

# Стандарт качества предоставления муниципальной услуги по реализации основных общеобразовательных программ – образовательных программ среднего общего образования

## 1. Общие положения

1. Настоящий стандарт определяет качество предоставления муниципальной услуги по реализации основных общеобразовательных программ – образовательных программ среднего общего образования (далее – муниципальная услуга) в:

общеобразовательных учреждениях;  
общеобразовательных учреждениях, осуществляющих образовательную деятельность по адаптированным основным общеобразовательным программам для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья.

2. Настоящий стандарт применяется учреждениями при предоставлении следующих муниципальных услуг:

реализация основных общеобразовательных программ среднего общего образования;

реализация основных общеобразовательных программ среднего общего образования с дополнительной (углубленной) подготовкой;

реализация адаптированных основных общеобразовательных программ среднего общего образования, в соответствии с индивидуальной программой реабилитации инвалидов – (для детей-инвалидов);

3. Управление образования:

адрес: 29500, г. Симферополь, бульвар Франко, 25;

справочные телефоны: приемная управления образования: 27 32 80;

адрес электронной почты [simferopoledu@mail.ru](mailto:simferopoledu@mail.ru)

4. Потребители муниципальной услуги:

Муниципальная услуга предоставляется учреждениями физическим лицам, проживающим на территории г.Симферополя и зачисленным в учреждение по заявлению родителей (законных представителей) в установленном уставом учреждения порядке.

Обучение детей в образовательных учреждениях по основным общеобразовательным программам – образовательным программам среднего общего образования, начинается после освоения ими основной общеобразовательной программы – образовательной программы основного общего образования при отсутствии противопоказаний по состоянию здоровья.

5. Нормативные правовые акты, регулирующие порядок предоставления муниципальной услуги:

Конституция Российской Федерации;

Семейный кодекс Российской Федерации;

Федеральный закон от 12 января 1996 года № 7-ФЗ «О некоммерческих организациях»;

Федеральный закон от 24 июля 1998 года № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»;

Федеральный закон от 30 марта 1999 года № 52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения»;

Федеральный закон от 24 июня 1999 года № 120-ФЗ «Об основах системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних»;

Федеральный закон от 29 декабря 2012 года № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;

постановление Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 13.07.2001 № 18 «О введении в действие санитарных правил - СП 1.1.1058-01»;

Закон Республики Крым от 17 июня 2015 года «Об образовании в Республике Крым»;

Постановление Администрации города Симферополя от 21.12.2015 №1676 «Об утверждении Положения о порядке формирования, организации контроля и финансового обеспечения выполнения муниципальных заданий на оказание муниципальных услуг (выполнение работ) для муниципальных учреждений муниципального образования городской округ Симферополь».

При зачислении ребенка в учреждение между родителями (законными представителями) и руководителем учреждения заключается договор, регулирующий взаимоотношения между учреждением и родителями (законными представителями) обучающимися, включающий в себя взаимные права, обязанности и ответственность сторон.

## **2. Требования к порядку и условиям предоставления муниципальной услуги**

### **6. Общие требования к процессу предоставления муниципальной услуги.**

Среднее общее образование направлено на дальнейшее становление и формирование личности обучающегося, развитие интереса к познанию и творческих способностей обучающегося, формирование навыков самостоятельной учебной деятельности на основе индивидуализации и профессиональной ориентации содержания среднего общего образования, подготовку обучающегося к жизни в обществе, самостоятельному жизненному выбору, продолжению образования и началу профессиональной деятельности.

Муниципальная услуга предоставляется учреждениями в установленном уставом учреждения порядке.

Каждый ребенок имеет право на получение бесплатного, доступного и качественного образования в соответствии с уровнем своего развития и состоянием здоровья.

Комплектование классов в учреждениях осуществляется в порядке, установленном учредителем и уставом учреждения.

Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

### **7. Порядок и условия предоставления муниципальной услуги.**

Зачисление детей в учреждения производится по заявлению родителей (законных представителей).

В приеме ребенка в учреждение может быть отказано только по причине отсутствия в нем свободных мест, за исключением случаев, предусмотренных частями 5–6 статьи 67 и статьей 88 Федерального закона от 29 декабря 2012 года № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации».

Комплектование классов в общеобразовательных учреждениях осуществляется в порядке, установленном учредителем и уставом учреждения.

Учреждение, предоставляющее муниципальную услугу, при приеме заявителя на обучение должно ознакомить родителя (законного представителя) ребенка с уставом учреждения, лицензией на право осуществления образовательной деятельности, правилами внутреннего распорядка в учреждении и другими документами, регламентирующими организацию образовательного процесса и пребывания детей в учреждении. Ознакомление с указанными документами подтверждается подписью родителя (законного представителя).

С момента зачисления ребенок получает право на обучение в учреждении в соответствии с образовательными программами. Образовательный процесс в учреждении осуществляется на основе основной образовательной программы – образовательной программы среднего общего образования, учебного плана, разрабатываемых на основе требований федерального государственного образовательного стандарта, и утверждаемых учреждением самостоятельно, и регламентируется расписанием занятий.

Содержание основных общеобразовательных программ – образовательных программ среднего общего образования направлено на решение задач формирования общей культуры личности, адаптации личности к жизни в обществе, на создание основы для осознанного выбора и освоения профессиональных образовательных программ.

Организация образовательной деятельности по образовательным программам среднего общего образования может быть основана на дифференциации содержания с учетом образовательных потребностей и интересов обучающихся, обеспечивающих углубленное изучение отдельных учебных предметов, предметных областей соответствующей образовательной программы (профильное обучение).

Среднее общее образование является обязательным уровнем образования. Обучающиеся, не освоившие основной образовательной программы начального общего и (или) основного общего образования, не допускаются к обучению на следующих уровнях общего образования. Требование обязательности среднего общего образования применительно к конкретному обучающемуся сохраняет силу до достижения им возраста восемнадцати лет, если соответствующее образование не было получено обучающимся ранее.

Муниципальная услуга предоставляется в соответствии с требованиями федерального государственного образовательного стандарта.

Муниципальная услуга предоставляется в очной, очно-заочной, заочной формах.

8. Требования к законности и безопасности предоставления муниципальной услуги.

Муниципальная услуга предоставляется населению при наличии у учреждения учредительных документов.

Учреждение, оказывающее муниципальную услугу, должно иметь лицензию на право осуществления образовательной деятельности, устав и прочие документы (штатное расписание, правила внутреннего трудового распорядка, приказы, инструкции, методики, регламентирующие процесс предоставления услуг и их контроля, предусматривающие меры совершенствования работы учреждения).

9. Требования к уровню материально-технического обеспечения предоставления муниципальной услуги.

Учреждение, его структурные подразделения должны быть размещены в специально предназначенных зданиях и помещениях, доступных для населения, обеспеченных всеми средствами коммунально-бытового обслуживания, телефонной связью, доступом в сеть Интернет.

По размерам и состоянию помещения должны отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм, правил противопожарной безопасности, безопасности труда работников и должны быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых муниципальных услуг.

Учреждение должно быть оснащено специальным оборудованием, аппаратурой, приборами, отвечающими требованиям стандартов, технических условий, другим нормативным требованиям и обеспечивающими надлежащее качество предоставляемых муниципальных услуг.

Специальное оборудование используется строго по назначению, содержится в технически исправном состоянии. Неисправное оборудование заменяется или ремонтируется, а пригодность к эксплуатации отремонтированного оборудования подтверждается проверкой специалистов.

Учреждение, предоставляющее муниципальную услугу, должно иметь эксплуатационные документы на имеющиеся в учреждении оборудование, приборы и аппаратуру.

10. Требования к доступности предоставления муниципальной услуги и основания для отказа в ее предоставлении.

Каждый ребенок имеет право на получение бесплатного, доступного и качественного образования в соответствии с уровнем своего развития и состоянием здоровья

Возможность получения гражданами образования не должна зависеть от пола, расы, национальности, языка, происхождения, места жительства, отношения к религии, убеждений, принадлежности к общественным организациям (объединениям).

11. Требования к кадровому обеспечению исполнителя муниципальных услуг.

Учреждение должно располагать необходимым числом специалистов в соответствии со штатным расписанием.

Специалисты должны иметь соответствующее образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладать знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных на него обязанностей.

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

В учреждении должны быть созданы условия для аттестации специалистов.

Медицинское обеспечение в учреждении осуществляют медицинские работники, в соответствии с договором между учреждением здравоохранения и учреждением. Совместно с администрацией учреждения отвечают за охрану здоровья воспитанников и укрепление их психофизического состояния.

12. Требования к уровню информационного обеспечения потребителей муниципальной услуги.

Информация о предоставлении муниципальной услуги размещается в сети Интернет, печатных средствах массовой информации, справочниках, буклетах, у входа в здание учреждения, на информационных стендах учреждения.

В состав размещаемой информации может включаться:

информация о режиме работы, справочных телефонах, фамилиях, именах, отчествах специалистов, порядок подачи жалоб и предложений и частоте ее обновления (ежегодно, по мере изменения данных).

характеристики образовательной услуги;

наименование муниципальных требований, которым должна соответствовать муниципальная услуга;

правила и условия эффективного и безопасного предоставления муниципальной услуги.

### **3. Осуществление контроля за соблюдением стандарта качества предоставления муниципальной услуги**

13. Учреждение должно иметь внутреннюю систему контроля по предоставлению муниципальной услуги, на ее соответствие нормативным требованиям в области образования, настоящему стандарту. Система контроля должна охватывать этапы планирования, работу с потребителями, оформление результатов контроля, выработку и реализацию мероприятий по устранению выявленных недостатков.

14. Внешняя система контроля включает в себя контроль, осуществляемый контролирующими организациями и Министерством образования.

Контроль за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами положений настоящего стандарта, принятия ими решений, осуществляет управление образования, Управление по надзору и контролю в сфере образования Министерства образования как орган государственного контроля.

Контроль осуществляется в форме проверок с выездом в учреждение и камеральных проверок.

15. Контроль полноты и качества предоставления муниципальной услуги включает в себя:

сбор и обработку информации о выполнении порядка и условий предоставления муниципальной услуги, обеспечении качества предоставления муниципальной услуги;

выявление и устранение нарушений настоящего стандарта;

формирование актов проверок и предписаний об устранении нарушений;  
контроль исполнения предписаний об устранении нарушений.

При оценке качества предоставления муниципальной услуги используются следующие критерии:

полнота предоставления муниципальной услуги в соответствии с установленными требованиями ее предоставления;

результативность (эффективность) предоставления муниципальной услуги, оцениваемая различными методами (в том числе путем проведения опросов);

отсутствие жалоб, поданных на качество предоставления муниципальной услуги, в том числе в правоохранительные органы, в прокуратуру;

отсутствие представлений прокуратуры, иных актов органов муниципальной власти о некачественном предоставлении муниципальной услуги.

#### **4. Учет мнения потребителей муниципальной услуги**

16. Работа учреждения по обеспечению качества предоставления муниципальной услуги должна быть направлена на полное удовлетворение запросов потребителя, непрерывное повышение качества предоставления муниципальной услуги.

Руководитель учреждения несет полную ответственность перед потребителями за качество предоставляемой муниципальной услуги, обеспечивает разъяснение и доведение этого направления деятельности до всех сотрудников учреждения.

В состав информации о предоставляемой учреждением муниципальной услуге включаются:

возможность влияния потребителей на качество муниципальной услуги;

адекватные и доступные средства для эффективного общения работников учреждения с потребителями муниципальной услуги;

возможность получения оценки качества муниципальной услуги со стороны потребителя;

установление взаимосвязи между предложенной муниципальной услугой и реальными потребностями потребителя.

#### **5. Показатели качества предоставления муниципальной услуги**

Наименование показателя, характеризующего качество муниципальной услуги	Формула расчета	Единица измерения
---	-----------------	-------------------

Уровень освоения обучающимися основной общеобразовательной программы основного общего образования по завершении второй ступени общего образования	Отношение фактического числа учащихся 11 (12) класса, освоивших ОП и получивших аттестат к общему числу учеников 11 (12) классов	%
Полнота реализации ООП основного общего образования	Отношение фактически выполненного количества часов к плановому количеству часов Учебного плана	%
Уровень соответствия учебного плана общеобразовательного учреждения требованиям федерального базисного учебного плана		
Доля своевременного устранения нарушений, предписаний, выявленных в результате проверок органами надзора и контроля	Отношение числа своевременного устранения нарушений к общему числу выявленных нарушений	%
Доля родителей (законных представителей), удовлетворенных условиями и качеством предоставленной услуги	Отношение числа родителей (законных представителей), удовлетворенных условиями и качеством предоставленной услуги к общему числу опрошенных родителей	%