

УПРАВЛЕНИЕ ОБРАЗОВАНИЯ АДМИНИСТРАЦИИ ГОРОДА СИМФЕРОПОЛЯ
РЕСПУБЛИКИ КРЫМ

ПРИКАЗ

13 декабря 2016 года

г. Симферополь

№ 668

О внесении изменений в приказ от 11.01.2016 №04 «Об утверждении стандартов качества предоставления муниципальных услуг (работ), предоставляемых муниципальными бюджетными учреждениями г.Симферополя в сфере образования»

Во исполнение Постановления Администрации города Симферополя от 28 июня 2016 года № 1677 «Об утверждении положения о формировании стандартов качества муниципальных услуг, оказываемых муниципальными бюджетными учреждениями за счет средств бюджета муниципального образования городской округ Симферополя Республики Крым и порядка проведения оценки соответствия качества фактически предоставляемых муниципальных услуг», с целью обеспечения качества предоставления муниципальных услуг (работ) в сфере образования муниципальными бюджетными учреждениями города

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Внести изменения в п. 5 Приложений 1-8 (прилагаются).
2. **Руководителям образовательных учреждений** обеспечить исполнение утвержденных настоящим приказом стандартов качества предоставления муниципальных услуг (работ).
3. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Начальник управления образования
администрации города Симферополя

Т. И. Сухина

Стандарт качества предоставления муниципальной услуги по реализации основных общеобразовательных программ – образователь- ных программ дошкольного образования

Общие положения

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

дошкольных образовательных организациях;
общеобразовательных организациях.

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

реализация основных общеобразовательных программ – образовательных программ дошкольного образования;

3. Управление образования:

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

справочные телефоны: приемная управления образования: 27 32 80;

адрес электронной почты simferopoledu@mail.ru

4. Потребители муниципальной услуги:

физические лица с ограниченными возможностями здоровья (дети дошкольного возраста с 2 месяцев до 6 (7) лет); физические лица без ограниченных возможностей здоровья (дети дошкольного возраста с 2 месяцев до 6 (7) лет).

Муниципальная услуга по предоставлению общедоступного и бесплатного дошкольного образования по основной общеобразовательной программе – образовательной программе дошкольного образования предоставляется учреждениями лицам, зачисленным в учреждение по заявлению родителей (законных представителей) в установленном уставом учреждения порядке.

Ребенок считается принятым в учреждение после издания приказа о зачислении ребенка в список воспитанников.

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 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 30.11.2016 №2945 «Об утверждении Порядка формирования и финансового обеспечения выполнения муниципального задания на оказание муниципальных услуг (выполнение работ) в муниципальном образовании городской округ Симферополь Республики Крым».

Требования к порядку и условиям предоставления муниципальной услуги

6. Общие требования к процессу предоставления услуги.

Муниципальная услуга по предоставлению общедоступного и бесплатного дошкольного образования по основной общеобразовательной программе – образовательной программе дошкольного образования предоставляется учреждениями физическим лицам по заявлению родителей (законных представителей), в установленном уставом учреждения порядке.

Учреждения предоставляют муниципальную услугу по организации общедоступного и бесплатного дошкольного образования (далее – муниципальная услуга) и создают условия для реализации гарантированного гражданам Российской Федерации права на получение общедоступного и бесплатного дошкольного образования в соответствии с основными задачами:

охрана жизни и укрепление физического и психического здоровья воспитанников;

обеспечение познавательно-речевого, социально-личностного, художественно-эстетического и физического развития воспитанников;

воспитание с учетом возрастных категорий воспитанников гражданственности, уважения к правам и свободам человека, любви к окружающей природе, Родине, семье;

осуществление необходимой коррекции недостатков в физическом и (или) психическом развитии воспитанников;

взаимодействие с семьями воспитанников для обеспечения полноценного развития детей; оказание консультативной и методической помощи родителям (законным представителям) по вопросам воспитания, обучения и развития детей.

Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

7. Порядок и условия предоставления муниципальной услуги.

Зачисление ребенка в учреждение производится по заявлению родителя (законного представителя).

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».

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

Ознакомление с указанными документами подтверждается подписью родителя (законного представителя).

После оформления документов ребенок получает право на воспитание и развитие в учреждении в соответствии с образовательными программами.

Содержание образовательного процесса в учреждении определяется основной общеобразовательной программой – образовательной программой дошкольного образования, образовательной программой, разрабатываемой и утверждаемой им самостоятельно. Основная общеобразовательная программа дошкольного образования разрабатывается в соответствии с федеральными государственными требованиями к структуре основной общеобразовательной программы дошкольного образования и условиям ее реализации, а также примерной основной образовательной программой дошкольного образования, которая определяет содержание обязательной части основной общеобразовательной программы дошкольного образования.

Режим работы дошкольного образовательного учреждения и длительность пребывания в нем воспитанников определяются уставом учреждения.

8. Требования к законности и безопасности предоставления муниципальной услуги.

Муниципальная услуга предоставляется населению при наличии у учреждения учредительных документов.

Учреждение, предоставляющее 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, предоставляющее муниципальную услугу, должно быть размещено в специально предназначенных зданиях и помещениях, доступных для населения, обеспеченных всеми средствами коммунально-бытового

обслуживания, телефонной связью.

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.

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).

Дети с ограниченными возможностями здоровья, дети-инвалиды принимаются в группы компенсирующей и комбинированной направленности только с согласия родителей (законных представителей) на основании заключения психолого-медико-педагогической комиссии.

При приеме детей с ограниченными возможностями здоровья, детей-инвалидов учреждение обязано обеспечить необходимые условия для организации коррекционной работы, в группах по присмотру и уходу за детьми - условия, учитывающие особенности их психофизического развития.

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.

Осуществление контроля за соблюдением стандарта качества предоставления муниципальной услуги

13. Учреждение должно иметь внутреннюю систему контроля по предоставлению муниципальной услуги в области образования, 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.

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 предоставления муниципальной услуги;

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

возможность получения оценки качества предоставления муниципальной услуги со стороны потребителя;

установление взаимосвязи между предложенной муниципальной услугой и реальными потребностями потребителя.

Показатели качества предоставления муниципальной услуги

Наименование показателя, характеризующего качество муниципальной услуги	Формула расчета	Единица измерения
Полнота реализации ООП дошкольного образования	Отношение фактического показателя к плановому * 100%	%
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	%
--	---	---

Приложение 2
к приказу управления образования
от 13.12. 2016 № 668

Стандарт качества предоставления муниципальной услуги по осуществлению присмотра и ухода за детьми, осваивающими программы дошкольного образования

Общие положения

1. Настоящий стандарт определяет качество предоставления муниципальной услуги по осуществлению присмотра и ухода за детьми, осваивающими программы дошкольного образования (далее – муниципальная услуга) в:

дошкольных учреждениях;
общеобразовательных учреждениях (далее – учреждения).

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

осуществление присмотра и ухода за детьми, осваивающими программы дошкольного образования.

3. Управление образования:

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

справочные телефоны: приемная управления образования: 27 32 80;

адрес электронной почты simferoledu@mail.ru

4. Потребители муниципальной услуги:

физические лица с ограниченными возможностями здоровья (дети дошкольного возраста (с 2 месяцев до 6 лет 6 месяцев при отсутствии противопоказаний по состоянию здоровья, но не позже достижения ими возраста 8 лет);

физические лица без ограниченных возможностей здоровья (дети дошкольного возраста (с 2 месяцев до 6 лет 6 месяцев при отсутствии противопоказаний по состоянию здоровья, но не позже достижения ими возраста 8 лет).

Муниципальная услуга по осуществлению присмотра и ухода за детьми, осваивающими программы дошкольного образования, предоставляется учреждениями лицам, зачисленным в учреждение по заявлению родителей (законных представителей) в установленном уставом учреждения порядке.

Ребенок считается принятым в учреждение после издания приказа о зачислении ребенка в список воспитанников.

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 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 30.11.2016 №2945 «Об утверждении Порядка формирования и финансового обеспечения выполнения муниципального задания на оказание муниципальных услуг (выполнение работ) в муниципальном образовании городской округ Симферополь Республики Крым».

Требования к порядку и условиям предоставления муниципальной услуги

6. Общие требования к процессу предоставления муниципальной услуги.

Муниципальная услуга по осуществлению присмотра и ухода за детьми, осваивающими программы дошкольного образования, предоставляется учреждениями физическим лицам по заявлению родителей (законных представителей), в установленном уставом учреждения порядке.

Учреждения предоставляют муниципальную услугу по осуществлению присмотра и ухода за детьми, осваивающими программы дошкольного образования (далее – муниципальная услуга), и создают условия для реализации гарантированного гражданам Российской Федерации права на получение общедоступного и бесплатного дошкольного образования в соответствии с основными задачами:

охрана жизни и укрепление физического и психического здоровья воспитанников;

обеспечение познавательно-речевого, социально-личностного, художественно-эстетического и физического развития воспитанников;

воспитание с учетом возрастных категорий воспитанников

гражданственности, уважения к правам и свободам человека, любви к окружающей природе, Родине, семье;

осуществление необходимой коррекции недостатков в физическом и (или) психическом развитии воспитанников;

взаимодействие с семьями воспитанников для обеспечения полноценного развития детей;

оказание консультативной и методической помощи родителям (законным представителям) по вопросам воспитания, обучения и развития детей.

Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

7. Порядок и условия предоставления муниципальной услуги.

Зачисление ребенка в учреждение производится по заявлению родителя (законного представителя).

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».

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

Дети с ограниченными возможностями здоровья, дети-инвалиды принимаются в группы компенсирующей и комбинированной направленности только с согласия родителей (законных представителей) на основании заключения психолого-медико-педагогической комиссии.

При приеме детей с ограниченными возможностями здоровья, детей-инвалидов учреждение обязано обеспечить необходимые условия для организации коррекционной работы, в группах по присмотру и уходу за детьми - условия, учитывающие особенности их психофизического развития.

После оформления документов ребенок получает право на воспитание и развитие в учреждении в соответствии с образовательными программами.

Содержание образовательного процесса в учреждении определяется основной общеобразовательной программой – образовательной программой дошкольного образования, образовательной программой, разрабатываемой и утверждаемой им самостоятельно. Основная общеобразовательная программа дошкольного образования разрабатывается в соответствии с федеральными государственными требованиями к структуре основной общеобразовательной программы – образовательной программы дошкольного образования и условиям ее реализации, а также примерной основной образовательной программой – образовательной программой дошкольного образования, которая определяет содержание обязательной части основной общеобразовательной

программы дошкольного образования.

Режим работы дошкольного образовательного учреждения и длительность пребывания в нем воспитанников определяются уставом учреждения.

Муниципальная услуга предоставляется в очной форме.

8. Требования к законности и безопасности предоставления муниципальной услуги.

Муниципальная услуга предоставляется населению при наличии у учреждения учредительных документов.

Учреждение, предоставляющее 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, предоставляющее муниципальную услугу, должно быть размещено в специально предназначенных зданиях и помещениях, доступных для населения, обеспеченных всеми средствами коммунально-бытового обслуживания, телефонной связью.

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.

10. Требования к доступности предоставления муниципальной услуги.

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.

Осуществление контроля за соблюдением стандарта качества предоставления муниципальной услуги

13. Учреждение должно иметь внутреннюю систему контроля по предоставлению муниципальной услуги в области образования, 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.

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 предоставления муниципальной услуги;

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

возможность получения оценки качества предоставления муниципальной услуги со стороны потребителя;

установление взаимосвязи между предложенной муниципальной услугой и реальными потребностями потребителя.

5. Показатели качества предоставления муниципальной услуги

Наименование показателя, характеризующие качество муниципальной услуги	Формула расчета	Единица измерения
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	%

Приложение 3
к приказу управления образования от 13.12. 2016 № 668

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

Общие положения

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

общеобразовательных учреждениях;
специальных (коррекционных) общеобразовательных учреждениях (далее – учреждения), в отношении которых функции и полномочия учредителя выполняет Управление образование администрации города Симферополя (далее – управление).

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

реализация основных общеобразовательных программ начального общего образования.

3. Управление образования:

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

справочные телефоны: приемная управления образования: 27 32 80;

адрес электронной почты simferopoledu@mail.ru

Наименование муниципальных бюджетных учреждений, оказывающих данную муниципальную услугу, представлено на сайте <http://edu.simadm.ru>

4. Потребители муниципальной услуги:

муниципальная услуга предоставляется учреждениями физическим лицам в возрасте от 6,6 лет, проживающим на территории города Симферополя и

зачисленным в учреждение по заявлению родителей (законных представителей), в установленном порядке.

Обучение детей в образовательных учреждениях, реализующих основные общеобразовательные программы – образовательные программы начального общего образования, начинается, как правило, с достижения ими возраста шести лет шести месяцев при отсутствии противопоказаний по состоянию здоровья, но не позже достижения ими возраста восьми лет. Все дети, достигшие 6,6 лет, зачисляются в первый класс образовательного учреждения независимо от уровня их подготовки.

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»;

Приказ Минобрнауки Российской Федерации от 30 августа 2013 года №1015 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по основным образовательным программам – образовательным программам начального общего, основного общего и среднего общего образования»;

Постановление Администрации города Симферополя от 30.11.2016 №2945 «Об утверждении Порядка формирования и финансового обеспечения выполнения муниципального задания на оказание муниципальных услуг (выполнение работ) в муниципальном образовании городской округ Симферополь Республики Крым».

Требования к порядку и условиям предоставления муниципальной услуги

6. Общие требования к процессу предоставления муниципальной услуги.

Начальное общее образование направлено на формирование личности обучающегося, развитие его индивидуальных способностей, положительной мотивации и умений в учебной деятельности (овладение чтением, письмом, счетом, основными навыками учебной деятельности, элементами теоретического мышления, простейшими навыками самоконтроля, культурой поведения и речи, основами личной гигиены и здорового образа жизни).

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.

В учреждения направляются дети, нуждающиеся в получении начального общего образования с 6,6 до 8-летнего возраста (если иное не предусмотрено уставом образовательного учреждения).

Организация образовательной деятельности по образовательным программам начального 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).

Начальное общее образование является обязательным уровнем образования. Обучающиеся, не освоившие основной образовательной программы начального общего образования не допускаются к обучению на следующих уровнях общего образования.

Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

7. Порядок и условия предоставления муниципальной услуги.

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

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

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».

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 начального общего образования, разработанной на основании требований федерального государственного образовательного стандарта, учебного плана, разрабатываемых и утверждаемых учреждением самостоятельно, и регламентируется расписанием занятий, составляемым с учетом проведения комплекса профилактических мероприятий с детьми.

Режим дня, обеспечивающий научно-обоснованное сочетание обучения, труда и отдыха, составляется с учетом продолжительности пребывания детей в учреждении.

В учреждении, реализующем образовательные программы начального общего образования, могут быть созданы условия для осуществления присмотра и ухода за детьми в группах продленного дня.

Содержание основных общеобразовательных программ – образовательных программ начального 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.

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

Нормативный срок предоставления муниципальной услуги четыре года: 1-4 классы.

8. Требования к законности и безопасности предоставления муниципальной услуги.

Муниципальная услуга предоставляется населению при наличии у учреждения учредительных документов.

Учреждение, предоставляющее 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 обеспечивающим 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.

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, которые 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.

Осуществление контроля за соблюдением стандарта качества 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 управлением образования.

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 государственной услуги используются следующие критерии:

полнота предоставления государственной 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 государственной власти о некачественном предоставлении муниципальной услуги.

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 услуги

Наименование показателя, характеризующего качество муниципальной услуги	Формула расчета	Единица измерения
Уровень освоения основной ОП по завершению обучения на ступени начального образования	Отношение фактического числа учащихся 4 класса, освоивших ОП к общему числу учеников 4-х классов	%
Полнота реализации ООП начального общего образования	Отношение фактически выполненного количества часов к плановому количеству часов Учебного плана	%
Уровень соответствия учебного плана общеобразовательного учреждения требованиям ФГОС/федерального базисного учебного плана	Отношение обязательной части учебного плана и части, формируемой участниками учебного процесса. Наличие обязательных предметных областей и учебных предметов	% Да/нет
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	%

Стандарт качества предоставления муниципальной услуги по реализации основных общеобразовательных программ – образователь- ных программ основного общего образования

Общие положения

1. Настоящий стандарт определяет качество предоставления муниципальной услуги по реализации основных общеобразовательных программ – образовательных программ основного 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 основного общего образования;

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

реализация адаптированных основных общеобразовательных программ основного общего образования, 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

Наименование муниципальных бюджетных учреждений, оказывающих данную муниципальную услугу, представлено на сайте <http://edu.simadm.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 основного общего образования, начинается после освоения ими основной общеобразовательной программы – образовательной программы начального общего образования.

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»;
Приказ Минобрнауки Российской Федерации от 30 августа 2013 года №1015 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по основным образовательным программам – образовательным программам начального общего, основного общего и среднего общего образования»;
Постановление Администрации города Симферополя от 30.11.2016 №2945 «Об утверждении Порядка формирования и финансового обеспечения выполнения муниципального задания на оказание муниципальных услуг (выполнение работ) в муниципальном образовании городской округ Симферополь Республики Крым».

Требования к порядку и условиям предоставления муниципальной услуги

6. Общие требования к процессу предоставления муниципальной услуги.

Основное общее образование направлено на становление и формирование личности обучающегося (формирование нравственных убеждений, эстетического вкуса и здорового образа жизни, высокой культуры межличностного и межэтнического общения, овладение основами наук, государственным языком Российской Федерации, навыками умственного и физического труда, развитие склонностей, интересов, способности к социальному самоопределению).

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.

Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

7. Порядок и условия предоставления муниципальной услуги.

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

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

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».

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).

Организация образовательной деятельности по образовательной программе основного 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).

Основное 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.

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 основного общего образования, учебного плана, разрабатываемых на основе требований федерального государственного образовательного стандарта, и утверждаемых учреждением самостоятельно, и регламентируется расписанием занятий, составленным с учетом проведения комплекса профилактических мероприятий с детьми.

По согласию родителей (законных представителей) несовершеннолетнего обучающегося, комиссии по делам несовершеннолетних и защите их прав и органа местного самоуправления, осуществляющего управление в сфере образования, обучающийся, достигший возраста пятнадцати лет, может оставить общеобразовательную организацию до получения основного общего образования. Комиссия по делам несовершеннолетних и защите их прав совместно с родителями (законными представителями) несовершеннолетнего, оставившего учреждение до получения основного общего образования, и органом местного самоуправления, осуществляющим управление в сфере образования, не позднее чем в месячный срок принимает меры по продолжению освоения несовершен-

нолетним образовательной программы основного общего образования в иной форме обучения и с его согласия по трудоустройству.

В учреждении, реализующем образовательные программы основного общего образования, могут быть созданы условия для осуществления присмотра и ухода за детьми в группах продленного дня.

Содержание основных общеобразовательных программ – образовательных программ основного 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.

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

Нормативный срок предоставления муниципальной услуги пять лет: 5-9 классы.

8. Требования к законности и безопасности предоставления муниципальной услуги.

Муниципальная услуга предоставляется населению при наличии у учреждения учредительных документов.

Учреждение, предоставляющее 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.

Осуществление контроля за соблюдением стандарта качества 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 управлением 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.

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 услуги со стороны потребителя;
- установление взаимосвязи между предложенной муниципальной услугой и реальными потребностями потребителя.

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 9 класса, освоивших ОП и получивших аттестат к общему числу учеников 9-х 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 ФГОС/федерального базисного учебного плана	Отношение обязательной части учебного плана и части, формируемой участниками учебного процесса. Наличие обязательных предметных областей и учебных предметов	% Да/нет
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	%

Стандарт качества предоставления муниципальной услуги по реализации основных общеобразовательных программ – образователь- ных программ среднего общего образования

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

Наименование муниципальных бюджетных учреждений, оказывающих данную муниципальную услугу, представлено на сайте <http://edu.simadm.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»;
Приказ Минобрнауки Российской Федерации от 30 августа 2013 года №1015 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по основным образовательным программам – образовательным программам начального общего, основного общего и среднего общего образования»;
Постановление Администрации города Симферополя от 30.11.2016 №2945 «Об утверждении Порядка формирования и финансового обеспечения выполнения муниципального задания на оказание муниципальных услуг (выполнение работ) в муниципальном образовании городской округ Симферополь Республики Крым».

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.

Нормативный срок предоставления муниципальной услуги два (три) года: 10-11 (12) классы.

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.

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.

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.

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 ФГОС/федерального базисного учебного плана	Отношение обязательной части учебного плана и части, формируемой участниками учебного процесса. Наличие обязательных предметных областей и учебных предметов	% Да/нет
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	%

**Стандарт качества предоставления муниципальной услуги
по реализации адаптированных основных общеобразовательных программ
для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и детей-
инвалидов**

Общие положения

1. Настоящий стандарт определяет качество предоставления муниципальной услуги по реализации адаптированных основных общеобразовательных программ для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья (далее – муниципальная услуга) в целях реализации прав и законных интересов граждан с ограниченными возможностями здоровья на получение общедоступного и бесплатного образования по основным общеобразовательным программам в:

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

общеобразовательных учреждениях.

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

реализация адаптированных основных общеобразовательных программ начального общего образования для слабовидящих обучающихся;

реализация адаптированных основных общеобразовательных программ основного общего образования для слабовидящих обучающихся;

реализация адаптированных основных общеобразовательных программ среднего общего образования для слабовидящих обучающихся;

реализация адаптированных основных общеобразовательных программ начального общего образования для слабослышащих и позднооглохших обучающихся;

реализация адаптированных основных общеобразовательных программ основного общего образования для слабослышащих и позднооглохших обучающихся;

реализация адаптированных основных общеобразовательных программ среднего общего образования для слабослышащих и позднооглохших обучающихся;

реализация адаптированных основных общеобразовательных программ начального общего образования для обучающихся с тяжёлыми нарушениями речи;

реализация адаптированных основных общеобразовательных программ основного общего образования для обучающихся с тяжёлыми нарушениями речи;

реализация адаптированных основных общеобразовательных программ начального общего образования для обучающихся с нарушениями опорно-двигательного аппарата;

реализация адаптированных основных общеобразовательных программ основного общего образования для детей с нарушениями опорно-двигательного аппарата;

реализация адаптированных основных общеобразовательных программ среднего общего образования для обучающихся с нарушениями опорно-двигательного аппарата;

реализация адаптированных основных общеобразовательных программ начального общего образования для обучающихся с задержкой психического развития;

реализация адаптированных основных общеобразовательных программ основного общего образования для обучающихся с задержкой психического развития;

реализация адаптированных основных общеобразовательных программ для обучающихся с умственной отсталостью;

реализация адаптированных основных общеобразовательных программ общего образования для обучающихся со сложными дефектами;

реализация адаптированных основных общеобразовательных программ для обучающихся со сложными дефектами.

Потребителями муниципальной услуги являются обучающиеся с ограниченными возможностями здоровья.

3. Управление образования:

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

справочные телефоны: приемная управления образования: 27 32 80;

адрес электронной почты simferopoledu@mail.ru

4. Потребители муниципальной услуги:

Потребители муниципальной услуги – дети-инвалиды; дети с ограниченными возможностями здоровья; дети-сироты и дети, оставшиеся без попечения родителей, с ограниченными возможностями здоровья, проживающие на территории г.Симферополя (далее – потребители).

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

Конституция Российской Федерации;

Семейный кодекс Российской Федерации;

Конвенция о борьбе с дискриминацией в области образования (ЮНЕСКО) от 12 декабря 1960 года;

Декларация о правах умственно отсталых лиц (ООН) от 20 декабря 1971 года;

Декларация о правах инвалидов (ООН) от 9 декабря 1975 года;

Конвенция о правах ребенка (ООН) от 20 ноября 1989 года;

Конвенция о правах инвалидов, принятая резолюцией 61/106 Генеральной Ассамблеи от 13 декабря 2006 года;

Федеральный закон от 24 ноября 1995 года № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;

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

Федеральный закон от 21 декабря 1996 года № 159-ФЗ «О дополнительных гарантиях и социальной поддержке детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей»;

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 30.11.2016 №2945 «Об утверждении Порядка формирования и финансового обеспечения выполнения муниципального задания на оказание муниципальных услуг (выполнение работ) в муниципальном образовании городской округ Симферополь Республики Крым».

Требования к порядку и условиям предоставления муниципальной услуги

6. Общие требования к процессу предоставления муниципальной услуги.

Предоставление муниципальной услуги осуществляют муниципальные бюджетные специальные (коррекционные) образовательные учреждения для обучающихся, воспитанников с ограниченными возможностями здоровья.

Предоставление потребителям муниципальной услуги включает в себя следующие процедуры:

- прием в учреждение;
- организация образовательного процесса в соответствии с образовательными программами, возможностями и возрастными нормами обучающихся, воспитанников с учетом лечебно-охранительного режима;
- оказание диагностико-коррекционной и психологической помощи;
- проведение групповых и индивидуальных коррекционных занятий с использованием специальных методик, адаптированных для обучающихся, воспитанников с определенным видом ограничения здоровья;

- предоставление мягкого и жесткого инвентаря и предметов личной гигиены обучающимся, воспитанникам, проживающим в интернате;
- предоставление дополнительного образования;
- предоставление одежды и обуви обучающимся, воспитанникам, находящимся на полном государственном обеспечении;
- предоставление бесплатного питания для обучающихся, воспитанников, не менее 2-разового питания для обучающихся, воспитанников.
- предоставление медицинских услуг в соответствии с имеющейся лицензией;
- организация трудового обучения, профессиональной подготовки с учетом индивидуальных особенностей психофизического развития, здоровья, возможностей;
- предоставление возможности обучения на дому по медицинским показаниям.

Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

7. Порядок и условия предоставления муниципальной услуги.

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

Родителю (законному представителю) может быть отказано в зачислении ребёнка в учреждение.

Основанием для отказа в предоставлении муниципальной услуги могут быть: возраст ребёнка, не оговорённый уставом учреждения; отсутствие документов, необходимых для оформления ребенка в учреждение; отсутствие свободных мест, карантинные инфекционные заболевания; иные тяжёлые заболевания, требующие лечения в специальных учреждениях здравоохранения.

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

После оформления документов ребенок получает право на воспитание и развитие в учреждении в соответствии с образовательными программами.

Содержание образовательного процесса в учреждении определяется: адаптированными основными общеобразовательными программами дошкольного образования для детей с ограниченными возможностями здоровья; адаптированными основными общеобразовательными программами начального общего образования для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья, адаптированными основными общеобразовательными программами основного общего образования для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья, адаптированными основными общеобразовательными программами среднего общего образования для обучающихся с

ограниченными возможностями здоровья, разрабатываемыми и утверждаемыми им самостоятельно в соответствии с федеральными государственными требованиями.

Режим работы учреждения и длительность пребывания в нем потребителей определяются уставом учреждения.

Взаимодействие с обучающимися, воспитанниками и их родителями (законными представителями) осуществляется в соответствии с действующим законодательством.

Муниципальная услуга предоставляется в очной форме.

8. Требования к законности и безопасности предоставления муниципальной услуги.

Муниципальная услуга предоставляется населению при наличии у учреждения учредительных документов.

Учреждение, предоставляющее 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, реализующее муниципальную услугу должно быть размещены в специально предназначенных зданиях и помещениях, доступных для населения, обеспеченных всеми средствами коммунально-бытового обслуживания, телефонной связью.

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.

Оснащение учреждения должно использоваться строго по назначению в соответствии с эксплуатационными документами. Оснащение учреждения должно содержаться в технически исправном состоянии и систематически, не реже одного раза в год, проверяться.

Состояние здания и помещений учреждения, прилегающих территорий должно соответствовать действующим строительным, противопожарным, санитарно-гигиеническим нормам и правилам, требованиям законодательства об обеспечении доступности муниципальной услуги.

Площадь, занимаемая учреждением, должна обеспечивать размещение персонала и потребителей муниципальной услуги при предоставлении

муниципальной услуги.

Помещения учреждения должны быть оборудованы в соответствии со спецификой осуществления образовательного процесса, направления деятельности по реабилитации обучающихся, воспитанников, оснащены оборудованием, аппаратурой, приборами и инвентарем, обеспечивающими надлежащее качество предоставляемой муниципальной услуги.

Прилегающая к зданию и помещениям территория должна быть озеленена и обеспечена спортивно-игровыми площадками, зоной отдыха, хозяйственной зоной. Помещения учреждения должны быть оснащены телефонной связью.

Деятельность учреждения соответствует установленным государственным санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам. Учреждение должно быть оборудовано: кнопкой экстренного вызова правоохранительных органов или охраны; установками автоматической пожарной сигнализации; средствами извещения о пожаре; первичными средствами пожаротушения; схемами эвакуации; защитными средствами.

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).

Учреждения работают круглосуточно (школы-интернаты) либо в режиме продленного дня.

Учреждения располагаются в зданиях и помещениях, доступных для потребителей муниципальной услуги с учетом пешей и транспортной доступности.

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.

Для всех работников учреждения утверждаются должностные инструкции, устанавливающие их права и обязанности.

На педагогическую работу принимаются лица, имеющие необходимую профессионально-педагогическую квалификацию, соответствующую требованиям квалификационной характеристики по должности и полученной специальности и подтвержденную документами об образовании.

К педагогической деятельности в учреждении не допускаются лица, установленные статьей 331 Трудового кодекса Российской Федерации. Помимо соответствующей квалификации и профессионализма, работники учреждения должны обладать высокими нравственными и морально-этическими качествами. При предоставлении муниципальной услуги работники учреждения должны проявлять к обучающимся, воспитанникам вежливость, внимание, выдержку, предусмотрительность

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, которые 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.

Осуществление контроля за соблюдением стандарта качества муниципальной услуги

13. Учреждение должно иметь внутреннюю систему контроля по предоставлению муниципальной услуги в области образования, 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.

Учет мнения потребителей муниципальной услуги

16. Работа учреждения по обеспечению качества предоставления 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 услуги;

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

возможность получения оценки качества услуги со стороны потребителя;

установление взаимосвязи между предложенной муниципальной услугой и реальными потребностями потребителя.

Показатели качества предоставления муниципальной услуги

Наименование показателя, характеризующего качество муниципальной услуги	Формула расчета	Единица измерения
Доля обучающихся, успешно завершивших курс обучения по АООП	отношение количества обучающихся, успешно прошедших ГИА, к общему количеству обучающихся в выпускных классах	%
Полнота реализации АООП начального, основного общего образования	Отношение фактически выполненного количества часов к плановому количеству часов Учебного плана	%
Уровень соответствия учебного плана АООП требованиям ФГОС/федерального базисного учебного плана	Отношение обязательной части учебного плана и части, формируемой участниками учебного процесса. Наличие обязательных предметных областей и учебных предметов	% Да/нет
Доля своевременного устранения нарушений, предписаний, выявленных в результате проверок органами надзора и контроля	Отношение числа своевременно устраненных 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	%

Стандарт
качества предоставления муниципальной услуги
по реализации дополнительных общеобразовательных программ – дополни-
тельных общеразвивающих программ, дополнительных предпрофесси-
ональных программ

Общие положения

1. Настоящий стандарт определяет качество предоставления муниципальной услуги по реализации дополнительных общеобразовательных общеразвивающих программ (далее – муниципальная услуга) в:

учреждениях дополнительного образования;
общеобразовательных учреждениях;

Муниципальная услуга предоставляется: в интересах личности, общества и государства на основе свободы выбора и доступности; на основании создания специально организованной образовательной среды, способствующей жизненному и профессиональному самоопределению обучающихся, условий для их социализации и самореализации, развитию мотивации ребёнка к познавательной и творческой деятельности в условиях свободного времени; воспитанию гражданственности, трудолюбия, уважения к правам и свободам человека, любви к окружающей природе, Родине, семье, формированию здорового образа жизни.

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

реализация дополнительных общеобразовательных программ – дополнительных общеразвивающих программ;

реализация дополнительных общеобразовательных программ – дополнительных предпрофессиональных программ;

реализация дополнительных общеобразовательных программ – дополнительных предпрофессиональных программ в сфере искусств, физической культуры и спорта для детей;

реализация дополнительных общеобразовательных программ для детей с ограниченными возможностями здоровья.

3. Управление образования:

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

справочные телефоны: приемная управления образования: 27 32 80;

адрес электронной почты simferopoledu@mail.ru

4. Потребители муниципальной услуги:

Муниципальная услуга предоставляется физическим лицам в возрасте, установленном уставом учреждения, зачисленным в учреждение в порядке, установленном правилами приема в учреждение.

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

Конституция Российской Федерации;

Семейный кодекс Российской Федерации;

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

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 30.11.2016 №2945 «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 Республики Крым».

Требования к порядку и условиям предоставления муниципальной услуги

6. Общие требования к процессу предоставления муниципальной услуги.

Муниципальная услуга предоставляется учреждениями физическим лицам в установленном уставом учреждения порядке.

Учреждения предоставляют муниципальную услугу и создают условия для реализации гарантированного гражданам Российской Федерации права на получение бесплатного дополнительного образования в соответствии с основными задачами:

осуществления образовательно-информационной деятельности за пределами основных образовательных программ в интересах человека, общества, государства;

воспитания детей, ориентированного на создание условий для развития и духовно-ценностной ориентации обучающихся на основе общечеловеческих и отечественных ценностей, оказание им помощи в жизненном самоопределении, нравственном, гражданском и профессиональном становлении;

физического развития, характеризующего процесс роста и формирования ребенка;

социализации - процесса усвоения человеком определенной системы знаний, норм и ценностей, позволяющих ему выполнять социальные роли в качестве полноправного члена общества;

самореализации - реализации потенциала личности, всех биологических и социальных потребностей;

организации творческой деятельности ребенка, направленной на создание качественно новых общественных ценностей;

актуализации творческих способностей – индивидуальных качеств личности, которые определяют успешность выполнения человеком творческой деятельности различного рода.

Муниципальная услуга предоставляется населению при наличии документов, в соответствии с которыми функционирует учреждение.

Учреждение, предоставляющее 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 муниципальных услуг и их контроля, предусматривающие меры совершенствования работы учреждения).

Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

7. Порядок и условия предоставления муниципальной услуги.

Право учреждения осуществлять образовательную деятельность возникает с момента получения лицензии и прекращается в порядке, установленном действующим законодательством.

Режим работы в учреждении определяется уставом учреждения, годовым календарным учебным графиком, правилами внутреннего распорядка, расписанием занятий и иными локальными актами, утвержденными приказом руководителя учреждения.

Учебная нагрузка и режим образовательного процесса определяются уставом учреждения и должны соответствовать требованиям и рекомендациям соответствующих Санитарных правил и норм.

Учреждение разрабатывает образовательную программу – документ образовательного учреждения, характеризующий специфику содержания образования и особенности организации образовательного процесса. Дополнительная образовательная программа включает в себя рабочие программы учебных курсов, предметов, дисциплин (модулей).

Учреждение организует работу с детьми в течение всего календарного года, включая каникулярное время. В каникулярное время учреждение может открывать в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, туристские базы, а также лагеря, в том числе специализированные (профильные), с постоянными и (или) переменными составами детей (загородные лагеря или лагеря с дневным пребыванием) на своей базе, а также по месту жительства детей.

Учреждение организует и проводит массовые мероприятия, создает необходимые условия для совместного труда, отдыха детей, родителей (законных представителей).

Деятельность детей в учреждении осуществляется в разновозрастных и разновозрастных объединениях по интересам (клубы, студии, оркестры, творческие коллективы, ансамбли, группы, секции, кружки, театры и другие), а также индивидуально.

Численный состав и продолжительность учебных занятий зависят от направленности дополнительных образовательных программ.

Занятия в объединениях по интересам могут проводиться по дополнительным образовательным программам различной направленности.

Численный состав объединения по интересам, продолжительность занятий в нем определяются уставом учреждения. Занятия проводятся по группам, индивидуально или всем составом объединения по интересам.

Расписание занятий объединения по интересам составляется для создания наиболее благоприятного режима труда и отдыха детей администрацией учреждения по представлению педагогических работников с учетом пожеланий родителей (законных представителей), возрастных особенностей детей и установленных санитарно-гигиенических норм.

В работе объединений по интересам при наличии условий и согласия руководителя объединения по интересам могут участвовать совместно с детьми их родители (законные представители) без включения в основной состав.

В учреждении могут быть созданы временные дополнительные рабочие места для подростков и молодежи на основании договора со службой занятости населения.

Медицинское обслуживание обучающихся должны осуществлять органы здравоохранения. Учреждение предоставляют помещение с соответствующими условиями для работы медицинских работников в установленном порядке.

В учреждениях организуется методическая работа, опытно-экспериментальная и инновационная деятельность, направленная на совершенствование образовательного процесса, программ, форм и методов деятельности объединений, мастерства педагогических работников.

Порядок отчисления обучающихся из учреждения устанавливается уставом учреждения.

8. 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).

Каждый ребенок имеет право заниматься в нескольких объединениях по интересам, менять их.

При приеме в спортивные, спортивно-технические, туристские, хореографические, цирковые объединения по интересам необходимо медицинское заключение о состоянии здоровья ребенка.

С детьми-инвалидами может проводиться индивидуальная работа по месту жительства.

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

Учреждение, предоставляющее муниципальную услугу, должно быть размещено в специально предназначенных зданиях и помещениях, доступных для населения, обеспеченных всеми средствами коммунально-бытового обслуживания, телефонной связью.

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 услуг.

10. Требования к кадровому обеспечению исполнителя муниципальных услуг.

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

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.

11. Требования к уровню информационного обеспечения потребителей услуги.

В состав информации о предоставляемой учреждением муниципальной услуге в обязательном порядке включаются:

характеристики муниципальной услуги;

наименование образовательных программ, реализуемых учреждением;

правила и условия эффективного и безопасного предоставления муниципальной услуги;

гарантийные обязательства учреждения, предоставляющего муниципальную услугу;

описание возможности влияния потребителей услуги на качество оказания муниципальной услуги;

описание возможности получения оценки качества оказания муниципальной услуги со стороны потребителей услуги;

установление взаимосвязи между предложенной муниципальной услугой и реальными потребностями ее потребителей.

Информирование потребителей услуги осуществляется посредством:

размещения информации об учреждении в информационно-телекоммуникационной сети Интернет на официальном сайте учреждения;

информационных стендов, размещаемых в учреждении в доступных для потребителей услуги местах;

тематических публикаций, радио- и телепередач.

Потребители муниципальной услуги вправе потребовать дополнительную информацию об оказываемой услуге.

Осуществление контроля за соблюдением стандарта качества муниципальной услуги

12. Учреждение должно иметь внутреннюю систему контроля по предоставлению муниципальной услуги в области образования, 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.

13. 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 образование, 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.

14. 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.

Учет мнения потребителей муниципальной услуги

15. Работа учреждения по обеспечению качества предоставления 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.

1. Показатели качества предоставления муниципальной услуги

Наименование показателя, характеризующего качество муниципальной услуги	Формула расчета	Единица измерения
Доля детей, осваивающих дополнительные образовательные программы в образовательном учреждении	Отношение числа детей, осваивающих ДОП к общему числу учащихся данного учреждения	%
Доля детей, ставших победителями и призерами всероссийских и международных мероприятий	Отношение числа призеров и победителей всероссийских и международных мероприятий к количеству участников данных мероприятий	%
Доля родителей (законных представителей), удовлетворенных условиями и качеством предоставляемой образовательной услуги	Отношение числа родителей (законных представителей), удовлетворенных условиями и качеством предоставленной услуги к общему числу опрошенных родителей	%
Доля своевременного устранения нарушений, предписаний, выявленных в результате проверок органами надзора и контроля	Отношение числа своевременного устранения нарушений к общему числу выявленных нарушений	%

Стандарт качества предоставления муниципальной услуги по реализации дополнительных профессиональных программ – программ повышения квалификации, программ профессиональной переподготовки

1. Общие положения

1. Настоящий стандарт определяет качество предоставления муниципальной услуги по реализации дополнительных профессиональных программ (далее – муниципальная услуга) в:

- организациях дополнительного профессионального образования;
- организациях дополнительного образования;

Муниципальная услуга предоставляется в интересах личности, общества и государства.

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

- реализация дополнительных профессиональных программ - программ повышения квалификации рабочих, служащих;
- реализация дополнительных профессиональных программ - программ профессиональной переподготовки;
- реализация семинаров в объеме до 16 часов;
- реализация дополнительных профессиональных программ – программ повышения квалификации в объеме от 16 до 250 часов;
- реализация дополнительных профессиональных программ – программ профессиональной переподготовки в объеме от 250 часов;

3. Управление образования:

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

справочные телефоны: приемная управления образования: 27 32 80;

адрес электронной почты simferopoledu@mail.ru

Наименование муниципальных бюджетных учреждений, оказывающих данную муниципальную услугу, представлено на сайте <http://edu.simadm.ru>

4. Потребители муниципальной услуги:

Муниципальная услуга предоставляется физическим лицам, работникам системы образования.

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 30.11.2016 №2945 «Об утверждении Порядка формирования и финансового обеспечения выполнения муниципального задания на оказание муниципальных услуг (выполнение работ) в муниципальном образовании городской округ Симферополь Республики Крым».

3. Требования к порядку и условиям предоставления муниципальной услуги

6. Общие требования к процессу предоставления муниципальной услуги.

Муниципальная услуга предоставляется учреждениями физическим лицам в установленном уставом учреждения порядке.

Муниципальная услуга предоставляется физическим лицам при наличии документов, в соответствии с которыми функционирует учреждение.

Учреждение, предоставляющее 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 муниципальной услуг и их контроля, предусматривающие меры совершенствования работы учреждения).

Муниципальная услуга предоставляется в целях:

обновления теоретических и практических знаний работников и специалистов;

ознакомления с новыми направлениями в профильных областях деятельности;

освоения современных методов решения профессиональных задач.

Образовательное учреждение самостоятельно разрабатывает программу развития своей деятельности с учетом особенностей социально-экономического развития региона, национально-культурных традиций, запросов потребителей муниципальной услуги, общественных объединений и организаций.

Содержание образования в образовательном учреждении определяется дополнительными профессиональными образовательными программами (типовыми, модифицированными, экспериментальными, авторскими).

Образовательные программы могут быть тематической направленности, комплексными, интегрированными. В зависимости от потребностей слушателей создаются программы индивидуального обучения.

Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

7. Порядок и условия предоставления муниципальной услуги.

Право учреждения осуществлять образовательную деятельность возникает с момента получения лицензии и прекращается в порядке, установленном действующим законодательством. Учреждение должно проходить процедуру лицензирования в порядке, установленном федеральным законодательством.

Порядок зачисления потребителей муниципальной услуги в образовательное учреждение определяется руководителем учреждения и закрепляется в его уставе.

Потребителем муниципальной услуги является лицо, зачисленное в образовательное учреждение приказом руководителя данного учреждения для обучения по дополнительной профессиональной образовательной программе.

Права и обязанности потребителей муниципальной услуги определяются законодательством Российской Федерации, уставом образовательного учреждения, иными локальными актами.

При приеме в учреждение потребителя муниципальной услуги обязаны ознакомить с уставом учреждения и другими документами, регламентирующими организацию образовательного процесса.

В целях создания наиболее благоприятного режима труда и отдыха для каждой образовательной программы составляется расписание занятий с учетом пожеланий слушателей и установленных санитарно-гигиенических норм, которое утверждается приказом. Начало занятий устанавливается не ранее 8 часов 30 минут.

Для удобства потребителей муниципальной услуги образовательное учреждение может предоставлять муниципальную услугу на базе других образовательных учреждений с обязательным выполнением всех требований настоящего Стандарта и законодательства.

В учреждении устанавливаются следующие виды учебных занятий и учебных работ: лекции, практические и семинарские занятия, лабораторные занятия, семинары по обмену опытом, тренинги, стажировка, консультации, курсовые, аттестационные, дипломные и другие учебные работы.

Для всех видов аудиторных занятий академический час устанавливается продолжительностью 45-50 минут.

Учебная нагрузка слушателя обязательными занятиями составляет: с отрывом от работы - 8 часов в день (36-40 учебных часов в неделю), без отрыва от работы - 4 учебных часа в день (20-24 часа в неделю).

Наполняемость учебных групп устанавливается в количестве до 25 человек. Допускается деление на подгруппы при проведении практических занятий в соответствии с учебно-тематическим планом, утверждаемым приказом. Наполняемость учебных групп по ряду образовательных программ, включающих индивидуальные формы работы (информатика, методика преподавания

иностранных языков, автоматизация библиотечно-информационной деятельности), допускается в количестве 12–15 человек.

Муниципальная услуга предоставляется в соответствии с периодичностью, предусмотренной законодательством.

Дополнительное профессиональное образование осуществляется посредством реализации:

образовательных семинаров, тренингов в объеме до 16 часов.

дополнительных профессиональных образовательных программ (повышение квалификации) в объеме от 16 до 250 часов;

дополнительных профессиональных образовательных программ (профессиональная переподготовка) в объеме от 250 часов.

Потребителям муниципальной услуги, успешно завершившим курс обучения, выдаются документы установленного образца:

сертификат для лиц, прошедших обучение по образовательному семинару в объеме до 16 часов;

удостоверение о повышении квалификации - для лиц, прошедших обучение по программе в объеме от 16 до 250 часов.

Учреждение несет ответственность в установленном законодательствами Российской Федерации порядке за:

выполнение функций, определенных его уставом;

реализацию в полном объеме образовательных программ в соответствии с утвержденным учебным и учебно-тематическим планами;

соответствие форм, методов и средств организации образовательного процесса возрасту, интересам и потребностям потребителей муниципальной услуги;

жизнь и здоровье потребителей муниципальной услуги и работников образовательного учреждения во время образовательного процесса;

соблюдение прав и свобод потребителей муниципальной услуги и работников образовательного учреждения.

Учреждение отказывает руководителю направляющей организации в предоставлении муниципальной услуги или работнику указанной организации в случае отсутствия требуемого уровня профессионального образования слушателей.

Учреждение отказывает в предоставлении муниципальной услуги потребителю муниципальной услуги в следующих случаях совершения действий, выражающихся:

в неуважительном отношении к преподавателям и слушателям образовательного учреждения;

в умышленном повреждении или порче имущества образовательного учреждения;

в появлении на учебных занятиях в состоянии алкогольного, наркотического или иного токсического опьянения, установленного медицинским заключением.

8. Требования к законности и безопасности предоставления

муниципальной услуги.

Муниципальная услуга предоставляется населению при наличии у учреждения учредительных документов.

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

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

Учреждение, предоставляющее муниципальную услугу, должно быть размещено в специально предназначенных зданиях и помещениях, доступных для населения, обеспеченных всеми средствами коммунально-бытового обслуживания, телефонной связью.

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.

Орган, осуществляющий полномочия собственника имущества, закрепляет его за учреждением.

Земельные участки должны закрепляться за учреждением в постоянное (бессрочное) пользование.

Объекты собственности, закрепленные за учреждением, находятся в оперативном управлении этого учреждения.

Учреждение должно владеть, пользоваться и распоряжаться закрепленным за ним имуществом в соответствии с назначением этого имущества, своими уставными целями, законодательством Российской Федерации, Республики Крым.

Учреждение должно нести ответственность перед органом, осуществляющим полномочия собственника имущества, за сохранность и эффективное использование принадлежащей ему собственности. Контроль деятельности учреждения в этой части осуществляется органом, осуществляющим полномочия собственника имущества.

Каждое учреждение должно быть оснащено оборудованием, аппаратурой и приборами, отвечающими требованиям санитарно-эпидемиологических правил и нормативов, стандартов, технических условий, других нормативных документов и обеспечивающими надлежащее качество муниципальных услуг в сфере среднего профессионального образования.

Специальное оборудование, приборы и аппаратура должны использоваться строго по назначению в соответствии с эксплуатационными требованиями, содержаться в технически исправном состоянии.

10. Требования к доступности предоставления муниципальной услуги.

Потребителям муниципальной услуги гарантируется возможность получения образования независимо от пола, расы, национальности, языка, происхождения, места жительства, отношения к религии, убеждений, принадлежности к общественным организациям (объединениям), возраста, социального, имущественного и должностного положения, наличия судимости.

Ограничение прав граждан на получение муниципальной услуги по признакам пола, возраста, состояния здоровья, наличия судимости могут быть установлены только законом.

Права и обязанности потребителей муниципальной услуги определяются законодательством Российской Федерации, уставом образовательного учреждения.

Для удобства потребителей муниципальной услуги учреждение может предоставлять муниципальную услугу на базе других образовательных учреждений с обязательным выполнением всех требований законодательства.

Приостановление предоставления муниципальной услуги носит заявительный характер. Место за потребителем муниципальной услуги в образовательном учреждении сохраняется в следующих случаях:

на период болезни потребителя муниципальной услуги (при наличии подтверждающих документов);

в иных случаях отсутствия потребителя муниципальной услуги по уважительным причинам, доказанным им документально.

11. Требования к кадровому обеспечению исполнителя муниципальной услуги.

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.

Повышение квалификации педагогических и руководящих работников проводится не реже одного раза в три года путем обучения на курсах переподготовки и повышения квалификации и (или) стажировки в учреждениях дополнительного профессионального образования, в высших учебных заведениях и иных организациях.

К педагогической деятельности в учреждениях не допускаются лица, которым она запрещена приговором суда или по медицинским показаниям.

В целях проведения методической работы, направленной на совершенствование образовательного процесса, программ, форм и методов деятельности объединений, мастерства педагогических работников, в учреждении создаются научно-методический и ученый советы. Порядок их работы определяется уставом учреждения.

12. Требования к уровню информационного обеспечения потребителей муниципальной услуги.

В состав информации о предоставляемой учреждением муниципальной услуге включаются:

- характеристики муниципальной услуги;
- наименование образовательных программ, реализуемых учреждением;
- правила и условия эффективного и безопасного предоставления муниципальной услуги;
- гарантийные обязательства учреждения, предоставляющего муниципальную услугу;
- описание возможности влияния потребителей муниципальной услуги на качество предоставления муниципальной услуги;
- описание возможности получения оценки качества предоставления муниципальной услуги со стороны потребителей муниципальной услуги;
- установление взаимосвязи между предложенной муниципальной услугой и реальными потребностями ее потребителей.

Информирование потребителей муниципальной услуги осуществляется посредством:

- размещения информации об учреждении в информационно-телекоммуникационной сети Интернет на официальном сайте учреждения;
- информационных стендов, размещаемых в учреждении в доступных для потребителей муниципальной услуги местах;
- тематических публикаций, радио- и телепередач.

Потребители муниципальной услуги вправе потребовать дополнительную информацию о предоставляемой муниципальной услуге.

Потребители муниципальной услуги должна быть обеспечена возможность ознакомления с ходом и содержанием образовательного процесса.

3. Осуществление контроля за соблюдением стандарта качества муниципальной услуги

13. Учреждение должно иметь внутреннюю систему контроля по предоставлению муниципальной услуги в области образования, 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 Министерство образования, Управление по надзору и контролю в сфере образования Министерства образования как орган государственного контроля, Управление образования администрации города Симферополя.

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 направлена на полное удовлетворение запросов потребителя, непрерывное повышение качества предоставления муниципальной услуги.

Руководитель учреждения несет 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
---	-----------------	-------------------

Доля обучающихся, освоивших программы повышения квалификации	отношение количества слушателей, получивших удостоверение о повышении квалификации, к общему количеству слушателей, приступивших к освоению программ повышения квалификации, x 100%	процентов
Доля педагогов, повысивших квалификацию	отношение численности педагогов, повысивших квалификацию, к численности педагогов, подлежащих прохождению повышения квалификации за отчетный период x100%	процентов
Доля обучающихся, освоивших программы профессиональной переподготовки	отношение количества слушателей, получивших диплом о профессиональной переподготовке, к общему количеству слушателей, приступивших к освоению программ профессиональной переподготовки, x 100%	процентов
Доля слушателей, освоивших программы семинаров	отношение количества слушателей, освоивших программы семинаров к общему количеству слушателей, приступивших к освоению программ семинаров, x 100%	процентов
Доля педагогов, имеющих ученую степень	отношение количества педагогов с ученой степенью к общему количеству педагогов, реализующих образовательные программы x 100%	процентов
Доля педагогов, имеющих высшую и первую квалификационные категории	отношение численности педагогов, имеющих высшую и первую квалификационные категории, к общей численности педагогов x 100%	процентов