

Утверждено  
Постановлением Администрации  
города Воткинска  
от 27 декабря 2011 года № 2713

**Муниципальный паспорт предоставления услуги дошкольного образования немunicipальными поставщиками для детей в возрасте от 1.5 до 7 лет на территории муниципального образования «Город Воткинск»**

**1. Общие положения**

1.1. Муниципальная услуга дошкольного образования (далее – Услуга) для детей от 1.5 до 7 лет – это совокупность действий органов местного самоуправления (в лице Управления образования Администрации города Воткинска) и уполномоченных ими организаций по удовлетворению потребности получателя услуги.

1.2. Настоящим паспортом устанавливаются основные требования, определяющие качество предоставления Услуги, в том числе:

реализация программ дошкольного образования;  
предоставление воспитанникам помещений, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;

организация питания детей в соответствии с длительностью пребывания детей;  
проведение лечебно-профилактических мероприятий;  
воспитание, присмотр, уход и оздоровление детей.

1.3. Услуга дошкольного образования не имеет материального выражения и потребляется в момент осуществления совокупности действий по удовлетворению потребности получателя услуги.

1.4. Цель предоставления услуги:

обеспечение интеллектуального, личностного и физического развития ребенка;  
охрана жизни и укрепление здоровья детей;  
приобщение детей к общечеловеческим ценностям;  
взаимодействие с семьей для обеспечения полноценного развития ребенка.

1.5. Компоненты услуги дошкольного образования:

содержание детей дошкольного возраста (присмотр и уход);  
реализация основной общеобразовательной программы дошкольного образования.

1.6. Единица измерения услуги – 1 ребенок.

1.7. Услуга по предоставлению дошкольного образования является частично платной. Взимание платы с родителей (законных представителей) за содержание детей производится в соответствии с законодательством Российской Федерации.

1.8. Нормативные правовые акты, регламентирующие предоставление Услуги:  
Конституция Российской Федерации;

Конвенция о правах ребенка, одобренная Генеральной Ассамблеей ООН 20 ноября 1989 года;

Закон Российской Федерации от 7 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав Потребителей»;

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

Закон Российской Федерации от 21 июля 2005 года № 94-ФЗ «О размещении заказов на поставки товаров, выполнение работ, оказание услуг для государственных и муниципальных нужд»;

Постановление Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 22 июля 2010г. № 91 «Об утверждении санитарно – эпидемиологических правил и нормативов СанПиН 2.4.1.2660-10»;

Приказ Министерства Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий от 18 июня 2003 года № 313 «Об утверждении Правил пожарной безопасности в Российской Федерации».

## 2. Результат оказания услуги

Планируемые итоговые результаты освоения детьми основной общеобразовательной программы дошкольного образования отражают интегративные качества ребенка, которые он может приобрести в результате освоения Программы (к 7 годам):

- физически развитый, овладевший основными культурно-гигиеническими навыками. У ребенка сформированы основные физические качества и потребность в двигательной активности. Самостоятельно выполняет доступные возрасту гигиенические процедуры, соблюдает элементарные правила здорового образа жизни;

- любознательный, активный. Интересуется новым, неизвестным в окружающем мире (мире предметов и вещей, мире отношений и своем внутреннем мире). Задает вопросы взрослому, любит экспериментировать. Способен самостоятельно действовать в повседневной жизни, в различных видах детской деятельности. В случаях затруднений обращается за помощью к взрослому. Принимает живое, заинтересованное участие в образовательном процессе;

- эмоционально отзывчивый. Откликается на эмоции близких людей и друзей. Сопереживает персонажам сказок, историй, рассказов. Эмоционально реагирует на произведения изобразительного искусства, музыкальные и художественные произведения, мир природы;

- овладевший средствами общения и способами взаимодействия со взрослыми и сверстниками. Ребенок адекватно использует вербальные и невербальные средства общения, владеет диалогической речью и конструктивными способами взаимодействия с детьми и взрослыми (договаривается, обменивается предметами, распределяет действия при сотрудничестве). Способен изменять стиль общения со взрослым или сверстником, в зависимости от ситуации;

- способен управлять своим поведением и планировать свои действия на основе первичных ценностных представлений, соблюдать элементарные общепринятые нормы и правила поведения. Поведение ребенка преимущественно определяется не сиюминутными желаниями и потребностями, а требованиями со стороны взрослых и первичными ценностными представлениями о том "что такое хорошо и что такое плохо". Ребенок способен планировать свои действия, направленные на достижение конкретной цели. Соблюдает правила поведения на улице (дорожные правила), в общественных местах (транспорте, магазине, поликлинике, театре и др.);

- способен решать интеллектуальные и личностные задачи (проблемы), адекватные возрасту. Ребенок может применять самостоятельно усвоенные знания и способы деятельности для решения готовых задач (проблем), поставленных как взрослым, так и им самим; в зависимости от ситуации может преобразовывать способы решения задач (проблем). Ребенок способен предложить собственный замысел и воплотить его в рисунке, постройке, рассказе и др.;

- имеет первичные представления о себе, семье, обществе, государстве, мире и природе. Ребенок имеет представление о себе, собственной принадлежности и принадлежности других людей к определенному полу; о составе семьи, родственных отношениях и взаимосвязях, распределении семейных обязанностей, семейных традициях; об обществе, его культурных ценностях; о государстве и принадлежности к нему; о мире;

- овладевший универсальными предпосылками учебной деятельности - умениями работать по правилу и по образцу, слушать взрослого и выполнять его инструкции;

- овладевший необходимыми умениями и навыками. У ребенка сформированы умения и навыки, необходимые для осуществления различных видов детской деятельности.

Промежуточные результаты освоения Программы раскрывают динамику формирования интегративных качеств воспитанников в каждый возрастной период освоения Программы по всем направлениям развития детей.

Промежуточные результаты:

**К 3 годам** развитие личности ребенка выражается в следующих характеристиках:

- социальной компетентности (интерес к другому человеку, стремлении к общению и взаимодействию с взрослыми и сверстниками, понимание своего пола «Я – мальчик», «Я – девочка»);
- интеллектуальной компетентности (интерес к окружающему миру, выражающийся в многочисленных вопросах, использование по назначению бытовых предметов, игрушек, предметов-заместителей, в практической деятельности правильное применение цвета, формы, величины предметов, экспериментирование, наблюдение, овладение словарем разговорной речи);
- компетентности физического развития (овладение ходьбой, бегом, лазанием, действиями с предметами, элементарными гигиеническими навыками и навыками самообслуживания);
- эмоциональности (повышенная потребность в эмоциональном контакте, умение выражать радость, огорчение, страх, удивление, удовольствие);
- инициативности в общении (инициативные обращения к взрослому, вопросы, просьбы), в предметной деятельности (экспериментирование с предметами, материалами: краской, бумагой, конструктором), в самостоятельных сюжетно-отобразительных играх;
- самостоятельности в одевании, приеме пищи, бытовых действиях: стирать, мыть посуду и т.д. (заявления ребенка «Я сам», «Я могу»).

**К 5 годам** развитие личности ребенка выражается в следующих характеристиках:

- социальной компетентности (возросший интерес к общению со сверстниками, осознание своего положения среди них, владение различными способами взаимодействия с другими людьми, активное использование речи и других средств общения для удовлетворения разнообразных потребностей, ориентировка в человеческих отношениях, т.е. способность заметить эмоциональное состояние других людей, проявление внимания и сочувствия);
- интеллектуальной компетентности (высокая мыслительная активность – возраст «почемучек», интерес к причинно-следственным связям в различных сферах жизни, умение элементарно планировать свою деятельность, овладение звуковой стороной речи, активное использование словаря разговорной речи);
- компетентности физического развития (совершенствование ходьбы, бега, лазанья, прыжков, действий с предметами, интерес к двигательной активности, гигиеническим процедурам, здоровому образу жизни);
- эмоциональности (многообразие способов выражения радости, огорчения, страха, удивления, удовольствия, способность проявлять сопереживание, которые лежат в основе нравственных поступков);
- произвольности (регулирование своего поведения в соответствии с принятыми в обществе нормами, умение довести начатое дело до конца – соорудить конструкцию, убрать игрушки и т.п.);
- креативности (отображение своего видения образов в игре, рисовании, музицировании, речи проявляется в оригинальности созданного продукта);
- инициативности (проявляется в выборе тематики игр, в вопросах и предложениях, с которыми обращается к взрослому и сверстнику, организации самостоятельной продуктивной деятельности);
- самостоятельности (в элементарном самообслуживании; выполнении отдельных поручений – дежурство по столовой, уход за растениями, организация предметной среды для игр, продуктивных видов деятельности);
- свободе поведения (стремление совершать независимые поступки, выбирать ту или иную деятельность, партнеров, защищать свою позицию, умение быть открытым, раскрепощенным).

### **3. Заказчик услуги**

3.1. Заказчиком услуги является Администрация города Воткинска.

Ответственным за организацию контроля исполнения заказа является Управление образования Администрации города Воткинска.

### **4. Потребители услуги**

4.1. Потребителями услуги являются родители (законные представители), имеющие намерение заказать, либо заказывающие услугу для детей с 1.5 до 7 лет.

### **5. Поставщик (исполнитель) услуги**

5.1. Поставщиком (исполнитель) услуги — образовательные учреждения и организации любой формы собственности и ведомственной принадлежности, которые способны создать необходимые условия воспитательно-образовательного процесса с детьми дошкольного возраста для реализации основной общеобразовательной программы дошкольного образования, присмотра и ухода за ними.

### **6. Правовые основания предоставления услуги**

6.1. Правовым основанием предоставления услуги является наличие лицензии на ведение образовательной деятельности, выданной Службой по надзору и контролю в сфере образования при Министерстве образования и науки Удмуртской Республики.

### **7. Квалификационные требования к исполнителям услуги**

7.1. Лица, непосредственно оказывающие услугу дошкольного образования должны иметь:

высшее профессиональное или среднее профессиональное педагогическое образование, подтверждающееся документами об образовании;

личную медицинскую книжку с заключением о допуске к работе с детьми и пометкой о прохождении гигиенического обучения;

первую квалификационную категорию;

умение оказывать первую доврачебную помощь.

Наряду с соответствующей квалификацией и профессионализмом лица, непосредственно оказывающие услугу, должны проявлять к воспитанникам максимальную вежливость, внимание, выдержку, предусмотрительность, терпение.

К педагогической деятельности не допускаются лица:

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

имеющие или имевшие судимость, подвергающиеся или подвергавшиеся уголовному преследованию (за исключением лиц, уголовное преследование в отношении которых прекращено по реабилитирующим основаниям) за преступления против жизни и здоровья, свободы, чести и достоинства личности (за исключением незаконного помещения в психиатрический стационар, клеветы и оскорбления), половой неприкосновенности и половой свободы личности, против семьи и несовершеннолетних, здоровья населения и общественной нравственности, а также против общественной безопасности;

имеющие неснятую или непогашенную судимость за умышленные тяжкие и особо тяжкие преступления;

признанные недееспособными в установленном федеральным законом порядке;

имеющие заболевания, предусмотренные перечнем, утверждаемым федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке государственной политики и нормативно-правовому регулированию в области здравоохранения.

7.2. Требования по функциональным обязанностям педагогических работников и обслуживающего персонала определяются в соответствии с квалификационными характеристиками должностей работников образования, утвержденными приказом Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 26 августа 2010 года 761н.

## **8. Срок исполнения услуги**

8.1. Срок исполнения услуги определяется договором между поставщиком (исполнителем) услуги дошкольного образования и родителями (законными представителями) ребенка, получающего данную услугу в рамках возрастной границы ребенка от 1.5 до 7 лет.

8.2. Срок предоставления услуги не может превышать предельного контрольного норматива освоения основной общеобразовательной программы дошкольного образования, указанного в приложении к лицензии на ведение образовательной деятельности.

## **9. Порядок установления платы потребителей услуги по содержанию детей**

9.1 Плата за содержание детей устанавливается в соответствии с постановлением Администрации города Воткинска и не превышает 20% от затрат на содержание одного воспитанника на текущий финансовый год.

Родителям (законным представителям) предоставляется право на получение компенсации части родительской платы за содержание ребенка в соответствии с постановлением Правительства Удмуртской Республики от 26 апреля 2010г. № 136 «О порядке обращения за компенсацией части родительской платы за содержание ребенка в государственных и муниципальных образовательных учреждениях и иных образовательных организациях, реализующих основную общеобразовательную программу дошкольного образования, и о порядке её выплаты».

Льготы по оплате за содержание ребенка дошкольного возраста устанавливаются в соответствии с действующим законодательством.

Оплата услуги по содержанию детей, предоставляемой поставщиком (исполнителем) производится в соответствии с договором между поставщиком (исполнителем) услуги дошкольного образования с родителями (законными представителями) ребенка через учреждения банка.

## **10. Описание услуги**

10.1. Продолжительность оказания услуги – 12 часов с 7.00 до 19.00 ежедневно, 5 дней в неделю.

10.2. Количество детей в одной группе не превышает норматив численности детей в соответствии с санитарно-эпидемиологическими требованиями к устройству, содержанию и организации режима работы в дошкольных организациях (СанПиН 2.4.1.2660-10).

10.3. Предоставление услуги осуществляют следующие виды персонала:  
педагогический персонал;  
медицинский персонал;  
административно-управленческий персонал;  
учебно-вспомогательный персонал (инструктор по физическому воспитанию, музыкальный руководитель и др.);

обслуживающий персонал.

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

10.4. Организация питания, в том числе создание условий и кратность питания осуществляется в соответствии с санитарно-эпидемиологическими требованиями к устройству, содержанию и организации режима работы в дошкольных организациях (СанПиН 2.4.1.2660-10).

10.5. Медицинское сопровождение детей осуществляется в соответствии с санитарно-эпидемиологическими требованиями к устройству, содержанию и организации режима работы в дошкольных учреждениях (СанПиН 2.4.1.2660-10).

10.6. Уровень освоения программы дошкольного образования каждым ребенком определяется 2 раза в год. В случае необходимости с ребенком проводится соответствующая дополнительная работа по освоению программы.

Образование детей с 1,5 до 7 лет осуществляется по основной общеобразовательной программе дошкольного образования, соответствующей Федеральным государственным требованиям к структуре основной общеобразовательной программы дошкольного образования, утвержденными Приказом МО и Н РФ от 23 ноября 2009г. N 655, требованиям СанПиН 2.4.1.2660-10, утвержденными постановлением Главного государственного санитарного врача РФ от 22 июля 2010г. № 91, программно-методическими документами МО и Н РФ. Образовательная работа с детьми осуществляется на основе перспективного и текущего планирования педагогической работы всех педагогов, привлеченных к оказанию услуги.

В группе создаются условия психологического комфорта, безопасности, каждому ребенку обеспечивается уважение личности, учет возрастных и индивидуальных особенностей.

Определена ведущая деятельность детей в каждый возрастной период:

в возрасте от 1,5 до 3 лет ведущей является орудийно-предметная деятельность;

в возрасте от 3 до 5 лет ведущей является игровая деятельность;

в возрасте от 5 до 7 лет ведущей является игровая деятельность, на фоне которой формируются новые виды деятельности – экспериментирование, моделирование, проектирование.

Мониторинг достижения каждым ребенком планируемых результатов освоения программы проводится два раза в год, обеспечивает комплексный подход к оценке итоговых и промежуточных результатов освоения Программы, позволяет осуществлять оценку динамики достижений ребенка.

В процессе мониторинга исследуются физические, интеллектуальные и личностные качества ребенка путем наблюдений за ребенком, бесед, экспертных оценок, критериально-ориентированных методик нетестового типа, критериально-ориентированного тестирования, скрининг-тестов и др.

Общий объем Программы рассчитывается в соответствии с возрастом воспитанников, основными направлениями их развития, спецификой дошкольного образования и включает время, отведенное на:

образовательную деятельность, осуществляемую в процессе организации различных видов детской деятельности (игровой, коммуникативной, трудовой, познавательно-исследовательской, продуктивной, музыкально-художественной, чтения);

образовательную деятельность, осуществляемую в ходе режимных моментов;

самостоятельную деятельность детей;

взаимодействие с семьями детей по реализации основной общеобразовательной программы дошкольного образования.

Целесообразно использовать интегрированные формы работы и виды деятельности.

10.7 Учебная нагрузка и режим организованной образовательной деятельности.

10.7.1. Для детей раннего возраста от 1.5 до 3 лет непосредственно образовательная деятельность составляет не более 1.5 часов в неделю. Продолжительность непрерывной

непосредственно образовательной деятельности составляет не более 10 минут. Допускается осуществлять непосредственно образовательную деятельность в первую и во вторую половину дня. В теплое время года непосредственно образовательную деятельность осуществляют на участке во время прогулки.

10.7.2. Максимально допустимый объем недельной образовательной нагрузки, включая реализацию дополнительных образовательных программ, для детей дошкольного возраста составляет: в младшей группе (дети четвертого года жизни) - 2 часа 45 минут; в средней группе (дети пятого года жизни) - 4 часа; в старшей группе (дети шестого года жизни) - 6 часов 15 минут; в подготовительной (дети седьмого года жизни) - 8 часов 30 минут.

10.7.3. Продолжительность непрерывной непосредственно образовательной деятельности для детей 4-го года жизни не более 15 минут, для детей 5-го года жизни не более 20 минут, для детей 6-го года жизни не более 25 минут, для детей 7-го года жизни не более 30 минут.

Максимально допустимый объем образовательной нагрузки в первой половине дня в младшей и средней группах не превышает 30 и 40 минут соответственно, а в старшей и подготовительной 45 минут и 1,5 часа соответственно. В середине времени, отведенного на непрерывную образовательную деятельность, проводят физкультминутку. Перерывы между периодами непрерывной образовательной деятельностью — не менее 10 минут.

10.7.4. Непосредственно образовательная деятельность с детьми старшего возраста может осуществляться во вторую половину дня после дневного сна, но не чаще 2-3 раз в неделю. Её продолжительность должна составлять не более 25-30 минут в день.

10.7.5. В разновозрастных группах продолжительность непосредственно образовательной деятельности дифференцируется в зависимости от возраста ребенка, начиная непосредственную образовательную деятельность со старшими детьми, постепенно подключая детей младшего возраста. Допускается проведение образовательной деятельности подгруппами.

10.7.6. В середине года (январь-февраль) для воспитанников дошкольных групп организуются недельные каникулы, во время которых проводятся занятия только эстетически-оздоровительного курса.

10.8. Образовательная деятельность, выходящая за рамки паспорта Услуги, может быть оказана как платная дополнительная образовательная услуга в соответствии с установленными правилами.

10.9. Один раз в неделю с детьми всех возрастных групп проводится праздник или развлечение, заменяющее одно из занятий организованной образовательной деятельностью. Продолжительность праздника или развлечения:

для детей от 1,5 до 3 лет – 15-20 минут,

для детей от 3 до 5 лет – 25-30 минут,

для детей от 5 до 7 лет – 35-40 минут.

## **11. Организация среды**

11.1. Характеристика зданий и помещений для пребывания детей регламентируется санитарно-эпидемиологическими требованиями к устройству, содержанию и организации режима работы в дошкольных организациях, противопожарными нормативами, а также стандартами качества предоставления государственных услуг, предоставляемых за счет бюджета Удмуртской Республики в области образования, утвержденными постановлением Правительства Удмуртской Республики от 30 июня 2008г. № 169.

## **12. Стоимость услуги**

12.1. Расчет стоимости образовательной услуги дошкольного образования и её утверждение осуществляется ежегодно на очередной финансовый год постановлением Администрации города Воткинска.

Стоимость услуги состоит из следующих затрат:  
оплата труда и начисления на оплату труда;  
приобретение услуг: услуги связи, коммунальные услуги, услуги по содержанию имущества, прочие услуги;  
увеличение стоимости основных средств;  
увеличение стоимости материальных запасов, необходимых для содержания ребенка в образовательных учреждениях и иных организациях, реализующих основную общеобразовательную программу дошкольного образования;  
прочие расходы.

### **13. Информирование родителей об услуге**

Информирование о предоставлении услуги осуществляется посредством:  
размещения информации на сайте муниципального образования «Город Воткинск».  
Адрес сайта: <http://votkinsk.ru>.  
размещения информации на официальном сайте поставщика (исполнителя) услуги в сети Интернет;  
информационных стендов, размещенных в Отделе дошкольного воспитания Управления образования Администрации города Воткинска (далее - Отдел дошкольного воспитания). Адрес Отдела дошкольного воспитания: г. Воткинск, ул. Свободы, д. 56;  
личного обращения граждан в Отдел дошкольного воспитания;  
средств массовой информации, тематических публикаций и телепередач;  
письменных запросов граждан.  
Родителю (законному представителю) предоставляется следующая информация:  
о видах предоставляемых услуг;  
о порядке и сроках предоставления услуги;  
о поставщиках (исполнителях услуги), в том числе сведения о наличии лицензии на ведение образовательной деятельности;  
об условиях предоставления услуги и их оплате;  
о льготах на получение услуги и её оплаты;  
контактные телефоны и адреса органов государственной власти, осуществляющих надзор и контроль в сфере образования.

### **14. Правила получения услуги**

Заявление права родителя (законного представителя), его постановка на учет, принятие решения о предоставлении места в организации, реализующей основную общеобразовательную программу дошкольного образования, осуществляется в соответствии с Административным регламентом о предоставлении данной услуги муниципального образования «Город Воткинск».

За родителем (законным представителем) сохраняется право выбора получения услуги дошкольного образования в муниципальном учреждении либо у немunicipальных поставщиков.

### **15. Характеристика качества услуги**

15.1. Качество предоставляемой услуги оценивается по следующим критериям:  
соответствие услуги дошкольного образования Федеральным государственным требованиям к структуре основной общеобразовательной программы дошкольного образования, утвержденными приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 23 ноября 2009г. № 655;



соответствие здания, помещений, условий реализации услуги дошкольного образования санитарно-эпидемиологическим требованиям к устройству, содержанию и организации режима работы в дошкольных организациях (СанПиН 2.4.1.2660-10), утвержденным постановлением Главного государственного врача Российской Федерации от 22 июня 2010г. № 91;

соответствие правилам пожарной безопасности, утвержденным приказом Министерства Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий от 18 июня 2003 года № 313;

соответствие здания, помещений, условий реализации услуг дошкольного образования стандартам качества предоставления государственных услуг, предоставляемых за счет бюджета Удмуртской Республики в области образования, утвержденным постановлением Правительства Удмуртской Республики от 30 июня 2008г. № 168;

наличие достижений детьми заданных качеств показателей предоставления услуги; удовлетворенность потребителей качеством услуги.

15.2. Основные факторы, влияющие на качество предоставления услуги:

наличие и состояние документов, в соответствии с которыми оказывается услуга;

условия размещения и режим работы поставщика услуги дошкольного образования;

наличие специального технического оснащения для осуществления образовательного процесса;

укомплектованность педагогическими кадрами и их квалификация;

наличие информационного сопровождения, порядка и правил оказания образовательных услуг;

наличие внутренней (собственной) и внешней систем контроля за деятельностью поставщиков по оказанию услуги;

развитие взаимоотношений с гражданским обществом.

## **16. Контроль качества предоставления услуги**

16.1. Контроль качества предоставляемой услуги осуществляется: специалистами Управления образования Администрации города Воткинска; органами государственной власти, осуществляющими контроль и надзор в сфере образования на территории Удмуртской Республики.

16.2. Контроль качества предоставляемой услуги специалистами Управления образования осуществляется путем:

проведения мониторинга основных показателей работы за определенный период;

анализа обращений и жалоб граждан путем проведения по фактам обращения служебных расследований.

16.3. Контроль качества предоставляемой услуги органами контроля и надзора осуществляется на основании нормативных правовых актов органа, осуществляющего контроль и надзор, а также в соответствии с утвержденным планом-графиком.

## **17. Регулирование отношений между получателями и исполнителями услуги**

17.1. Реализация отношений между получателями и исполнителями услуги осуществляется на основе договора между поставщиком (исполнителем) и родителями (законными представителями).

17.2. Поставщик (исполнитель) услуги внимательно относится ко всем претензиям, жалобам, предложениям со стороны получателя. Все обращения в свой адрес исполнитель рассматривает в установленные действующим законодательством сроки.

Каждый поставщик (исполнитель) услуги обязан предоставить для родителей (законных представителей) Книгу жалоб и предложений, находящуюся в общедоступном для них месте.

17.3. Регулирование отношений Администрации города и поставщиков (исполнителей), некачественно предоставляющих услугу, осуществляется в рамках действующего законодательства. В случае неудовлетворенности качеством услуги получатель имеет право перевести ребенка в другое учреждение по взаимной договоренности и при согласовании с органом местного самоуправления.