всех категорий граждан.

Исполняющий обязанности

управляющего делами

администрации города Ставрополя

руководитель управления

кадровой политики

администрации города Ставрополя

Е.И. Калягина