

**ОБ УТВЕРЖДЕНИИ СТАНДАРТА КАЧЕСТВА МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ "ОРГАНИЗАЦИЯ ОТДЫХА ДЕТЕЙ И МОЛОДЕЖИ" (с изменениями на: 04.04.2016)**

**ОБ УТВЕРЖДЕНИИ СТАНДАРТА КАЧЕСТВА МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ "ОРГАНИЗАЦИЯ ОТДЫХА ДЕТЕЙ И МОЛОДЕЖИ" (с изменениями на: 04.04.2016)**

АДМИНИСТРАЦИЯ Г. ВОЛОГДЫ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 6 ноября 2012 года N 6457

ОБ УТВЕРЖДЕНИИ СТАНДАРТА КАЧЕСТВА МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ "ОРГАНИЗАЦИЯ ОТДЫХА ДЕТЕЙ И МОЛОДЕЖИ"

(в редакции постановлений Администрации г. Вологды [от 10.01.2014 N 72](#), [от 04.04.2016 N 383](#))

В соответствии с постановлением Администрации города Вологды [от 22 июля 2010 года N 3843 "Об утверждении Положения о порядке разработки, принятия и применения стандартов муниципальных услуг \(работ\) города Вологды"](#) (с последующими изменениями), постановлением Администрации города Вологды [от 31 июля 2015 года N 5729 "Об утверждении Порядка формирования, ведения и утверждения ведомственных перечней муниципальных услуг \(работ\), оказываемых \(выполняемых\) муниципальными учреждениями муниципального образования "Город Вологда"](#), на основании статей 38, 44 Устава муниципального образования "Город Вологда" постановляю:

(в ред. постановлений Администрации г. Вологды [от 10.01.2014 N 72](#), [от 04.04.2016 N 383](#))

1. Утвердить прилагаемый Стандарт качества муниципальной услуги "Организация отдыха детей и молодежи".

(в ред. постановления Администрации г. Вологды [от 04.04.2016 N 383](#))

2. Настоящее постановление подлежит опубликованию в газете "Вологодские новости" и размещению на официальном сайте Администрации города Вологды в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

Глава

г.

Вологды

Е.Б.ШУЛЕПОВ

**СТАНДАРТ КАЧЕСТВА МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ "ОРГАНИЗАЦИЯ ОТДЫХА ДЕТЕЙ И МОЛОДЕЖИ"**

Утвержден

Постановлением

Администрации

г.

Вологды

от 6 ноября 2012 года N 6457

(в редакции постановлений Администрации г. Вологды [от 10.01.2014 N 72](#), [от 04.04.2016 N 383](#))

**1. Общие положения**

1.1. Разработчик Стандарта качества муниципальной услуги "Организация отдыха детей и молодежи" (далее - Стандарт, Услуга): Управление образования Администрации города Вологды (далее - Управление). (в ред. постановления Администрации г. Вологды [от 04.04.2016 N 383](#))

1.2. Область применения Стандарта: настоящий Стандарт действует в отношении муниципальных общеобразовательных учреждений, муниципальных учреждений дополнительного образования муниципального образования "Город Вологда" (далее - Учреждения), муниципального автономного учреждения "Центр социального питания" (далее - МАУ "ЦСП") и устанавливает основные требования, определяющие качество предоставления Услуги Учреждениями и МАУ "ЦСП".(п. 1.2 в ред. постановления Администрации г. Вологды [от 04.04.2016 N 383](#))

1.3. Термины и определения, применяемые в настоящем Стандарте:потребители Услуги - дети в возрасте от 6 до 18 лет;заявители - физические лица: родители (законные представители) потребителей Услуги либо потребители Услуги (в случае эмансипации);выездной профильный слет - воспитательно-образовательная тематическая краткосрочная смена на базе загородного оздоровительного лагеря со сроком проведения от 7 до 12 дней;(абзац введен постановлением Администрации г. Вологды [от 04.04.2016 N 383](#)) многодневный туристический поход - групповое мероприятие, проходящее по известным туристическим маршрутам, не связанное с организацией палаточного лагеря, длящееся от 2 до 10 дней и организованное с целью активного отдыха обучающихся, их физического развития, оздоровления и ознакомления с окружающим

миром;(абзац введен постановлением Администрации г. Вологды [от 04.04.2016 N 383](#))бракеражнаякомиссия - созданная в Учреждении комиссия, осуществляющая контроль за обеспечением учреждений отдыха качественными продуктами питания, соответствующими стандартам, нормам и требованиям, установленным действующим законодательством Российской Федерации, и соблюдением технологии приготовления пищи, а также оценку качества готовых блюд, которая проводится органолептическим методом;

(абзац введен постановлением Администрации г. Вологды [от 04.04.2016 N 383](#))учреждения отдыха - загородный оздоровительный лагерь, лагерь с дневным пребыванием детей, организатором которых является Учреждение.(в ред. постановления Администрации г. Вологды [от 04.04.2016 N 383](#))

1.4. Настоящий Стандарт распространяется на Услугу, предоставляемую Учреждением и финансируемую за счет средств бюджетов всех уровней и заявителей, и устанавливает основные требования, определяющие качество предоставления Услуги.

1.5. Нормативные правовые акты, регламентирующие предоставление Услуги:

Конвенция о правах ребенка;

[Конституция Российской Федерации](#);

[Закон Российской Федерации от 7 февраля 1992 года N 2300-1 "О защите прав потребителей"](#) (с последующими изменениями);

[Федеральный закон от 24 июля 1998 года N 124-ФЗ "Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации"](#) (с последующими изменениями);

[Федеральный закон от 30 марта 1999 года N 52-ФЗ "О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения"](#) (с последующими изменениями);

[Федеральный закон от 24 июня 1999 года N 120-ФЗ "Об основах системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних"](#) (с последующими изменениями);

[Федеральный закон от 2 января 2000 года N 29-ФЗ "О качестве и безопасности пищевых продуктов"](#) (с последующими изменениями);

[Федеральный закон от 6 октября 2003 года N 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации"](#) (с последующими изменениями);

[Федеральный закон от 18 июля 2011 года N 223-ФЗ "О закупках товаров, работ, услуг отдельными видами юридических лиц"](#) (с последующими изменениями);

[Федеральный закон от 29 декабря 2012 года N 273-ФЗ "Об образовании в Российской Федерации"](#) (с последующими изменениями);

[Федеральный закон от 5 апреля 2013 года N 44-ФЗ "О контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд"](#) (с последующими изменениями);

[постановление Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 19 апреля 2010 года N 25 "Об утверждении СанПиН 2.4.4.2599-10 "Гигиенические требования к устройству, содержанию и организации режима в оздоровительных учреждениях с дневным пребыванием детей в период каникул"](#)

[постановление Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 14 мая 2013 года N 25 "Об утверждении СанПиН 2.4.4.3048-13 "Санитарно-эпидемиологические требования к устройству и организации работы детских лагерей палаточного типа"](#);

[постановление Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 27 декабря 2013 года N 73 "Об утверждении СанПиН 2.4.4.3155-13 "Санитарно-эпидемиологические требования к устройству, содержанию и организации работы стационарных организаций отдыха и оздоровления детей"](#);

[постановление Правительства Вологодской области от 5 марта 2010 года N 238 "Об утверждении положения о порядке и условиях частичной оплаты стоимости путевок в организации отдыха детей и их оздоровления и питания детей в лагерях дневного пребывания"](#) (с последующими изменениями);

[постановление Правительства Вологодской области от 12 октября 2015 года N 844 "Об утверждении Порядков оплаты стоимости питания детей, находящихся в трудной жизненной ситуации, в лагерях дневного пребывания, стоимости путевок для детей, находящихся в трудной жизненной ситуации, в организации отдыха детей и их оздоровления, стоимости проезда на междугороднем транспорте организованных групп детей, находящихся в трудной жизненной ситуации, к местам отдыха \(сбора\) и обратно"](#).

(п. 1.5 в ред. постановления Администрации г. Вологды [от 04.04.2016 N 383](#))

1.6. Орган Администрации города Вологды, в подведомственности которого находятся муниципальные учреждения, оказывающие Услугу, - Управление.

(п. 1.6 в ред. постановления Администрации г. Вологды [от 10.01.2014 N 72](#))

1.7. Основными факторами, влияющими на качество предоставления Услуги, являются:

наличие в публичном доступе сведений об Услуге (наименовании, содержании, предмете Услуги, ее количественных и качественных характеристиках, единицах измерения Услуги, о потребителях Услуги);

наличие и состояние документов, в соответствии с которыми функционирует Учреждение, предоставляющее Услугу, наличие требований к их содержанию;

условия размещения и режим работы Учреждения, предоставляющего Услугу (требования к месторасположению Учреждения, помещениям);

наличие специального технического оснащения Учреждения (наличие требований к оборудованию, приборам, аппаратуре);

укомплектованность Учреждения специалистами и их квалификация (наличие количественных и квалификационных требований к персоналу);

наличие требований к технологии оказания Услуги;

особенности информационного сопровождения деятельности Учреждения, предоставляющего Услугу (состав и доступность информации об Учреждении, порядке и правилах предоставления Услуги, сведения о периодичности обновления информации и источниках информации);

наличие внутренней и внешней систем контроля за деятельностью Учреждения, а также за соответствием качества фактически представленной Услуги требованиям к ее качеству, установленным настоящим Стандартом;

перечень ответственных должностных лиц и мер ответственности указанных лиц за предоставление Услуги в Учреждении.

1.8. Единица измерения Услуги - дети в возрасте от 6 до 18 лет.

1.9. Предмет Услуги - организация отдыха детей Учреждениями.

## **2. Основные факторы, влияющие на качество предоставления Услуги**

Основными факторами, влияющими на качество предоставления Услуги, являются:

2.1. Наличие в публичном доступе сведений об Услуге Информация об Услуге (наименовании, предмете Услуги, ее количественных и качественных характеристиках, единицах измерения Услуги, о потребителях Услуги) размещается на официальном сайте Администрации города Вологды в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет": [www.vologda-portal.ru](http://www.vologda-portal.ru) и на официальных сайтах Учреждений в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

2.2. Наличие и состояние документов, в соответствии с которыми функционирует Учреждение, предоставляющее Услугу, наличие требований к их содержанию:

устав Учреждения; свидетельство о государственной регистрации Учреждения;

лицензия на осуществление образовательной деятельности;

заклучения территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека и Государственной противопожарной службы о пригодности используемых зданий и помещений;

штатное расписание Учреждения;

учебный план Учреждения;

эксплуатационные документы на оборудование, приборы и аппаратуру Учреждения;

правила внутреннего трудового распорядка Учреждения;

инструкции по охране труда в Учреждении;

инструкция по делопроизводству в Учреждении;

положения об органах самоуправления Учреждения;

иные локальные акты Учреждения, регламентирующие организацию работы Учреждения при предоставлении Услуги.

Локальные акты утверждаются приказом руководителя Учреждения.

2.3. Условия размещения и режим работы Учреждения (требования к месторасположению Учреждения, к помещениям, в которых предоставляется Услуга, к местам ожидания, информирования потребителей Услуги о предоставлении Услуги, оформления документов)

2.3.1. Режим работы Учреждения устанавливается Учреждением в соответствии с санитарно-эпидемиологическими требованиями и уставом Учреждения.

Информация о наименовании, месте расположения, режиме работы Учреждения располагается на вывеске Учреждения. Здания Учреждения должны иметь специальные приспособления и устройства для доступа потребителей Услуги с ограниченными возможностями (пандусы, подъемники, перила, держатели, ограждения).

Здания Учреждения должны быть обеспечены санитарно-бытовыми и административно-хозяйственными помещениями (гардероб, санитарный узел).

В зданиях Учреждения обеспечиваются санитарно-гигиенические нормы содержания помещений и обслуживания потребителей Услуги. Помещения Учреждения должны быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество Услуги (запыленность, загазованность, шум, вибрация).

2.3.2. Помещения Учреждения и учреждений отдыха должны быть укомплектованы мебелью и техническими средствами.

При организации спортивной деятельности должны быть выполнены требования санитарных правил устройства и содержания мест занятий по физической культуре.

Размеры площадей основных и дополнительных помещений учреждений отдыха принимаются в соответствии с требованиями санитарных и строительных норм и правил в зависимости от его типа, единовременной вместимости, технологии процесса обучения, инженерно-технического оборудования и мебелью.

Помещения Учреждения должны быть оснащены системой указателей, в том числе обязательно наличие указателей "Пожарный выход".

Учебные аудитории должны обеспечивать условия образовательной деятельности Учреждения для проведения мероприятий и соответствовать санитарно-гигиеническим нормам.

Помещения должны быть оснащены средствами охраны и отвечать требованиям пожарной безопасности и безопасности труда.

Прием потребителей Услуги осуществляется в специально выделенных для этих целей помещениях (присутственных местах).

Присутственные места включают места для ожидания, информирования, оформления документов.

2.3.3. Требования к местам ожидания, информирования потребителей Услуги о предоставлении Услуги, оформления документов

Места ожидания должны соответствовать условиям для потребителей Услуги и условиям работы специалистов Учреждения. Места ожидания должны быть оборудованы стульями, скамьями.

Места информирования, предназначенные для ознакомления потребителей Услуги с информационными материалами, оборудуются информационными стендами.

Места для заполнения заявлений (обращений) и оформления документов оборудуются стульями, столами и обеспечиваются бланками заявлений (обращений) и канцелярскими принадлежностями.

Кабинеты приема потребителей Услуги должны быть оборудованы информационными табличками (вывесками) с указанием:

номера кабинета;

фамилии, имени, отчества и должности специалиста, осуществляющего предоставление Услуги; режима работы специалиста.

2.4. В Учреждении предусматривается специальное техническое оснащение: компьютеры и оргтехника.

2.5. Укомплектованность Учреждения специалистами и их квалификация (наличие количественных и квалификационных требований к персоналу)

2.5.1. Учреждение должно располагать количеством работников в соответствии со штатным расписанием.

2.5.2. На работу принимаются лица, имеющие профессиональную квалификацию, соответствующую требованиям квалификационной характеристики по должности и полученной специальности и подтвержденную документами об образовании.

2.5.3. К педагогической деятельности не допускаются лица, перечень которых устанавливается нормами действующего законодательства.

2.6. Требования к технологии оказания Услуги Учреждением

Исходя из особенностей предоставления Услуги установлены следующие требования к технологии оказания Услуги Учреждением:

к порядку доступа и обращения в Учреждение, в том числе получению бланков обращений (заявлений) и регистрации обращений (заявлений);

к перечню документов, необходимых для получения Услуги;

к составу и последовательности действий потребителя Услуги и Учреждения, предоставляющего Услуги;

к объему и содержанию Услуги, включая удельные показатели объема Услуги на одного потенциального потребителя Услуги;

к сроку оказания Услуги, а также к срокам совершения действий (принятия решений) в процессе оказания Услуги, срокам ожидания потребителя Услуги после оформления соответствующего запроса;

к перечню оснований для отказа в оказании Услуги;

к результатам, которые должны быть достигнуты при получении Услуги потребителем Услуги;

к порядку подачи, регистрации и рассмотрения жалоб на недостаточную доступность и качество Услуги, на несоблюдение иных требований к качеству предоставления Услуги.

2.7. Особенности информационного сопровождения деятельности Учреждения, предоставляющего Услуги (состав и доступность информации об Учреждении, информации о порядке и правилах предоставления Услуги, сведений о периодичности обновления информации и источниках информации)

Информирование о предоставлении Услуги (о порядке и правилах предоставления Услуги) осуществляется специалистами Учреждения в соответствии с режимом работы Учреждения

Время информирования заявителей о предоставлении Услуги устанавливается Учреждением самостоятельно в соответствии с его уставом.

В Учреждении должны быть установлены информационные стенды, содержащие сведения о стоимости Услуги, порядок работы с обращениями граждан, настоящий Стандарт.

Потребитель Услуги вправе потребовать предоставления необходимой и достоверной информации об Услуге.

Потребители Услуги вправе быть осведомленными о порядке действий и процедурах, выполняемых Учреждением при предоставлении Услуги.

Информация об Учреждении: его адрес (местонахождение), фамилии, имена, отчества руководителя Учреждения, лиц, предоставляющих Услуги, номера телефонов работников Учреждения, адрес электронной почты, наименование официального сайта Учреждения в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", информация о порядке и правилах предоставления Услуги - размещается на официальном сайте Учреждения в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" и обновляется (актуализируется) по мере необходимости, но не реже чем один раз в год.

Требования к информационным стендам Учреждения

На информационных стендах Учреждения размещается следующая информация:

нормативные правовые акты, регламентирующие деятельность Учреждения по предоставлению Услуги;

образцы бланков обращений (заявлений), связанных с предоставлением Услуги;

режим работы Учреждения, номера телефонов руководителя Учреждения, специалистов Учреждения, предоставляющих Услуги;

порядок работы с обращениями (жалобами) потребителей Услуги;

информация о порядке обжалования действий (бездействия) лиц, предоставляющих Услуги.

Информационные стенды располагаются в присутственных местах.

2.8. Наличие внутренней и внешней систем контроля за деятельностью Учреждения, а также за соответствием качества фактически выполненной Услуги требованиям к качеству, установленным настоящим Стандартом

Контроль за выполнением настоящего Стандарта осуществляется посредством процедур внутреннего и внешнего контроля.

Внутренний контроль проводится руководителем Учреждения и его заместителями в соответствии с приказом руководителя Учреждения. Внутренний контроль подразделяется на:

оперативный контроль (по итогам недели и квартала);

итоговый контроль (по итогам полугодия и года).

Выявленные недостатки по оказанию Услуги анализируются по каждому сотруднику Учреждения с рассмотрением на комиссиях по служебному расследованию, административных советах Учреждения с принятием мер к их устранению, вынесением дисциплинарных взысканий.



Управление осуществляет внешний контроль за деятельностью Учреждения по предоставлению Услуги в части соблюдения требований к качеству ее предоставления путем: проведения мониторинга основных показателей работы Учреждения за полугодие и год; анализа обращений (жалоб) граждан на Учреждение, проведения по фактам обращений (жалоб) граждан служебных расследований; проведения контрольных мероприятий, в том числе проверки книги жалоб Учреждения на предмет фиксации в ней жалоб на качество Услуги.

Плановые проверки полноты и качества предоставления Услуги осуществляются на основании годовых планов работы Управления

Внеплановая проверка проводится по конкретному письменному обращению гражданина в Управление на решение, действие (бездействие) должностных лиц, специалистов Учреждения на основании приказа начальника Управления.

2.9. Перечень ответственных должностных лиц и мер ответственности указанных лиц за предоставление Услуги в Учреждении

Руководитель Учреждения является лицом, ответственным за предоставление Услуги. Перечень иных должностных лиц, специалистов Учреждения, ответственных за предоставление Услуги, устанавливается приказом руководителя Учреждения.

За нарушение требований настоящего Стандарта, связанных с предоставлением Услуги, работники Учреждения, ответственные за предоставление Услуги, несут ответственность в соответствии с действующим законодательством.

Ответственность работников, предоставляющих Услугу, за нарушения предоставления Услуги закрепляется в их должностных инструкциях.

Работниками Учреждения, предоставляющими Услугу, обеспечивается безопасность персональных данных при их обработке в соответствии с требованиями [Федерального закона от 27 июля 2006 года N 152-ФЗ "О персональных данных"](#) (с последующими изменениями).

За нарушение требований [Федерального закона от 27 июля 2006 года N 152-ФЗ "О персональных данных"](#) (с последующими изменениями) работники Учреждения, предоставляющие Услугу, несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

### **3. Требования к технологии оказания Услуги Учреждением**

3.1. Требования к порядку доступа и обращения в Учреждение, перечню документов, необходимых для потребителя Услуги, требования к получению бланков обращений (заявлений) и регистрации обращений (заявлений)

3.1.1. Услуга является частично платной. Размер родительской платы устанавливается Учреждением.

3.1.2. Для получения Услуги потребитель Услуги должен быть зачислен в учреждение отдыха.

3.1.3. Для зачисления в учреждение отдыха заявитель должен:

подать в Учреждение заявление о зачислении в учреждение отдыха (для лагерей с дневным пребыванием детей или выездных профильных слетов) либо заключить договор с Учреждением (для загородных оздоровительных лагерей);

внести родительскую плату на счет Учреждения и предоставить квитанцию об оплате в Учреждение;

представить медицинскую обменную справку (карту) формы N 079/у.

После подачи заявления (заключения договора), медицинской обменной справки (карты) и внесения родительской платы потребитель Услуги зачисляется в учреждение отдыха.

Зачисление в учреждение отдыха осуществляется приказом руководителя Учреждения.

3.1.4. Образцы бланков обращений (заявлений), связанных с предоставлением Услуги, размещаются в общедоступных местах (на информационных стендах в помещениях Учреждения). Регистрация обращений (заявлений) осуществляется работниками Учреждения, ответственными за регистрацию документов в Учреждении, с проставлением даты и входящего номера обращения (заявления). В течение трех дней с момента регистрации обращения (заявления), связанные с качеством предоставления Услуги, оформляются на имя руководителя Учреждения и должны содержать дату и подпись заявителя (его законного представителя), направившего заявление.

3.1.5. Обращение (заявление) в письменной форме рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации. Обращение (заявление) фиксируется в журнале регистрации обращений (заявлений).

3.2. Требования к процедуре предоставления Услуги (составу и последовательности действий потребителя Услуги и Учреждения) состоит из следующих этапов:

подача документов заявителем о приеме потребителя Услуги в учреждение отдыха;  
рассмотрение Учреждением заявления и документов, связанных с приемом в учреждение отдыха;  
зачисление (отказ в зачислении) в учреждение отдыха.

3.3. Требования к объему и содержанию Услуги, включая удельные показатели объема Услуги на одного потенциального потребителя Услуги

3.3.1. Учреждение оказывает Услугу в соответствии с лицензией на осуществление образовательной деятельности.

3.3.2. Программа отдыха разрабатывается Учреждением самостоятельно с учетом запросов и потребностей потребителей Услуги.

3.3.3. Расписание занятий составляется Учреждением на основании пожеланий участников образовательного процесса и наличия помещений.

3.3.4. Организация питания в период лагерной смены в лагере дневного пребывания детей, в загородном оздоровительном лагере (в том числе в период проведения выездного профильного слета на базе загородного оздоровительного лагеря), а также в период проведения многодневных туристических походов

Организация питания обучающихся в лагере дневного пребывания детей осуществляется МАУ "ЦСП" в соответствии с требованиями СанПиН 2.4.4.2599-10 "Гигиенические требования к устройству, содержанию и организации режима в оздоровительных учреждениях с дневным пребыванием детей в период каникул", утвержденных [постановлением Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 19 апреля 2010 года N 25](#).

Питание обучающихся в лагере дневного пребывания детей организуется в первую смену (с 08.30 до 14.30 часов) 2 раза в день (завтрак и обед). Полдник выдается начальнику лагеря дневного пребывания детей после обеда в виде сухого пайка для последующей его выдачи обучающимся перед уходом из лагеря дневного пребывания детей домой.

Организация питания детей в загородном оздоровительном лагере, в том числе в период проведения выездного профильного слета на базе загородного оздоровительного лагеря, осуществляется Учреждением, на базе которого создан загородный оздоровительный лагерь, в соответствии с требованиями СанПиН 2.4.4.3155-13 "Санитарно-эпидемиологические требования к устройству, содержанию и организации работы стационарных организаций отдыха и оздоровления детей", утвержденных [постановлением Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 27 декабря 2013 года N 73](#).

Питание детей в загородном оздоровительном лагере организуется 5 раз в день (завтрак, обед, полдник, ужин и поздний ужин).

Для организации питания в период проведения многодневных туристических походов применяются нормы расходов на питание, установленные приложением N 6 к СанПиН 2.4.4.3048-13 "Санитарно-эпидемиологические требования к устройству и организации работы детских лагерей палаточного типа", утвержденным [постановлением Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 14 мая 2013 года N 25](#).

Учреждение, являющееся организатором многодневного туристического похода, обеспечивает согласование с Управлением перечня закупаемых продуктов перед каждым походом за 10 дней до начала похода. За 3 дня до начала похода Учреждение направляет список участников и схему маршрута многодневного туристического похода в Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Вологодской области на согласование.

(пп. 3.3.4 введен постановлением Администрации г. Вологды [от 04.04.2016 N 383](#))

3.4. Требования к сроку оказания Услуги, а также к срокам совершения действий (принятия решений) в процессе оказания Услуги, срокам ожидания получения Услуги после оформления соответствующего запроса

3.4.1. Услуга предоставляется в период школьных каникул.

3.4.2. Поступившее заявление (или договор) в письменном и (или) электронном виде о предоставлении Услуги регистрируется в день его поступления.

3.4.3. Срок рассмотрения заявления о зачислении в учреждение отдыха составляет 30 дней со дня его регистрации.

3.5. Основания для отказа в предоставлении Услуги:

отсутствие у Учреждения лицензии на осуществление образовательной деятельности;

непредставление документов, необходимых для зачисления в учреждение отдыха, предусмотренных подпунктом 3.1.3 пункта 3.1 настоящего Стандарта; отсутствие свободных мест в учреждениях отдыха.

3.6. Требования к результату предоставления Услуги, показатели оценки качества предоставления Услуги

3.6.1. Результатом предоставления Услуги является освоение потребителем Услуги программы отдыха и получение услуг по организации питания в учреждениях отдыха.

(в ред. постановления Администрации г. Вологды [от 04.04.2016 N 383](#))

3.6.2. Для определения качества предоставления Услуги применяется система показателей качества Услуги согласно приложению к настоящему Стандарту.

Учреждения осуществляют расчет показателей за отчетный период (период лагерной смены, период многодневного туристического похода) и представляют в Управление отчет на бумажном и электронном носителях, содержащий информацию, указанную в приложении к настоящему Стандарту (далее - отчет), не позднее 5 рабочих дней со дня окончания отчетного периода.

Управление не позднее 10 дней со дня представления Учреждением отчета обеспечивает проверку информации, содержащейся в отчете, и осуществляет оценку качества предоставления Услуги Учреждением.

При осуществлении оценки качества предоставления Услуги Учреждением Услуга признается выполненной качественно, если итоговое количество баллов по всем показателям составляет от 25 до 35 баллов.

(пп. 3.6.2 в ред. постановления Администрации г. Вологды [от 04.04.2016 N 383](#))

#### **4. Порядок подачи, регистрации и рассмотрения жалоб на недостаточную доступность и качество Услуги, на несоблюдение иных требований к качеству предоставления Услуги**

4.1. Жалобы на недостаточную доступность и качество Услуги. На несоблюдение иных требований к качеству предоставления Услуги, на несоблюдение иных требований к качеству предоставления услуги подаются на имя руководителя Учреждения.

4.2. Обращение (жалоба) (далее - обращение) в письменной форме в обязательном порядке должно содержать следующую информацию:

наименование Учреждения, в которое направляется обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица;

фамилию, имя, отчество заявителя (отчество - при наличии), наименование организации (в случае, если заявитель представляет интересы юридического лица);

почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения;

суть обращения;

личную подпись заявителя;

дату обращения.

В подтверждение своих доводов заявитель вправе приложить к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

4.3. Обращение, поступившее в форме электронного документа, в обязательном порядке должно содержать следующую информацию:

фамилию, имя, отчество заявителя (отчество - при наличии), наименование организации (в случае, если заявителем является юридическое лицо);

адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме.

Заявитель вправе приложить к обращению в электронной форме необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

4.4. Обращение заносится в журнал регистрации обращений. Форма журнала регистрации обращений утверждается руководителем Учреждения. Жалоба регистрируется в день поступления.

4.5. При обращении заявителем должны соблюдаться требования Федерального закона от 26 июля 2006 года N 152-ФЗ "О персональных данных" (с последующими изменениями).

4.6. По результатам рассмотрения обращения принимается решение об удовлетворении требований, указанных в обращении (признании неправомерными действия (бездействия),



решения соответствующего должностного лица), либо об отказе в их удовлетворении. Ответ, содержащий результаты рассмотрения обращения, направляется заявителю.

4.7. Ответ на обращение заявителя не дается в случае отсутствия в письменном обращении фамилии и почтового адреса заявителя.

При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, специалиста Учреждения, а также членов его семьи, Учреждение вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов. Заявителю, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом.

Если в письменном обращении содержится вопрос, на который заявителю многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в одно и то же Учреждение или одному и тому же должностному лицу, должностное лицо Учреждения вправе принять решение о безосновательности такого обращения и прекращении переписки по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в одно и то же Учреждение или одному и тому же должностному лицу.

О данном решении уведомляется заявитель, направивший обращение.

Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Учреждения, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением заявителя, направившего обращение, о переадресации обращения.

Если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в соответствующий орган или должностному лицу в соответствии с его компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается заявителю, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

Если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, заявителю, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

Если в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается заявителю, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

4.8. Ответ направляется заявителю не позднее 30 дней со дня регистрации обращения. В исключительных случаях, а также в случае направления обращения заявителя в органы государственной власти, органы местного самоуправления, должностным лицам в связи с предоставлением документов и материалов, необходимых для рассмотрения обращения заявителя, срок продлевается не более чем на 30 дней с уведомлением заявителя о продлении срока его рассмотрения.

4.9. Если жалоба, изложенная в обращении, признана обоснованной, то принимается решение о применении мер дисциплинарного воздействия к должностному лицу, специалисту Учреждения, допустившему нарушение требований законодательства Российской Федерации, муниципальных правовых актов и настоящего Стандарта.

**Приложение. ПОКАЗАТЕЛИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ КАЧЕСТВО ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ  
МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ "ОРГАНИЗАЦИЯ ОТДЫХА ДЕТЕЙ И МОЛОДЕЖИ"**

Приложение  
к Стандарту

качества муниципальной услуги

"Организация отдыха детей и молодежи"

(введены постановлением Администрации г. Вологды [от 04.04.2016 N 383](#))

№ п/п	Наименование показателя качества Услуги	Единица измерения	Определение показателя качества Услуги	Значение показателя качества Услуги	Вес показателя качества Услуги (в баллах)
1	2	3	4	5	6
1	Доступность в получении Услуги и ее информационное обеспечение	единица	Наличие (отсутствие) информационного обеспечения Услуги согласно требованиям Стандарта	наличие	5
				отсутствие	0
2	Нормативно-документационное обеспечение Услуги	единица	Наличие (отсутствие) документов, необходимых для получения Услуги согласно требованиям Стандарта	наличие	5
				отсутствие	0
3	Количество обоснованных жалоб родителей (законных представителей) обучающихся на качество предоставления Услуги	единица	Наличие (отсутствие) обоснованных жалоб родителей (законных представителей) обучающихся на качество предоставления Услуги	наличие	0
				отсутствие	5
4	Кадровое обеспечение предоставления Услуги Учреждением	%	Отношение фактически занятых должностей Учреждения к количеству штатных единиц, утвержденных приказом руководителя Учреждения	1 - 94	0
				95 и более	5
5	Организация питания обучающихся в учреждениях отдыха в соответствии с требованиями Стандарта и санитарно-эпидемиологических правил и нормативов	единица	Наличие (отсутствие) замечаний органа, уполномоченного в сфере контроля за организацией питания в муниципальных образовательных организациях, Управления по организации питания в учреждениях отдыха	наличие	0
				отсутствие	5
6	Обеспечение обучающихся качественным питанием в учреждениях отдыха в соответствии с установленными действующим законодательством Российской Федерации стандартами, нормами и требованиями	единица	Наличие (отсутствие) замечаний бракеражной комиссии по обеспечению обучающихся качественным питанием в учреждениях отдыха в соответствии с установленными действующим законодательством Российской Федерации стандартами, нормами и требованиями	наличие	0
				отсутствие	5

7	Обеспечение обучающихся набором продуктов питания в период проведения многодневных туристических походов в соответствии с приложением N 6 к СанПиН 2.4.4.3048-13 и нормами расходов на питание	единица	Наличие (отсутствие) замечаний Управления к набору продуктов питания и нормам расходов на питание в период проведения многодневных туристических походов	наличие	0
				отсутствие	5