

Приложение 1

к постановлению администрации

 Романовского района

№ 296 от « 10 » 10 2016 г

СТАНДАРТ

КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ В СФЕРЕ

ДОШКОЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ

1. Общие положения

1.1. Разработчик стандарта качества предоставления муниципальной услуги в сфере дошкольного образования (далее - Стандарт) – комитет администрации Романовского района по образованию (далее - Комитет).

1.2. Наименование муниципальной услуги - "Организация предоставления общедоступного и бесплатного дошкольного образования детей в муниципальных бюджетных (автономных) дошкольных образовательных учреждениях, расположенных на территории Романовского района Алтайского края".

1.3. Область применения Стандарта - регулирование взаимоотношений между получателями муниципальной услуги и муниципальными бюджетными (автономными) дошкольными образовательными учреждениями Романовского района (далее - Учреждение), создающими условия для реализации гражданами Российской Федерации гарантированного государством права на получение дошкольного образования.

1.4. Термины и определения, используемые для целей Стандарта:

муниципальная услуга в сфере дошкольного образования - услуга по организации дошкольного образования детей, оказываемая Учреждением в соответствии с муниципальным заданием, направленная на удовлетворение потребностей получателей муниципальной услуги;

получатели муниципальной услуги - население Романовского района в возрасте от 2 месяцев (при наличии соответствующих условий) до 7 лет (далее - Воспитанники);

дошкольное образование - воспитание, обучение и развитие, а также присмотр, уход и оздоровление детей дошкольного возраста от 2 месяцев до прекращения образовательных отношений;

основная общеобразовательная программа дошкольного образования - нормативно-управленческий документ Учреждения, характеризующий специфику содержания образования и особенности организации воспитательно-образовательного процесса. Разрабатывается и утверждается Учреждением самостоятельно в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом дошкольного образования с учетом соответствующих примерных образовательных программ дошкольного образования.

1.5. Нормативные правовые акты, регламентирующие качество предоставления муниципальной услуги:

Конституция Российской Федерации;

Федеральный закон от 24.07.1998 N 124-ФЗ "Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации";

Федеральный закон от 29.12.2012 N 273-ФЗ "Об образовании в Российской Федерации";

постановление Правительства Российской Федерации от 28.10.2013 N 966 "О лицензировании образовательной деятельности";

приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 08.04.2014 N 293 "Об утверждении Порядка приема на обучение по образовательным программам дошкольного образования";

приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 30.08.2013 N 1014 "Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по основным общеобразовательным программам - образовательным программам дошкольного образования";

постановление Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 15.05.2013 N 26 "Об утверждении СанПиН 2.4.1.3049-13 "Санитарно-эпидемиологические требования к устройству, содержанию и организации режима работы дошкольных образовательных организаций";

закон Алтайского края от 04.09.2013 N 56-ЗС "Об образовании в Алтайском крае";

Устав Романовского района.

2. Требования к качеству предоставления муниципальной услуги

2.1. Сведения о муниципальной услуге.

Содержание (предмет услуги) - реализация основной образовательной программы дошкольного образования, а также осуществление присмотра и ухода за детьми.

Единица измерения услуги - количество Воспитанников.

2.2. Результат предоставления муниципальной услуги - реализация гарантированного государством права на получение общедоступного и бесплатного дошкольного образования.

2.3. Система показателей (характеристик) качества муниципальной услуги:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Показатели качества муниципальной услуги | Значение индикатора (единица измерения) | Значение индикатора (баллы) |
| 1. | Укомплектованность педагогическими кадрами | 100% - 96% | 3 балла |
| 95% - 79% | 2 балла |
| 78% - 60% | 1 балл |
| менее 60% | 0 баллов |
| 2. | Доля педагогических кадров с высшим профессиональным образованием от общего числа педагогов | 45% и более | 3 балла |
| 44% - 35% | 2 балла |
| 34% - 25% | 1 балла |
| менее 25% | 0 баллов |
| 3. | Доля педагогов, прошедших курсовую подготовку не менее одного раза в пять лет | 100% | 3 балла |
| менее 100% | 0 баллов |
| 4. | Наличие вариативных форм организации дошкольного образования | более 2 | 3 балла |
| 2 | 2 балла |
| 1 | 1 балл |
| нет | 0 баллов |
| 5. | Число пропусков дней по болезни одним ребенком в год | менее 9 дней | 3 балла |
| от 9 до 12 дней | 2 балла |
| от 12 до 15 дней | 1 балл |
| более 15 дней | 0 баллов |
| 6. | Количество случаев травматизма детей во время образовательной деятельности | нет | 3 балла |
| 1 и более | 0 баллов |
| 7. | Удовлетворенность родителей качеством оказания услуг | 100% - 95% | 3 балла |
| 94% - 90% | 2 балла |
| 89% - 85% | 1 балл |
| менее 84% | 0 баллов |
| 8. | Выполнение плана оказания муниципальной услуги в соответствии с утвержденным муниципальным заданием | 100% - 99% | 3 балла |
| менее 99% | 0 баллов |

Сводная оценка соответствия качества фактически предоставляемых муниципальных услуг Стандарту:

24 - 20 баллов - муниципальная услуга соответствует Стандарту;

19 - 12 баллов - муниципальная услуга в целом соответствует Стандарту;

менее 12 баллов - муниципальная услуга не соответствует Стандарту.

2.4. Документы, регламентирующие деятельность Учреждения:

Устав Учреждения, зарегистрированный и утвержденный в установленном законом порядке, - основной организационный документ, представляющий собой свод положений, правил деятельности Учреждения, определяющий его структуру, устройство, виды деятельности, отношения с другими лицами и государственными органами, права и обязанности. В Уставе в обязательном порядке указываются:

наименование, место нахождения (юридический, фактический адрес), статус Учреждения;

учредитель;

организационно-правовая форма Учреждения;

цели образовательной деятельности, типы и виды реализуемых образовательных программ;

основные характеристики организации образовательной деятельности, в том числе язык (языки), на котором ведутся обучение и воспитание;

правила приема Воспитанников;

продолжительность обучения на каждом этапе обучения;

порядок и основания отчисления Воспитанников;

режим занятий Воспитанников;

наличие платных образовательных услуг и порядок их предоставления (на договорной основе);

порядок регламентации и оформления отношений Учреждения и Воспитанников и (или) их родителей (законных представителей);

структура финансовой и хозяйственной деятельности Учреждения, в том числе в части:

использования имущества, закрепленного за Учреждением;

финансового и материально-технического обеспечения деятельности Учреждения;

осуществления приносящей доходы деятельности в случаях, не противоречащих федеральным законам;

запрета на совершение сделок, возможными последствиями которых является отчуждение или обременение имущества, закрепленного за Учреждением, или имущества, приобретенного за счет средств, выделенных этому Учреждению собственником Учреждения, за исключением случаев, если совершение таких сделок допускается федеральными законами; порядка распоряжения имуществом, приобретенным Учреждением за счет доходов, полученных от приносящей доходы деятельности;

открытия счетов в территориальном органе Федерального казначейства, финансовом органе субъекта Российской Федерации (муниципального образования);

порядок управления Учреждением, в том числе:

компетенция учредителя;

структура, порядок формирования органов управления Учреждения, их компетенция и порядок организации деятельности;

порядок приема работников в Учреждение и условия оплаты их труда;

порядок изменения Устава Учреждения;

порядок реорганизации и ликвидации Учреждения;

права и обязанности участников образовательных отношений;

перечень видов локальных актов (приказов, распоряжений и других актов), регламентирующих деятельность Учреждения;

лицензия на осуществление (право ведения) образовательной деятельности, в которой указывается:

наименование лицензирующего органа;

полное и сокращенное наименование;

организационно-правовая форма юридического лица;

адрес места его нахождения;

государственный регистрационный номер записи о создании юридического лица;

идентификационный номер налогоплательщика;

лицензируемый вид образовательной деятельности,

номер и дата регистрации лицензии.

Лицензия имеет приложение, в котором указывается перечень образовательных программ, по которым предоставляется право ведения образовательной деятельности, их уровень, нормативные сроки освоения, контрольные нормативы, предельная численность Воспитанников, рассчитанная для лицензиата и каждого его филиала. Лицензия без приложения не действительна;

муниципальное задание - документ, устанавливающий требования к составу, качеству и (или) объему (содержанию), условиям, порядку и результатам оказания муниципальной услуги;

годовой план работы - нормативно-управленческий документ Учреждения, характеризующий организацию образовательной деятельности на текущий год;

основная образовательная программа дошкольного образования - документ, разрабатываемый, утверждаемый и реализуемый в Учреждении на основе примерных основных общеобразовательных программ дошкольного образования, содержит совокупность образовательных областей, которые обеспечивают разностороннее развитие детей с учетом их возрастных и индивидуальных особенностей по основным направлениям - физическому, социально-личностному, познавательно-речевому и художественно-эстетическому. Программа состоит из пояснительной записки, режима пребывания детей в Учреждении, содержания психолого-педагогической работы по освоению детьми образовательных областей, содержания коррекционной работы (для детей с ограниченными возможностями здоровья), планируемых результатов освоения детьми основной общеобразовательной программы дошкольного образования, системы мониторинга достижения детьми планируемых результатов освоения программы;

заключения органов Государственной санитарно-эпидемиологической службы и Государственной противопожарной службы о пригодности используемых зданий и помещений для осуществления образовательной деятельности;

правила, инструкции, методики, положения, штатное расписание.

2.5. Условия размещения и режим работы Учреждения.

Здания Учреждения размещаются на внутриквартальных территориях жилых микрорайонов, за пределами санитарно-защитных зон предприятий, сооружений и иных объектов. Здания Учреждения могут быть отдельно стоящими, пристроенными к торцам жилых домов, встроенными в жилые дома и встроенно-пристроенными к торцам жилых домов. Допускается совмещение Учреждения с общеобразовательными организациями в единый комплекс.

Функционирование Учреждения осуществляется при наличии заключения, подтверждающего его соответствие санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам (СанПиН 2.4.1.3049-13). Режим работы Учреждения определяется его Уставом. Использование помещений Учреждения не по назначению не допускается.

2.6. Техническое оснащение Учреждения.

Оборудование Учреждения должно соответствовать действующим санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам (СанПиН 2.4.1.3049-13).

Оборудование основных помещений должно соответствовать росту и возрасту детей, учитывать гигиенические и педагогические требования.

Функциональные размеры приобретаемой и используемой детской (дошкольной) мебели для сидения и столов (обеденных и учебных) должны соответствовать обязательным требованиям, установленным техническими регламентами или (и) национальным стандартам.

2.7. Укомплектованность Учреждения кадрами и их квалификация.

Количественный состав персонала Учреждения регламентируется штатным расписанием, утвержденным приказом заведующего Учреждением и согласованным с учредителем.

К педагогической деятельности допускаются лица, имеющие среднее профессиональное или высшее профессиональное образование по направлениям подготовки "Образование и педагогика" или в области, соответствующей преподаваемому предмету (с последующей профессиональной переподготовкой по профилю педагогической деятельности), либо высшее профессиональное образование или среднее профессиональное образование и дополнительное профессиональное образование по направлению деятельности в Учреждении.

Педагогические работники периодически, не реже чем один раз в пять лет, должны проходить курсы повышения квалификации.

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

2.8. Требования к технологии оказания муниципальной услуги.

Прием детей в Учреждение осуществляется по личному заявлению родителей (законных представителей) при предъявлении путевки (направления), медицинского заключения, документов, удостоверяющих личность одного из родителей (законных представителей), свидетельства о рождении ребенка, свидетельства о регистрации ребенка по месту жительства или по месту пребывания или документа, содержащего сведения о регистрации ребенка по месту жительства или по месту пребывания.

Родители (законные представители) детей, являющихся иностранными гражданами или лицами без гражданства, дополнительно предъявляют документ, подтверждающий родство (или законность предоставления прав ребенка), и документ, подтверждающий право родителя (законного представителя) на пребывание в Российской Федерации.

Иностранные граждане и лица без гражданства все документы предоставляют на русском языке или вместе с заверенным, в установленном порядке, переводом на русский язык.

Копии предъявляемых при приеме документов хранятся в Учреждении на время обучения Воспитанника.

При наличии свободных мест в первоочередном и внеочередном порядке места в Учреждении предоставляются категориям граждан, имеющим льготы, предусмотренные действующим законодательством Российской Федерации.

Дети с ограниченными возможностями здоровья принимаются в Учреждение с согласия родителей (законных представителей) и на основании рекомендаций психолого-медико-педагогической комиссии.

При приеме детей в Учреждение последнее обязано ознакомить родителей (законных представителей) с Уставом, лицензией на осуществление образовательной деятельности и другими документами, регламентирующими организацию образовательной деятельности.

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

После предоставления всех необходимых документов Учреждение заключает договор об образовании по образовательным программам дошкольного образования с родителями (законными представителями) детей. От имени Учреждения выступает Заведующий. Заведующий Учреждением издает распорядительный акт о зачислении ребенка в Учреждение в течение трех рабочих дней после заключения договора. Распорядительный акт в трехдневный срок после издания размещается на информационном стенде и официальном сайте Учреждения в сети Интернет.

Прием во все виды Учреждений осуществляется бесплатно. Прием в Учреждение не может быть обусловлен внесением денежных средств либо иного имущества в пользу Учреждения.

Порядок комплектования Учреждения определяется учредителем в соответствии с законодательством Российской Федерации и закрепляется в Уставе Учреждения.

Установление платы, взимаемой с родителей (законных представителей) за содержание ребенка (присмотр и уход за ребенком) в Учреждении, производится в соответствии с законодательством Российской Федерации.

За содержание детей (присмотр и уход за детьми): с туберкулезной интоксикацией, детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, детей-инвалидов, посещающих Учреждения, реализующие основную общеобразовательную программу дошкольного образования, родительская плата не взимается.

Перечень расходов, учитываемых при расчете размера родительской платы за содержание ребенка (присмотр и уход за ребенком) в Учреждениях, реализующих основную общеобразовательную программу дошкольного образования, устанавливается федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере образования.

Недопустимо включение в перечень расходов на содержание ребенка (присмотр и уход за ребенком) в Учреждениях, реализующих основную общеобразовательную программу дошкольного образования, расходов на реализацию основной общеобразовательной программы дошкольного образования.

2.9. Порядок обжалования нарушений требований Стандарта.

Родитель (законный представитель) Воспитанника может обратиться с жалобой, в том числе в следующих случаях:

нарушения срока предоставления муниципальной услуги;

требования у родителя (законного представителя) Воспитанника документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Алтайского края, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

отказа в приеме у родителя (законного представителя) Воспитанника документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Алтайского края, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

отказа в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Алтайского края, муниципальными правовыми актами;

требования с родителя (законного представителя) Воспитанника при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Алтайского края, муниципальными правовыми актами;

отказа Учреждения, должностного лица Учреждения в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушения пятидневного срока таких исправлений.

Родитель (законный представитель) Воспитанника в своей жалобе указывает:

наименование Учреждения, должностное лицо Учреждения, решения и (или) действия (бездействие) которых обжалуются;

фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства родителя (законного представителя) Воспитанника - физического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ родителю (законному представителю) Воспитанника;

сведения об обжалуемых решениях и (или) действиях (бездействии) Учреждения, должностного лица Учреждения;

доводы, на основании которых родитель (законный представитель) Воспитанника не согласен с решением и (или) действиями (бездействием) Учреждения, должностного лица Учреждения. Родителем (законным представителем) Воспитанника могут быть предоставлены документы (при наличии), подтверждающие доводы, либо их копии.

Родитель (законный представитель) Воспитанника вправе получить устную информацию о ходе рассмотрения жалобы по телефонам Учреждений, указанных в [пункте 3.2 раздела 3](#P267) Стандарта, а также соответствующую письменную информацию по письменному запросу в Учреждение.

Общий срок рассмотрения жалобы и направления ответа родителю (законному представителю) Воспитанника не должен превышать 15 рабочих дней с даты регистрации жалобы.

В случае обжалования отказа Учреждения, должностного лица Учреждения в приеме документов у родителя (законного представителя) Воспитанника или в исправлении допущенных опечаток и ошибок, или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений, жалоба подлежит рассмотрению в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

По результатам рассмотрения жалобы руководитель Учреждения принимает одно из следующих решений:

удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных Учреждением опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврата родителю (законному представителю) получателя денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Алтайского края, муниципальными правовыми актами, а также в иных формах;

отказывает в удовлетворении жалобы.

Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, родителю (законному представителю) Воспитанника в письменной форме или, по желанию родителя (законного представителя) Воспитанника, в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления, должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

При получении письменной жалобы, в которой содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу, жизни, здоровью должностного лица Учреждения, а также членов его семьи, Учреждение оставляет жалобу без ответа по существу поставленных вопросов и сообщает заявителю, направившему жалобу, о недопустимости злоупотребления правом.

Если текст жалобы не поддается прочтению, ответ на жалобу не дается, и она не подлежит направлению на рассмотрение должностному лицу Учреждения в соответствии с его компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации жалобы сообщается родителю (законному представителю) Воспитанника, направившему жалобу, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

Если в жалобе не указаны фамилия родителя (законного представителя) Воспитанника, направившего жалобу, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на жалобу не дается.

2.10. Информационное сопровождение деятельности Учреждения.

Информирование населения о работе Учреждения и оказываемой муниципальной услуге осуществляется посредством размещения информации в информационно-телекоммуникационной сети Интернет на официальном сайте Романовского района, Комитета и на официальном сайте Учреждения.

2.11. Контроль качества предоставления муниципальной услуги.

Организация обеспечения качества и доступности предоставления муниципальной услуги достигается посредством реализации контрольных мероприятий.

Контроль за деятельностью Учреждений осуществляется посредством процедур внутреннего и внешнего контроля.

Внутренний контроль осуществляется заведующим Учреждением, его заместителями по учебно-воспитательной работе, старшим воспитателем, медицинским персоналом.

Учреждения должны иметь документально оформленную внутреннюю систему контроля за деятельностью подразделений и сотрудников с целью определения их соответствия Стандарту. Система контроля должна охватывать этапы планирования, работу с потребителями услуг, оформление результатов контроля, выработку и реализацию мероприятий по устранению выявленных недостатков.

Виды внутреннего контроля, применяемые в Учреждении:

оперативный контроль (по выявленным проблемным фактам и жалобам, касающимся качества предоставления муниципальной услуги);

плановый контроль:

тематический (контроль по определенной теме или направлению деятельности Учреждения);

комплексный, в том числе проверка образовательной деятельности отдельных педагогов, структурных подразделений.

Выявленные недостатки по предоставлению услуги анализируются заведующим и его заместителями по каждому сотруднику Учреждения с рассмотрением на педагогическом совете, методических объединениях, совещаниях при заведующем с принятием мер к их устранению, вынесением дисциплинарных взысканий (если установлена вина в некачественном предоставлении муниципальной услуги).

Ответственность за осуществление внутреннего контроля несет заведующий Учреждением.

Комитет осуществляет внешний контроль за деятельностью Учреждений по предоставлению муниципальной услуги посредством:

проведения не реже одного раза в квартал мониторинга основных показателей работы;

анализа обращений граждан в Комитет, проведения по фактам обращения служебных расследований и привлечения к ответственности соответствующих специалистов по выявленным нарушениям;

проведения контрольных мероприятий, в том числе проверки книги жалоб Учреждения на предмет фиксации в ней жалоб на качество муниципальной услуги, а также факта принятия мер по жалобам.

Регулярная проверка соответствия деятельности Учреждений требованиям Стандарта проводится Комитетом не реже одного раза в квартал.

По результатам проверки специалисты Комитета:

составляют акт проверки Учреждения по устранению выявленных нарушений;

обеспечивают привлечение к ответственности заведующего Учреждением, в котором допущено нарушение требований Стандарта, в соответствии с требованиями действующего законодательства.

Информация о результатах проверки в отношении Учреждения публикуется на официальном Интернет-сайте Комитета не позднее 15 дней со дня окончания проверки.

3. Защита интересов получателей муниципальной услуги

3.1. Реквизиты органа местного самоуправления и должностных лиц, осуществляющих контроль за предоставлением муниципальной услуги: комитет администрации Романовского района по образованию: ул. Советская, 69, телефоны: (385-61) 22-0-46 – ведущий специалист по дошкольному образованию, электронная почта: romanovo22@gmail.com.

3.2. Организации, предоставляющие муниципальную услугу:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| N п/п | Наименование образовательного учреждения | Адрес / номер телефона |
| 1 | 2 | 3 |
| 1. | Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение (далее - МБДОУ) "Романовский детский сад №1" общеразвивающего вида | с. Романово, ул. Ленинская, 64тел. (385-61) 22-6-63 |
| 2. | МБДОУ "Тамбовский детский сад" общеразвивающего вида | п. Тамбовский, ул. Мичурина, 1ател. (385-61) 25-3-74 |
| 3. | МБДОУ "Сидоровский детский сад" общеразвивающего вида | с. Сидоровка, ул. Советская, 89тел. (385-61) 23-2-41 |
| 4. | МБДОУ "Гуселетовский детский сад" общеразвивающего вида | с. Гуселетово, ул. 30 лет Победы, 3тел. (385-61) 24-4-44 |
| 5. | МБДОУ "Майский детский сад" общеразвивающего вида | п. Майский, ул. Захарова, 30тел. (385-61) 27-4-50 |
| 6. | МБДОУ "Закладинский детский сад" общеразвивающего вида | с. Закладное, ул. Советская, 1тел. (385-61) 28-4-35 |
| 7. | МБДОУ "Гилево - Логовской детский сад" общеразвивающего вида | с. Гилев-Лог, ул. Школьная, 27тел. (385-61) 26-3-37 |
| 8. | Муниципальное казенное дошкольное образовательное учреждение "Дубровинский детский сад " общеразвивающего вида | с. Дубровино, ул. Советская, 20тел. 8-961-239-46-34 |

Приложение 2

к постановлению администрации

 Романовского района

№\_\_\_\_\_ от «\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_2016 г

СТАНДАРТ

КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ В СФЕРЕ

ОБЩЕГО ОБРАЗОВАНИЯ

1. Общие положения

1.1. Разработчик стандарта качества предоставления муниципальной услуги в сфере общего образования (далее - Стандарт) – комитет администрации Романовского района по образованию (далее - Комитет).

1.2. Наименование муниципальной услуги - "Организация предоставления общедоступного и бесплатного начального общего, основного общего, среднего общего образования в муниципальных бюджетных (автономных) общеобразовательных учреждениях, расположенных на территории Романовского района Алтайского края".

1.3. Область применения Стандарта - регулирование взаимоотношений между получателями муниципальной услуги и муниципальными бюджетными (автономными) общеобразовательными учреждениями Романовского района (далее - Учреждение), создающими условия для реализации гражданами Российской Федерации гарантированного государством права на получение общедоступного и бесплатного общего образования всех ступеней.

1.4. Термины и определения, используемые для целей Стандарта:

муниципальная услуга в сфере общего образования - услуга по организации общего образования детей, оказываемая Учреждением в соответствии с муниципальным заданием, направленная на удовлетворение потребностей получателей муниципальной услуги;

лицензирование Учреждения - установление соответствия условий осуществления образовательного процесса, предлагаемых Учреждением, государственным и местным требованиям в части строительных норм и правил, санитарных и гигиенических норм, охраны здоровья учащихся и работников Учреждений, оборудования учебных помещений, оснащенности учебного процесса, образовательного ценза педагогических работников и укомплектованности штатов;

государственная аккредитация Учреждения - экспертиза соответствия содержания и качества подготовки выпускников Учреждения федеральным государственным образовательным стандартам или федеральным государственным требованиям;

получатели муниципальной услуги - граждане, которые имеют право на получение общего образования соответствующего уровня (далее - учащиеся).

1.5. Нормативные правовые акты, регламентирующие качество предоставления муниципальной услуги:

Конституция Российской Федерации;

Конвенция о правах ребенка;

Федеральный закон от 24.06.1999 N 120-ФЗ "Об основах системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних";

Федеральный закон от 29.12.2012 N 273-ФЗ "Об образовании в Российской Федерации";

постановление Правительства Российской Федерации от 25.04.2012 N 390 "О противопожарном режиме";

приказ Министерства образования Российской Федерации от 09.03.2004 N 1312 "Об утверждении федерального базисного учебного плана и примерных учебных планов для образовательных учреждений Российской Федерации, реализующих программы общего образования";

приказ Министерства образования и науки РФ от 30.08.2013 N 1015 "Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по основным общеобразовательным программам - образовательным программам начального общего, основного общего и среднего общего образования;

постановление Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 29.12.2010 N 189 "Об утверждении СанПиН 2.4.2.2821-10 "Санитарно-эпидемиологические требования к условиям и организации обучения в общеобразовательных учреждениях";

закон Алтайского края от 04.09.2013 N 56-ЗС "Об образовании в Алтайском крае";

Устав Романовского района Алтайского края.

2. Требования к качеству предоставления муниципальной услуги

2.1. Сведения о муниципальной услуге.

Содержание (предмет муниципальной услуги) - реализация основных образовательных программ начального общего, основного общего, среднего общего образования.

Единица измерения муниципальной услуги - количество учащихся.

2.2. Результат предоставления муниципальной услуги - освоение учащимися основных образовательных программ начального общего, основного общего, среднего общего образования.

2.3. Система показателей (характеристик) качества муниципальной услуги:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Показатели качества муниципальной услуги | Значение индикатора (единица измерения) | Значение индикатора (баллы) |
| 1 | 2 | 3 | 4 |
| 1. | Укомплектованность педагогическими кадрами | 100% - 95% | 3 балла |
| 94% - 90% | 2 балла |
| 89% - 80% | 1 балл |
| менее 80% | 0 баллов |
| 2. | Доля педагогических кадров с высшим профессиональным образованием от общего числа педагогов | 100% - 90% | 3 балла |
| 89% - 80% | 2 балла |
| 79% - 70% | 1 балл |
| менее 70% | 0 баллов |
| 3. | Доля педагогов, прошедших курсовую переподготовку не менее одного раза в три года | 100% - 90% | 3 балла |
| 89% - 70% | 2 балла |
| 69% - 50% | 1 балл |
| менее 50% | 0 баллов |
| 4. | Доля в общей численности учащихся, успевающих на "хорошо" и "отлично" по итогам полугодий | 100% - 50% | 3 балла |
| 49% - 30% | 2 балла |
| 29% - 10% | 1 балл |
| менее 10% | 0 баллов |
| 5. | Доля учащихся, принявших участие в районных, краевых, всероссийских конкурсах, олимпиадах | 100% - 50% | 3 балла |
| 49% - 30% | 2 балла |
| 29% - 20% | 1 балл |
| менее 20% | 0 баллов |
| 6. | Доля выпускников 9 классов, сдавших основной государственный экзамен по обязательным предметам | 100% - 98% | 3 балла |
| 97% - 90% | 2 балла |
| 89% - 80% | 1 балл |
| менее 80% | 0 баллов |
| 7. | Доля учащихся 10 - 11 классов, обучающихся в профильных классах или классах с углубленным изучением отдельных предметов | 100% - 50% | 3 балла |
| менее 50% | 0 баллов |
| 8. | Доля выпускников, сдавших единый государственный экзамен по русскому языку и математике, в числе выпускников, участвовавших в едином государственном экзамене по данным предметам | 100% - 98% | 3 балла |
| 97% - 90% | 2 балла |
| 89% - 82% | 1 балл |
| менее 82% | 0 баллов |
| 9. | Доля выпускников, сдавших единый государственный экзамен, в числе выпускников, участвовавших в едином государственном экзамене | 100% - 85% | 3 балла |
| 84% - 80% | 2 балла |
| 79% - 75% | 1 балл |
| менее 75% | 0 баллов |
| 10. | Доля выпускников, поступивших в учреждения начального, среднего и высшего профессионального образования | 100% - 94% | 3 балла |
| 93% - 90% | 2 балла |
| 89% - 86% | 1 балл |
| менее 86% | 0 баллов |
| 11. | Доля учащихся, отчисленных по разным причинам из Учреждения и не продолживших получение обязательного общего образования | не более 0,1% | 3 балла |
| более 0,1% | 0 баллов |
| 12. | Доля учащихся, оставленных на повторный год обучения | не более 0,1% | 3 балла |
| более 0,1% | 0 баллов |
| 13. | Доля учащихся, получающих горячее питание | 100% - 95% | 3 балла |
| 94% - 90% | 2 балла |
| 89% - 85% | 1 балл |
| менее 85% | 0 баллов |
| 14. | Число пропусков занятий по болезни в расчете на одного учащегося от общего числа учебных дней | не более 10% | 3 балла |
| более 10% | 0 баллов |
| 15. | Средняя наполняемость классов в Учреждениях:в сельской местности | 15 чел. | 3 балла |
| 14 чел. | 2 балла |
| 13 чел. | 1 балл |
| 12 чел. и менее | 0 баллов |
| 16. | Количество учащихся на 1 компьютер | 14 чел. и менее | 3 балла |
| 15 чел. | 2 балла |
| 16 чел. | 1 балл |
| 17 чел. и более | 0 баллов |
| 17. | Выполнение плана оказания муниципальной услуги в соответствии с утвержденным муниципальным заданием | 99% - 100% | 3 балла |
| менее 99% | 0 баллов |

Сводная оценка соответствия качества фактически предоставляемых муниципальных услуг Стандарту:

51 - 40 баллов - муниципальная услуга соответствует Стандарту;

39 - 30 баллов - муниципальная услуга в целом соответствует Стандарту;

менее 30 баллов - муниципальная услуга не соответствует Стандарту.

2.4. Документы, регламентирующие деятельность Учреждения:

Устав Учреждения - зарегистрированный и утвержденный в установленном законом порядке документ. В Уставе Учреждения в обязательном порядке указываются:

наименование, место нахождения (юридический, фактический адрес), статус Учреждения;

учредитель;

организационно-правовая форма Учреждения;

цели образовательной деятельности, типы и виды реализуемых образовательных программ;

основные характеристики организации образовательной деятельности, в том числе:

язык (языки), на котором ведутся обучение и воспитание;

правила приема учащихся;

продолжительность обучения на каждом этапе обучения;

порядок и основания отчисления учащихся;

система оценок при промежуточной аттестации, формы и порядок ее проведения;

режим занятий учащихся;

наличие платных образовательных услуг и порядок их предоставления (на договорной основе);

порядок регламентации и оформления отношений Учреждения и учащихся, воспитанников и (или) их родителей (законных представителей);

структура финансовой и хозяйственной деятельности Учреждения, в том числе в части:

использования имущества, закрепленного за Учреждением;

финансирования и материально-технического обеспечения деятельности Учреждения;

осуществления приносящей доходы деятельности в случаях, не противоречащих федеральным законам;

запрета на совершение сделок, возможными последствиями которых является отчуждение или обременение имущества, закрепленного за Учреждением, или имущества, приобретенного за счет средств, выделенных этому Учреждению собственником Учреждения, за исключением случаев, если совершение таких сделок допускается федеральными законами;

порядка распоряжения имуществом, приобретенным Учреждением за счет доходов, полученных от приносящей доходы деятельности;

открытия счетов в органах казначейства (за исключением автономного Учреждения);

порядок управления Учреждением, в том числе:

компетенция учредителя;

структура, порядок формирования органов управления Учреждения, их компетенция и порядок организации деятельности;

порядок приема работников в Учреждение и условия оплаты их труда;

порядок изменения Устава Учреждения;

порядок реорганизации и ликвидации Учреждения;

права и обязанности участников образовательной деятельности;

перечень видов локальных актов (приказов, распоряжений и других актов), регламентирующих деятельность Учреждения;

лицензия на осуществление (право ведения) образовательной деятельности, в которой указывается:

наименование лицензирующего органа;

полное и (в случае, если имеется) сокращенное наименование, в том числе фирменное наименование, организационно-правовая форма юридического лица, адрес его места нахождения, адреса мест осуществления лицензируемого вида деятельности, государственный регистрационный номер записи о создании юридического лица;

идентификационный номер налогоплательщика;

лицензируемый вид деятельности с указанием выполняемых работ, оказываемых услуг, составляющих лицензируемый вид деятельности;

номер и дата регистрации лицензии;

номер и дата приказа (распоряжения) лицензирующего органа о предоставлении лицензии;

свидетельство о государственной аккредитации Учреждения, где указываются:

наименование уполномоченного органа;

регистрационный номер;

дата выдачи и срок его действия;

полное наименование Учреждения в соответствии с его Уставом место нахождения Учреждения, установленный государственный статус.

В приложении (приложениях) к свидетельству указываются:

образовательные программы, прошедшие государственную аккредитацию, а также квалификации, которые будут присваиваться учащимся - выпускникам Учреждения;

государственные стандарты в области начального общего, основного общего, среднего общего образования;

учебные планы и учебные программы;

расписание занятий;

годовой план работы;

образовательная программа Учреждения - нормативный документ, характеризующий специфику содержания образования и особенности организации учебно-воспитательного процесса Учреждения;

эксплуатационные документы на оборудование, приборы и аппаратуру Учреждения;

руководства, правила, инструкции, методики, положения;

заключения органов Государственной санитарно-эпидемиологической службы и Государственной противопожарной службы о пригодности используемых зданий и помещений для осуществления образовательного процесса;

книга учета бланков и выдачи аттестатов о среднем общем образовании, золотых и серебряных медалей, а также книга учета бланков и выдачи аттестатов об основном общем образовании;

муниципальное задание Учреждения - документ, устанавливающий требования к составу, качеству и (или) объему (содержанию), условиям, порядку и результатам оказания муниципальной услуги.

2.5. Условия размещения и режим работы Учреждения.

Учреждение, его структурные подразделения размещаются в каждом территориальном округе в специально предназначенных зданиях и помещениях, в пределах территориальной доступности жителей одного или нескольких микрорайонов.

Комитет определяет территории, обслуживаемые Учреждением.

Режим работы Учреждения определяется его Уставом.

Площадь, занимаемая Учреждением, должна обеспечивать размещение работников и учащихся, предоставление общеобразовательных услуг в соответствии с нормативными правовыми актами.

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 т.д.).

2.6. Техническое оснащение Учреждения.

Учреждение должно быть оснащено оборудованием, аппаратурой и приборами, отвечающими требованиям СанПиН, 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.

2.7. Укомплектованность Учреждения кадрами и их квалификация.

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

Предоставление услуги в сфере общего образования осуществляют:

административно-управленческий персонал;

педагогические работники и специалисты;

учебно-вспомогательный персонал и технические исполнители.

Для специалистов каждой категории утверждаются должностные инструкции, устанавливающие их обязанности и права.

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

2.8. Требования к технологии оказания муниципальной услуги.

Форма получения общего образования и форма обучения по конкретной общеобразовательной программе определяются родителями (законными представителями) учащегося. При выборе формы получения общего образования и формы обучения учитывается мнение учащегося.

При выборе родителями (законными представителями) учащегося формы получения общего образования в форме семейного образования родители (законные представители) информируют об этом выборе орган местного самоуправления Романовского района Алтайского края, на территории которого они проживают.

Обучение в форме семейного образования и самообразования осуществляется с правом последующего прохождения промежуточной и государственной итоговой аттестации в Учреждении.

Обучение по индивидуальному учебному плану, в том числе ускоренное обучение в пределах осваиваемых общеобразовательных программ, осуществляется в порядке, установленном локальными нормативными актами Учреждения.

При прохождении обучения в соответствии с индивидуальным учебным планом его продолжительность может быть изменена Учреждением с учетом особенностей и образовательных потребностей конкретного учащегося.

Сроки получения начального общего, основного общего и среднего общего образования устанавливаются федеральными государственными образовательными стандартами общего образования.

Содержание начального общего, основного общего и среднего общего образования определяется образовательными программами начального общего, основного общего и среднего общего образования.

Общеобразовательные программы самостоятельно разрабатываются и утверждаются Учреждением.

Учреждение, осуществляющее образовательную деятельность по имеющим государственную аккредитацию общеобразовательным программам, разрабатывает указанные образовательные программы в соответствии с федеральными государственными образовательными стандартами и с учетом соответствующих примерных основных образовательных программ.

При реализации общеобразовательных программ используются различные образовательные технологии, в том числе дистанционные образовательные технологии, электронное обучение.

Общеобразовательные программы реализуются Учреждением как самостоятельно, так и посредством сетевых форм их реализации.

При реализации общеобразовательных программ Учреждением может применяться форма организации образовательной деятельности, основанная на модульном принципе представления содержания общеобразовательной программы и построения учебных планов, использовании соответствующих образовательных технологий.

В Учреждениях образовательная деятельность осуществляется на государственном языке Российской Федерации.

Образовательная деятельность по общеобразовательным программам, в том числе по адаптированным основным образовательным программам, организуется в соответствии с расписанием учебных занятий, которое определяется Учреждением.

Учебный год в Учреждениях начинается, как правило, 1 сентября и заканчивается в соответствии с учебным планом соответствующей общеобразовательной программы. Начало учебного года может переноситься Учреждением при реализации общеобразовательной программы в очно-заочной форме обучения не более чем на один месяц, в заочной форме обучения - не более чем на три месяца.

В процессе освоения общеобразовательных программ учащимся предоставляются каникулы. Сроки начала и окончания каникул определяются Учреждением самостоятельно.

Освоение общеобразовательной программы, в том числе отдельной части или всего объема учебного предмета, курса, дисциплины (модуля) общеобразовательной программы, сопровождается текущим контролем успеваемости и промежуточной аттестацией учащихся. Формы, периодичность и порядок проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации учащихся определяются Учреждением самостоятельно.

Освоение учащимися основных образовательных программ основного общего и среднего общего образования завершается итоговой аттестацией, которая является обязательной.

Лица, осваивающие образовательную программу в форме семейного образования или самообразования, либо обучавшиеся по не имеющей государственной аккредитации образовательной программе основного общего или среднего общего образования, вправе пройти экстерном промежуточную и государственную итоговую аттестацию в Учреждении по имеющим государственную аккредитацию образовательным программам основного общего и среднего общего образования бесплатно. При прохождении указанной аттестации экстерны пользуются академическими правами учащихся по соответствующей образовательной программе.

Учащиеся, освоившие в полном объеме соответствующую образовательную программу учебного года, переводятся в следующий класс.

Учащиеся, не прошедшие промежуточной аттестации по уважительной причине или имеющие академическую задолженность, переводятся в следующий класс условно.

Ответственность за ликвидацию учащимися академической задолженности в течение следующего учебного года возлагается на их родителей (законных представителей).

Учащиеся в Учреждении по общеобразовательным программам, не ликвидировавшие академическую задолженность в установленные сроки, по усмотрению их родителей (законных представителей), оставляются на повторное обучение, переводятся на обучение по адаптированным основным образовательным программам в соответствие с рекомендациями психолого-медико-педагогической комиссии либо на обучение по индивидуальному учебному плану.

Учащимся, успешно прошедшим государственную итоговую аттестацию по образовательным программам основного общего и среднего общего образования, выдается аттестат об основном общем или среднем общем образовании, подтверждающий получение общего образования соответствующего уровня.

Учащимся, не прошедшим итоговой аттестации или получившим на итоговой аттестации неудовлетворительные результаты, а также учащимся, освоившим часть образовательной программы основного общего и среднего общего образования и (или) отчисленным из Учреждения, выдается справка об обучении или о периоде обучения по образцу, самостоятельно устанавливаемому Учреждением.

2.9. Порядок обжалования нарушений требований Стандарта.

Родитель (законный представитель) учащегося может обратиться с жалобой, в том числе в следующих случаях:

нарушения срока предоставления муниципальной услуги;

требования у родителя (законного представителя) учащегося документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Алтайского края, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

отказа в приеме у родителя (законного представителя) учащегося документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Алтайского края, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

отказа в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Алтайского края, муниципальными правовыми актами;

требования с родителя (законного представителя) учащегося при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Алтайского края, муниципальными правовыми актами;

отказа Учреждения, должностного лица Учреждения в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушения пятидневного срока таких исправлений.

Родитель (законный представитель) учащегося в своей жалобе указывает:

наименование Учреждения, должностное лицо Учреждения, решения и (или) действия (бездействие) которых обжалуются;

фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства родителя (законного представителя) учащегося - физического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ родителю (законному представителю) учащегося;

сведения об обжалуемых решениях и (или) действиях (бездействии) Учреждения, должностного лица Учреждения;

доводы, на основании которых родитель (законный представитель) учащегося не согласен с решением и (или) действием (бездействием) Учреждения, должностного лица Учреждения. Родителем (законным представителем) учащегося могут быть предоставлены документы, подтверждающие доводы, либо их копии.

Родитель (законный представитель) учащегося вправе получить устную информацию о ходе рассмотрения жалобы по телефонам Учреждений, указанных в [пункте 3.2 раздела 3](#P1281) Стандарта, а также соответствующую письменную информацию по письменному запросу в Учреждение.

Общий срок рассмотрения жалобы и направления ответа родителю (законному представителю) учащегося не должен превышать 15 рабочих дней с даты регистрации жалобы.

В случае обжалования отказа Учреждения, должностного лица Учреждения в приеме документов у родителя (законного представителя) учащегося или в исправлении допущенных опечаток и ошибок, или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений, жалоба подлежит рассмотрению в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

По результатам рассмотрения жалобы руководитель Учреждения принимает одно из следующих решений:

удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных Учреждением опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврата родителю (законному представителю) учащегося денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Алтайского края, муниципальными правовыми актами, а также в иных формах;

отказывает в удовлетворении жалобы.

Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, родителю (законному представителю) учащегося в письменной форме и, по желанию родителя (законного представителя) учащегося, в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

При получении письменной жалобы, в которой содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу, жизни, здоровью должностного лица Учреждения, а также членов его семьи, Учреждение оставляет жалобу без ответа по существу поставленных вопросов и сообщает заявителю, направившему жалобу, о недопустимости злоупотребления правом.

Если текст жалобы не поддается прочтению, ответ на жалобу не дается, и она не подлежит направлению на рассмотрение должностному лицу Учреждения в соответствии с его компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации жалобы сообщается родителю (законному представителю) учащегося, направившему жалобу, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

Если в жалобе не указаны фамилия родителя (законного представителя) учащегося, направившего жалобу, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на жалобу не дается.

2.10. Информационное сопровождение деятельности Учреждения.

Информация о работе Учреждения, особенностях предоставления муниципальной услуги должна быть доступна населению города. Информирование осуществляется посредством размещения информации об Учреждении, о предоставлении муниципальной услуги в информационно-телекоммуникационной сети Интернет на официальном сайте романовского района, Комитета и официальном сайте Учреждения.

2.11. Контроль качества предоставления муниципальной услуги.

Организация обеспечения качества и доступности предоставления муниципальной услуги достигается посредством реализации контрольных мероприятий.

Контроль за деятельностью Учреждений осуществляется посредством процедур внутреннего и внешнего контроля.

Внутренний контроль осуществляется руководителем Учреждения, его заместителями по учебной и воспитательной работе.

Выявленные недостатки по предоставлению муниципальной услуги анализируются по каждому сотруднику Учреждения с рассмотрением на педагогическом совете, в том числе на методических объединениях, совещаниях при директоре, с принятием мер по их устранению, вынесением дисциплинарных или административных взысканий (если установлена вина в некачественном предоставлении муниципальной услуги).

Комитет осуществляет внешний контроль за деятельностью Учреждений по предоставлению муниципальной услуги посредством:

проведения мониторинга основных показателей работы не реже одного раза в квартал;

анализа обращений и жалоб граждан в Комитет, проведения по фактам обращения служебных расследований и привлечения ответственных исполнителей по выявленным нарушениям к ответственности;

проведения контрольных мероприятий, в том числе проверки книги жалоб Учреждения на предмет фиксации в ней жалоб на качество муниципальной услуги, а также факта принятия мер по жалобам.

Проверка соответствия деятельности Учреждений требованиям Стандарта проводится Комитетом не реже одного раза в квартал.

По результатам проверки специалисты Комитета:

составляют акт проверки Учреждения по устранению выявленных нарушений;

обеспечивают привлечение к ответственности руководителя Учреждения и сотрудника, допустившего нарушение требований Стандарта, в соответствии с требованиями действующего законодательства.

Информация о результатах проверки в отношении Учреждения публикуется на официальном сайте Комитета не позднее 15 дней со дня проведения проверки.

3. Защита интересов получателей муниципальной услуги

3.1. Реквизиты органа местного самоуправления и должностных лиц, осуществляющих контроль за предоставлением муниципальной услуги: комитет администрации Романовского района по образованию: ул. Советская, 69, телефон: (385-61) 22-2-51– ведущий специалист по общему образованию, электронная почта: romanovo22@gmail.com. Ответственность за качественное предоставление муниципальной услуги несет руководитель Учреждения.

3.2. Организации, предоставляющие муниципальную услугу:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| N п/п | Наименование муниципального бюджетного (автономного) общеобразовательного учреждения | Адрес / номер телефона |
| 1 | 2 | 3 |
| 1. | Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение (далее - МБОУ) "Романовская средняя общеобразовательная школа" | с. Романово, ул. Советская, 38 тел. (385-61) 22-1-59 |
| 2. | МБОУ "Тамбовская средняя общеобразовательная школа" | п. Тамбовский, ул. Школьная, 5 тел. (385-61) 25-3-16 |
| 3. | МБОУ "Сидоровская средняя общеобразовательная школа" | с. Сидоровка, ул. Школьная, 2 тел. (385-61) 23-1-76 |
| 4. | МБОУ "Гуселетовская средняя общеобразовательная школа" | с. Гуселетово, ул. Захарова, 32 тел. (385-61) 24-3-16 |
| 5. | МБОУ "Закладинская средняя общеобразовательная школа" | с. Закладное, ул. Советская, 10 тел. (385-61) 28-3-39 |
| 6. | МБОУ "Гилево - Логовская средняя общеобразовательная школа" | с. Гилев-Лог, ул. Советская, 92 тел. (385-61) 26-4-16 |
| 7. | МБОУ "Майская средняя общеобразовательная школа" | п. Майский, ул. Центральная, 13 тел. (385-61) 27-3-69 |
| 8. | МБОУ "Рассветовская основная общеобразовательная школа" | п. Рассвет, ул. Школьная, 1 тел. (385-61) 29-5-90 |
| 9. | МБОУ "Грано - Маяковская основная общеобразовательная школа" | с. Грано - Маяки, ул. Школьная, 21 тел. (385-61) 28-5-38 |
| 10. | МБОУ "Казанцевская основная общеобразовательная школа" | с. Казанцево, ул. Молодежная, 5 тел. (385-61) 29-3-16 |
| 11. | Муниципальное казенное общеобразовательное учреждение (далее - МКОУ) "Дубровинская основная общеобразовательная школа" | с. Дубровино, ул. Советская, 20 тел. (385-61) 28-3-17 |
| 12. | МКОУ "Бурановская основная общеобразовательная школа" | с. Бурановка, ул. Молодежная, 19 тел. (385-61) 29-1-23 |

Приложение 3

к постановлению администрации

 Романовского района

№\_\_\_\_\_ от «\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_2016 г

СТАНДАРТ

КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

В СФЕРЕ ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ

1. Общие положения

1.1. Разработчик стандарта качества предоставления муниципальной услуги в сфере дополнительного образования (далее - Стандарт) – комитет администрации Романовского района по образованию (далее - Комитет).

1.2. Наименование муниципальной услуги - "Организация предоставления дополнительного образования детям в муниципальных бюджетных (автономных) учреждениях дополнительного образования, расположенных на территории Романовского района Алтайского края.

1.3. Область применения Стандарта - регулирование взаимоотношений между получателями муниципальных услуг и муниципальными бюджетными (автономными) учреждениями дополнительного образования Романовского района (далее - Учреждение).

1.4. Термины и определения, используемые для целей Стандарта:

муниципальная услуга в сфере дополнительного образования - услуга, оказываемая населению Романовского района Учреждением в соответствии с муниципальным заданием, направленная на удовлетворение потребности получателей муниципальной услуги;

дополнительное образование - мотивированное образование за рамками основного образования, органично сочетающее воспитание, обучение и развитие личности ребенка;

участники образовательной деятельности - обучающиеся, их родители (законные представители), педагогические работники;

образовательная программа - нормативно-управленческий документ Учреждения, характеризующий специфику содержания образования и особенности образовательной деятельности.

Получатели муниципальной услуги - население Романовского района в возрасте от 3 лет до 21 года (далее - учащиеся).

1.5. Нормативные правовые акты, регламентирующие качество предоставления муниципальной услуги:

Конституция Российской Федерации;

Конвенция о правах ребенка;

Федеральный закон от 29.12.2012 N 273-ФЗ "Об образовании в Российской Федерации";

приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 29.08.2013 N 1008 "Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным общеобразовательным программам";

постановление Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 04.07.2014 N 41 "Об утверждении СанПиН 2.4.4.3172-14 Санитарно-эпидемиологические требования к устройству, содержанию и организации режима работы образовательных организаций дополнительного образования детей";

закон Алтайского края от 04.09.2013 N 56-ЗС "Об образовании в Алтайском крае";

Устав Романовского района Алтайского края.

2. Требования к качеству предоставления

муниципальной услуги

2.1. Сведения о муниципальной услуге.

Содержание (предмет муниципальной услуги) – реализация дополнительных общеобразовательных (общеразвивающих) программ. Единица измерения муниципальной услуги - количество обучающихся.

2.2. Результат предоставления муниципальной услуги:

получение учащимися дополнительного образования;

полноценное проведение свободного времени с пользой для физического, интеллектуального и творческого развития;

формирование здорового образа жизни.

2.3. Система показателей (характеристик) качества муниципальной услуги:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| N п/п | Показатели качества муниципальной услуги | Значение индикатора (единица измерения) | Значение индикатора (баллы) |
| 1 | 2 | 3 | 4 |
| 1. | Укомплектованность педагогическими кадрами | 100% - 95% | 3 балла |
| 94% - 90% | 2 балла |
| 89% - 80% | 1 балл |
| менее 80% | 0 баллов |
| 2. | Доля педагогических кадров с высшим образованием от общего числа педагогов | 100% - 90% | 3 балла |
| 89% - 80% | 2 балла |
| 79% - 70% | 1 балл |
| менее 70% | 0 баллов |
| 3. | Доля педагогов, прошедших курсовую переподготовку не менее одного раза в пять лет | 100% - 90% | 3 балла |
| 89% - 70% | 2 балла |
| 69% - 50% | 1 балл |
| менее 50% | 0 баллов |
| 4. | Доля учащихся, принимающих участие в конкурсах, фестивалях, смотрах, выставках, конференциях, соревнованиях и иных мероприятиях различного вида, уровня | 40% - 35% | 3 балла |
| 34% - 30% | 2 балла |
| 29% - 20% | 1 балл |
| менее 20% | 0 баллов |
| 5. | Фактическая наполняемость групп | не менее 85% | 3 балла |
| не менее 80% | 2 балла |
| не менее 75% | 1 балл |
| менее 70% | 0 баллов |
| 6. | Выполнение плана оказания муниципальной услуги в соответствии с утвержденным муниципальным заданием | 100% - 99% | 3 балла |
| менее 99% | 0 баллов |

Сводная оценка соответствия качества фактически предоставляемых муниципальных услуг Стандарту:

18 - 15 баллов - услуга соответствует Стандарту;

14 - 10 баллов - услуга в целом соответствует Стандарту;

менее 10 баллов - услуга не соответствует Стандарту.

2.4. Документы, регламентирующие деятельность Учреждения:

Устав Учреждения - зарегистрированный и утвержденный в установленном законом порядке документ. В Уставе Учреждения обязательно указываются:

наименование, место нахождения (юридический, фактический адрес), статус Учреждения;

учредитель;

организационно-правовая форма Учреждения;

цели образовательной деятельности, типы и виды реализуемых образовательных программ;

основные характеристики организации образовательной деятельности, в том числе:

язык (языки), на котором ведутся обучение и воспитание;

правила приема учащихся;

продолжительность обучения на каждом этапе обучения;

порядок и основания отчисления учащихся;

система оценок при промежуточной аттестации, формы и порядок ее проведения;

режим занятий учащихся;

наличие платных образовательных услуг и порядок их предоставления (на договорной основе);

порядок регламентации и оформления отношений Учреждения и учащихся и (или) их родителей (законных представителей);

структура финансовой и хозяйственной деятельности Учреждения, в том числе в части:

использования имущества, закрепленного за Учреждением;

финансирования и материально-технического обеспечения деятельности Учреждения;

осуществления приносящей доходы деятельности в случаях, не противоречащих федеральным законам;

запрета на совершение сделок, возможными последствиями которых является отчуждение или обременение имущества, закрепленного за Учреждением, или имущества, приобретенного за счет средств, выделенных этому Учреждению собственником Учреждения, за исключением случаев, если совершение таких сделок допускается федеральными законами;

порядка распоряжения имуществом, приобретенным Учреждением за счет доходов, полученных от приносящей доходы деятельности;

открытия счетов в органах казначейства (за исключением негосударственных образовательных учреждений и автономных учреждений);

порядок управления Учреждением, в том числе:

компетенция учредителя;

структура, порядок формирования органов управления Учреждения, их компетенция и порядок организации деятельности;

порядок приема работников в Учреждение и условия оплаты их труда;

порядок изменения Устава Учреждения;

порядок реорганизации и ликвидации Учреждения;

права и обязанности участников образовательного процесса;

перечень видов локальных актов (приказов, распоряжений и других актов), регламентирующих деятельность Учреждения;

лицензия на осуществление (право ведения) образовательной деятельности, в которой указывается:

наименование лицензирующего органа;

полное и сокращенное наименование;

организационно-правовая форма юридического лица;

адрес места его нахождения;

государственный регистрационный номер записи о создании юридического лица;

идентификационный номер налогоплательщика;

лицензируемый вид образовательной деятельности,

номер и дата регистрации лицензии.

Лицензия имеет приложение, в котором указывается перечень образовательных программ, по которым предоставляется право ведения образовательной деятельности, их уровень, нормативные сроки освоения, контрольные нормативы, предельная численность воспитанников, рассчитанная для лицензиата и каждого его филиала. Лицензия без приложения не действительна;

свидетельство о государственной аккредитации Учреждения;

руководства, правила, инструкции, методики, положения, регламентирующие процесс предоставления услуг в сфере дополнительного образования, определяющие методы (способы) их предоставления и контроля;

эксплуатационные документы на имеющиеся в Учреждении оборудование, приборы и аппаратуру;

заключения органов Роспотребнадзора и Госпожнадзора о пригодности используемых зданий и помещений для осуществления образовательного процесса;

муниципальное задание - документ, устанавливающий требования к составу, качеству и (или) объему (содержанию), условиям, порядку и результатам оказания муниципальной услуги.

2.5. Условия размещения и режим работы Учреждений.

Учреждение и его структурные подразделения размещаются 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 муниципальной услуги и предоставление им услуг в соответствии с требованиями СанПиН 2.4.4.3172-14.

Учреждение может размещаться как в отдельно стоящем здании, так и во встроенном или пристроенном помещении. Этажность зданий не может быть более 4 этажей.

Режим работы Учреждения определяется его Уставом.

2.6. Техническое оснащение Учреждений.

Каждое Учреждение должно быть оснащено оборудованием, аппаратурой и приборами, отвечающими требованиям стандартов, техническим условиям, другим нормативным документам и обеспечивающими надлежащее качество предоставляемых услуг соответствующих видов.

Основным техническим оснащением Учреждения в соответствии с реализуемыми в учебном процессе программами дополнительного образования являются:

музыкальная аппаратура и музыкальные инструменты;

станки;

лабораторное оборудование;

компьютерная техника;

видеоаппаратура;

швейные машины;

спортивное оборудование;

иное оснащение.

2.7. Укомплектованность Учреждения кадрами и их квалификация.

Количественный состав персонала Учреждения регламентируется штатным расписанием, утвержденным руководителем Учреждения и согласованным с Учредителем.

Предоставление услуг в сфере дополнительного образования осуществляют:

административно-управленческий персонал (руководитель Учреждения, его заместители, руководители структурных подразделений, иной административно-управленческий персонал);

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

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

иные работники (концертмейстеры, хореографы, аранжировщики).

Для специалистов каждой категории утверждаются должностные инструкции, устанавливающие их права и обязанности.

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

К педагогической деятельности не допускаются лица:

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

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

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

признанные недееспособными в установленном федеральным законом порядке;

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

2.8. Требования к технологии оказания муниципальной услуги.

Предоставление муниципальной услуги осуществляется на территории Романовского района Алтайского края по месту расположения Учреждения.

Услуги предоставляются на основе добровольного обращения получателей муниципальной услуги, достигших возраста 18 лет, или родителей, опекунов, попечителей или других законных представителей с учетом интересов получателей, не достигших 18 лет.

При приеме гражданина в Учреждение последнее обязано ознакомить учащегося и (или) его родителей (законных представителей) с Уставом Учреждения, лицензией на право ведения образовательной деятельности, режимом работы Учреждения, правилами поведения в Учреждении, порядком реализации программ по выбранному направлению. Права и обязанности учащихся Учреждения должны быть определены Уставом данного Учреждения и иными предусмотренными Уставом локальными актами.

Учреждение должно предоставлять родителям (законным представителям) и учащимся полную и своевременную информацию об условиях пребывания учащихся в Учреждении и о предоставляемых услугах.

2.9. Порядок обжалования нарушений требований Стандарта.

Родитель (законный представитель) учащегося, не достигшего 18 лет, либо непосредственно сам учащийся, достигший 18 лет, может обратиться с жалобой, в том числе в следующих случаях:

нарушения срока предоставления муниципальной услуги;

требования у родителя (законного представителя) учащегося, не достигшего 18 лет, либо непосредственно у самого учащегося, достигшего 18 лет, документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Алтайского края, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

отказа в приеме у родителя (законного представителя) учащегося, не достигшего 18 лет, либо непосредственно у самого учащегося, достигшего 18 лет, документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Алтайского края, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

отказа в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Алтайского края, муниципальными правовыми актами;

требования с родителя (законного представителя) учащегося, не достигшего 18 лет, либо непосредственно с самого учащегося, достигшего 18 лет, при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Алтайского края, муниципальными правовыми актами;

отказа Учреждения, должностного лица Учреждения в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушения пятидневного срока таких исправлений.

Родитель (законный представитель) учащегося, не достигшего 18 лет, либо непосредственно сам учащийся, достигший 18 лет, в своей жалобе указывает:

наименование Учреждения, должностное лицо Учреждения, решения и (или) действия (бездействие) которых обжалуются;

фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства родителя (законного представителя) учащегося либо самого учащегося, достигшего 18 лет, - физического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ родителю (законному представителю) учащегося, либо непосредственно учащемуся, достигшему 18 лет;

сведения об обжалуемых решениях и (или) действиях (бездействии) Учреждения, должностного лица Учреждения;

доводы, на основании которых родитель (законный представитель) учащегося либо сам учащийся, достигший 18 лет, не согласен с решением и действием (бездействием) Учреждения, должностного лица Учреждения. Родителем (законным представителем) учащегося либо непосредственно самим учащимся, достигшим 18 лет, могут быть предоставлены документы, подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

Родитель (законный представитель) учащегося, не достигшего 18 лет, либо непосредственно сам учащийся, достигший 18 лет, вправе получить устную информацию о ходе рассмотрения жалобы по телефонам Учреждений, указанных в [пункте 3.2 раздела 3](#P1878) Стандарта, а также соответствующую письменную информацию по письменному запросу в Учреждение.

Общий срок рассмотрения жалобы и направления ответа родителю (законному представителю) учащегося, не достигшего 18 лет, либо непосредственно самому учащемуся, достигшему 18 лет, не должен превышать 15 рабочих дней с даты регистрации жалобы.

В случае обжалования отказа Учреждения, должностного лица Учреждения в приеме документов у родителя (законного представителя) учащегося, не достигшего 18 лет, либо непосредственно у самого учащегося, достигшего 18 лет, или в исправлении допущенных опечаток и ошибок, в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений, жалоба подлежит рассмотрению в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

По результатам рассмотрения жалобы руководитель Учреждения принимает одно из следующих решений:

удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных Учреждением опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврата родителю (законному представителю) учащегося, либо непосредственно самому учащемуся, достигшему 18 лет, денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Алтайского края, муниципальными правовыми актами, а также в иных формах;

отказывает в удовлетворении жалобы.

Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, родителю (законному представителю) учащегося, не достигшего 18 лет, либо непосредственно самому учащемуся, достигшему 18 лет, в письменной форме или, по желанию родителя (законного представителя) учащегося либо самого учащегося, достигшего 18 лет, в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

При получении письменной жалобы, в которой содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу, жизни, здоровью должностного лица Учреждения, а также членов его семьи, Учреждение оставляет жалобу без ответа по существу поставленных вопросов и сообщает заявителю, направившему жалобу, о недопустимости злоупотребления правом.

Если текст жалобы не поддается прочтению, ответ на жалобу не дается, и она не подлежит направлению на рассмотрение должностному лицу Учреждения в соответствии с его компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации жалобы сообщается родителю (законному представителю) учащегося, не достигшего 18 лет, либо непосредственно самому учащемуся, достигшему 18 лет, направившему жалобу, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

Если в жалобе не указаны фамилия родителя (законного представителя) учащегося, либо самого учащегося, достигшего 18 лет, направившего жалобу, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на жалобу не дается.

2.10. Информационное сопровождение деятельности Учреждения.

Информирование населения о работе Учреждения и оказываемой муниципальной услуге осуществляется посредством размещения информации в информационно-телекоммуникационной сети Интернет на официальном сайте Романовского района, Комитета и на официальном сайте Учреждения.

2.11. Контроль качества предоставления муниципальной услуги.

Организация обеспечения качества и доступности предоставления муниципальной услуги достигается посредством реализации контрольных мероприятий.

Контроль за деятельностью Учреждений осуществляется посредством процедур внутреннего и внешнего контроля.

Внутренний контроль осуществляется руководителем Учреждения, его заместителями по учебно-воспитательной работе.

Учреждения должны иметь документально оформленную внутреннюю систему контроля за деятельностью подразделений и сотрудников с целью определения их соответствия Стандарту. Система контроля должна охватывать этапы планирования, работу с потребителями услуг, оформление результатов контроля, выработку и реализацию мероприятий по устранению выявленных недостатков.

Руководитель Учреждения несет полную ответственность за соблюдение требований Стандарта, определяет полномочия, ответственность и взаимодействие всего персонала Учреждения, осуществляет контроль за деятельностью, влияющей на качество оказания услуги.

Комитет осуществляет внешний контроль за деятельностью Учреждений по предоставлению муниципальной услуги посредством:

проведения не реже одного раза в квартал мониторинга основных показателей работы;

анализа обращений граждан в Комитет, проведения по фактам обращения служебных расследований и привлечения к ответственности соответствующих специалистов по выявленным нарушениям;

проведения контрольных мероприятий, в том числе проверки книги жалоб Учреждения на предмет фиксации в ней жалоб на качество муниципальной услуги, а также факта принятия мер по жалобам.

Регулярная проверка соответствия деятельности Учреждения требованиям Стандарта проводится Комитетом не реже одного раза в квартал.

По результатам проверки специалисты Комитета:

составляют акт проверки Учреждения по устранению выявленных нарушений;

обеспечивают привлечение к ответственности руководителя Учреждения и сотрудника, допустившего нарушение требований Стандарта, в соответствии с требованиями действующего законодательства.

Информация о результатах каждой проверки в отношении Учреждения, деятельность которого подлежит проверке, должна быть опубликована на официальном Интернет-сайте Комитета не позднее 15 дней со дня проведения проверки.

3. Защита интересов получателей муниципальной услуги

3.1. Реквизиты органа местного самоуправления и должностных лиц, осуществляющих контроль за предоставлением муниципальной услуги:

Комитет администрации романовского района по образованию: ул. Советская, 69, телефоны: (385-61) 22-9-46 – ведущий специалист по дополнительному образованию, электронная почта: romanovo22@gmail.com.

Ответственность за качественное предоставление муниципальной услуги несет руководитель Учреждения.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| N п/п | Наименование учреждения | Адрес / номер телефона |
| 1 | 2 | 3 |
| 1. | Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования "Романовский детско-юношеский центр»" | с. Романово, пер. Советский, 9,тел. (385-61) 22-1-57 |

3.2. Организации, предоставляющие муниципальную услуг

Приложение 4

к постановлению администрации

 Романовского района

№\_\_\_\_\_ от «\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_2016 г

СТАНДАРТ

КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ В СФЕРЕ

ОРГАНИЗАЦИИ ОТДЫХА И ОЗДОРОВЛЕНИЯ ДЕТЕЙ

1. Общие положения

1.1. Разработчик стандарта качества предоставления муниципальной услуги в сфере организации отдыха и оздоровления детей (далее - Стандарт) – комитет администрации Романовского района по образованию (далее - Комитет).

1.2. Наименование муниципальной услуги - "Организация отдыха и оздоровления детей в муниципальных бюджетных (автономных) общеобразовательных учреждениях, муниципальных бюджетных (автономных) образовательных учреждениях дополнительного образования детей, расположенных на территории Романовского района".

1.3. Область применения Стандарта - регулирование взаимоотношений между получателями муниципальной услуги и муниципальными бюджетными (автономными) общеобразовательными учреждениями, муниципальными бюджетными (автономными) образовательными учреждениями дополнительного образования детей (далее - Учреждение).

1.4. Термины и определения, используемые для целей Стандарта:

муниципальная услуга в сфере организации отдыха и оздоровления детей - услуга, оказываемая населению Романовского района Учреждением за счет средств бюджета Романовского района, в соответствии с муниципальными заданиями, направленная на удовлетворение потребностей получателей муниципальной услуги;

отдых детей и их оздоровление - совокупность мероприятий, обеспечивающих полноценный отдых детей, охрану и укрепление их здоровья, профилактику заболеваний, занятие физической культурой, спортом и туризмом, формирование у детей навыков здорового образа жизни, соблюдение ими режима питания и жизнедеятельности, развитие творческого потенциала в благоприятной окружающей среде при выполнении санитарно-гигиенических и санитарно-эпидемиологических требований;

получатели муниципальной услуги - население Романовского района в возрасте от 3 до 18 лет (далее - учащиеся).

1.5. Нормативные правовые акты, регламентирующие качество предоставления муниципальной услуги:

Конституция Российской Федерации;

Конвенция о правах ребенка;

Федеральный закон от 24.07.1998 N 124-ФЗ "Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации";

Федеральный закон от 29.12.2012 N 273-ФЗ "Об образовании в Российской Федерации";

постановление Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 19.04.2010 N 25 "Об утверждении СанПиН 2.4.4.2599-10 "Гигиенические требования к устройству, содержанию и организации режима в оздоровительных учреждениях с дневным пребыванием детей в период каникул";

постановление Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 14.05.2013 N 25 "Об утверждении СанПиН 2.4.4.3048-13 "Санитарно-эпидемиологические требования к устройству и организации работы детских лагерей палаточного типа";

постановление Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 27.12.2013 N 73 "Об утверждении СанПиН 2.4.4.3155-13 "Санитарно-эпидемиологические требования к устройству, содержанию и организации работы стационарных организаций отдыха и оздоровления детей";

постановление Администрации Романовского района от 12.01.2015 N 2 "Об утверждении административного регламента по предоставлению муниципальной услуги «Организация отдыха в каникулярное время»";

Устав Романовского района Алтайского края.

2. Требования к качеству предоставления муниципальной услуги

2.1. Сведения о муниципальной услуге.

Содержание (предмет муниципальной услуги) - реализация мероприятий, обеспечивающих полноценный отдых и оздоровление детей в благоприятной окружающей среде при выполнении санитарно-гигиенических и санитарно-эпидемиологических требований.

Единица измерения муниципальной услуги - количество учащихся.

2.2. Результат предоставления муниципальной услуги - реализация гражданами Российской Федерации гарантированного государством права на полноценный отдых детей и их оздоровление в благоприятной окружающей среде при выполнении санитарно-гигиенических и санитарно-эпидемиологических требований.

2.3. Показатели (характеристики) качества муниципальной услуги:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| N п/п | Показатели качества муниципальной услуги | Значение индикатора (единица измерения) | Значение индикатора (баллы) |
| 1. | Укомплектованность кадрами | 100% - 95% | 3 балла |
| 94% - 85% | 2 балла |
| 84% - 50% | 1 балл |
| менее 50% | 0 баллов |
| 2. | Отсутствие жалоб | 100% | 3 балла |
| 99% - 95% | 2 балла |
| 94% - 90% | 1 балл |
| менее 90% | 0 баллов |
| 3. | Оздоровительный эффект у детей, получивших муниципальную услугу в Учреждении | 100% - 85% | 3 балла |
| 84% - 80% | 2 балла |
| 79% - 70% | 1 балл |
| менее 70% | 0 баллов |

Сводная оценка соответствия качества фактически предоставляемых муниципальных услуг Стандарту:

9 - 7 баллов - услуга соответствует Стандарту;

6 - 3 баллов - услуга в целом соответствует Стандарту;

менее 3 баллов - услуга не соответствует Стандарту.

2.4. Документы, регламентирующие деятельность Учреждения:

Устав Учреждения - зарегистрированный и утвержденный в установленном законом порядке документ. В Уставе Учреждения обязательно указываются:

наименование, место нахождения (юридический, фактический адрес), статус Учреждения;

учредитель;

организационно-правовая форма Учреждения;

цели образовательной деятельности, типы и виды реализуемых образовательных программ;

основные характеристики организации образовательной деятельности, в том числе:

язык (языки), на котором ведется обучение и воспитание;

правила приема учащихся;

режим занятий учащихся;

наличие платных образовательных услуг и порядок их предоставления (на договорной основе);

порядок регламентации и оформления отношений Учреждения и учащихся, и (или) их родителей (законных представителей);

структура финансовой и хозяйственной деятельности Учреждения, в том числе в части:

использования имущества, закрепленного за Учреждением;

финансового и материально-технического обеспечения деятельности Учреждения;

осуществления приносящей доходы деятельности;

запрета на совершение сделок, возможными последствиями которых является отчуждение или обременение имущества, закрепленного за Учреждением, или имущества, приобретенного за счет средств, выделенных этому Учреждению собственником Учреждения, за исключением случаев, если совершение таких сделок допускается федеральными законами;

порядка распоряжения имуществом, приобретенным Учреждением за счет доходов, полученных от приносящей доходы деятельности;

открытия счетов в территориальном органе Федерального казначейства, финансовом органе муниципального образования (за исключением автономных учреждений);

порядок управления Учреждением, в том числе:

компетенция учредителя;

структура, порядок формирования органов управления Учреждения, их компетенция и порядок организации деятельности;

порядок приема работников в Учреждение и условия оплаты их труда;

порядок изменения Устава Учреждения;

порядок реорганизации и ликвидации Учреждения;

права и обязанности участников образовательной деятельности;

перечень видов локальных актов (приказов, распоряжений и других актов), регламентирующих деятельность Учреждения;

штатное расписание;

правила, инструкции, методики, планы и программы работы с учащимися;

заключения органов санитарно-эпидемиологического надзора, пожарной инспекции;

техническая документация на имеющееся оборудование, приборы, аппаратуру, спортивное и туристское снаряжение;

муниципальное задание - документ, устанавливающий требования к составу, качеству и (или) объему (содержанию), условиям, порядку и результатам оказания муниципальной услуги.

2.5. Условия размещения и режим работы Учреждения.

Учреждение, его структурные подразделения размещаются в каждом территориальном округе в специально предназначенных зданиях и помещениях, в пределах территориальной доступности жителей одного или нескольких микрорайонов.

Режим работы Учреждения определяется его Уставом.

По своим размерам, состоянию и оборудованию здания и помещения, в которых размещены Учреждения, должны соответствовать требованиям пожарной безопасности и санитарно-гигиеническим нормам и правилам.

Загородные оздоровительные лагеря располагаются в благоприятных эколого-климатических условиях для отдыха и оздоровления детей, в специально предназначенном стационарном или временном здании или в помещениях, которые обеспечены всеми необходимыми видами коммунально-бытового обслуживания, охраной, оснащены средствами связи и пожарной безопасности.

Режим работы в загородных оздоровительных лагерях - круглосуточный.

2.6. Техническое оснащение Учреждения.

Учреждение должно быть оснащено оборудованием, аппаратурой и приборами, отвечающими требованиям СанПиНа, 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.

2.7. Укомплектованность Учреждения кадрами и их квалификация.

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

Порядок комплектования персонала Учреждения регламентируется штатным расписанием, утвержденным руководителем Учреждения, согласованным с учредителем.

Для специалистов каждой категории утверждаются должностные инструкции, устанавливающие их обязанности и права.

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

Сотрудники Учреждения должны обладать высокими моральными и нравственно-этическими качествами, чувством ответственности за свою работу и руководствоваться в работе принципами справедливости, доброжелательности и другими гуманистическими принципами, необходимыми для работы с детьми.

2.8. Требования к технологии оказания муниципальной услуги.

Основанием для предоставления учащимся услуги на отдых и оздоровление является заявление их родителей (законных представителей) по месту обучения и заключение договора с Учреждением.

Заявление для предоставления услуги на отдых и оздоровление регистрируется в журнале приема заявлений. После регистрации заявления родители (законные представители) учащихся обращаются для заключения договора в Учреждение. Права и обязанности учащихся на отдых и оздоровление определены Уставом Учреждения или иными, предусмотренными этим Уставом, локальными актами.

Основаниями для отказа в оказании муниципальной услуги являются:

заключение учреждения здравоохранения о медицинском состоянии учащегося, не позволяющем посещать Учреждение;

отсутствие свободных мест в Учреждении.

2.9. Порядок обжалования нарушений требований Стандарта.

Родитель (законный представитель) учащегося может обратиться с жалобой, в том числе в следующих случаях:

нарушения срока предоставления муниципальной услуги;

требования у родителя (законного представителя) учащегося документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Алтайского края, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

отказа в приеме у родителя (законного представителя) учащегося документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Алтайского края, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

отказа в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Алтайского края, муниципальными правовыми актами;

требования с родителя (законного представителя) учащегося при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Алтайского края, муниципальными правовыми актами;

отказа Учреждения, должностного лица Учреждения в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушения пятидневного срока таких исправлений.

Родитель (законный представитель) учащегося в своей жалобе указывает:

наименование Учреждения, должностное лицо Учреждения, решения и (или) действия (бездействие) которых обжалуются;

фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства родителя (законного представителя) учащегося - физического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ родителю (законному представителю) учащегося;

сведения об обжалуемых решениях и (или) действиях (бездействии) Учреждения, должностного лица Учреждения;

доводы, на основании которых родитель (законный представитель) учащегося не согласен с решением и (или) действием (бездействием) Учреждения, должностного лица Учреждения. Родителем (законным представителем) учащегося могут быть предоставлены документы, подтверждающие доводы, либо их копии.

Родитель (законный представитель) учащегося вправе получить устную информацию о ходе рассмотрения жалобы по телефону Учреждения, указанному в [пункте 3.2 раздела 3](#P2176) Стандарта, а также соответствующую письменную информацию по письменному запросу в Учреждение.

Общий срок рассмотрения жалобы и направления ответа родителю (законному представителю) учащегося не должен превышать 15 рабочих дней с даты регистрации жалобы.

В случае обжалования отказа Учреждения, должностного лица Учреждения в приеме документов у родителя (законного представителя) учащегося или в исправлении допущенных опечаток и ошибок, или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений, жалоба подлежит рассмотрению в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

По результатам рассмотрения жалобы руководитель Учреждения принимает одно из следующих решений:

удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных Учреждением опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврата родителю (законному представителю) учащегося денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Алтайского края, муниципальными правовыми актами, а также в иных формах;

отказывает в удовлетворении жалобы.

Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, родителю (законному представителю) учащегося в письменной форме или, по желанию родителя (законного представителя) учащегося, в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

При получении письменной жалобы, в которой содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу, жизни, здоровью должностного лица Учреждения, а также членов его семьи, Учреждение оставляет жалобу без ответа по существу поставленных вопросов и сообщает заявителю, направившему жалобу, о недопустимости злоупотребления правом.

Если текст жалобы не поддается прочтению, ответ на жалобу не дается, и она не подлежит направлению на рассмотрение должностному лицу Учреждения в соответствии с его компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации жалобы сообщается родителю (законному представителю) учащегося, направившему жалобу, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

Если в жалобе не указаны фамилия родителя (законного представителя) учащегося, направившего жалобу, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на жалобу не дается.

2.10. Информационное сопровождение деятельности Учреждения.

Информирование населения о работе Учреждения и оказываемой муниципальной услуге осуществляется посредством размещения информации в информационно-телекоммуникационной сети Интернет на официальном сайте Романовского района, Комитета и на официальном сайте Учреждения.

2.11. Контроль качества предоставления услуги.

Организация обеспечения качества и доступности предоставления муниципальной услуги отдыха и оздоровления достигается посредством реализации контрольных мероприятий.

Контроль осуществляется посредством процедур внутреннего и внешнего контроля.

Внутренний контроль осуществляется руководителем Учреждения, его заместителями по учебной и воспитательной работе.

Выявленные недостатки по предоставлению услуги анализируются по каждому сотруднику Учреждения с рассмотрением на совещаниях при директоре, с принятием мер по их устранению, вынесением дисциплинарных или административных взысканий (если будет установлена вина в некачественном предоставлении муниципальной услуги).

Комитет осуществляет внешний контроль за деятельностью Учреждения по предоставлению муниципальной услуги посредством:

проведения не реже одного раза в квартал мониторинга основных показателей работы;

анализа обращений граждан в Комитет, проведения по фактам обращения служебных расследований и привлечения к ответственности соответствующих специалистов по выявленным нарушениям;

проведения контрольных мероприятий, в том числе проверки книги жалоб Учреждения на предмет фиксации в ней жалоб на качество муниципальной услуги, а также факта принятия мер по жалобам.

Регулярная проверка соответствия деятельности Учреждений требованиям Стандарта проводится Комитетом не реже одного раза в квартал.

По результатам проверки специалисты Комитета:

составляют акт проверки Учреждения по устранению выявленных нарушений;

обеспечивают привлечение к ответственности руководителя Учреждения, в котором допущено нарушение требований Стандарта, в соответствии с требованиями действующего законодательства.

Информация о результатах проверки в отношении Учреждения публикуется на официальном Интернет-сайте Комитета не позднее 15 дней со дня окончания проверки.

3. Защита интересов получателей муниципальной услуги

3.1. Реквизиты органа местного самоуправления и должностных лиц, осуществляющих контроль за предоставлением муниципальной услуги:

Комитет администрации Романовского района по образованию: ул. Советская, 69, телефоны: (385-61) 22-2-51,22-9-46; электронная почта: romanovo22@gmail.com..

3.2. Организации, предоставляющие муниципальную услугу:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| N п/п | Наименование муниципального бюджетного (автономного) общеобразовательного учреждения | Адрес / номер телефона |
| 1 | 2 | 3 |
| 1. | Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение (далее - МБОУ) "Романовская средняя общеобразовательная школа" | с. Романово, ул. Советская, 38 тел. (385-61) 22-1-59 |
| 2. | МБОУ "Тамбовская средняя общеобразовательная школа" | п. Тамбовский, ул. Школьная, 5 тел. (385-61) 25-3-16 |
| 3. | МБОУ "Сидоровская средняя общеобразовательная школа" | с. Сидоровка, ул. Школьная, 2 тел. (385-61) 23-1-76 |
| 4. | МБОУ "Гуселетовская средняя общеобразовательная школа" | с. Гуселетово, ул. Захарова, 32 тел. (385-61) 24-3-16 |
| 5. | МБОУ "Закладинская средняя общеобразовательная школа" | с. Закладное, ул. Советская, 10 тел. (385-61) 28-3-39 |
| 6. | МБОУ "Гилево - Логовская средняя общеобразовательная школа" | с. Гилев-Лог, ул. Советская, 92 тел. (385-61) 26-4-16 |
| 7. | МБОУ "Майская средняя общеобразовательная школа" | п. Майский, ул. Центральная, 13 тел. (385-61) 27-3-69 |
| 8. | МБОУ "Рассветовская основная общеобразовательная школа" | п. Рассвет, ул. Школьная, 1 тел. (385-61) 29-5-90 |
| 9. | МБОУ "Грано - Маяковская основная общеобразовательная школа" | с. Грано - Маяки, ул. Школьная, 21 тел. (385-61) 28-5-38 |
| 10. | МБОУ "Казанцевская основная общеобразовательная школа" | с. Казанцево, ул. Молодежная, 5 тел. (385-61) 29-3-16 |
| 11. | Муниципальное казенное общеобразовательное учреждение (далее - МКОУ) "Дубровинская основная общеобразовательная школа" | с. Дубровино, ул. Советская, 20 тел. (385-61) 28-3-17 |
| 12. | МКОУ "Бурановская основная общеобразовательная школа" | с. Бурановка, ул. Молодежная, 19 тел. (385-61) 29-1-23 |
| 13. | Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования "Романовский детско-юношеский центр»" | с. Романово, пер. Советский, 9,тел. (385-61) 22-1-57 |
| 14. | Муниципальное бюджетное учреждение «Детский оздоровительный лагерь «Волна»» | с. Романово, ул. Советская, 69тел. (385-61) 22-2-51 |