

Утверждено
постановлением администрации
муниципального района
«Качугский район»
от «07» октября 2015 г. № 108

Стандарт качества оказания муниципальных услуг в сфере образования для образовательных организаций Качугского района, находящихся в ведении отдела образования Администрации муниципального района «Качугский район»

1. Область применения

Настоящий стандарт качества предоставления муниципальных услуг в сфере образования для образовательных организаций Качугского района, находящихся в ведении отдела образования Администрации муниципального района «Качугский район» (далее – Стандарт), распространяется на муниципальные услуги в сфере образования, предоставляемые населению муниципальными казёнными образовательными организациями, подведомственными отделу образования Администрации муниципального района «Качугский район» (далее – образовательные организации), и устанавливает основные положения, определяющие качество услуг в сфере образования.

2. Нормативные ссылки

Нормативные правовые акты, регламентирующие Стандарт качества предоставления муниципальных услуг в области образования:

- Конституция Российской Федерации;
- Федеральный закон Российской Федерации от 29 декабря 2012 года № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- Конвенция о правах ребенка, одобренная Генеральной Ассамблеей ООН 20 ноября 1989 года;
- Постановление Правительства Российской Федерации от 4 октября 2000 года № 751 «О Национальной доктрине образования в Российской Федерации»;
- Указ Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 года № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики»;
- Указ Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 года № 599 «О мерах по реализации государственной политики в области образования и науки»;
- Указ Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 года № 602 «Об обеспечении межнационального согласия»;
- Стратегия национальной безопасности Российской Федерации до 2020 года (утверждена Указом Президента Российской Федерации 12 мая 2009 года № 537);
- Указ Президента Российской Федерации от 1 июня 2012 года № 761 «О Национальной стратегии действий в интересах детей на 2012 – 2017 годы»;
- Указ Президента Российской Федерации от 20 октября 2012 года № 1416 «О совершенствовании государственной политики в области патриотического воспитания»;
- Указ Президента Российской Федерации от 28 декабря 2012 года № 1688

«О некоторых мерах по реализации государственной политики в сфере защиты детей – сирот и детей, оставшихся без попечения родителей»;

- Концепция общенациональной системы выявления и развития молодых талантов (утверждена Президентом Российской Федерации 3 апреля 2012 года);

- Стратегия развития информационного общества в Российской Федерации (утверждена Президентом Российской Федерации 7 февраля 2008 года № Пр-212);

- Государственная программа «Доступная среда» (утверждена постановлением Правительства Российской Федерации от 17 марта 2011 года № 175);

- Федеральная целевая программа развития образования на 2011-2015 годы (утверждена постановлением Правительства Российской Федерации от 7 февраля 2011 года № 61);

- Государственная программа Российской Федерации «Развитие образования на 2013-2020 годы» (утверждена распоряжением Правительства Российской Федерации от 22 ноября 2012 года № 2148-р);

- Стратегия инновационного развития Российской Федерации на период до 2020 года (утверждена распоряжением Правительства Российской Федерации от 8 декабря 2011 года № 2227-р);

- План действий по модернизации общего образования на 2011-2015 годы (утвержден распоряжением Правительства Российской Федерации от 07 сентября 2010 года № 1507-р «О реализации национальной образовательной инициативы «Наша новая школа»);

- Стратегия развития физической культуры и спорта в Российской Федерации на период до 2020 года (утверждена распоряжением Правительства Российской Федерации от 7 августа 2009 года № 1101-р);

- Концепция долгосрочного социально-экономического развития Российской Федерации на период до 2020 года (утверждена распоряжением Правительства Российской Федерации от 17 ноября 2008 года № 1662-р);

- Концепция демографического развития Российской Федерации на период до 2015 года (утверждена распоряжением Правительства Российской Федерации от 24 сентября 2001 года № 1270-р);

- Послание Президента Российской Федерации Федеральному Собранию Российской Федерации от 12 декабря 2012 года;

- Федеральный закон от 8 мая 2010 года № 83 – ФЗ «О внесении изменений в законодательные акты Российской Федерации в связи с совершенствованием правового положения государственных (муниципальных) учреждений»;

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

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

- Санитарно-эпидемиологические правила и нормативы СанПиН 2.4.1.3049-13 «Санитарно-эпидемиологические требования к устройству, содержанию и организации режима работы дошкольных образовательных организаций», утв. постановлением Главного государственного санитарного врача РФ от 15 мая 2013 года № 26;

- Постановление Главного государственного санитарного врача РФ от 29 декабря 2010 года № 189 «Об утверждении СанПиН 2.4.2.2821-10 «Санитарно-эпидемиологические требования к условиям и организации обучения в общеобразовательных учреждениях».

3. Общие требования к качеству предоставления муниципальных услуг в сфере образования

Основными требованиями, влияющими на качество предоставления муниципальных услуг (далее – услуги) в области образования, являются:

- наличие и состояние документов, в соответствии с которыми функционирует образовательная организация;
- условия размещения образовательной организации;
- укомплектованность образовательной организации специалистами и их квалификация;
- специальное техническое оснащение образовательной организации (оборудование, приборы, аппаратура и т.д.);
- состояние информации об образовательной организации, порядке и правилах предоставления услуг гражданам;
- наличие внутренней (собственной) и внешней систем контроля за деятельностью образовательной организации.

3.1. Документы, в соответствии с которыми функционирует образовательная организация:

3.1.1. Устав образовательной организации;

3.1.2. лицензия на право ведения образовательной деятельности, свидетельство о государственной аккредитации;

3.1.3. руководства, правила, инструкции, штатное расписание, правила внутреннего распорядка, методики, которые должны регламентировать процесс предоставления услуг, определять методы (способы) их предоставления и его контроля, а также предусматривать меры совершенствования работы образовательной организации;

3.1.4. эксплуатационные документы на имеющееся в образовательной организации оборудование, приборы и аппаратуру, которые должны способствовать обеспечению их нормальной и безопасной деятельности;

3.1.5. Государственные стандарты и настоящий Стандарт, которые должны составлять нормативную основу практической работы образовательной организации в соответствующей сфере образования.

В образовательной организации следует осуществлять постоянный пересмотр документов, подразумевающий включение в них необходимых изменений и изъятие из обращения устаревших.

3.2. Условия размещения образовательной организации.

3.2.1. Образовательная организация и её структурные подразделения должны быть размещены в специально предназначенных зданиях и помещениях, доступных для граждан. Помещения должны быть обеспечены всеми средствами коммунально-бытового обслуживания и оснащены телефонной связью.

3.2.2. 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 т.д.).

3.3. Специальное и техническое оснащение образовательной организации.

3.3.1. Каждая образовательная организация должно быть оснащена специальным и табельным оборудованием, аппаратурой и приборами, отвечающими требованиям

стандартов, технических условий, других нормативных документов и обеспечивающими надлежащее качество предоставляемых услуг соответствующих видов.

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

3.3.3. Неисправное специальное оборудование, приборы и аппаратура, дающие при работе сомнительные результаты, должны быть изъяты из эксплуатации, заменены или отремонтированы (если они подлежат ремонту), а пригодность отремонтированных должна быть подтверждена их проверкой.

3.4. Укомплектованность образовательной организации специалистами и их квалификация.

3.4.1. Образовательная организация должна располагать необходимым числом специалистов в соответствии со штатным расписанием.

3.4.2. Каждый специалист должен иметь соответствующее образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладать знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных на него обязанностей. Квалификацию специалистов следует поддерживать на высоком уровне постоянной (периодической) учебной на курсах переподготовки и повышения квалификации или иными действенными способами.

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

3.4.4. Все специалисты образовательной организации должны быть аттестованы в установленном порядке.

3.4.5. Наряду с соответствующей квалификацией и профессионализмом все сотрудники образовательной организации должны обладать высокими моральными качествами, чувством ответственности.

3.4.6. При оказании услуг работники образовательной организации должны проявлять к гражданам максимальную вежливость, внимание, выдержку, предусмотрительность, терпение.

3.5. Состояние информации об образовательной организации, порядок и правила предоставления услуг гражданам.

В соответствии с требованиями Федерального Закона Российской Федерации 29 декабря 2012 года № 273 «Об образовании в Российской Федерации» образовательная организация обеспечивает открытость и доступность следующей информации:

1) сведения:

- о дате создания образовательной организации;
- о структуре образовательной организации;
- о реализуемых основных и дополнительных образовательных программах с указанием численности лиц, обучающихся по договорам с физическими и (или) юридическими лицами с оплатой ими стоимости обучения;

об образовательных стандартах;

- о персональном составе педагогических работников с указанием уровня образования и квалификации;

- о материально-техническом обеспечении и об оснащённости образовательного процесса (в том числе о наличии библиотеки, спортивных

сооружений, об условиях питания, медицинского обслуживания, о доступе к информационным системам и информационно-телекоммуникационным сетям);

- об электронных образовательных ресурсах, доступ к которым обеспечивается обучающимся;

- о наличии материальной поддержки, об условиях предоставления их обучающимся;

- о поступлении и расходовании финансовых и материальных средств по итогам финансового года;

2) копии:

- документа, подтверждающего наличие лицензии на осуществление образовательной деятельности (с приложениями);

- свидетельства о государственной аккредитации (с приложениями) утвержденных в установленном порядке бюджетной сметы образовательной организации;

3) отчет о результатах самообследования;

4) порядок оказания платных образовательных услуг, в том числе образец договора об оказании платных образовательных услуг, с указанием стоимости платных образовательных услуг;

Вся перечисленная выше информация подлежит размещению на официальном сайте образовательной организации в сети Интернет и обновлению в течение тридцати дней со дня внесения соответствующих изменений.

3.6. Наличие внутренней (собственной) и внешней систем (служб) контроля за деятельностью образовательной организации.

3.6.1. Образовательные организации должны иметь документально оформленную внутреннюю (собственную) систему (службу) контроля за деятельностью подразделений и сотрудников с целью определения соответствия оказываемых услуг государственным и настоящему стандартам, другим нормативным документам в области образования. Эта система контроля должна охватывать этапы планирования, работы с клиентами, оформления результатов контроля, выработки и реализации мероприятий по устранению выявленных недостатков.

3.6.2. Внешняя система контроля включает в себя контроль, который осуществляет Качугский отдел образования.

Работа образовательных организаций по предоставлению услуг в области образования должна быть направлена на полное удовлетворение нужд граждан, непрерывное повышение качества услуг.

Руководитель образовательной организации несет полную ответственность за качество оказания услуг. Он должен четко определить полномочия, ответственность и взаимодействие всего персонала образовательной организации, осуществлять контроль за деятельностью, влияющей на качество услуг.

4. Качество услуг по предоставлению бесплатного общедоступного дошкольного, начального общего, основного общего, среднего общего образования

Услуги по предоставлению дошкольного, начального общего, основного общего, среднего общего образования предоставляются населению муниципальными дошкольными образовательными и общеобразовательными организациями.

Общеобразовательная организация создает условия для реализации гражданами Российской Федерации гарантированного государством права на получение общедоступного и бесплатного общего образования всех ступеней, если образование данного уровня гражданин получает впервые. Общеобразовательная организация реализует образовательные программы начального общего, основного общего и среднего общего образования.

Количество классов в общеобразовательной организации определяется в зависимости от числа поданных заявлений граждан и условий, созданных для осуществления образовательного процесса, и с учетом санитарных норм и контрольных нормативов, указанных в лицензии.

Наполняемость классов и групп продленного дня общеобразовательной организацией устанавливается в количестве 25 обучающихся.

При наличии необходимых условий и средств возможно комплектование классов и групп продленного дня с меньшей наполняемостью, которая определяется уставом общеобразовательной организации.

Количество и наполняемость классов общеобразовательной организации (включая малокомплектное), расположенного в сельской местности, определяются, исходя из потребностей населения.

Содержание общего образования в конкретной общеобразовательной организации определяется образовательными программами, разрабатываемыми и реализуемыми общеобразовательной организацией самостоятельно на основе государственных образовательных стандартов и примерных образовательных учебных программ, курсов, дисциплин.

Образовательный процесс в общеобразовательной организации осуществляется на основе учебного плана, разрабатываемого и утверждаемого им самостоятельно, и регламентируется расписанием занятий. В учебных планах общеобразовательной организации, имеющей государственную аккредитацию, количество часов, отведенных на преподавание отдельных дисциплин (циклов предметов), не должно быть меньше количества часов, определенных примерным учебным планом.

В течение учебного года определяются сроки для каникулярного времени. Для обучающихся в первом классе в течение года устанавливаются дополнительные недельные каникулы. Годовой календарный учебный график разрабатывается и утверждается общеобразовательной организацией по согласованию с Качугским отделом образования.

Общеобразовательная организация самостоятельно выбирает формы, средства и методы обучения и воспитания в соответствии с Федеральным Законом Российской Федерации от 29 декабря 2012 года № 273 «Об образовании в Российской Федерации» и Уставом общеобразовательной организации.

Общеобразовательная организация самостоятельна в выборе системы оценок, формы, порядка и периодичности промежуточной аттестации обучающихся в соответствии со своим Уставом и с Федеральным Законом Российской Федерации от 29 декабря 2012 года № 273 «Об образовании в Российской Федерации».

Освоение общеобразовательных программ основного общего и среднего общего образования завершается обязательной итоговой аттестацией обучающихся. Выпускникам общеобразовательной организации, имеющей государственную аккредитацию, после прохождения ими государственной (итоговой) аттестации

выдается документ государственного образца о соответствующем уровне образования, заверяемый печатью общеобразовательной организации.

5. Качество услуг по предоставлению дополнительного образования

Качественное оказание услуг по предоставлению дополнительного образования детям в образовательных организациях дополнительного образования (далее – в МКУ ДО) должно обеспечивать формирование здорового образа жизни граждан, способствовать улучшению здоровья, обеспечению необходимых условий личностного развития, профессиональному самоопределению, творческому развитию детей, формированию их общей культуры, адаптации личности к жизни в обществе, организации содержательного досуга.

Услуги по предоставлению дополнительного образования в МКУ ДО должны представлять собой процесс воспитания учащихся, обучения детей посредством реализации дополнительных общеобразовательных программ и осуществления досуговой, образовательно-информационной деятельности за пределами основных образовательных программ, проведение организационно-массовых мероприятий.

Услуги могут предоставляться по дополнительным общеобразовательным программам следующих направленностей: научно-техническая, художественно-эстетическая, культурологическая, военно-патриотическая, физкультурно - спортивная.

Качество услуг по предоставлению дополнительного образования в МКУ ДО должно обеспечивать развитие индивидуальных потребностей ребенка, которые не обеспечиваются в достаточной мере в рамках основных образовательных программ, а компенсируются в виде интеллектуальных, досуговых, информационных, развивающих услуг дополнительного образования. Оказание услуги по предоставлению дополнительного образования должно способствовать профилактике асоциального поведения, правонарушений среди детей и подростков.

Качество услуг по предоставлению дополнительного образования в МКУ ДО должно формировать у граждан такие качества, как активная гражданская позиция, патриотизм, умение трудиться, соблюдать дисциплину и др.

Соблюдение норм и правил безопасности при проведении занятий МКУ ДО не должно допускать причинения вреда здоровью, чести и достоинству граждан, проявлений жестокости и насилия.

Качество услуг, связанных с проведением занятий в учебных группах, объединениях, должно обеспечивать комфортные условия для этого.

Услуги по предоставлению дополнительного образования в образовательных организациях дополнительного образования должны обеспечивать выявление, становление и развитие талантов, возможность для дальнейшего развития одаренных детей, а также их участия в соревнованиях, слетах, конкурсах, олимпиадах.

6. Качество услуг по организации отдыха детей в каникулярное время

Деятельность учреждения, предоставляющего услугу по организации отдыха и оздоровления детей в каникулярное время, должна осуществляться на основании программы отдыха и воспитания, разработанной педагогическим коллективом с учетом возрастных и психофизических особенностей ребенка.

Режим работы оздоровительного учреждения должен способствовать укреплению здоровья детей: распорядок дня учреждения должен предусматривать

время для отдыха детей, активных и тихих игр, должен быть установлен режим питания, соответствующий возрасту детей и подростков, и другие требования в соответствии с санитарными нормами и правилами для лагерей с дневным пребыванием детей на базе общеобразовательных организаций, лагеря отдыха и досуга.

В процессе организации отдыха и оздоровления детей реализуются оздоровительные, профилактические, спортивные, образовательные, культурно-досуговые и иные программы и мероприятия, обеспечивающие воспитание и развитие детей, восстановление сил, профессиональную ориентацию, творческую самореализацию.

В целях оздоровления и обеспечения полноценного отдыха и оздоровления детей и подростков необходимо обеспечить рациональную организацию режима дня:

- 1) оптимальное чередование всех видов деятельности с учетом возраста, пола, состояния здоровья и функциональных возможностей детей;
- 2) максимальное пребывание детей на свежем воздухе и использование естественных факторов природы;
- 3) проведение оздоровительных, физкультурных, культурно-досуговых мероприятий;
- 4) полноценное питание.

