

МОУ по оказанию услуг в сфере общего образования в части соблюдения требований настоящего Стандарта путем:

1) проведения мониторинга основных показателей работы МОУ за определенный период;

2) анализа обращений и жалоб граждан, поступивших в Администрацию Петрозаводского городского округа, проведения по фактам обращения служебных расследований с привлечением соответствующих специалистов по выявленным нарушениям;

3) проведения контрольных мероприятий, в том числе проверка книги жалоб МОУ на предмет фиксации в ней жалоб на качество услуг, а также принятия мер по жалобам.

Государственный надзор (контроль) за деятельностью МОУ осуществляют Прокуратура Российской Федерации, Роспотребнадзор, органы государственного пожарного надзора, Министерство образования Республики Карелия и другие уполномоченные органы.

Жалобы на нарушение настоящего Стандарта потребителями услуг могут направляться как непосредственно в МОУ, так и в управление образования комитета по вопросам образования культуры, делам молодежи, молодой семьи, физической культуры и спорта администрации Петрозаводского городского округа.

Жалобы и заявления на некачественное предоставление общеобразовательных услуг подлежат обязательной регистрации в зависимости от места поступления жалобы.

Жалобы на предоставление услуг с нарушением настоящего Стандарта должны быть рассмотрены руководителем МОУ, либо начальником управления образования комитета по вопросам образования культуры, делам молодежи, молодой семьи, физической культуры и спорта администрации Петрозаводского городского округа в 30-дневный срок, а их заявителю дан письменный ответ о принятых мерах.

2.9. Ответственность за качество оказания услуг в сфере общего образования.

Работа МОУ по предоставлению общеобразовательных услуг должна быть направлена на их максимально полное и качественное предоставление получателям услуг, непрерывное повышение качества услуг.

Руководитель МОУ несет ответственность за соблюдение требований настоящего Стандарта и определяет задачи и основные направления деятельности МОУ в области совершенствования качества предоставляемых общеобразовательных услуг.

Руководители МОУ обязаны:

1) обеспечить разъяснение и доведение Стандарта до всех структурных подразделений и сотрудников МОУ,

2) четко определить полномочия, ответственность и взаимодействие всего персонала МОУ, осуществляющего предоставление услуг и контроль качества предоставляемых услуг, в том числе закрепить персональную ответственность за контроль качества предоставляемых услуг в трудовых договорах и должностных инструкциях работников, и издать соответствующие приказы по МОУ.

3) организовать информационное обеспечение процесса оказания услуги в соответствии с требованиями Стандарта;

4) осуществлять внутренний контроль за соблюдением Стандарта;

5) обеспечить выработку предложений по совершенствованию процедуры оказания услуг.

2.10. Критерии оценки качества услуги:

1) полнота предоставления общеобразовательных услуг в соответствии с установленными настоящим Стандартом требованиями к их предоставлению;

2) результативность предоставления услуг в сфере общего образования по результатам оценки соответствия оказанных услуг Стандарту, изучения обращений граждан и опросов населения.