

РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ  
ОРЛОВСКАЯ ОБЛАСТЬ

АДМИНИСТРАЦИЯ КОРСАКОВСКОГО РАЙОНА

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от « 30 » сентября 2014 г.

№ 12

**Об утверждении стандартов качества оказания  
муниципальных услуг в области образования**

В целях повышения качества муниципальных услуг в области образования, оказываемых населению муниципальными образовательными учреждениями Корсаковского района, создания системы контроля за непосредственными результатами деятельности муниципальных образовательных учреждений, совершенствования деятельности органов местного самоуправления и бюджетных учреждений, руководствуясь ст. 16 Федерального закона от 06.10.2003г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Концепцией реформирования бюджетного процесса, утвержденной постановлением Правительства Российской Федерации от 22.04.2004г. № 249, Концепцией административной реформы, утвержденной распоряжением Правительства Российской Федерации от 25.10.2005г. № 1789-р п о с т а н о в л я ю:

1. Утвердить Стандарт качества оказания муниципальных услуг в области образования (далее - Стандарт) (Приложение 1).

2. Отделу образования администрации Корсаковского района (Скоморохова Л.А.) обеспечить:

2.1. Доведение настоящего постановления до руководителей и сотрудников подведомственных муниципальных бюджетных образовательных учреждений.

2.2. Закрепление ответственных по предоставлению муниципальных услуг в области образования в соответствии со Стандартом, а также ответственных по контролю за соблюдением полноты и эффективности применения Стандарта.

2.3. Соблюдение установленных требований Стандарта подведомственными муниципальными образовательными учреждениями;

2.4. Использование требований утвержденного Стандарта при разработке ведомственных целевых программ, долгосрочных целевых программ, программ комплексного социально-экономического развития, а также при оценке потребности в предоставлении муниципальных услуг;

2.5. Информирование граждан, являющихся получателями услуг в области образования, о требованиях утвержденного Стандарта;

2.6. Контроль за соблюдением муниципальными образовательными учреждениями требований, установленных в Стандарте.

3. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя Главы Корсаковского района по социальным вопросам Т. Н. Филоненко.

Глава района



*Кузнецов*

В. Н. Кузнецов

Приложение  
к постановлению администрации  
Корсаковского района  
от «30» января 2012 г. № 12

**Стандарт качества  
оказания муниципальных услуг в области образования**

**I. Общие положения.**

1. Разработчик стандарта: отдел образования администрации Корсаковского района.

2. Область применения стандарта: настоящий стандарт распространяется на муниципальные услуги в области образования, оказываемые населению муниципальными образовательными учреждениями и устанавливает основные требования, определяющие качество предоставления услуг в области образования, в том числе:

1) организация предоставления общедоступного и бесплатного дошкольного образования дошкольными образовательными учреждениями различных видов, а также содержание детей в дошкольных образовательных учреждениях для детей дошкольного возраста;

2) организация предоставления и обеспечение общедоступного и бесплатного начального общего, основного общего, среднего (полного) общего образования общеобразовательными учреждениями;

3) организация предоставления дополнительного образования детей.

4) организация и предоставление образовательного процесса в группах продленного дня (далее - ГПД) в муниципальных общеобразовательных учреждениях;

5) организация при начальных, основных, средних школах интернатов, как структурного подразделения школ.

6) создание условий для отдыха детей в каникулярное время.

3. Термины и определения, применяемые в настоящем Стандарте:

**Муниципальные услуги в области образования** - услуги в области образования, оказываемые получателям муниципальных услуг в соответствии с муниципальным заданием органами местного самоуправления, муниципальными учреждениями, иными юридическими лицами в муниципальном образовании Корсаковский район.

**Образование** - целенаправленный процесс воспитания и обучения в интересах человека, общества, государства, сопровождающийся достижением обучающимся установленных государством образовательных уровней.

**Дополнительное образование** - целенаправленный процесс воспитания и обучения посредством реализации дополнительных образовательных программ, оказания дополнительных образовательных услуг и осуществления образовательно-информационной деятельности за пределами основных образовательных программ.

**Воспитание** - специально организованное, целенаправленное и управляемое воздействие коллектива, воспитателей на воспитуемого с целью формирования у него заданных качеств.

**Участники образовательного процесса** - воспитанники, обучающиеся, их родители (законные представители), педагогические работники.

**Образовательная программа** - нормативно-управленческий документ образовательного учреждения, характеризующий специфику содержания образования и особенности организации образовательного процесса.

**Вариативная образовательная программа** - программа, отвечающая целям учета национальных, региональных и местных социокультурных особенностей и традиций, обеспечивающая индивидуальный характер развития школьников в соответствии с их склонностями и интересами.

**Государственный стандарт общего образования** - совокупность норм, определяющих:

- 1) обязательный минимум содержания основных образовательных программ общего образования,
- 2) требования к уровню подготовки выпускников (обучающихся) всех ступеней общего образования,
- 3) максимальный объем обязательной учебной нагрузки,
- 4) требования к обеспечению образовательного процесса, (материально-техническому, учебно-лабораторному, информационно-методическому, кадровому обеспечению).

**Лицензирование в области образования** - установление соответствия условий осуществления образовательного процесса, предлагаемых образовательным учреждением, государственным и местным требованиям в части строительных норм и правил, санитарных и гигиенических норм, охраны здоровья воспитанников, учащихся и работников образовательных учреждений, оборудования учебных помещений, оснащенности учебного процесса, образовательного ценза педагогических работников и укомплектованности штатов.

4. Нормативные правовые акты, регламентирующие качество предоставления муниципальных услуг в области образования:

- 1) Конституция Российской Федерации;
- 2) Федеральный закон Российской Федерации от 10.07.1992 № 3266-1 «Об образовании» с изменениями и дополнениями;
- 3) Федеральный закон от 06.10.2003г. №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» (в действующей редакции);
- 4) Федеральный закон от 24 июля 1998г. N 124-ФЗ "Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации" (в действующей редакции);
- 5) Федеральный закон от 30 марта 1999г. N 52-ФЗ "О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения" (в действующей редакции);
- 6) Федеральный закон от 8 августа 2001г. N 128-ФЗ "О лицензировании отдельных видов деятельности" (в действующей редакции)

5. Основные факторы, влияющие на качество предоставления муниципальных услуг в области образования:

1) наличие и состояние документов, в соответствии с которыми функционирует учреждение, предоставляющее услугу в области образования;

2) условия размещения и режим работы учреждения, предоставляющего услугу в области образования;

3) наличие специального технического оснащения образовательного учреждения;

4) укомплектованность образовательного учреждения специалистами и их квалификация;

5) наличие требований к технологии оказания услуги в области образования;

6) наличие информационного сопровождения деятельности образовательного учреждения, порядка и правил оказания образовательных услуг;

7) наличие внутренней (собственной) и внешней систем контроля за деятельностью образовательного учреждения, а также за соблюдением качества фактически предоставляемых услуг Стандарту;

8) развитие взаимоотношений образовательного учреждения с гражданским сообществом через органы государственно-общественного управления образовательным учреждением (Попечительские советы, Управляющие советы и др.).

## **II. Требования к качеству оказания муниципальных услуг в разрезе услуг**

**1. Качество услуг по организации предоставления общедоступного и бесплатного дошкольного образования, а также по содержанию детей в дошкольных образовательных учреждениях:**

**1.1. Сведения об услуге:**

**Наименование услуги:** организация предоставления общедоступного и бесплатного дошкольного образования дошкольными образовательными учреждениями различных видов; содержание детей в дошкольных образовательных учреждениях (далее – услуга в сфере дошкольного образования).

**Содержание (предмет услуги):**

1) реализация программ дошкольного образования, соответствующих типу, виду и категории учреждения;

2) предоставление воспитанникам помещений, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;

3) организация питания детей в соответствии с режимом работы учреждения;

4) проведение лечебно-профилактических мероприятий;

5) воспитание, присмотр, уход и оздоровление детей и т.д.

**Единица измерения услуги** - количество воспитанников.

5. Основные факторы, влияющие на качество предоставления муниципальных услуг в области образования:

1) наличие и состояние документов, в соответствии с которыми функционирует учреждение, предоставляющее услугу в области образования;

2) условия размещения и режим работы учреждения, предоставляющего услугу в области образования;

3) наличие специального технического оснащения образовательного учреждения;

4) укомплектованность образовательного учреждения специалистами и их квалификация;

5) наличие требований к технологии оказания услуги в области образования;

6) наличие информационного сопровождения деятельности образовательного учреждения, порядка и правил оказания образовательных услуг;

7) наличие внутренней (собственной) и внешней систем контроля за деятельностью образовательного учреждения, а также за соблюдением качества фактически предоставляемых услуг Стандарту;

8) развитие взаимоотношений образовательного учреждения с гражданским сообществом через органы государственно-общественного управления образовательным учреждением (Попечительские советы, Управляющие советы и др.).

## **II. Требования к качеству оказания муниципальных услуг в разрезе услуг**

**1. Качество услуг по организации предоставления общедоступного и бесплатного дошкольного образования, а также по содержанию детей в дошкольных образовательных учреждениях:**

**1.1. Сведения об услуге:**

**Наименование услуги:** организация предоставления общедоступного и бесплатного дошкольного образования дошкольными образовательными учреждениями различных видов; содержание детей в дошкольных образовательных учреждениях (далее – услуга в сфере дошкольного образования).

**Содержание (предмет услуги):**

1) реализация программ дошкольного образования, соответствующих типу, виду и категории учреждения;

2) предоставление воспитанникам помещений, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;

3) организация питания детей в соответствии с режимом работы учреждения;

4) проведение лечебно-профилактических мероприятий;

5) воспитание, присмотр, уход и оздоровление детей и т.д.

**Единица измерения услуги** - количество воспитанников.

**Получатели услуги** – население муниципального образования Корсаковский район в возрасте от 1,5 до 7 лет (дети дошкольного возраста, далее - воспитанники).

**Организация предоставления** общедоступного и бесплатного дошкольного образования дошкольными образовательными учреждениями различных видов является бесплатным видом услуги.

**Содержание детей в дошкольных образовательных учреждениях** (далее – дошкольные учреждения) является платным видом услуги. Оплата за содержание детей в дошкольных учреждениях производится в размере, определяемом постановлением районного Совета народных депутатов Корсаковского района. Взимание платы с родителей за содержание детей производится в соответствии с законодательством Российской Федерации.

1.2. Документы, регламентирующие деятельность учреждения по предоставлению услуг в области дошкольного образования:

1.2.1. Документы, вышестоящих органов, регламентирующих деятельность учреждений дошкольного образования.

1.2.2. Основные документы, в соответствии с которыми функционирует дошкольное учреждение:

- 1) устав дошкольного учреждения;
- 2) договор учреждения с учредителем;
- 3) муниципальное задание.

1.2.3. В соответствии с действующим законодательством учреждения при оказании образовательных услуг, регулируемых настоящим Стандартом должны иметь лицензию на осуществление (право ведения) образовательной деятельности по реализации дошкольных образовательных программ.

1.2.4. Руководства, правила, инструкции, методики, положения должны регламентировать процесс предоставления услуги в сфере дошкольного образования, определять методы (способы) их предоставления и контроля, а так же предусматривать меры совершенствования работы учреждения.

1.2.5. В учреждении по предоставлению услуги в сфере дошкольного образования в обязательном порядке обеспечивается постоянный анализ существующих документов, а также включение в них необходимых изменений и изъятие из обращения устаревших документов.

1.3. Условия размещения и режим работы дошкольных учреждений:

Учреждение, предоставляющее услугу в сфере дошкольного образования, его структурные подразделения должны быть размещены в специально предназначенных зданиях и помещениях, доступных для населения. Дошкольные учреждения должны размещаться в пределах территориальной доступности для жителей одного или нескольких микрорайонов.

Площадь, занимаемая учреждением, должна обеспечивать размещение работников и получателей услуг, и предоставление им услуг в соответствии с Санитарно-эпидемиологическими требованиями (СанПиН 2.4.1.2660 – 10).

Режим работы дошкольного учреждения и длительность пребывания в нем детей определяется уставом, договором, заключенным между дошкольным учреждением и учредителем.

При наличии финансовой возможности учредителя и спроса на услугу допускается функционирование дошкольного учреждения (группы) в дневное, ночное время, круглосуточно, в выходные и праздничные дни, а также функционирование групп кратковременного пребывания детей.

В здании учреждения, предоставляющего услугу в сфере дошкольного образования, должны быть предусмотрены следующие помещения:

1) групповые ячейки - изолированные помещения, принадлежащие каждой детской группе, включающие раздевальную, групповую (игровую), спальню (если предусмотрено проектом), буфетную, туалетную;

2) специализированные помещения для занятий с детьми, предназначенные для поочередного использования всеми или несколькими детскими группами (музыкальный зал, физкультурный зал, изостудия, экологические комнаты и иные помещения для развивающих занятий с воспитанниками);

3) сопутствующие помещения (медицинские, пищеблок, постирочная и т.д.);

4) служебно-бытовые помещения для персонала учреждения.

Указанные помещения учреждения, предоставляющего услугу в области дошкольного образования, должны отвечать санитарно-эпидемиологическим требованиям, обеспечивающим условия для разных видов двигательной, игровой и умственной активности воспитанников (СанПиН 2.4.1.2660 – 10).

По размерам (площади) и техническому состоянию помещения учреждения должны отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил, правил противопожарной безопасности, безопасности труда и быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг (повышенной температуры воздуха, влажности воздуха, запыленности, загрязненности, шума, вибрации и т.д.).

#### 1.4. Техническое оснащение дошкольных учреждений:

Каждое учреждение должно быть оснащено оборудованием, аппаратурой и приборами, инвентарем, отвечающими требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов и обеспечивающими надлежащее качество предоставляемой услуги в сфере дошкольного образования.

Специальное оборудование, приборы и аппаратуру следует использовать строго по назначению в соответствии с эксплуатационными документами, содержать в технически исправном состоянии, которое следует систематически проверять.

Неисправное специальное оборудование, приборы и аппаратура, должны быть заменены, отремонтированы (если они подлежат ремонту) или изъяты из эксплуатации.

Состояние электрического оборудования в дошкольных учреждениях определяется путем проведения визуального осмотра, замеров сопротивления изоляции (проверка качества изоляции проводов) и т.д.

#### 1.5. Укомплектованность дошкольных учреждений кадрами и их квалификация:

Учреждение должно располагать необходимым числом специалистов в соответствии со штатным расписанием и нормативами по определению



численности персонала, занятого обслуживанием дошкольных учреждений, утверждаемыми государственными органами власти.

Порядок комплектования персонала дошкольного образовательного учреждения регламентируется его уставом.

Предоставление услуги осуществляют следующие виды персонала:

- 1) административно-управленческий персонал (заведующий учреждением, заместители заведующего учреждения),
- 2) педагогический персонал (воспитатели, психологи, инструкторы по физической культуре, педагоги дополнительного образования и т.д.),
- 3) медицинский персонал (медсестры),
- 4) младший обслуживающий персонал (помощники воспитателя, повара, дворники, сторожа и т.д.)

Состав персонала определяется в соответствии со штатным расписанием, соответствующем типу и виду учреждения.

Медицинское обслуживание детей обеспечивается штатным или специально закрепленным органами здравоохранения за дошкольным образовательным учреждением медицинским персоналом, который наряду с руководством дошкольного учреждения несет ответственность за здоровье и физическое развитие детей, проведение лечебно-профилактических мероприятий, соблюдение санитарно-гигиенических норм, контроль режима и качества питания.

Каждый специалист дошкольного учреждения должен иметь соответствующее образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладать знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных на него обязанностей.

Квалификацию специалистов в сфере дошкольного образования следует поддерживать на высоком уровне постоянной (периодической не реже чем 1 раз в 5 лет) учебной на курсах переподготовки и повышения квалификации или иными действенными способами.

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

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

Наряду с соответствующей квалификацией и профессионализмом все сотрудники учреждения должны обладать высокими моральными качествами, чувством ответственности. При оказании услуг работники учреждения должны проявлять к воспитанникам и их родителям (законными представителями) максимальную вежливость, внимание, выдержку, предусмотрительность, терпение.

К педагогической деятельности не допускаются лица, лишенные права этой деятельности приговором суда или по медицинским показаниям, а также лица, имевшие судимость за определенные преступления.

1.6. Требования к технологии оказания услуги в сфере дошкольного образования:

Услугу в сфере дошкольного образования осуществляют дошкольные учреждения. В зависимости от направления деятельности дошкольные учреждения делятся по видам:

- 1) Детский сад;
- 2) Детский сад общеразвивающего вида с приоритетным осуществлением одного или нескольких направлений в развитии воспитанников (интеллектуального, художественно - эстетического, физического);
- 3) Детский сад присмотра, ухода и оздоровления с приоритетным осуществлением санитарно - гигиенических, профилактических и оздоровительных мероприятий и процедур;

Причинами отказа в оказании услуги по дошкольному образованию могут являться следующие:

- 1) несоответствие воспитанника возрастной группе;
- 2) соответствующее заключение учреждения здравоохранения о медицинском состоянии ребенка;
- 3) отсутствие мест в дошкольном учреждении.

Предоставление услуги в сфере дошкольного образования носит заявительный характер. Процесс получения услуги включает в себя:

- 1) подачу родителями заявления в дошкольное образовательное учреждение;
- 2) прохождение ребенком медицинской комиссии;
- 3) представление результатов медицинского обследования в дошкольное учреждение;
- 4) зачисление ребенка в учреждение и заключение договора на предоставление услуг между родителями воспитанника и учреждением.

В дошкольное образовательное учреждение принимаются дети в возрасте от 1 года 6 месяцев до 7 лет на основании медицинского заключения.

Дети с отклонениями в развитии принимаются в дошкольные учреждения любого вида при наличии условий для коррекционной работы только с согласия родителей (законных представителей) по заключению психолого-педагогической и медико-педагогической комиссий.

Количество групп в дошкольном образовательном учреждении определяется учредителем исходя из их предельной наполняемости.

В группах:

- 1) от 1,5 лет до 3 лет - 15 детей;
- 2) от 3 лет до 7 лет - 20 детей.

В разновозрастных группах:

- 1) при наличии в группе детей двух возрастов (от 1,5 лет до 3 лет) - 8 детей;
- 2) при наличии в группе детей любых трех возрастов (от 3 до 7 лет) - 10 детей;
- 3) при наличии в группе детей любых двух возрастов (от 3 до 7 лет) - 20 детей.

Режим работы дошкольных групп, длительность пребывания в них воспитанников, а также учебные нагрузки воспитанников также определяются

уставом учреждения и не должны превышать нормы предельно допустимых нагрузок, определенных на основе Санитарно-эпидемиологических требований к устройству, содержанию и организации режима работы дошкольных образовательных учреждений (СанПиН 2.4.1.2660 – 10).

При приеме детей дошкольное учреждение обязано ознакомить родителей (лиц, их заменяющих) с уставом учреждения, лицензией на право ведения образовательной деятельности, свидетельством о государственной аккредитации, другими документами, регламентирующими организацию образовательного процесса.

Взаимоотношения между дошкольным учреждением и родителями (законными представителями) регулируются договором.

Отношения воспитанника и персонала дошкольного учреждения строятся на основе сотрудничества, уважения личности ребенка и предоставления ему свободы развития в соответствии с индивидуальными особенностями.

Содержание образовательного процесса в конкретном дошкольном учреждении определяется программой дошкольного образования. Дошкольное учреждение самостоятельно в выборе программы из комплекса вариативных программ, рекомендованных государственными органами управления образованием, внесении изменений в них, а также разработке собственных (авторских) программ в соответствии с требованиями государственного образовательного стандарта (в случае его принятия).

В соответствии со своими уставными целями и задачами дошкольное учреждение может реализовывать дополнительные образовательные программы и оказывать дополнительные платные образовательные услуги за пределами определяющих его статус образовательных программ с учетом потребностей семьи на основе договора с родителями (законными представителями).

Виды и формы дополнительных образовательных услуг, в том числе платных, определяются уставом учреждения.

Платные образовательные услуги не могут быть оказаны взамен и в рамках основной образовательной деятельности, финансируемой учредителем учреждения.

Порядок комплектования воспитанниками дошкольного образовательного учреждения определяется Положением о порядке комплектования муниципальных дошкольных образовательных учреждений, утвержденным отделом образования администрации Корсаковского района.

Комплектование возрастных групп детьми производится ежегодно с 1 апреля по 1 августа. Доукомплектование дошкольных учреждений производится по мере появления свободных мест. Оповещение родителей о зачислении ребенка осуществляет руководство дошкольного образовательного учреждения. Дети, не зачисленные в детский сад в период основного или дополнительного комплектования, сохраняются на очереди до появления вакантных мест. База данных о детях, стоящих на очереди для получения места в дошкольном учреждении, формируется в дошкольном учреждении и контролируется управлением образования.

Место за ребенком в дошкольном образовательном учреждении сохраняется:

- 1) на период болезни ребенка или родителей (законных представителей);
- 2) карантина в детском саду;
- 3) санаторно-курортного лечения ребенка;
- 4) отпуска родителей;
- 5) летнего периода (не более 75 дней).

1.7. Информационное сопровождение деятельности дошкольных учреждений:

Информационное сопровождение деятельности дошкольных учреждений, порядка и правилах предоставления услуги в сфере дошкольного образования должна быть доступна населению города. Состояние и состав данной информации должны соответствовать требованиям Закона Российской Федерации от 07.02.92 № 2300-1 «О защите прав потребителей», Федерального закона от 13 января 1995г. N7-ФЗ "О порядке освещения деятельности органов государственной власти в государственных средствах массовой информации".

Учреждение обязано довести до сведения получателей услуг свое наименование и местонахождение. Данная информация должна быть предоставлена любым способом, предусмотренным законодательством Российской Федерации и обеспечивающим ее доступность для населения.

Информирование граждан осуществляется посредством:

- 1) публикации настоящего Стандарта в средствах массовой информации;
- 2) публикации информации о дошкольных учреждениях и объемах предоставляемых услуг в сети Интернет на отраслевом разделе «Образование» официального сайта администрации муниципального образования Корсаковский район.
- 3) информационных стендов (уголков получателей услуг), размещаемых в каждом дошкольном учреждении.

Также информационное сопровождение может обеспечиваться за счет тематических публикаций и телепередач.

В каждом дошкольном учреждении должны быть информационные уголки, содержащие копии лицензии, сведения о бесплатных и платных услугах, требования к воспитанникам и родителям, законным представителям), соблюдение которых обеспечивает выполнение качественной услуги, порядок работы с обращениями и жалобами граждан, настоящий Стандарт.

Получатель услуги вправе потребовать предоставления необходимой и достоверной информации о выполняемых услугах, обеспечивающей их компетентный выбор.

Родители (лица, их заменяющие) вправе быть осведомленным о порядке действий и процедурах, выполняемых специалистами дошкольного образования.

Информация о деятельности учреждения, о порядке и правилах предоставления услуг должна обновляться (актуализироваться) по мере необходимости, но не реже чем раз в год.

### 1.8. Контроль за деятельностью дошкольного учреждения.

Контроль за деятельностью дошкольных учреждений осуществляется посредством процедур внутреннего и внешнего контроля.

Внутренний контроль проводится руководителем дошкольного учреждения и его заместителями. Внутренний контроль подразделяется на:

- 1) оперативный контроль;
- 2) контроль итоговый (как правило, по итогам полугодия и года);
- 3) тематический контроль (подготовка учреждений к работе в летний период, подготовка к учебному году, организация питания, организация учебно-воспитательного процесса, медицинское обслуживание).

Выявленные недостатки по оказанию услуг в сфере дошкольного образования анализируются по каждому сотруднику дошкольного учреждения с рассмотрением на комиссиях по служебному расследованию, административных Советах дошкольного учреждения, заседаниях профсоюзного комитета, педагогических советах с принятием мер к их устранению, вынесением дисциплинарных или административных взысканий (если будет установлена вина в некачественном предоставлении услуг).

Отдел образования (начальник, специалисты) осуществляет внешний контроль за деятельностью учреждения по оказанию услуги дошкольного образования в части соблюдения качества бюджетной услуги путем:

- 1) проведения мониторинга основных показателей работы за определенный период;
- 2) анализа обращений и жалоб граждан в управление образования, проведения по фактам обращения служебных расследований с привлечением соответствующих специалистов по выявленным нарушениям;
- 3) проведения контрольных мероприятий, в том числе проверка книги жалоб дошкольного учреждения на предмет фиксации в ней жалоб на качество услуг, а также факт принятия мер по жалобам.

Также внешний контроль по направлениям осуществляют органы по надзору в сфере обеспечения санитарно-эпидемиологического благополучия населения, защиты прав потребителей и потребительского рынка, органы государственной противопожарной службы, пищевая лаборатория и другие государственные контролирующие органы.

Жалобы на нарушение настоящего Стандарта потребителями услуг могут направляться как непосредственно в дошкольное учреждение, так и в отдел образования.

Жалобы и заявления на некачественное предоставление услуги в сфере дошкольного образования подлежат обязательной регистрации в зависимости от места поступления жалобы.

Жалобы на предоставление услуг с нарушением настоящего Стандарта должны быть рассмотрены руководителем дошкольного учреждения, либо начальником управления образования в 30-дневный срок, а их заявителю дан письменный ответ о принятых мерах.

В особых случаях рассмотрение вопросов выносится на заседание конфликтной комиссии при отделе образования для принятия мер по повышению качества услуг в сфере дошкольного образования.

1.9. Ответственность за качество оказания услуги в сфере дошкольного образования.

Работа дошкольных учреждений по предоставлению услуг в области дошкольного образования должна быть направлена на полное удовлетворение нужд воспитанников и родителей, непрерывное повышение качества услуг.

Руководитель дошкольного учреждения несет полную ответственность за соблюдение требований настоящего стандарта и определяет основные цели, задачи и направления деятельности учреждения в области совершенствования качества предоставляемых услуг.

Руководитель дошкольного учреждения обязан:

- 1) обеспечить разъяснение и доведение Стандарта до всех структурных подразделений и сотрудников учреждения,
- 2) четко определить полномочия, ответственность и взаимодействие всего персонала учреждения, осуществляющего предоставление услуг и контроль качества предоставляемых услуг, в том числе закрепить персональную ответственность за контроль качества в должностных инструкциях конкретных работников, либо приказом по учреждению.
- 3) организовать информационное обеспечение процесса оказания услуги в соответствии с требованиями Стандарта;
- 4) внутренний контроль за соблюдением Стандарта качества;
- 5) обеспечить выработку предложений по совершенствованию процедуры оказания услуг и стандарта качества.

1.10. Критерии оценки качества услуги в сфере дошкольного образования:

- 1) полнота предоставления услуги в соответствии с установленными настоящим Стандартом требованиями ее предоставления;
- 2) результативность предоставления услуги в сфере дошкольного образования по результатам оценки соответствия оказанной услуги Стандарту, изучения обращений граждан и опросов населения.

Качественное предоставление услуги в сфере дошкольного образования характеризуют:

- 1) доступность, безопасность и эффективность дошкольного образования;
- 2) создание условий для развития личности воспитанника;
- 3) отсутствие профессионально-педагогических ошибок и нарушений технологии оказания услуг в сфере дошкольного образования;
- 4) оптимальность использования ресурсов дошкольного учреждения;
- 5) удовлетворенность воспитанника и его родителей педагогическим обслуживанием;
- 6) выполнение временных требований к содержанию и методам воспитания и обучения, утвержденных приказом Минобразования России от 22.08.1996 № 448 «Об утверждении документов по проведению аттестации и государственной аккредитации дошкольных образовательных учреждений» реализуемых в дошкольном учреждении по следующим направлениям:
  - а) развитие детей второго и третьего года жизни;
  - б) взаимодействие сотрудников с детьми от 2 до 3 лет;

- в) взаимодействие сотрудников с детьми от 3 до 7 лет;
- г) развитие игровой деятельности;
- д) физическое развитие и здоровье детей;
- е) речевое развитие ребенка;
- ж) развитие ребенка в изобразительной деятельности;
- з) развитие ребенка в музыкальной деятельности;
- и) развитие ребенка в театральной деятельности; развитие в конструктивной деятельности;
- к) развитие элементарных математических представлений;
- л) развитие элементарных естественнонаучных представлений;
- м) развитие экологической культуры;
- н) развитие представлений о человеке в истории и культуре;

#### 1.11. Система индикаторов (характеристик) качества услуги:

№ п/п	Индикаторы качества бюджетной услуги	Значение индикатора, %%
1	2	3
1.	Общий уровень укомплектованности кадрами по штатному расписанию	не менее 80
2.	Доля педагогических кадров с высшим образованием от общего количества кадров	не менее 70
3.	Доля аттестованных педагогов	не менее 35

## 2. Качество услуг по организации предоставления общедоступного и бесплатного начального общего, основного общего, среднего (полного) общего образования.

### 2.1. Сведения об услуге:

**Наименование услуги:** организация предоставления общедоступного и бесплатного начального общего, основного общего, среднего (полного) общего образования (далее – услуга в сфере общего образования).

### **Содержание (предмет услуги):**

- 1) реализация обязательного минимума основных образовательных программ, соответствующих требованиям государственного стандарта общего образования.
- 2) реализация программ дополнительного образования.
- 3) реализация коррекционных программ обучения VII и VIII вида;
- 4) реализация программ углубленного профильного обучения (гуманитарные, физико-математические классы и т.п.) и предпрофильного обучения (программы, направленные на выбор обучающимися 9-тых классов будущей профессии или дальнейшего обучения по профильным программам);
- 5) реализация воспитательных программ;
- 6) организация питания обучающихся;
- 7) организация занятости обучающихся во внеурочное время.

**Единица измерения услуги** - количество обучающихся;

**Получатели услуги** - население муниципального образования Корсаковский район в возрасте от 6,5 до 18 лет (далее - обучающиеся). Организация предоставления общего образования является бесплатным видом услуги.

2.2. Документы, регламентирующие деятельность образовательного учреждения по предоставлению услуги в сфере общего образования:

2.2.1. Документы, вышестоящих органов, регламентирующих деятельность общеобразовательных учреждений.

2.2.2. Основные документы, в соответствии с которыми функционирует образовательное учреждение:

- 1) устав образовательного учреждения;
- 2) договор учреждения с учредителем;
- 3) муниципальное задание.

2.2.3. Руководства, правила, инструкции, методики, положения должны регламентировать процесс предоставления услуги в сфере начального общего, основного общего, среднего (полного) общего образования, определять методы (способы) их предоставления и контроля, а так же предусматривать меры совершенствования работы образовательного учреждения.

2.2.4. В процессе предоставления услуги в сфере общего образования общеобразовательные учреждения должны обеспечивать соблюдение государственных образовательных стандартов, утвержденных приказом Министерства образования Российской Федерации от 2011 года, а также настоящего Стандарта.

2.2.5. В учреждении по предоставлению услуги в сфере общего образования в обязательном порядке обеспечивается постоянный анализ существующих документов, а также включение в них необходимых изменений и изъятие из обращения устаревших документов.

2.3. Условия размещения и режим работы общеобразовательных учреждений.

Услуга по предоставлению общедоступного и бесплатного начального общего, основного общего, среднего (полного) общего образования предоставляется общеобразовательными учреждениями следующих типов и видов:

- 1) начальные школы;
- 2) основные и средние общеобразовательные школы;
- 3) спортивные школы.

Государственный статус образовательного учреждения (тип и вид) определяется в соответствии с уровнем и направленностью реализуемых им образовательных программ и устанавливается при государственной аккредитации учреждения.

Общеобразовательное учреждение, его структурные подразделения должны быть размещены в специально предназначенных зданиях и помещениях, доступных для населения.

Режим работы образовательных учреждений осуществляется в соответствии с уставом муниципального общеобразовательного учреждения.



Площадь, занимаемая общеобразовательным учреждением, должна обеспечивать размещение работников и получателей услуг, предоставление общеобразовательных услуг в соответствии с санитарно-эпидемиологическими правилами СанПиН 2.4.2.2821-10 "Гигиенические требования к условиям обучения в общеобразовательных учреждениях", введенными постановлением Главного государственного санитарного врача РФ от 29 декабря 2010 г. N 189.

В общеобразовательном учреждении должны быть предусмотрены следующие помещения:

1) учебные помещения (классные комнаты и помещения для дополнительного образования детей);

2) гардеробная;

3) актовый зал;

4) спортивный зал;

5) библиотека;

6) медицинский пункт;

7) столовая и т.д.

По площади и техническому состоянию помещения должны отвечать требованиям противопожарной безопасности, безопасности труда, санитарно-эпидемиологическим требованиям, и быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг (повышенная температура воздуха, влажность воздуха, запыленность, загрязненность, шум, вибрация и так далее).

#### 2.4. Техническое оснащение общеобразовательных учреждений.

Каждое общеобразовательное учреждение должно быть оснащено оборудованием, аппаратурой и приборами, отвечающими требованиям СанПиН СанПиН 2.4.2.2821-10, стандартов, технических условий, других нормативных документов и обеспечивающими надлежащее качество услуг в сфере общего образования.

Специальное оборудование, приборы и аппаратуру следует использовать строго по назначению в соответствии с эксплуатационными документами, содержать в технически исправном состоянии, которое следует систематически проверять. Неисправное специальное оборудование, приборы и аппаратура, должны быть заменены, отремонтированы (если они подлежат ремонту) или изъяты из эксплуатации.

Состояние эклектического оборудования, используемого в учреждении, определяется путем проведения визуального осмотра, замеров сопротивления изоляции (проверка качества изоляции проводов) и т.д.

#### 2.5. Укомплектованность общеобразовательных учреждений кадрами и их квалификация.

Общеобразовательное учреждение должно располагать необходимым числом специалистов в соответствии со штатным расписанием, а также в соответствии с количеством укомплектованных учащимися классов.

Порядок комплектования персонала общеобразовательного учреждения регламентируется типовым штатным расписанием.

Предоставление услуги в сфере общего образования осуществляют следующие виды персонала:

1) административно-управленческий персонал (директор учреждения, заместители директора по учебно-воспитательной работе, заместитель директора по безопасности жизнедеятельности, главный бухгалтер и т.д.),

2) педагогический персонал (учителя, педагоги дополнительного образования, воспитатели, социальные педагоги, педагоги-психологи и др.),

3) медицинский персонал (квалифицированные кадры средних медицинских работников, врачи-педиатры)

4) младший обслуживающий персонал (уборщики служебных помещений, рабочие по комплексному обслуживанию зданий, сторожи)

Квалификацию специалистов следует поддерживать на высоком уровне постоянной (периодической не реже чем раз в 5 лет) учебной на курсах переподготовки и повышения квалификации или иными действенными способами.

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

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

Наряду с соответствующей квалификацией и профессионализмом все сотрудники общеобразовательного учреждения должны обладать высокими моральными качествами, чувством ответственности. При оказании услуг работники учреждения должны проявлять к обучающимся и их родителям (законными представителями) максимальную вежливость, внимание, выдержку, предусмотрительность, терпение.

Педагогические работники должны иметь образовательный ценз, который определяется типовыми положениями об общеобразовательных учреждениях соответствующих типов и видов.

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

#### 2.6. Требования к технологии оказания общеобразовательной услуги.

Содержание образования в конкретном общеобразовательном учреждении должно определяться образовательной программой (образовательными программами), разрабатываемой, принимаемой и реализуемой этим общеобразовательным учреждением самостоятельно на основе государственных образовательных стандартов, примерных образовательных программ. Программы должны быть составлены с учетом возрастных и психофизических возможностей учащихся.

Организация образовательного процесса в общеобразовательном учреждении должна быть регламентирована:

1) базисным учебным планом (разбивкой содержания образовательной программы по учебным курсам, по дисциплинам и по годам обучения), утверждаемым управлением образования Орловской области.

2) годовым календарным учебным планом и расписаниями занятий, разрабатываемыми и утверждаемыми общеобразовательным учреждением на основании базисных учебных планов и согласованных с отделом образования.

3) программами дисциплин, спецкурсов, элективных курсов (курсов по выбору обучающихся), разрабатываемых Министерством образования и науки Российской Федерации и учителями (с обязательным утверждением областным экспертным советом).

Учебная нагрузка, режим занятий, длительность одного занятия обучающихся, продолжительность перерывов между занятиями должны определяться уставом общеобразовательного учреждения на основе рекомендаций, согласованных с органами государственной санитарно-эпидемиологической службы.

Максимальный объем еженедельной аудиторной учебной нагрузки обучающихся должен соответствовать санитарно-гигиеническим правилам.

Продолжительность каникул в течение учебного года должна составлять не менее 30 календарных дней, в летний период – не менее 8 недель. Для обучающихся первых классов в течение года устанавливаются дополнительные недельные каникулы.

Освоение образовательных программ основного общего, среднего (полного) общего образования должно завершаться обязательной государственной (итоговой) аттестацией выпускников, по результатам которой общеобразовательное учреждение в соответствии с лицензией выдает лицам, прошедшим аттестацию, документы о соответствующем образовании. Общеобразовательные учреждения, имеющие государственную аккредитацию, выдают лицам, прошедшим государственную итоговую аттестацию, документы государственного образца об уровне образования.

Общеобразовательное учреждение должно осуществлять индивидуальный учет результатов освоения обучающимися образовательных программ, а также хранение в архивах данных об этих результатах на бумажных и (или) электронных носителях.

Уровень подготовки выпускников должен соответствовать государственным образовательным стандартам и давать возможность получения образования на следующем уровне.

Родителям (законным представителям) несовершеннолетних учащихся должна быть обеспечена возможность ознакомления с ходом и содержанием образовательного процесса, а также с оценками успеваемости учащихся.

Причиной отказа в оказании общеобразовательной услуги может являться

- 1) несоответствие возрастной группе;
- 2) соответствующее заключение учреждения здравоохранения о медицинском состоянии ребенка;
- 3) отсутствие мест в общеобразовательном учреждении.

Порядок приема граждан в общеобразовательные учреждения должен быть доведен до сведения обучающихся, их родителей (законных представителей), определяться учредителем – отделом образования администрации Корсаковского района. Порядок приема должен обеспечивать

прием всех граждан, которые проживают на данной территории и имеют право на получение образования соответствующего уровня.

При приеме гражданина в общеобразовательное учреждение последнее обязано ознакомить обучающихся и (или) его родителей (законных представителей) с уставом общеобразовательного учреждения, лицензией на право ведения образовательной деятельности, со свидетельством о государственной аккредитации общеобразовательного учреждения и другими документами, регламентирующими организацию образовательного процесса.

Права и обязанности обучающихся общеобразовательного учреждения должны быть определены уставом данного учреждения и иными, предусмотренными этим уставом, локальными актами общеобразовательного учреждения. Обучающиеся и их родители должны быть с ними ознакомлены.

Медицинское обслуживание обучающихся общеобразовательного учреждения должны осуществлять органы здравоохранения. Общеобразовательное учреждение обязано предоставить помещение с соответствующими условиями для работы медицинских работников.

Общеобразовательные учреждения по договорам и совместно с учреждениями начального, среднего и высшего профессионального образования могут проводить профессиональную подготовку обучающихся в качестве дополнительных (в том числе платных) образовательных услуг при наличии соответствующей лицензии (разрешения) на указанный вид деятельности.

2.7. Информационное сопровождение деятельности общеобразовательных учреждений.

Информационное сопровождение деятельности общеобразовательных учреждений, порядка и правилах предоставления общеобразовательной услуги должно быть доступно населению города. Состояние и состав данной информации должны соответствовать требованиям Закона Российской Федерации от 07.02.92 № 2300-1 «О защите прав потребителей», Федерального закона от 13 января 1995г. N7-ФЗ "О порядке освещения деятельности органов государственной власти в государственных средствах массовой информации".

Учреждение обязано довести до сведения получателей услуг свое наименование и местонахождение. Данная информация должна быть предоставлена любым способом, предусмотренным законодательством Российской Федерации и обеспечивающим ее доступность для населения.

Информирование граждан осуществляется посредством:

1) публикации настоящего Стандарта в средствах массовой информации;

2) публикации информации об учреждениях и объемах предоставляемых услуг в сети Интернет на отраслевом разделе «Образование» официального сайта администрации Корсаковского района.

3) информационных стендов (уголков получателей услуг).

В каждом общеобразовательном учреждении должны быть информационные уголки, содержащие копии лицензии, сведения о бесплатных и платных услугах, требования к обучающимся, соблюдение которых

обеспечивает выполнение качественной услуги, порядок работы с обращениями и жалобами граждан, настоящий Стандарт.

Получатель услуги вправе потребовать предоставления необходимой и достоверной информации о выполняемых услугах, обеспечивающей их компетентный выбор.

Информация о деятельности учреждения, о порядке и правилах предоставления услуг должна обновляться (актуализироваться) по мере необходимости, но не реже чем раз в год.

2.8. Контроль за деятельностью учреждений, предоставляющих услугу в сфере общего образования.

Контроль за деятельностью общеобразовательных учреждений осуществляется посредством процедур внутреннего и внешнего контроля.

Внутренний контроль осуществляется директором общеобразовательного учреждения, его заместителями по учебной и воспитательной работе.

Внутренний контроль подразделяется:

- 1) оперативный контроль (по выявленным проблемным фактам и жалобам, касающимся качества предоставления услуг);
- 2) плановый контроль:
  - а) тематический (контроль по определенной теме или направлению деятельности учреждения);
  - б) комплексный (проверка образовательной деятельности отдельных педагогов, структурных подразделений и т.п.).

Выявленные недостатки по оказанию общеобразовательных услуг анализируются по каждому сотруднику учреждения с рассмотрением на педагогическом совете (методических объединениях, совещаниях при директоре учреждения и т.п.), принятием мер к их устранению, вынесением дисциплинарных или административных взысканий (если будет установлена вина в некачественном предоставлении услуги).

Управление образования (начальник, заместитель начальника по образовательному процессу, специалисты по образовательному процессу, по воспитанию и дополнительному образованию) осуществляет внешний контроль за деятельностью учреждения по оказанию услуги в сфере общего образования в части соблюдения качества бюджетной услуги путем:

- 1) проведения мониторинга основных показателей работы за определенный период;
- 2) анализа обращений и жалоб граждан в департамент образования администрации города, проведения по фактам обращения служебных расследований с привлечением соответствующих специалистов по выявленным нарушениям;
- 3) проведения контрольных мероприятий, в том числе проверка книги жалоб общеобразовательного учреждения на предмет фиксации в ней жалоб на качество услуг, а также факт принятия мер по жалобам.

Также внешний контроль по направлениям осуществляют Служба по контролю и надзору в сфере образования Орловской области, органы по надзору в сфере обеспечения санитарно-эпидемиологического благополучия населения, защиты прав потребителей и потребительского рынка, органы

государственной противопожарной службы, пищевая лаборатория и другие органы.

Жалобы на нарушение настоящего Стандарта потребителями услуг могут направляться как непосредственно в общеобразовательное учреждение, так и в отдел образования Корсаковского района.

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

Жалобы на предоставление услуг с нарушением настоящего Стандарта должны быть рассмотрены руководителем общеобразовательного учреждения, либо начальником отдела образования администрации Корсаковского района в 30-дневный срок, а их заявителю дан письменный ответ о принятых мерах.

В особых случаях рассмотрение вопросов выносится на заседание конфликтной комиссии при отделе образования администрации Корсаковского района.

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

Работа учреждений по предоставлению общеобразовательных услуг должна быть направлена на полное удовлетворение нужд получателей услуги, непрерывное повышение качества услуг. В каждом общеобразовательном учреждении должно быть назначено лицо, ответственное за качество предоставления услуги в соответствии с настоящим Стандартом.

Руководитель учреждения несет полную ответственность за соблюдение требований настоящего стандарта и определяет основные цели, задачи и направления деятельности учреждения в области совершенствования качества предоставляемых общеобразовательных услуг.

Руководитель общеобразовательных учреждений обязан:

- 1) обеспечить разъяснение и доведение Стандарта до всех структурных подразделений и сотрудников учреждения,
- 2) четко определить полномочия, ответственность и взаимодействие всего персонала учреждения, осуществляющего предоставление услуг и контроль качества предоставляемых услуг, в том числе закрепить персональную ответственность за контроль качества в должностных инструкциях конкретных работников, либо приказом по учреждению.
- 3) организовать информационное обеспечение процесса оказания услуги в соответствии с требованиями Стандарта;
- 4) внутренний контроль за соблюдением Стандарта качества;
- 5) обеспечить выработку предложений по совершенствованию процедуры оказания услуг и стандарта качества.

2.10. Критерии оценки качества услуги:

- 1) полнота предоставления услуги в соответствии с установленными настоящим Стандартом требованиями ее предоставления;
- 2) результативность предоставления услуги в сфере общего образования по результатам оценки соответствия оказанной услуги Стандарту, изучения обращений граждан и опросов населения.

Качественное предоставление услуги в сфере общего образования характеризуют:

- 1) доступность, безопасность и эффективность начального общего, основного общего, среднего (полного) общего образования;
- 2) соблюдение требований к уровню подготовки выпускников (обучающихся) всех ступеней общего образования;
- 3) осуществление воспитательной деятельности;
- 4) выполнение государственного стандарта общего образования;
- 5) создание условий для всестороннего развития детей и подростков;
- 6) отсутствие профессионально-педагогических ошибок и нарушений технологии оказания услуги в сфере общего образования;
- 7) оптимальность использования ресурсов общеобразовательного учреждения;
- 8) удовлетворенность учащихся и их родителей педагогическим обслуживанием;
- 9) выполнение руководством общеобразовательного учреждения управленческих функций (анализ, планирование, организация, контроль, регулирование (коррекция)).

2.11. Система индикаторов (характеристик) качества услуги:

№ п/п	Индикаторы качества бюджетной услуги	Значение индикатора, ед.изм.
1	2	3
1	Доля учащихся 10-11 классов, обучающихся в школах района	не менее 30%
2	Удельный вес выпускников общеобразовательных учреждений, поступивших в учреждения начального, среднего и высшего профессионального образования, в т.ч. высшего профессионального образования	не менее 50%
3	Обеспеченность общеобразовательных учреждений компьютерной техникой, в т.ч. с доступом в Интернет	не более 25 учеников на 1 компьютер
4	Число выпускников школ, сдавших ЕГЭ	не менее 82%
5	Удельный вес детей, охваченных дополнительным образованием от общего числа обучающихся	не менее 40%
6	Отсев обучающихся	не более 0,2%
7	Укомплектованность кадрами	не менее 98%
8	Доля педагогических кадров с высшим образованием от общего числа	не менее 70%
9	Охват обучающихся организованным горячим питанием	не менее 60%
10	Уровень обеспеченности обучающихся учебной литературой	не менее 85%

### 3. Качество услуг по организации предоставления ГПД в учреждениях.

Организация образовательного процесса в ГПД регламентируется санитарно-эпидемиологическими правилами и нормативами.

Комплектовать группы продленного дня рекомендуется из обучающихся одного класса, либо параллельных классов.

Рекомендуется для обучающихся первых классов группы продленного дня выделять спальные помещения и игровые комнаты. При отсутствии в общеобразовательном учреждении специальных помещений для организации сна и игр могут быть использованы универсальные помещения.

Для обеспечения максимально возможного оздоровительного влияния и сохранения работоспособности обучающихся, посещающих группы продленного дня, необходима рациональная организация режима дня, начиная с момента прихода в общеобразовательное учреждение, и широкое проведение физкультурно-оздоровительных мероприятий.

При организации продленного дня в общеобразовательном учреждении, должно быть предусмотрено трехразовое питание обучающихся по установленным нормам в помещении столовой учреждения: завтрак - на второй или третьей перемене во время учебных занятия; обед - в период пребывания на продленном дне в 13-14 часов, полдник - в 16-17 часов.

Режим работы ГПД осуществляется в соответствии с уставом образовательного учреждения. Продолжительность занятий составляет 30 минут.

#### 3.1 Система индикаторов (характеристик) качества услуги:

№ п/п	Индикаторы качества бюджетной услуги	Значение индикатора, %%
1	2	3
1.	Укомплектованность педагогическими кадрами	100 %
2.	Охват начальной школы ГПД;	50%
3.	Удельный вес детей, охваченных дополнительным образованием во время функционирования ГПД;	50 %
4.	Организация питанием учащихся.	100 %

### 4. Качество услуг по организации предоставления дополнительного образования.

#### 4.1. Сведения об услуге.

**Наименование услуги:** организация предоставления дополнительного образования

#### **Содержание (предмет услуги):**

Дополнительное образование представляет собой процесс:

1) воспитания обучающихся;

2) обучения обучающихся посредством реализации дополнительных

Качество услуг по организации предоставления дополнительного образования



образовательных программ и осуществления образовательно-информационной деятельности за пределами основных образовательных программ.

Дополнительное образование детей предоставляется по образовательным программам следующих направленностей:

- 1) научно-техническое;
- 2) спортивно-техническое;
- 3) физкультурно-спортивное;
- 4) туристско-краеведческое;
- 5) эколого-биологическое;
- 6) художественно-эстетическое;
- 7) культурологическое;
- 8) социально-педагогическое;
- 9) военно-патриотическое;
- 10) естественнонаучное.

**Единица измерения услуги** - количество обучающихся.

**Получатели услуги** - население муниципального образования Корсаковский район в возрасте от 6 до 18 лет (далее - обучающиеся).

Услуга является частично оплачиваемой.

Стоимость услуг и порядок дифференцированной оплаты (в зависимости от вида, типа учреждения и категории получателей) устанавливается руководителем учреждения в соответствии с распорядительным документом отдела образования администрации Корсаковского района.

Взимание платы с родителей за содержание детей в учреждении дополнительного образования производится в соответствии с действующим законодательством.

4.2. Нормативные документы, регламентирующие деятельность учреждений дополнительного образования:

4.2.1. Основанием для предоставления услуги по дополнительному образованию детей является наличие в учреждении следующих документов:

- 1) устав учреждения дополнительного образования;
- 2) договор учреждения с учредителем;
- 3) муниципальное задание.

4.2.2. Руководства, правила, инструкции, методики, положения должны регламентировать процесс предоставления услуг дополнительного образования, определять методы (способы) их предоставления и контроля, а так же предусматривать меры совершенствования работы учреждения.

4.2.3. Настоящий Стандарт составляет нормативную основу практической работы соответствующего учреждения.

4.2.4. В учреждении по предоставлению услуги в сфере дополнительного образования в обязательном порядке обеспечивается постоянный анализ существующих документов, а также включение в них необходимых изменений и изъятие из обращения устаревших документов.

4.3. Условия размещения и режим работы учреждений дополнительного образования детей.

Учреждение и его структурные подразделения должны быть размещены в специально предназначенных зданиях и помещениях, доступных

территориально для населения. Помещения должны быть обеспечены всеми средствами коммунально-бытового обслуживания и оснащены телефонной связью.

Площадь, занимаемая учреждением, должна обеспечивать размещение работников и получателей услуг, и предоставление им услуг в соответствии с Санитарно-эпидемиологическими требованиями (СанПиН 2.4.2.2821-10).

Учреждения дополнительного образования детей могут размещаться как в отдельно стоящем здании, так и во встроенном или пристроенном помещении. Этажность зданий не может быть более 4 этажей.

Режим работы учреждения дополнительного образования определяется уставом учреждения. Начало занятий в учреждениях дополнительного образования должно быть не ранее 8-00 ч, а их окончание - не позднее 20-00 ч.

Занятия детей в учреждениях дополнительного образования могут проводиться в любой день недели, включая выходные дни и каникулярное время.

В здании учреждения, предоставляющего услугу в сфере дополнительного образования, должны быть предусмотрены следующие помещения:

- 1) учебные помещения (классные комнаты);
- 2) гардеробная;
- 3) специализированные помещения (спортивный и актовый залы, библиотека, студии и т.д.);

По размерам и состоянию помещения должны отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил, правил противопожарной безопасности, безопасности труда и быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг (повышенной температуры воздуха, влажности воздуха, запыленности, загрязненности, шума, вибрации и другие факторы).

Помещения учреждений дополнительного образования детей следует размещать в наземных этажах зданий. Не допускается размещать помещения для пребывания детей в подвальных и цокольных этажах.

Размеры площадей основных и дополнительных помещений принимаются в соответствии с требованиями санитарных и строительных норм и правил в зависимости от реализации программ дополнительного образования, единовременной вместимости, технологии процесса обучения, инженерно-технического оборудования, оснащения необходимой мебелью.

При размещении учреждений дополнительного образования детей в приспособленных помещениях совместно с другими организациями, не имеющими отношения к данному учреждению, необходимо обеспечить для детей отдельный вход, гардероб, туалет.

Здания учреждений дополнительного образования детей должны быть оборудованы системами хозяйственно-питьевого, противопожарного и горячего водоснабжения, канализацией и водостоками.

Основные помещения учреждений дополнительного образования должны иметь естественное освещение.

4.4. Техническое оснащение учреждений дополнительного образования детей.

Каждое учреждение должно быть оснащено оборудованием, аппаратурой и приборами, отвечающими требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов и обеспечивающими надлежащее качество предоставляемых услуг соответствующих видов.

Специальное оборудование, приборы и аппаратуру следует использовать строго по назначению в соответствии с эксплуатационными документами, содержать в технически исправном состоянии, которое следует систематически проверять.

Неисправное специальное оборудование, приборы и аппаратура, должны быть заменены, отремонтированы (если они подлежат ремонту) или изъяты из эксплуатации.

Состояние электрического оборудования в учреждениях дополнительного образования детей определяется путем проведения визуального осмотра, замеров сопротивления изоляции (проверка качества изоляции проводов) и т.д.

4.5. Укомплектованность учреждений дополнительного образования детей кадрами и их квалификация.

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

Предоставление услуги в сфере дополнительного образования осуществляют следующие виды персонала:

1) административно-управленческий персонал (руководитель учреждения, его заместители по направлениям дополнительного образования, руководители структурных подразделений, иной административно-управленческий персонал);

2) педагогический персонал (методисты, педагоги дополнительного образования, педагоги-организаторы, педагоги-психологи, тренеры-преподаватели.);

3) технические работники, младший обслуживающий персонал (уборщики служебных помещений, рабочие по комплексному обслуживанию зданий, сторожи и т.п.);

4) иные работники.

Каждый специалист должен иметь соответствующее образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладать знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных на него обязанностей.

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

Образовательные учреждения дополнительного образования обязаны обеспечить повышение квалификации работников, для которых указанные образовательные учреждения являются основным местом работы, не реже 1 раза в 5 лет.

На педагогическую работу принимаются лица, имеющие необходимую профессионально-педагогическую квалификацию, соответствующую

требованиям квалификационной характеристики по должности и полученной специальности и подтвержденную документами об образовании.

Наряду с соответствующей квалификацией и профессионализмом все сотрудники учреждения, предоставляющего услугу в сфере дополнительного образования, должны обладать высокими моральными качествами, чувством ответственности. При оказании услуг работники учреждения должны проявлять к учащимся и их родителям (законными представителями) максимальную вежливость, внимание, выдержку, предусмотрительность, терпение.

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

4.6. Требования к технологии оказания услуги дополнительного образования.

Учреждения дополнительного образования детей предназначены для:

- 1) обеспечения необходимых условий личностного развития,
- 2) укрепления здоровья и профессионального самоопределения,
- 3) творческого развития детей и подростков,
- 4) формирования общей культуры учащихся,
- 5) адаптации личности к жизни в обществе,
- 6) организации содержательного досуга.

Дополнительное образование детей производится с целью развития индивидуальных потребностей ребенка, которые не обеспечиваются в достаточной мере в рамках основных образовательных программ, а компенсируется в виде интеллектуальных, досуговых, информационных, развивающих услуг дополнительного образования.

Дополнительное образование может быть представлено следующими видами образовательных учреждений:

- 1) Школа (детско-юношеская спортивная школа).

Количество учреждений, предоставляющих услуги дополнительного образования детям, должно обеспечивать всех желающих заниматься в них.

В учреждениях дополнительного образования детей наполняемость групп не рекомендуется превышать 15 детей (за исключением хороших, танцевальных, оркестровых и тому подобных групп).

С учетом направленности программ дополнительного образования занятия проводятся индивидуально или с группой детей. Группы могут быть разновозрастные или разновозрастные.

Продолжительность занятия в учреждении дополнительного образования без перерыва должна составлять не более 40 минут, а для детей 6-летнего возраста - 30 минут. Необходимо проведение перерывов между занятиями длительностью не менее 10 минут для отдыха детей и проветривания помещений.

Учреждения, оказывающие услуги по предоставлению дополнительного образования детям, должны предоставлять широкий спектр программ дополнительного образования, удовлетворяющих потребности всех желающих и способствующих развитию способностей детей, самореализации личности ребенка, успешной адаптации воспитанника в обществе.

Содержание образования в учреждениях дополнительного образования строится на основании:

- 1) типовых программ, утвержденных Министерством образования,
- 2) откорректированных типовых программ, утвержденных педагогическим советом учреждения,
- 3) адаптированных программ, утвержденных городским информационно-методическим центром департамента образования,
- 4) авторских программ, прошедших экспертизу областного экспертного совета.

Программы должны быть составлены с учетом возрастных и психофизиологических возможностей учащихся.

Осуществление образовательного процесса строится на основе добровольного выбора обучающимися направлений деятельности.

Организация образовательного процесса предусматривает, что:

1) основной формой образовательной работы с детьми являются занятия в объединениях по интересам (кружки, студии, секции). Объединения могут быть разновозрастными и разновозрастными;

2) количество обучающихся в объединениях определяется в зависимости от направления деятельности, возраста детей, срока обучения и закрепляется Уставом учреждения;

3) расписание занятий объединения составляется для создания наиболее благоприятного режима работы и отдыха детей, с учетом пожелания родителей, а также возрастных особенностей детей и установленных санитарно-гигиенических норм;

4) учебные помещения должны быть оснащены необходимым оборудованием и инвентарем в соответствии с программой объединения;

5) оценка результативности образовательного процесса, уровня подготовки обучающихся проводится по итогам их участия в соревнованиях, смотрах, выставках, конференциях, слетах и с использованием других форм (зачетов, мастер-классов, творческих отчетов).

Порядок приема граждан в учреждения дополнительного образования должен быть доведен до сведения учеников, их родителей (законных представителей), определяться учредителем и закрепляться в уставе учреждения. Порядок приема должен обеспечивать прием всех граждан, которые проживают на данной территории и имеют право на получение дополнительного образования соответствующего уровня.

При приеме гражданина в учреждение дополнительного образования последнее обязано ознакомить учащихся и (или) его родителей (законных представителей) с уставом учреждения, лицензией на право ведения образовательной деятельности, со свидетельством о государственной аккредитации учреждения, режимом работы учреждения, правилами поведения в учреждении, порядком реализации программ по выбранному направлению.

Занятия в объединениях по интересам могут проводиться по программам одной тематической направленности или комплексным, интегрированным программам.

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

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

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

С детьми-инвалидами проводится индивидуальная работа по месту жительства.

4.7. Информационное сопровождение деятельности учреждений дополнительного образования.

Информация о работе учреждений дополнительного образования, о порядке и правилах предоставления услуги по дополнительному образованию должна быть доступна населению города. Состояние данной информации должно соответствовать требованиям Закона Российской Федерации от 07.02.92 № 2300-1 «О защите прав потребителей», Федерального закона от 13 января 1995г. №7-ФЗ "О порядке освещения деятельности органов государственной власти в государственных средствах массовой информации".

Учреждение обязано довести до сведения граждан свое наименование и местонахождение. Данная информация должна быть предоставлена любым способом, предусмотренным законодательством Российской Федерации и обеспечивающим ее доступность для населения.

Информирование граждан осуществляется посредством:

- 1) публикации настоящего Стандарта в средствах массовой информации;
- 2) публикации информации об учреждениях дополнительного образования и объемах предоставляемых услуг в сети Интернет на отраслевом разделе "Образование" официального сайта администрации Корсаковского района;
- 3) информационных стендов (уголков получателей услуг) в учреждениях дополнительного образования.

Также информационное сопровождение может обеспечиваться за счет тематических публикаций и телепередач.

В каждом учреждении дополнительного образования должны быть информационные уголки, содержащие копии лицензии, сведения о бесплатных и платных услугах, требования к учащимся, соблюдение которых обеспечивает выполнение качественной услуги, порядок работы с обращениями и жалобами граждан, прейскурант платных услуг, настоящий Стандарт.

Информация о деятельности учреждения, о порядке и правилах предоставления услуг должна обновляться (актуализироваться) по мере необходимости, но не реже чем раз в год.

4.8. Контроль за деятельностью учреждений дополнительного образования.

Контроль за деятельностью учреждений дополнительного образования осуществляется посредством процедур внутреннего и внешнего контроля.

Внутренний контроль осуществляет руководитель учреждения дополнительного образования, его заместители, руководитель структурных подразделений.

В учреждении проводятся следующие виды контроля:

1) фронтальный (предусматривает комплексную проверку образовательной деятельности отдельных педагогов или структурного подразделения),

2) тематический (контроль по определенной теме или направлению деятельности может распространяться как на все объединения, так и на объединения одного структурного подразделения),

3) оперативный (по выявленным проблемным фактам и жалобам, касающимся качества предоставления услуг),

4) предупредительный (по предупреждению проблем или низкого качества услуг вновь принятыми педагогами).

Управление образования (начальник управления, заместитель начальника по образовательному процессу, заведующий отделом по вопросам воспитания и дополнительного образования) осуществляет внешний контроль за деятельностью учреждения по оказанию услуги в сфере дополнительного образования в части соблюдения качества бюджетной услуги путем:

1) проведения мониторинга основных показателей работы за определенный период;

2) анализа обращений и жалоб граждан в управление образования, проведения по фактам обращения служебных расследований с привлечением соответствующих специалистов по выявленным нарушениям;

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

Также внешний контроль по направлениям осуществляют органы по надзору в сфере обеспечения санитарно-эпидемиологического благополучия населения, защиты прав потребителей и потребительского рынка, органы государственной противопожарной службы и другие государственные контролирующие органы.

Жалобы на нарушение настоящего Стандарта потребителями услуг могут направляться как непосредственно в учреждение дополнительного образования, так и в управление образования.

Жалобы и заявления на некачественное предоставление услуги в сфере дополнительного образования подлежат обязательной регистрации в зависимости от места поступления жалобы.

Жалобы на предоставление услуг с нарушением настоящего Стандарта должны быть рассмотрены руководителем учреждения дополнительного образования, либо начальником отдела образования в 30-дневный срок, а их заявителю дан письменный ответ о принятых мерах.

В особых случаях рассмотрение вопросов выносится на заседание конфликтной комиссии при отделе образования администрации Корсаковского района для принятия мер по повышению качества услуг в сфере дополнительного образования.

При проведении контрольных мероприятий управлением образования по предоставлению учреждением услуг в сфере дополнительного образования в обязательном порядке должна проверяться книга жалоб на предмет фиксации в ней жалоб на качество услуг, а также факт принятия мер по жалобам.

#### 4.9. Ответственность за качество оказания услуги.

Работа учреждений по предоставлению услуг в области дополнительного образования должна быть направлена на полное удовлетворение нужд учащихся и их родителей, непрерывное повышение качества услуг.

Руководитель учреждения дополнительного образования несет полную ответственность за соблюдение требований настоящего Стандарта и определяет основные цели, задачи и направления деятельности учреждения в области совершенствования качества предоставляемых услуг. Руководитель учреждения дополнительного образования обязан:

- 1) обеспечить разъяснение и доведение Стандарта до всех структурных подразделений и сотрудников учреждения,
- 2) четко определить полномочия, ответственность и взаимодействие всего персонала учреждения, осуществляющего предоставление услуг и контроль качества предоставляемых услуг, в том числе закрепить персональную ответственность за контроль качества в должностных инструкциях конкретных работников, либо приказом по учреждению.
- 3) организовать информационное обеспечение процесса оказания услуги в соответствии с требованиями Стандарта;
- 4) внутренний контроль за соблюдением Стандарта качества;
- 5) обеспечить выработку предложений по совершенствованию процедуры оказания услуг и стандарта качества.

#### 4.10. Критерии оценки качества услуги:

- 1) полнота предоставления услуги в соответствии с установленными требованиями ее предоставления;
- 2) результативность (эффективность) предоставления услуги, оцениваемая методом сравнения требований образовательных программ в сфере дополнительного образования с фактическими результатами реализации этих программ, а также путем изучения обращений граждан и опросов населения.
- 3) создание условий для непрерывного дополнительного образования детей в соответствии с их интересами и потребностями.

Качественную услугу дополнительного образования характеризуют:

- 1) доступность, безопасность и эффективность дополнительного образования;
- 2) расширение знаний воспитанников учреждений дополнительного образования;
- 3) развитие мотивации воспитанников учреждений к самообразованию;
- 4) развитие творческих способностей учащихся;
- 5) включение учащихся в социально полезную деятельность;
- 6) профессиональное и личностное самоопределения учащихся;
- 7) самореализация и самовоспитание учащихся;



- 8) адаптации учащихся к жизни в обществе;
- 9) организации содержательного досуга и занятости учащихся;
- 10) результаты участия обучающихся в соревнованиях, конференциях, конкурсах различного уровня.

11) выполнение руководством учреждения дополнительного образования управленческих функций (анализ, планирование, организация, контроль, регулирование (коррекция)).

#### 4.11. Система индикаторов (характеристик) качества услуги:

№ п/п	Индикаторы качества бюджетной услуги	Значение индикатора, %
1	2	3
1.	Укомплектованность педагогическими кадрами	не менее 98
2.	Доля педагогических кадров с высшим образованием от общего числа	не менее 35
3.	Сохранность контингента воспитанников от первоначального комплектования (суммарно)	
	- при реализации программ в течение 1-2 лет	не менее 60
	- при реализации программ в течение 2-х лет	не менее 40
4.	Процент выполнения учебных программ	не менее 80
5.	Число реализуемых программ от общего числа программ:	не менее 40
	- в течение 1-го года	не менее 50
	- в течение 2-3 лет	не менее 40
	- в сроки, превышающие 3 года	не менее 10

### 5. Качество услуг по организации пришкольного интерната.

5.1. Пришкольный интернат (далее интернат) является структурным подразделением школы и открывается в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, на основании постановления главы администрации муниципального образования Корсаковский район по представлению отдела образования администрации муниципального образования Корсаковский район.

5.2. Интернат открывается при начальной, основной и средней школе и является структурным подразделением школы без прав юридического лица.

5.3. Здание, оборудование, хозяйственные постройки и хозяйственный инвентарь должны отвечать санитарно – гигиеническим требованиям.

5.4. Интернат открывается в целях оказания помощи семье в обучении, воспитании, охране жизни и здоровья детей; формирования у них навыков самостоятельной жизни; социальной защиты, адаптации обучающихся к жизни в обществе.

5.5. Деятельность интерната строится на принципах демократии и гуманизма, приоритета общечеловеческих ценностей, свободного развития личности, общедоступности, автономности и светского характера образования.

Создание и функционирование интерната при школе регламентируется положением, основанным на следующих документах:

- 1) Федеральный закон от 24.07.1998 № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации» (с изм. и доп.)
- 2) Закон РФ от 10.07.1992 №3266 – 1 «Об образовании» (с изм. и доп.)
- 3) Постановление Правительства РФ от 19.03.2001 №196 «Об утверждении Типового положения об общеобразовательном учреждении» (с изм. и доп.)
- 4) Постановление Правительства РФ от 26 июня 1995 г. N 612) (с изменениями от 14 октября 1996 г. N 1203, 28 августа 1997 г., 23 декабря 2002 г.) « Об утверждении Типового положения об общеобразовательной школе-интернате».
- 5) СанПиН 2.4.2.2821-10 «Гигиенические требования к условиям обучения в общеобразовательных учреждениях».

5.6. Основными задачами создания интерната являются:

- Организация проживания обучающихся при школе при невозможности своевременного подвоза их к месту учебы;
- Обеспечение гарантий получения доступного общего обязательного образования;
- Создание оптимальных условий организации образовательного процесса;
- Удовлетворение образовательных запросов населения.

5.6. Интернат открывается при наличии необходимых условий для обучения, воспитания и проживания детей.

5.7. Порядок реорганизации и ликвидации интерната определяются действующим законодательством Российской Федерации.

5.8. Количество воспитательных групп в интернате определяется в соответствии с санитарными нормами.

5.9. Количество детей определяется в зависимости от поданных заявлений родителей (законных представителей).

5.10. Наполняемость одной воспитательной группы интерната от 10 до 20 человек. При наличии необходимых условий и средств (в том числе внебюджетных) возможно комплектование дополнительных воспитательных групп с меньшей наполняемостью.

5.11 Отдел образования администрации Корсаковского района осуществляет систематический контроль за условиями жизни учащихся (проживающих в интернате), оказывает методическую и иную помощь в создании условий и организации обучения, воспитания и проживания детей в интернате в соответствии со своей компетенцией.

## **6. Качество услуг организации отдыха детей в каникулярное время.**

6.1. Объем бюджетной услуги:

- В соответствии с образовательными программами по организации круглогодичного отдыха детей: образовательная деятельность, досуговые

мероприятия спортивного, художественного – эстетического направления.

- В соответствии с требованиями органов Роспотребнадзора к условиям пребывания детей.
- В соответствии с нормативами Сан ПиНа к организации питания.