

Муниципальное бюджетное учреждение
дополнительного образования
детский оздоровительно-образовательный (профильный)
центр «Гренада» города Невинномысска

УТВЕРЖДЕНО

Приказом директора

МБУ ДО ДООЦ «Гренада»

№ 55 от 23 октября 2015 г.

_____ Кимберг С.В.

« ____ » _____ 20__ г.

ПОЛОЖЕНИЕ
о рассмотрении жалоб
муниципального бюджетного
учреждения дополнительного образования
детский оздоровительно-образовательный (профильный)
центр «Гренада» города Невинномысска

г. Невинномысск
2015 г.

I. Общие положения

1.1. Настоящим Положением регламентируется рассмотрение жалоб на нарушение Стандартов качества предоставления муниципальных услуг (далее – муниципальная услуга), в муниципальном бюджетном учреждении дополнительного образования детский оздоровительно-образовательный (профильный) центр «Гренада» города Невинномысска, далее учреждение.

1.2. Внутренний контроль за исполнением Стандартов качества осуществляет руководитель учреждения, его заместители, руководители структурных подразделений.

1.3. Внешняя система контроля включает в себя контроль, осуществляемый управлением образования администрации города Невинномысска. Также внешний контроль по направлениям осуществляют управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека, управление Государственного пожарного надзора и другие государственные контролирующие органы.

1.4. Обжаловать нарушение требований Стандарта качества муниципальной услуги может любое лицо, являющееся потребителем услуги. За несовершеннолетних обжаловать нарушение Стандарта могут родители (законные представители). Правозащитные организации могут представлять интересы вышеуказанных лиц.

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

1.5.1. указание на нарушение требований стандарта сотруднику учреждения, оказывающего услугу;

1.5.2. жалоба на нарушение требований стандарта руководителю учреждения, оказывающего услугу;

1.5.3. жалоба на нарушение требований стандарта в администрацию города на имя Главы города или курирующего заместителя Главы администрации города либо на имя руководителя управления образования администрации города;

1.5.4. обращение в суд.

1.6. Указание на нарушение требований стандарта сотруднику учреждения.

При выявлении нарушения требований Стандарта, заявитель вправе указать на это сотруднику учреждения, 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).

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

Обжалование в форме указания на нарушение требований стандарта сотруднику учреждения, оказывающего услугу, не является обязательным для использования иных способов обжалования.

1.7. Жалоба на нарушение требований стандарта руководителю учреждения, оказывающего услугу.

При выявлении нарушения требований Стандарта, заявитель может обратиться с жалобой на допущенное нарушение к руководителю (или заместителю руководителя) учреждения, оказывающего услугу.

Обращение заявителя с жалобой к руководителю (или заместителю руководителя) учреждения, оказывающего услугу, может быть осуществлено как в письменной, так и в устной форме.

Обращение заявителя с жалобой к руководителю (или заместителю руководителя) учреждения, оказывающего услугу, может быть осуществлено не позднее 10 дней после установления заявителем факта нарушения требований Стандарта.

1.8. Руководитель (или заместитель руководителя) учреждения, оказывающего 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.

Руководитель (или заместитель руководителя) учреждения, оказывающего услугу, может отказать заявителю в удовлетворении его требований в случае:

а) несоответствия предъявляемых требований требованиям Стандарта;

б) при установлении факта безосновательности жалобы заявителя.

в) при несоблюдении заявителем срока для обращения с жалобой к руководителю учреждения.

1.9. При рассмотрении жалобы заявителя руководитель (или заместитель руководителя) учреждения должен совершить следующие действия:

а) Провести служебное расследование с целью установления фактов нарушения требований стандарта, обозначенных заявителем, и ответственных за это сотрудников.

б) Устранить установленные нарушения требований стандарта.

в) Применить дисциплинарные взыскания к сотрудникам, ответственным за допущенные нарушения требований стандарта.

г) Направить не позднее 10 дней со дня подачи жалобы на имя заявителя официальный ответ, содержащий информацию о принятых мерах, в том числе:

1) об устранении зафиксированных в жалобе нарушений (с перечислением устраненных нарушений);

2) о примененных дисциплинарных взысканиях в отношении конкретных сотрудников (с указанием конкретных мер и сотрудников);

3) об отказе в удовлетворении требований заявителя с аргументацией отказа.

1.10. В случае отказа учреждения, оказывающего услугу, от удовлетворения отдельных требований заявителя, либо в случае нарушения срока, заявитель может использовать иные способы обжалования.

Жалоба на нарушение требований стандарта руководителю учреждения не является обязательной для использования иных способов обжалования.

1.11. Порядок осуществления проверочных действий в случае подачи жалобы на нарушение требований стандарта в администрацию города на имя Главы города Невинномысска или курирующего заместителя Главы администрации города либо на имя руководителя управления образования администрации города.

1.12. При выявлении нарушения требований Стандарта, заявитель может обратиться с жалобой на допущенное нарушение в администрацию города Невинномысска на имя Главы города Невинномысска или курирующего заместителя Главы администрации, города на имя руководителя управления образования администрации города.

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

1.14. Ответственное подразделение, в рамках осуществления проверочных действий по содержанию поданной жалобы вправе:

- обратиться в орган государственного надзора в сфере образования (далее - надзорный орган) с целью принятия мер и действий по выявлению и устранению нарушений, указанных в жалобе;
- поручить руководителю подведомственного учреждения, жалоба на которое была подана заявителем, установить факт нарушения отдельных требований стандарта и выявить ответственных за это сотрудников. Установление факта нарушения требований стандарта в соответствии с данным пунктом может осуществляться только муниципальными учреждениями города.

1.15. Ответственное подразделение может не осуществлять действия, указанные в п.1.14., в следующих случаях:

- предоставление заявителем заведомо ложных сведений;
- подача жалобы позднее 30 дней со дня, в который заявителем было установлено нарушение требований стандарта;
- содержание жалобы не относится к требованиям Стандарта.

Днем подачи жалобы является дата официальной регистрации письма в администрации города Невинномысска либо в управлении образования администрации города, или дата отправки почтового отправления.

1.16. Установление факта нарушения требований стандарта силами учреждения, оказывающего услугу, осуществляется посредством проведения руководителем данного учреждения проверки и/или служебного расследования по содержанию поступившей жалобы.

Сроки установления факта нарушения требований стандарта учреждением, оказывающим услугу, определяются в соответствии с поручением ответственного подразделения администрации города.

По результатам проведения проверки и/или служебного расследования руководитель учреждения:

- устраняет выявленные нарушения требований стандарта, на которые было указано в жалобе заявителя;
- привлекает сотрудников, признанных ответственными за нарушение требований стандарта, к ответственности;
- представляет ответственному подразделению отчет об установленных и неустановленных фактах нарушения отдельных требований Стандарта с указанием действий, предпринятых руководителем в части устранения нарушения требований стандарта и наказания ответственных сотрудников.

1.17. В сроки, установленные федеральным законом для рассмотрения обращений граждан, ответственное структурное подразделение либо управление образования администрации города Невинномысска, направляют на имя заявителя официальное письмо, содержащее следующую информацию:

1.17.1 действия и меры, предпринятые ответственным подразделением в части выявления и устранения допущенных нарушений, и результаты данных действий;

1.17.2 установленные (неустановленные) факты нарушения требований стандарта, о которых было сообщено заявителем;

1.17.3 принятые меры ответственности в отношении отдельных должностных лиц учреждения и отдельных сотрудников данного учреждения (в случае осуществления проверочных действий силами учреждения, оказывающего услугу);

1.17.4 принесение от имени ответственного структурного подразделения администрации города либо от имени управления образования администрации города Невинномысска, извинений в связи с имевшим место фактом нарушения отдельных требований стандарта (в случае установления фактов нарушения требований стандарта);

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

1.18. Ответственное структурное подразделение администрации города ведет учет нарушений требований Стандарта.

II. Ответственность за нарушение требований стандарта качества муниципальной услуги.

2.1. Ответственность за нарушение требований стандарта сотрудников учреждения, оказывающего муниципальную услугу.

Меры ответственности за нарушение требований стандарта к сотрудникам учреждения устанавливаются руководителем учреждения в соответствии с требованиями Стандарта в размере, не меньшем чем:

- за 1 нарушение сотрудником требований стандарта в течение года - замечание;
- за 2 и более (до 5) нарушений сотрудником требований стандарта в течение года - выговор;
- за 5 и более нарушений сотрудником требований стандарта в течение года - увольнение;
- за однократное в течение года невыполнение рекомендаций, указанных в актах проверки ответственного подразделения администрации города либо управления образования администрации города, по устранению нарушений требований стандарта в установленные сроки - выговор;
- за повторное в течение года невыполнение рекомендаций, указанных в актах проверки ответственного подразделения администрации города либо управления образования администрации города, по устранению нарушений требований стандарта, в установленные сроки - увольнение.

Сотруднику, в отношении которого применяются дисциплинарные взыскания, не может быть выплачена часть оплаты труда, зависящая от результатов деятельности (в случае, если система оплаты его труда предусматривает возможность предоставления таких выплат).

2.2. Ответственность за нарушение требований стандарта руководителем учреждения, оказывающего услугу.

Меры ответственности за нарушение требований стандарта могут быть применены к руководителю учреждения по результатам установления имевшего место факта нарушения требований стандарта в результате проверочных действий ответственного подразделения или судебного решения.

Меры ответственности за нарушение требований стандарта по отношению к руководителю учреждения выносятся подразделением администрации города, заключившим с данным руководителем трудовой договор.

Меры ответственности к руководителю учреждения, допустившего нарушение отдельных требований Стандарта, должны быть установлены в размере, не меньшем чем:

- за 1 и более (до 5) нарушений учреждением требований стандарта в течение года - замечание;
- за 5 и более (до 20) нарушений учреждением требований стандарта в течение года - выговор;
- за 20 и более нарушений учреждением требований стандарта в течение года - увольнение;
- за однократное в течение года невыполнение рекомендаций, указанных в актах проверки ответственного подразделения администрации города либо управления образования администрации города, по устранению нарушений требований стандарта в установленные сроки - выговор;
- за повторное в течение года невыполнение рекомендаций, указанных в актах проверки ответственного подразделения администрации города либо управления образования администрации города, по устранению нарушений требований стандарта, в установленные сроки - увольнение.

Руководителю учреждения, в отношении которого применяются дисциплинарные взыскания, допустившим нарушение учреждением требований стандарта в течение года более 10 раз, не может быть выплачена часть оплаты труда, зависящая от результатов деятельности (в случае, если система оплаты его труда предусматривает возможность предоставления таких выплат).