

Российская Федерация  
Республика Адыгея  
Администрация муниципального образования  
«Теучежский район»  
**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**  
28.12.2011 № 369  
а. Понежукай

**Об утверждении стандарта качества  
муниципальной услуги «Организация отдыха  
детей в каникулярное время»**

В соответствии постановлением администрации муниципального образования «Теучежский район» от 04.05.2010 г. №113 «Об утверждении Порядка разработки, утверждения и реализации стандартов качества муниципальных услуг»

**ПОСТАНОВЛЯЮ:**

1. Утвердить прилагаемый стандарт качества муниципальной услуги «Организация отдыха детей в каникулярное время».
2. Разместить настоящее постановление на официальном сайте муниципального образования «Теучежский район».
3. Контроль исполнения настоящего постановления возложить на заместителя главы по социальным вопросам Джаримок Ю.Ч.
4. Настоящее постановление вступает в силу со дня его принятия.

Глава Теучежского района



А.Ш. Хачмамук

## Стандарт качества муниципальной услуги «Организация отдыха детей в каникулярное время»

1. Организации, в отношении которых применяется стандарт

1.1. Организациями, в отношении которых применяется стандарт качества муниципальной услуги «Организация отдыха детей в каникулярное время» (далее – муниципальная услуга), являются муниципальные общеобразовательные учреждения Теучежского района (далее именуемые организации, оказывающие услугу).

1.2. Перечень организаций, предоставляющих услугу каникулярный отдых детей в лагерях с дневным пребыванием детей на базе муниципальных общеобразовательных учреждений Теучежского района:

- муниципальное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа № 1 им. Ю.К. Намитокова» а. Понежукай (улица Ленина, 71, телефон: 9-37-14);
- муниципальное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа № 2» а. Асоколай, (улица Ленина, 71, телефон: 9-51-99);
- муниципальное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа № 4» а. Нечерезий (улица Андрухаева, 47, телефон: 9-39-47);
- муниципальное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа № 6» а. Габукай (улица Школьная, 1, телефон: 9-41-91);
- муниципальное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа № 7» а. Джиджихабль (улица Красная, 36, телефон: 9-55-82);
- муниципальное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа № 8» а. Нешукай, (улица Октябрьская, 51, телефон: 9-38-45);
- муниципальное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа № 9 им. К.Х. Нехай», (улица Школьная, 1, телефон: 9-39-86);
- муниципальное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа № 10 им. К.Б. Бжигакова» п. Глюстенхабль (улица Школьная, 1, телефон: 9-67-35);

2. Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление муниципальной услуги

- 2.1. Федеральным Законом от 24.07.1998 г. №124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»;
- 2.2. Постановлениями Правительства РФ «Об обеспечении отдыха и оздоровления и занятости детей» на текущий календарный год;
- 2.3. постановлениями и распоряжениями Кабинета Министров Республики Адыгея «О мерах по организации и обеспечению отдыха и оздоровления детей».
- 2.4. постановлениями (распоряжениями) главы администрации муниципального образования «Теучежский район» «О мерах по организации и обеспечению отдыха и оздоровления детей Теучежского района»;
- 2.5. договорами по обеспечению отдыха и оздоровления детей в летних оздоровительных лагерях с дневным пребыванием на базе общеобразовательных учреждений между администрацией муниципального образования «Теучежский район» и Министерством образования и науки Республики Адыгея;
- 2.6. приказами Управления образования администрации муниципального образования «Теучежский район» по подготовке и проведению летнего отдыха в лагерях на базе образовательных учреждений;
- 2.7. СанПиН 2.4.4.2599-10 «Гигиенические требования к устройству, содержанию и организации режима в оздоровительных учреждениях с дневным пребыванием детей в период каникул»



(утвержден Постановлением Главного государственного санитарного врача РФ от 19.04.2010 г. №25 «Об утверждении СанПиН 2.4.4.2599-10»);

2.8. Иные нормативные правовые акты Российской Федерации, Республики Адыгея и муниципального образования «Теучежский район».

### 3. Порядок получения доступа к услуге

#### 3.1. Общие положения

3.1.1. Муниципальная услуга может быть оказана детям - обучающимся общеобразовательных учреждений Теучежского района независимо от пола, расы, национальности, языка, происхождения, отношения к религии, состояния здоровья, социального, имущественного и должностного положения их родителей.

3.1.2. Муниципальная услуга может быть оказана в форме отдыха детей в лагерях с дневным пребыванием детей на базе муниципальных общеобразовательных учреждений в период летних каникул.

3.1.3 Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

3.2. Порядок получения доступа к отдыху в каникулярное время в лагерях с дневным пребыванием детей

3.2.1. Данный порядок описывает процедуры получения доступа к услуге, предоставляемой в форме, указанной в пункте 3.1.2.

3.2.2. Возможность отдохнуть в каникулярное время в лагерях с дневным пребыванием детей на базе муниципального общеобразовательного учреждения (далее – лагерях с дневным пребыванием детей) имеют учащиеся образовательных учреждений Теучежского района в возрасте от 7 до 15 лет включительно.

3.2.3. Для получения услуги родители (законные представители) ребенка должны подать в одну из организаций, оказывающей услугу, указанных в пункте 1.2. настоящего Стандарта, заявление о приеме в лагерь с дневным пребыванием детей в срок с 1 апреля до 30 мая ежегодно.

Узнать о наличии свободных мест в лагере с дневным пребыванием детей можно посредством личного или телефонного обращения в организацию, оказывающую услугу, или Управление образования администрации муниципального образования «Теучежский район» (тел. 9-38-30).

3.2.4. В заявлении необходимо указать:

- наименование организации, в которую подается заявление;
- ФИО, дату и год рождения ребенка;
- место учебы ребенка (наименование образовательного учреждения, класс);
- место жительства ребенка;
- сведения о родителях (ФИО, место работы, должность, контактный телефон);
- дату написания заявления;
- подпись лица, подавшего заявление.

Заявление может быть подано в простой письменной форме. Допускается машинописное оформление заявления.

В случае если подается заявление в образовательное учреждение, где обучающийся проходит обучение по программе общего образования в заявлении достаточно указать ФИО ребенка, класс обучения, дату и подпись.

3.2.5. Вместе с заявлением необходимо представить:

- копию свидетельства о рождении;
- справку с места жительства;
- медицинскую справку о состоянии здоровья получателя услуги;
- справку с места работы одного из родителей (законных представителей);
- копию паспорта заявителя.

В случае если подается заявление в образовательное учреждение, где обучающийся проходит обучение по программам общего образования достаточно предоставить медицинскую справку о состоянии здоровья и справку с места работы одного из родителей (законных представителей).

3.2.6. Организация, оказывающая услугу, вправе отказать в приеме заявления в следующих случаях:

- возраст ребенка не соответствует указанному в пункте 3.2.2.;
- в заявлении не указан хотя бы один пункт из обязательных к заполнению;
- отсутствие обязательных к предоставлению документов и/или их копий.

Отказ в приеме заявления по иным основаниям не допускается.

3.2.7. По факту приема заявления и при наличии свободных мест в лагере с дневным пребыванием детей сотрудник организации, оказывающей услугу, должен предложить заявителю заключить договор на оказание услуги.

В случае отсутствия свободных мест, сотрудник организации, принявший заявление, должен предложить заявителю поставить его заявление в очередь. При согласии со стороны заявителя, сотрудник должен в присутствии заявителя сделать запись в журнале принятых заявлений и сообщить заявителю номер его очередности.

При появлении свободных мест и наступлении очередности заявителя, организация, оказывающая услугу, должна уведомить родителей (законных представителей) ребенка о появлении свободных мест и сроках, в которые необходимо заключить договор на оказание услуги.

3.2.9. Для заключения договора на предоставление услуги при себе необходимо иметь паспорт, либо иной документ, удостоверяющий личность заявителя.

При подписании договора организация, оказывающая услугу, должна ознакомить родителей (законных представителей) ребенка с настоящим Стандартом, правилами поведения в лагере с дневным пребыванием детей (под роспись родителей, законных представителей) и другими документами, регламентирующими организацию каникулярного отдыха в образовательном учреждении.

3.2.10. После заключения договора ребенок получает право на получение отдыха в лагере с дневным пребыванием детей в соответствии с распорядком, установленным организацией, оказывающей услугу.

3.2.11. Право на льготное получение муниципальной услуги имеют:

- дети из малоимущих семей, доход в которых на одного члена семьи ниже прожиточного минимума;
- дети из многодетных семей;
- дети, находящиеся под опекой (попечительством) в семьях граждан;
- дети, находящиеся в приемных семьях;
- дети-сироты и дети, оставшиеся без попечения родителей, за исключением лиц, обучающихся в школах-интернатах для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей;
- дети-инвалиды;
- дети первого и последующих поколений граждан, участвовавших в ликвидации аварии на Чернобыльской АЭС, эвакуированных из зоны отчуждения, отселения, а так же выехавших добровольно из зоны проживания с правом на отселение;
- дети из семей, в которых один из родителей – инвалид;
- дети из неблагополучных семей;
- дети участников боевых действий.

4. Требования к качеству организации отдыха детей в лагерях с дневным пребыванием детей

4.1. Требования к организации, оказывающей услугу

4.1.1. организация, оказывающая услугу, должна иметь санитарно-эпидемиологическое заключение о соответствии.



#### 4.2. Требования к регламентации деятельности образовательного учреждения

4.2.1. организация, оказывающая услугу, должна принять программу организации отдыха в лагере с дневным пребыванием детей, в соответствии с которой осуществляется предоставление отдыха детям.

Программа организации отдыха должна быть доступна для ознакомления детям, их родителям (законным представителям), получающим услугу, либо предполагающим ее получение;

4.2.2. организация, оказывающая услугу, должна принять режим функционирования лагеря с дневным пребыванием детей и за 15 дней до начала каникулярного отдыха предоставить его для обозрения обучающихся и их родителей (законных представителей);

4.2.3. организация, оказывающая услугу, должна утвердить правила поведения в лагере с дневным пребыванием детей. Правила должны быть размещены в свободном для отдыхающих доступе в помещении лагеря с дневным пребыванием детей;

4.2.4. организация, оказывающая услугу, должна разработать и утвердить график текущей уборки помещений лагеря с дневным пребыванием детей.

4.3. Требования к зданию, прилегающей к нему территории и помещениям лагеря с дневным пребыванием детей

4.3.1. Требования к зданию лагеря с дневным пребыванием детей и прилегающей к нему территории

4.3.1.1. здания лагеря с дневным пребыванием детей должны быть оборудованы системами хозяйственно-питьевого, противопожарного и горячего водоснабжения, канализацией и водостоками;

4.3.1.3. территория участка лагеря с дневным пребыванием детей должна быть огорожена забором высотой не ниже 1,6 м;

4.3.1.4. территория участка лагеря с дневным пребыванием детей должна иметь наружное электрическое освещение. Уровень искусственной освещенности участка должен быть не менее 10 лк;

4.3.1.5. на территории участка лагеря с дневным пребыванием детей должны быть оборудованы асфальтовые или брусчатые тротуары (дорожки) соединяющие входы и выходы с территории с входом в здание, спортивной площадкой, площадкой для подвижных игр.

4.3.2. Требования к содержанию территории лагеря с дневным пребыванием детей

4.3.2.1. уборка территории лагеря с дневным пребыванием детей должна осуществляться не реже 1 раза в неделю;

4.3.2.2. в теплое время года на территории лагеря с дневным пребыванием детей, должны отсутствовать лужи, которые полностью блокируют проход к зданию лагеря с дневным пребыванием детей;

4.3.2.3. открытые площадки спортивной зоны и иные площадки лагеря с дневным пребыванием детей должны быть очищенными от бытового мусора, крупных и/или острых камней и иных инородных предметов. При обнаружении таких предметов они должны быть устранены в течение 2 часов с момента обнаружения или уведомления об этом сотрудников лагеря с дневным пребыванием детей;

4.3.2.6. поломки оборудования и сооружений, несущие угрозу для жизни и здоровья отдыхающих (нарушенные несущие и крепежные конструкции детских городков, качелей, игровых и спортивных сооружений, торчащие острые гвозди и иные острые элементы конструкций, образовавшиеся в результате поломки и т.п.) должны быть ликвидированы в течение 3 суток с момента обнаружения или оповещения об этом организации, оказывающей услугу, со стороны отдыхающих (их родителей, законных представителей, иных лиц);

4.4.2.7. организация, оказывающая услугу, должна организовать уборку и вывоз с прилегающей к лагерю территории, опавших листьев, сухой травы и прочего мусора не реже 2 раз в неделю;

4.3.2.8. на территории участка лагеря с дневным пребыванием детей не должны разводиться костры, сжигаться мусор;

4.3.2.9. мусоросборники должны быть установлены на расстоянии не менее 15 м от окон и дверей здания лагеря с дневным пребыванием детей и его спортивной зоны и иных площадок для подвижных игр.

4.3.3. Общие требования к помещениям лагеря с дневным пребыванием детей

4.3.3.1. помещения лагеря с дневным пребыванием детей, связанные с пребыванием отдыхающих, не должны размещаться выше 2 этажа, в подвальных и цокольных этажах здания;

4.3.3.2. помещения лагеря с дневным пребыванием детей должны быть оборудованы электрическим освещением, вентиляцией, системой электроснабжения, первичными средствами пожаротушения;

4.3.3.3. холодным и горячим водоснабжением должны быть обеспечены производственные помещения пищевого блока (столовая, буфет), душевые, умывальные, санитарные узлы, медицинский кабинет;

4.3.3.4. температура воздуха в помещениях лагеря с дневным пребыванием детей должна быть не менее 18 градусов Цельсия и не более 25 градусов Цельсия;

4.3.3.5. уровень освещенности в помещениях лагеря с дневным пребыванием детей должен быть не менее 300 лк, в актовом и спортивных залах (на полу) – 200 лк;

4.3.3.6. поверхность оборудования в помещениях лагеря с дневным пребыванием детей не должна иметь острых выступов, шероховатостей и выступающих болтов;

4.3.3.7. помещения лагеря с дневным пребыванием детей должны быть оборудованы урнами с закрывающимися крышками. Очистка урн должна производиться ежедневно;

4.3.3.8. ежедневно к началу работы лагеря, с дневным пребыванием детей, полы помещений лагеря должны быть чистыми, без следов грязи, пыли, земли, мусора, иных посторонних предметов и загрязнителей;

4.3.3.9. организация, оказывающая услугу, должна обеспечить отсутствие в помещениях лагеря с дневным пребыванием детей тараканов, муравьев, клопов и иных ползающих насекомых;

4.3.3.10. в помещениях, связанных с пребыванием детей, ковры, паласы, ковровые дорожки и иные напольные покрытия должны быть жестко прикреплены к полу;

4.3.3.11. эвакуационные проходы, выходы, коридоры, тамбуры и лестницы не должны быть загромождены предметами и оборудованием. Расстановка мебели и оборудования в помещениях лагеря с дневным пребыванием детей не должна препятствовать эвакуации людей и подходу к средствам пожаротушения.

4.3.4. Дополнительные требования к помещениям для проведения мероприятий, не связанных с физической активностью отдыхающих (далее – комнаты отдыха)

4.3.5. Дополнительные требования к помещениям для проведения занятий по физической культуре и мероприятий, связанных с физической активностью отдыхающих (далее – спортивный зал)

4.3.5.1. полы спортивного зала должны быть ровными, без торчащих сучков, гвоздей, иных предметов, не предусмотренных конструкцией зала, должны отсутствовать широкие щели (шириной более 5 мм) и дыры (диаметром более 5 мм);

4.3.5.2. стены спортивных залов на высоту 1,8 м не должны иметь выступов. Выступы, обусловленные конструкцией зала, должны быть закрыты панелями;

4.3.5.3. приборы отопления должны быть закрыты сетками или щитами и не должны выступать из плоскости стены;

4.3.5.4. потолок зала для игровых видов спорта должен быть не ниже 6 м. Окраска стен и потолка должна быть устойчивой к ударам мяча, не осыпаться и не пачкаться при касании;

4.3.5.5. остекление окон должно иметь защитное ограждение от ударов мяча, окна должны иметь фрамуги для проветривания;

4.3.5.6. температура в раздевальных спортивного зала должна быть не менее 19 градусов Цельсия; в душевых – не менее 25 градусов Цельсия;

4.3.5.7. полы спортивных залов к началу занятий должны быть сухими и чистыми, очищенными от пыли, грязи и мусора;

4.3.5.8. спортивный зал должен быть обеспечен медицинской аптечкой. Аптечка должна содержать: бинт или марлю, вату, йод, перманганат калия, нашатырный спирт, валериановые капли, инструментарий (ножницы медицинские, пинцет, булавки), жгут;

4.3.5.9. помещение раздевальной должно быть оборудовано скамьями для переодевания. Число посадочных мест должно составлять не менее 10;

4.3.6. Требования к помещению библиотеки и к помещению для проведения культурно-массовых мероприятий (актового зала)

4.3.6.1. площадь библиотеки должна быть не менее 2,5 кв.м. на одно читальное место;

4.3.6.2. количество мест в помещениях для проведения культурно-массовых мероприятий устанавливается из расчета 0,75 кв.м на человека, а при проведении танцев, игр и подобных им мероприятий - из расчета 1,5 кв.м на одного человека (без учета площади сцены). Организация, оказывающая услугу, не должна допускать заполнение помещений людьми сверх установленных норм;

4.3.6.3. помещения для проведения культурно-массовых мероприятий, должны иметь не менее двух рассредоточенных эвакуационных выходов;

4.3.6.4. полы помещений для проведения культурно-массовых мероприятий должны быть ровными, без порогов, ступеней, щелей и выбоин.

4.3.7. Требования к помещениям, предназначенным для оказания сопутствующих услуг (медицинский кабинет, помещение для организации питания)

4.3.7.1. при организации питания в здании лагеря с дневным пребыванием детей помещения столовой или буфета должны иметь отдельный выход;

4.3.7.2. при буфетах и столовых лагеря с дневным пребыванием детей должен быть оборудован обеденный зал площадью из расчета 0,7 кв.м на одно место в зале, исходя из посадки 100% отдыхающих в 2 очереди;

4.3.7.3. при столовых лагеря с дневным пребыванием детей должно быть установлено не менее 2 умывальников;

4.3.7.4. уборка обеденного зала должна проводиться после каждого посещения его отдыхающими;

4.3.7.5. общая площадь помещения медицинского пункта должна быть не менее 14 кв. м. Медицинский пункт должен быть оборудован умывальником с горячим и холодным водоснабжением.

4.3.8. Требования к хозяйственным (санитарным) помещениям

4.3.8.1. на каждом этаже должны быть размещены санитарные узлы для мальчиков и девочек. Входы в санузлы не должны располагаться напротив входа в комнаты отдыха или в непосредственной близости от них. Для персонала лагеря с дневным пребыванием детей должен быть выделен отдельный санузел;

4.3.8.2. в туалетах постоянно должны быть мусорные ведра (урны), туалетная бумага;

4.3.8.3. туалетные комнаты могут закрываться на уборку и санитарную обработку на период не более 10 минут подряд;

4.3.8.4. ежедневно к началу работы лагеря с дневным пребыванием детей унитазы, сиденья на унитазах, раковины и умывальники в местах общего пользования должны быть чистыми (без следов внешних загрязнений);

4.3.8.5. помещения для хранения и обработки уборочного инвентаря не должны располагаться в местах общего пользования.

4.4. Требования к организации отдыха в лагере с дневным пребыванием детей

4.4.1. Общие требования

4.4.1.1. списочная и фактическая численность обучающихся (воспитанников) в отряде не должна превышать 25 человек;

4.4.1.2. начало работы лагеря с дневным пребыванием детей должно быть не позднее 9:00, а окончание не раньше 15:00;



4.4.1.3. прогулки или занятия физической культурой на открытом воздухе не должны проводиться, либо должны быть прекращены в следующих случаях: в дождь, при наличии мокрого и/или скользкого покрытия, повышающего риск получения травмы, при сильном ветре (свыше 10 м/с);

4.4.1.4. проводимые занятия в лагере с дневным пребыванием детей, не включенные в программу организации отдыха, должны носить необязательный (факультативный) характер посещения их отдыхающими;

4.4.1.5. продолжительность занятий не должна превышать 45 минут, для отдыхающих младшего школьного возраста - 35 минут;

4.4.1.6. занятия должны начинаться в соответствии с утвержденным расписанием. Отклонение начала и окончания занятий должно составлять не более 5 минут;

4.4.1.7. при краткосрочном отсутствии (не более 3-х дней пропущенных занятий подряд) обучающегося работник лагеря с дневным пребыванием детей должен допустить отдыхающего к посещению лагеря с дневным пребыванием детей без предъявления медицинского заключения о состоянии здоровья;

4.4.1.8. при обнаружении у обучающихся (воспитанников) явных признаков недомогания или простудных заболеваний (насморк, чихание), сотрудник лагеря с дневным пребыванием детей должен направить такого отдыхающего в медицинский кабинет.

4.4.2. Дополнительные требования к проведению физкультурных занятий

4.4.2.1. при проведении занятий по физической культуре ответственный сотрудник лагеря с дневным пребыванием детей должен постоянно находиться с отдыхающими;

4.4.2.2. педагогические работники должны допускать отдыхающих после перенесенных заболеваний к занятиям физической культурой только при наличии медицинского заключения;

4.4.2.3. персонал лагеря с дневным пребыванием детей, ответственный за проведение занятий по физической культуре, не должен допускать до занятий отдыхающих без спортивной одежды и обуви;

4.4.2.4. используемое при проведении занятий по физической культуре оборудование и выдаваемый отдыхающим спортивный инвентарь не должны иметь видимых повреждений и дефектов;

4.4.2.5. запрещается использование при проведении занятий по физической культуре плохо закрепленных снарядов и оборудования (перекладин, брусьев, тренажеров, шведских стенок и др.);

4.4.2.6. при получении отдыхающими в ходе физкультурных занятий повреждений и травм, педагогический работник должен оказать ребенку первую помощь и, при необходимости, доставить его в медицинский пункт.

4.4.3. Требования к работе библиотеки лагеря с дневным пребыванием детей (в случае если программа организации отдыха предполагает такие занятия)

4.4.3.1. библиотека должна быть открыта для посещения обучающимися (воспитанниками) не менее 3 часов в день во время работы лагеря. Время открытия и закрытия библиотеки устанавливается организацией, оказывающей услугу. Библиотека не должна закрываться на перерыв длительностью более 10 минут подряд;

4.4.3.2. в помещении библиотеки должен быть организован поиск книг и документов по каталогу. По просьбе отдыхающего сотрудник библиотеки должен оказать ему помощь в поиске необходимой литературы;

4.4.3.3. при выдаче литературы максимальное время ожидания в очереди должно составлять не более 15 минут. Для сдачи литературы отдыхающими должно быть предоставлено внеочередное обслуживание.

4.4.4. Требования к предоставлению сопутствующих услуг в лагере с дневным пребыванием детей

4.4.4.1. в питании детей не должны использоваться остатки пищи от предыдущего приема и следующие продукты: непастеризованное молоко без тепловой обработки; фляжный творог и сметана; простокваша "самоквас" в натуральном виде; рыба без термической обработки; прокисшее молоко; напитки собственного приготовления; свиные баки, диафрагмы, кровь, мозги, рулеты из мякоти голов; консервированные продукты домашнего приготовления; консервированные продукты в томатном соусе; сухие концентраты для приготовления гарниров; продукты, содержащие генетически модифицированные добавки и сырье; острые соусы, горчица, хрен, перец, уксус; натуральный кофе, соки и напитки в виде сухих концентратов, майонез; зеленый горошек без термической обработки; грибы; неизвестного состава порошки в качестверыхлителей теста;

4.4.4.2. организация, оказывающая услугу, не должна изготавливать для питания детей: сырковую массу, творог; макаронны с мясным фаршем («по-флотски»), блинчики с мясом, студни, зельцы, окрошку, паштеты, форшмак из сельди, заливные блюда (мясные и рыбные); макаронны с рубленным яйцом, яичницу-глазунью; изделия во фритюре; напитки, морсы без термической обработки, квас; пирожные и торты кремовые;

4.4.4.3. посуда и столовые приборы, подаваемые в столовой лагеря с дневным пребыванием детей, должны быть чистыми, без следов жира, мыльных пятен и иных загрязнителей.

4.4.4.4. организация, оказывающая услугу, должна организовать работу медицинского кабинета в течение всего времени пребывания отдыхающих в лагере. Перерывы работы медицинского кабинета должны составлять не более 10 минут подряд и не более 30 минут в день;

4.4.4.5. медицинский персонал должен незамедлительно оказать доврачебную помощь отдыхающим в случае острого заболевания или получения травмы и, при невозможности ребенка самостоятельно передвигаться, организовать его доставку домой или в медицинское учреждение;

4.4.4.6. гардеробы лагеря с дневным пребыванием детей должны открываться не позднее 30 минут до начала работы лагеря с дневным пребыванием детей и закрываться не ранее 16:00. Перерывы работы гардеробов должны составлять не более 10 минут подряд и не более 30 минут в день;

4.4.4.7. организация, оказывающая услугу, должна обеспечить сохранность одежды (обуви) отдыхающих, оставленных в гардеробе.

4.4.5. Требования к проведению мероприятий за пределами лагеря с дневным пребыванием детей

4.4.5.1. при проведении мероприятий за пределами лагеря с дневным пребыванием детей организация, оказывающая услугу, должна организовать сопровождение обучающиеся (воспитанников) из расчета не менее 1 сопровождающего на 20 учащихся;

4.4.5.2. по окончании мероприятия за пределами лагеря с дневным пребыванием детей обучающиеся (воспитанники) должны быть сопровождены сотрудником организации, оказывающей услугу, до лагеря с дневным пребыванием детей;

4.4.5.3. сопровождающий сотрудник должен обеспечить полноту состава группы обучающихся (воспитанников) в течение всего мероприятия за пределами учреждения дополнительного образования детей;

4.4.5.4. сопровождающий сотрудник должен организовать посадку обучающихся (воспитанников) в транспортное средство, переход детей через проезжую часть, движение в местах повышенной опасности;

4.4.5.5. при организации туристических походов их протяженность должна составлять: для детей младших классов (7-11 лет) - не более 5 км, для старших классов - до 10 км. Через каждые 45-50 минут ходьбы должны быть организованы остановки не менее чем на 15 минут;

4.4.5.6. сопровождающий сотрудник при необходимости должен оказать первую медицинскую помощь пострадавшим и детям с жалобами на плохое самочувствие.

4.4.6. Прочие требования к организации отдыха на базе лагерей с дневным пребыванием детей

4.4.6.1. персонал лагеря с дневным пребыванием детей должен незамедлительно реагировать на обращения отдыхающих, их родителей (законных представителей), связанных с нарушением иными посетителями общественного порядка;

4.4.6.2. организация, оказывающая услугу, должна обеспечить возможность доступа родителей (законных представителей) отдыхающих на территорию лагеря с дневным пребыванием детей для общения родителей с педагогическими работниками и администрацией лагеря. Доступ на территорию лагеря с дневным пребыванием детей должен быть утвержден приказом администрации учреждения и доведен до сведения родителей (законных представителей);

4.4.6.3. в здании лагеря с дневным пребыванием детей запрещается проживание обслуживающего персонала и других лиц;

4.4.6.4. педагогические работники лагеря с дневным пребыванием детей должны пройти обязательный медицинский осмотр до начала работы лагеря с дневным пребыванием детей и иметь документы, подтверждающие прохождение медицинского осмотра. Сотрудники, не прошедшие медицинский осмотр, не должны допускаться к работе;

4.4.6.5. во время проведения на территории лагеря с дневным пребыванием детей культурно-массовых мероприятий, с детьми неотлучно должен находиться сотрудник организации, оказывающей услугу, обеспечивающий строгое соблюдение требований пожарной безопасности и эвакуацию детей в случае пожара;

4.4.6.6. в случае возникновения чрезвычайной ситуации сотрудники лагеря с дневным пребыванием детей не должны оставлять детей без присмотра с момента возникновения чрезвычайной ситуации и до ее ликвидации;

4.4.6.7. в случае возникновения чрезвычайной ситуации сотрудники лагеря с дневным пребыванием детей обязаны сначала обеспечить эвакуацию и спасение всех детей, и только после этого - собственную эвакуацию и спасение;

4.4.6.8. в случае возникновения чрезвычайной ситуации работники лагеря с дневным пребыванием детей должны в первую очередь обеспечить эвакуацию детей младшего возраста.

4.5. Общие требования к взаимодействию с отдыхающими

4.5.1. организация, оказывающая услугу, не вправе принуждать обучающихся к посещению мероприятий и/или выполнению работ (уборке помещений и иных работ технического персонала), не предусмотренные программой организации отдыха;

4.5.2. персонал организации, оказывающей услугу, (в том числе технический) ни при каких обстоятельствах не должен кричать на обучающихся, за исключением случаев предупреждения о грозящей им немедленной опасности;

4.5.3. персонал организации, оказывающей услугу, не должен публично наказывать обучающихся за нарушение установленных правил поведения и иные проступки, а так же использовать методы, унижающие достоинство отдыхающих (ставить в угол, оскорблять, применять насилие). Нарушение правил поведения одним обучающимся или группой обучающихся не может являться основанием для наказания иных обучающихся;

4.5.4. персонал организации, оказывающей услугу, (в том числе технический) ни при каких обстоятельствах не должен оскорблять детей, в том числе на почве расовой, конфессиональной и национальной неприязни, применять к ним меры принуждения и насилия;

4.5.5. персонал организации, оказывающей услугу, не должен требовать от детей ответов на вопросы, связанные с их личной и семейной жизнью, а также другие вопросы, не имеющие отношения к организации отдыха;

4.5.6. персонал организации, оказывающей услугу, не должен отдавать предпочтение отдельным детям при распределении материалов, инвентаря, определении очередности, оказании помощи, в том числе в зависимости от расы, национальности и вероисповедания;

4.5.7. при обнаружении сотрудником организации, оказывающей услугу, случаев физического насилия, моральных оскорблений по отношению к детям, драк, в которые вовлечены дети, сотрудники организации, оказывающей услугу, должны обеспечить пресечение данных нарушений общественного порядка;

4.5.8. персонал организации, оказывающей услугу, (в том числе технический) должен отвечать на все вопросы детей по существу, либо обязан указать на тех сотрудников, которые бы могли помочь обратившемуся в его вопросе (нужде);



4.5.9. организация, оказывающая муниципальную услугу, не должна принуждать детей к вступлению в общественные, общественно-политические организации (объединения), движения и партии, а также принудительно привлекать их к деятельности этих организаций и участию в агитационных кампаниях и политических акциях.

4.6. Выполнение указанных в настоящем разделе требований не освобождает оказывающую услугу организацию от установленной законодательством ответственности за соблюдение иных утвержденных в установленном порядке норм и правил.

## 5. Порядок обжалования нарушений требований стандарта

### 5.1. Общие положения

5.1.1. Обжаловать нарушение требований настоящего Стандарта качества муниципальной услуги может любое лицо, являющееся получателем муниципальной услуги.

За несовершеннолетних лиц обжаловать нарушение настоящего Стандарта могут родители (законные представители).

Правозащитные организации могут представлять интересы вышеуказанных лиц.

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

1. указание на нарушение требований стандарта сотруднику организации, оказывающей услугу;
2. жалоба на нарушение требований стандарта должностному лицу организации, оказывающей услугу;
3. жалоба на нарушение требований стандарта в администрацию района;
4. обращение в суд.

5.1.3. Несовершеннолетние заявители в случае, если они являются непосредственными получателями муниципальной услуги, могут самостоятельно обжаловать нарушение настоящего Стандарта способами, указанными в подпунктах 1-2 п.5.1.2 настоящего раздела с учетом особенностей, указанных в п.5.5.

5.2. Указание на нарушение требований стандарта сотруднику организации, оказывающей услугу

5.2.1. При выявлении нарушения требований, установленных настоящим Стандартом, заявитель вправе указать на это сотруднику организации, оказывающей услугу, 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).

5.2.2. При невозможности, отказе или неспособности сотрудника организации, оказывающей услугу, устранить допущенное нарушение требований стандарта и (или) принести извинения, заявитель может использовать иные способы обжалования.

Обжалование в форме указания на нарушение требований стандарта сотруднику организации, оказывающей услугу, не является обязательным для использования иных, предусмотренных настоящим Стандартом, способов обжалования.

5.3. Жалоба на нарушение требований стандарта должностному лицу организации, оказывающей услугу

5.3.1. При выявлении нарушения требований, установленных настоящим Стандартом, заявитель может обратиться с жалобой на допущенное нарушение к должностному лицу организации, оказывающей услугу.

5.3.2. Обращение заявителя с жалобой к должностному лицу организации, оказывающей услугу, может быть осуществлено в письменной или устной форме. Организация, оказывающая услугу, не вправе требовать от заявителя подачи жалобы в письменной форме.

5.3.3. Обращение заявителя с жалобой на действие (бездействие) педагогического работника организации, оказывающей услугу, осуществляется только в письменной форме.

5.3.4. Обращение заявителя с жалобой к должностному лицу организации, оказывающей услугу, может быть осуществлено не позднее 3 дней после установления заявителем факта нарушения требований стандарта.

5.3.5. Должностное лицо организации, оказывающей услугу, при приеме жалобы заявителя может совершить одно из следующих действий:

- а) принять меры по установлению факта нарушения требований стандарта и удовлетворению требований заявителя;
- б) аргументировано отказать заявителю в удовлетворении его требований.

5.3.6. Должностное лицо организации, оказывающей услугу, может отказать заявителю в удовлетворении его требований в случае несоответствия предъявляемых требований требованиям настоящего Стандарта, при наличии оснований для того, чтобы считать жалобу заявителя бесосновательной, в случае несоответствия срокам, указанным в п.5.3.4., а также по иным причинам.

В случае аргументированного отказа, по просьбе заявителя организация, оказывающая услугу, должна в день подачи жалобы предоставить официальное письмо, содержащее следующую информацию:

- ФИО заявителя;
- ФИО лица, которого он представляет;
- адрес проживания заявителя;
- контактный телефон;
- наименование организации, принявшей жалобу;
- содержание жалобы заявителя;
- дата и время фиксации нарушения заявителем;
- причины отказа в удовлетворении требований заявителя.

5.3.7. При личном обращении заявителя с жалобой с целью установления факта нарушения требований стандарта и удовлетворения требований заявителя (полного или частичного), должностное лицо организации, оказывающей услугу, должен совершить следующие действия:

5.3.7.1. совместно с заявителем и при его помощи удостовериться в наличии факта нарушения требований стандарта (в случае возможности его фиксации на момент подачи жалобы заявителем);

5.3.7.2. совместно с заявителем и при его помощи установить сотрудников, которые, по мнению заявителя, ответственны за нарушение требований стандарта (в случае персонального нарушения требований стандарта);

5.3.7.3. по возможности организовать устранение зафиксированного нарушения требований стандарта в присутствии заявителя;

5.3.7.4. принести извинения заявителю от имени организации за имевший место факт нарушения требований стандарта, допущенный непосредственно по отношению к заявителю (лицу, которое он представляет) в случае, если такое нарушение имело место и должностное лицо не считает для этого целесообразным проведение дополнительных служебных расследований.

5.3.7.5. в случае удовлетворения всех требований заявителя, действия, указанные в пп.5.3.7.6-5.3.7.12 не осуществляются.

5.3.7.6. если требования заявителя не были полностью удовлетворены, предоставить заявителю расписку в получении жалобы. Расписка должна содержать следующую информацию:

- ФИО заявителя;
- ФИО лица, которого он представляет;
- адрес проживания заявителя;
- контактный телефон;
- наименование организации, принявшей жалобу;
- содержание жалобы заявителя;
- дата и время фиксации нарушения заявителем;
- факты нарушения требований стандарта, совместно зафиксированные заявителем и ответственным сотрудником организации;
- лицо, допустившее нарушение требований стандарта (при персональном нарушении) – по данным заявителя, либо согласованные данные;



- нарушения требований стандарта, устраненные непосредственно в присутствии заявителя;
- подпись должностного лица;
- печать организации;
- подпись заявителя, удостоверяющая верность указанных данных.

5.3.7.7. провести служебное расследование с целью установления фактов нарушения требований стандарта, обозначенных заявителем, и ответственных за это сотрудников;

5.3.7.8. устранить нарушения требований стандарта, зафиксированные совместно с заявителем;

5.3.7.9. применить дисциплинарные взыскания к сотрудникам, ответственным за допущенные нарушения требований стандарта, в соответствии с разделом 6 настоящего Стандарта и внутренними документами организации, оказывающей услугу;

5.3.7.10. обеспечить в течение не более 30 дней после подачи жалобы уведомление заявителя (лично или по телефону) о предпринятых мерах, в том числе:

- об устранении зафиксированных в жалобе нарушений (с перечислением устраненных нарушений);
- о примененных дисциплинарных взысканиях в отношении конкретных сотрудников (с указанием конкретных мер и сотрудников);

- об отказе в удовлетворении требований заявителя (в том числе в применении дисциплинарных взысканий в отношении конкретных сотрудников с аргументацией отказа).

5.3.7.11. по просьбе заявителя в течение 3 дней со дня уведомления предоставить ему в виде официального письма информацию, о которой заявитель был уведомлен в соответствии с п.5.3.7.10;

5.3.7.12. принести извинения заявителю (лицу, в отношении которого было допущено нарушение требований стандарта) от имени организации за имевший место факт нарушения требований стандарта, допущенный непосредственно по отношению к заявителю (лицу, которое он представляет) в случае, если такие извинения не были принесены ранее.

5.3.8. В случае отказа организации, оказывающей услугу, от удовлетворения отдельных требований заявителя, либо в случае нарушения сроков, указанных в пп.5.3.7.10-5.3.7.11, заявитель может использовать иные способы обжалования.

Жалоба на нарушение требований стандарта должностному лицу, оказывающей услугу, не является обязательной для использования иных, предусмотренных настоящим Стандартом, способов обжалования.

5.4. Жалобы на нарушение требования стандарта в администрацию района

5.4.1. При выявлении нарушения требований, установленных настоящим Стандартом, заявитель может обратиться с жалобой на допущенное нарушение в администрацию МО «Теучежский район» на имя руководителя структурного подразделения администрации района, ответственного за организацию оказания бюджетной услуги (далее – ответственное структурное подразделение), либо на имя иного должностного лица.

Рекомендуемая форма жалобы представлена в Приложении к настоящему Стандарту.

5.4.2. Подача и рассмотрение жалобы в администрацию района осуществляются в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

5.4.3. Проверочные действия с целью установления факта нарушения отдельных требований стандарта (далее – проверочных действий) осуществляет ответственное структурное подразделение, за исключением случаев, когда обжалуются действия (бездействие) данного структурного подразделения.

5.4.4. Заявителю может быть отказано в осуществлении проверочных действий в соответствии с установленным настоящим Стандартом порядком в следующих случаях:

- предоставление заявителем заведомо ложных сведений;
- подача жалобы позднее 10 дней со дня, в который заявителем было установлено нарушение стандарта;

- содержание жалобы не относится к требованиям настоящего Стандарта.

Отказ в осуществлении проверочных действий по иным основаниям не допускается.



В случае отказа в осуществлении проверочных действий в ответе заявителю в обязательном порядке должны быть указаны причины этого отказа.

5.4.5. Если в жалобе обжалуются действия (бездействие) ответственного структурного подразделения, проверочные действия осуществляются в форме служебной проверки в соответствии с регламентом администрации района;

В иных случаях проверочные действия осуществляются в соответствии с п. 5.4.6-5.4.10.

5.4.6. Ответственное структурное подразделение может осуществить проверочные действия:

а) посредством поручения руководителю подведомственной организации, жалоба на которую была подана заявителем, установить факт нарушения отдельных требований стандарта и выявить ответственных за это сотрудников;

б) собственными силами.

Осуществление проверочных действий по жалобам, содержащим указание на наличие официального отказа организации, оказывающей услугу, от удовлетворения требований заявителя, либо на действие (бездействие) руководителя оказывающей услугу организации осуществляется исключительно в соответствии с подпунктом б).

Установление факта нарушения требований Стандарта в соответствии с пунктом а) может осуществляться только муниципальными организациями Теучежского района.

Доля жалоб, проверочные действия по которым осуществляются в соответствии с подпунктом а), не может превышать 50% от общего числа жалоб на нарушение требований настоящего Стандарта, поступивших в течение календарного года.

5.4.7. Установление факта нарушения требований стандарта силами организации, оказывающей услугу, осуществляется посредством проведения руководителем данной организации проверки и/или служебного расследования по содержанию поступившей жалобы.

Сроки установления факта нарушения требований стандарта организацией, оказывающей услугу, определяются в соответствии с поручением ответственного структурного подразделения администрации района.

По результатам проведения проверки и/или служебного расследования руководитель организации, оказывающей услугу:

- устраняет выявленные нарушения требований стандарта, на которые было указано в жалобе заявителя;

- привлекает сотрудников, признанных виновными за нарушение требований Стандарта, к ответственности в соответствии с разделом 6 настоящего Стандарта;

- представляет ответственному структурному подразделению отчет об установленных и неустановленных фактах нарушения отдельных требований настоящего Стандарта с указанием действий, предпринятых руководителем в части устранения нарушения требований стандарта и наказания ответственных сотрудников организации.

На основании данных отчета ответственное структурное подразделение может провести проверочные действия по соответствующей жалобе самостоятельно в случае возникновения сомнений в достоверности результатов предоставленного отчета.

5.4.8. Установление факта нарушения требований стандарта силами организации, оказывающей услугу, не влечет применения к руководителю муниципальной организации мер ответственности, указанных в разделе 6 настоящего Стандарта.

5.4.9. С целью установления факта нарушения требований стандарта ответственное структурное подразделение вправе:

- использовать подтверждающие материалы, представленные заявителем;

- привлекать заявителя с целью установления факта нарушения;

- проводить опросы свидетелей факта нарушения отдельных требований стандарта (при их согласии);

- проверить текущее выполнение требований настоящего Стандарта, на нарушение которых было указано в жалобе заявителя;

- осуществлять иные действия, способствующие установлению факта нарушения стандарта.

Выявление в ходе проведения проверки текущего несоблюдения требований настоящего Стандарта, на нарушение которых было указано в жалобе, является достаточным основанием для установления факта нарушения требований стандарта в соответствии с жалобой заявителя.

5.4.10. По результатам осуществленных проверочных действий ответственное структурное подразделение:

а) готовит соответствующий Акт проверки организации, оказывающей услугу, допустившей нарушение стандарта;

б) обеспечивает применение мер ответственности к организации, оказывающей услугу, ее руководителю, в соответствии с разделом 6 настоящего Стандарта за исключением случаев, указанных в п.5.4.9;

5.4.11. В сроки, установленные федеральным законом для рассмотрения обращений граждан, но не позднее 30 дней с момента регистрации жалобы, на имя заявителя должно быть направлено официальное письмо, содержащее следующую информацию:

- установленные факты нарушения требований стандарта, о которых было сообщено заявителем;

- неустановленные факты нарушения требований стандарта, о которых было сообщено заявителем;

- принятые меры ответственности в отношении организации, оказывающей услугу, и отдельных сотрудников данной организации;

- принесение от имени ответственного структурного подразделения администрации района извинений в связи с имевшим место фактом нарушения отдельных требований стандарта (в случае установления фактов нарушения требований стандарта);

- о передаче материалов жалобы и результатов осуществления проверочных действий в органы государственной власти;

- иную информацию в соответствии с федеральным законом, регулирующим порядок рассмотрения обращений граждан.

5.5. Особенности обжалования нарушения стандарта несовершеннолетними

5.5.1. При подаче жалобы должностному лицу организации, оказывающей услугу, жалоба подается исключительно в устной форме.

5.5.2. Должностное лицо организации, оказывающей услугу, вправе уведомить родителей (законных представителей) заявителя о факте подачи жалобы и принятом им решении.

5.5.3. Расписка в получении жалобы, поданной должностному лицу организации, оказывающей услугу, не предоставляется.

5.5.4. Уведомление о мерах, предпринятых по факту приема жалобы заявителя, осуществляется в соответствии с п.5.3.7.10 настоящего раздела посредством уведомления родителей (законных представителей) заявителя.

5.5.5. Предоставление официального письма в соответствии с п.5.3.7.11 настоящего стандарта осуществляется на имя родителей (законных представителей) заявителя.

6. Ответственность за нарушение требований стандарта качества муниципальной услуги

6.1. Ответственность за нарушение требований стандарта сотрудников организаций, оказывающих муниципальную услугу

Меры ответственности за нарушение требований стандарта к сотрудникам организаций, оказывающих услугу, устанавливаются руководителями данных организаций в соответствии с внутренними документами организаций и требованиями настоящего Стандарта.

6.2. Ответственность за нарушение требований стандарта руководителей организаций, оказывающих услугу

К ответственности за нарушение требований стандарта могут быть привлечены только руководители муниципальных организаций МО «Теучежский район» по результатам установления имевшего место факта нарушения требований стандарта в результате проверочных действий ответственного структурного подразделения или судебного решения.

Меры ответственности за нарушение требований стандарта к руководителю муниципальной организации определяются Управлением образования администрации района, заключившим с данным руководителем трудовой договор.

Меры ответственности к руководителям организаций, допустивших нарушение отдельных требований настоящего Стандарта, должны быть установлены в размере, не меньшем чем:

- до 5 нарушений организацией требований стандарта в течение года – замечание;
- до 20 нарушений организацией требований стандарта в течение года – выговор;
- за 20 и более нарушений организацией требований стандарта в течение года – увольнение;
- за однократное в течение года невыполнение рекомендаций, указанных в Актах проверки ответственного структурного подразделения администрации района по устранению нарушений требований стандарта, в установленные сроки – выговор;
- за повторное в течение года невыполнение рекомендаций, указанных в Актах проверки ответственного структурного подразделения администрации района по устранению нарушений требований стандарта, в установленные сроки – увольнение.

Руководителям организаций, в отношении которых применяются дисциплинарные взыскания, не могут быть предоставлены стимулирующие выплаты (премии) в течение месяца после применения взыскания (в случае, если система оплаты их труда предусматривает возможность предоставления таких выплат).

Руководителям организаций, в отношении которых применяются дисциплинарные взыскания, допустившим нарушение организацией требований стандарта в течение года более 10 раз, не может быть выплачена часть оплаты труда, зависящая от результатов деятельности (в случае, если система оплаты их труда предусматривает возможность предоставления таких выплат).

#### 7. Регулярная проверка соответствия оказания услуги организацией требованиям стандарта

7.1. Регулярная проверка соответствия деятельности организаций, оказывающих муниципальную услугу, требованиям настоящего Стандарта (далее – регулярная проверка) проводится ответственным структурным подразделением не реже 1 раза в течение 3 лет, но не чаще 3 раз в год.

При проведении регулярной проверки ответственное структурное подразделение администрации района не должно вмешиваться в хозяйственную деятельность оказывающей услугу организации.

7.2. Регулярная проверка проводится без предварительного уведомления о ее проведении организации, оказывающей услугу.

7.3. Регулярная проверка проводится сотрудниками ответственного структурного подразделения в присутствии руководителя организации, оказывающей услугу (его заместителя).

7.4. В ходе регулярной проверки должно быть установлено соответствие или несоответствие деятельности организации требованиям, указанным в разделах 3-5 настоящего Стандарта (с указанием на конкретные требования, по которым были выявлены несоответствия);

7.5. По результатам проверки ответственное структурное подразделение

- готовит Акт проверки для организации, оказывающей услугу, допустившей нарушение стандарта по устранению выявленных нарушений и привлечению к ответственности, в соответствии с разделом 6 настоящего Стандарта;

- обеспечивает привлечение к ответственности организации, оказывающей услугу и допустившей нарушение требований стандарта, ее руководителю, в соответствии с разделом 6 настоящего Стандарта.

7.6. Информация о результатах регулярной проверки в отношении каждой организации, деятельность которой подлежала проверке, должна быть опубликована на официальном сайте администрации района в сети Интернет не позднее 15 дней со дня проведения регулярной проверки.



\_\_\_\_\_  
(ФИО руководителя ответственного структурного  
подразделения)

от \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
(ФИО заявителя)

**Жалоба на нарушение требований стандарта качества муниципальной услуги**

Я, \_\_\_\_\_  
(ФИО заявителя)

проживающий по адресу \_\_\_\_\_  
(индекс, город, улица, дом, квартира)

подаю жалобу от имени \_\_\_\_\_  
(своего, или ФИО лица, которого представляет заявитель)

на нарушение стандарта качества бюджетной услуги \_\_\_\_\_  
допущенное \_\_\_\_\_

(наименование организации, допустившей нарушение стандарта)

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 предпринятых 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.

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

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

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

\_\_\_\_\_ дата