Приложение к приказу
от 30. 12. 2011 г. № 145

СТАНДАРТ
КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В СФЕРЕ ОБРАЗОВАНИЯ ДЛЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УЧРЕЖДЕНИЙ, ПОДВЕДОМСТВЕННЫХ УПРАВЛЕНИЮ ОБРАЗОВАНИЯ И МОЛОДЕЖНОЙ ПОЛИТИКИ АДМИНИСТРАЦИИ РЫБНОВСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА РЯЗАНСКОЙ ОБЛАСТИ

1. Область применения

Настоящий стандарт качества предоставления муниципальных услуг в сфере образования для муниципальных образовательных учреждений, подведомственных Управлению образования и молодежной политики Администрации Рыбновского района Рязанской области (далее - стандарт), распространяется на муниципальные услуги в сфере образования, предоставляемые населению муниципальными образовательными учреждениями, подведомственными Управлению образования и молодежной политики Администрации Рыбновского муниципального района Рязанской области (далее - образовательные учреждения), и устанавливает основные положения, определяющие качество услуг в сфере образования, оплачиваемых (финансируемых) из средств областного и муниципального бюджетов.

2. Нормативные ссылки

Стандарт регламентируется следующими нормативными правовыми актами:

Конституцией Российской Федерации;

Конвенцией о правах ребенка, одобренной Генеральной Ассамблеей ООН 20.11.1989;

Законом Российской Федерации от 10.07.1992 N 3266-1 "Об образовании";

Федеральным законом от 21.12.1996 N 159-ФЗ "О дополнительных гарантиях по социальной поддержке детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей";

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

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

Постановлением Правительства Российской Федерации от 04.10.2000 N 751 "О Национальной доктрине образования в Российской Федерации";

Постановлением Правительства Российской Федерации от 03.04.2003 N 191 "О продолжительности рабочего времени (норме часов педагогической работы за ставку заработной платы) педагогических работников";

Постановлением Правительства Российской Федерации от 16.03.2011 N 174 "Об утверждении Положения о лицензировании образовательной деятельности";

Постановлением Правительства Российской Федерации от 21.03.2011 N 184 "Об утверждении Положения о государственной аккредитации образовательных учреждений и научных организаций";

Постановлением Правительства Российской Федерации от 07.03.1995 N 233 "Об утверждении Типового положения об образовательном учреждении дополнительного образования детей";

Постановлением Правительства Российской Федерации от 19.03.2001 N 196 "Об утверждении Типового положения об общеобразовательном учреждении";

Постановлением Правительства Российской Федерации от 12.09.2008 N 666 "Об утверждении Типового положения о дошкольном образовательном учреждении";

Постановлением Главного государственного санитарного врача РФ от 03.04.2003 N 27 "О введении в действие Санитарно-эпидемиологических правил и нормативов СанПиН 2.4.4.1251-03";

приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 27.03.2006 N 69 "Об особенностях режима рабочего времени и времени отдыха педагогических и других работников образовательных учреждений";

приказом Министерства образования Российской Федерации от 03.12.1999 N 1075 "Об утверждения Положения о государственной (итоговой) аттестации выпускников IX и XI (XII) классов общеобразовательных учреждений Российской Федерации";

приказом Министерства образования Российской Федерации от 23.06.2000 N 1884 "Об утверждении Положения о получении общего образования в форме экстерната";

приказом Министерства образования Российской Федерации от 05.03.2004 N 1089 "Об утверждении федерального компонента государственных образовательных стандартов начального общего, основного общего и среднего (полного) общего образования";

приказом 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";

приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 28.11.2008 N 362 "Об утверждении Положения о формах и порядке проведения государственной (итоговой) аттестации обучающихся, освоивших основные общеобразовательные программы среднего (полного) общего образования";

приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 06.10.2009 N 373 "Об утверждении и введении в действие федерального государственного образовательного стандарта начального общего образования";

санитарно-эпидемиологическими правилами и нормативами "Гигиенические требования к условиям обучения в общеобразовательных учреждениях. СанПиН 2.4.2.1178-02", утвержденными Постановлением Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 28.11.2002 N 44 "О введении в действие санитарно-эпидемиологических правил и нормативов СанПиН 2.4.2.1178-02";

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

Законом Рязанской области от 07.05.2009 N 47-ОЗ "Об образовании в Рязанской области";

Законом Рязанской области от 03.04.2006 N 47-ОЗ "О дополнительных гарантиях по социальной поддержке детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей";

Постановление главы района от 29.12.2011 года № 2046 «Об утверждении ведомственного перечня муниципальных услуг (работ) оказываемых (выполняемых) находящимися в ведении Управления образования и молодежной политики Администрации Рыбновского муниципального района Рязанской области муниципальными учреждениями в качестве основных видов деятельности»;

Приказом Управления образования и молодежной политики от 30.12.2011 г. № 142 «Об утверждении перечня показателей качества муниципальных услуг (работ), оказываемых (выполняемых) находящимися в ведении Управления образования и молодежной политики Администрации Рыбновского муниципального района Рязанской области муниципальными учреждениями в качестве основных видов деятельности».

настоящим приказом.

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

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

наличие и состояние документов, в соответствии с которыми функционирует образовательное учреждение;

условия размещения образовательного учреждения;

укомплектованность образовательного учреждения специалистами и их квалификация;

специальное техническое оснащение образовательного учреждения (оборудование, приборы, аппаратура и т.д.);

состояние информации об образовательном учреждении, порядке и правилах предоставления услуг гражданам;

наличие внутренней (собственной) и внешней систем контроля за деятельностью образовательного учреждения.

3.1. Документы, в соответствии с которыми функционирует образовательное учреждение:

3.1.1. Устав образовательного учреждения.

3.1.2. Лицензия на право ведения (осуществления) образовательной деятельности, свидетельство о государственной аккредитации.

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

3.1.4. Эксплуатационные документы на имеющееся в образовательном учреждении оборудование, приборы и аппаратуру, которые должны способствовать обеспечению их нормальной и безопасной деятельности.

3.1.5. Государственные стандарты и настоящий стандарт, которые должны составлять нормативную основу практической работы образовательного учреждения в соответствующей сфере образования.

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

3.2. Условия размещения образовательного учреждения.

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

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

3.3. Специальное и техническое оснащение образовательного учреждения.

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

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

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

3.4. Укомплектованность образовательного учреждения специалистами и их квалификация.

3.4.1. Образовательное учреждение должно располагать необходимым числом специалистов в соответствии со штатным расписанием.

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

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

3.4.4. Все специалисты образовательного учреждения должны быть аттестованы в установленном порядке.

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

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

3.5. Состояние информации об образовательном учреждении, порядок и правила предоставления услуг гражданам.

В соответствии с требованиями Закона Российской Федерации от 10.07.1992 N 3266-1 "Об образовании" образовательное учреждение обеспечивает открытость и доступность следующей информации:

1) сведения:

о дате создания образовательного учреждения;

о структуре образовательного учреждения;

о реализуемых основных и дополнительных образовательных программах с указанием численности лиц, обучающихся за счет средств бюджета Рязанской области, по договорам с физическими и (или) юридическими лицами с оплатой ими стоимости обучения;

об образовательных стандартах;

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

о материально-техническом обеспечении и об оснащенности образовательного процесса (в том числе о наличии библиотеки, общежитий, спортивных сооружений, об условиях питания, медицинского обслуживания, о доступе к информационным системам и информационно-телекоммуникационным сетям);

об электронных образовательных ресурсах, доступ к которым обеспечивается обучающимся;

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

2) копии:

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

свидетельства о государственной аккредитации (с приложениями);

утвержденных в установленном порядке плана финансово-хозяйственной деятельности или бюджетной сметы образовательного учреждения;

3) отчет о результатах самообследования;

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

5) сведения, указанные в пункте 3.2 статьи 32 Федерального закона от 12 января 1996 года N 7-ФЗ "О некоммерческих организациях".

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

3.6. Наличие внутренней (собственной) и внешней систем (служб) контроля за деятельностью образовательного учреждения.

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

3.6.2. Внешняя система контроля должна включать в себя контроль, который осуществляет Управление образования и молодежной политики в соответствии с Порядком оценки соответствия качества фактически предоставляемых муниципальных услуг юридическим и физическим лицам утвержденным показателям качества данных услуг, утвержденным приказом Управления образования и молодежной политики.

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

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

3.6.3. При оценке качества услуги используются показатели качества муниципальных услуг (работ), оказываемых (выполняемых) находящимися в ведении Управления образования и молодежной политики Администрации Рыбновского района Рязанской области муниципальными учреждениями в качестве основных видов деятельности, утверждаемыми постановлением Главы Рыбновского муниципального района Рязанской области.

4. Качество услуг по предоставлению дошкольного, начального общего, основного общего, среднего (полного) общего образования

Услуги по предоставлению дошкольного, начального общего, основного общего, среднего (полного) общего образования предоставляются населению в образовательных учреждениях.

4.1. Качество услуг по предоставлению начального общего, основного общего, среднего (полного) общего образования в общеобразовательных учреждениях

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

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

Наполняемость классов и групп продленного дня общеобразовательного учреждения устанавливается в количестве 25 обучающихся.

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

Содержание общего образования в конкретном общеобразовательном учреждении определяется образовательными программами, разрабатываемыми и реализуемыми общеобразовательным учреждением самостоятельно на основе государственных образовательных стандартов и примерных образовательных учебных программ, курсов, дисциплин.

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

В течение учебного года определяются сроки для каникулярного времени. Для обучающихся в первом классе в течение года устанавливаются дополнительные недельные каникулы.

Общеобразовательное учреждение в соответствии со своим уставом может реализовывать дополнительные образовательные программы и оказывать дополнительные образовательные услуги (на договорной основе), не включенные в перечень основных общеобразовательных программ, определяющие его статус.

Общеобразовательное учреждение при наличии лицензии (разрешения) может по договорам с организациями проводить профессиональную подготовку обучающихся в качестве дополнительной образовательной услуги, в том числе за плату.

Профессиональная подготовка в общеобразовательном учреждении проводится только с согласия обучающихся и их родителей (законных представителей).

Общеобразовательное учреждение самостоятельно выбирает формы, средства и методы обучения и воспитания в соответствии с Законом Российской Федерации от 10.07.1992 N 3266-1 "Об образовании" и уставом общеобразовательного учреждения.

Общеобразовательное учреждение самостоятельно в выборе системы оценок, формы, порядка и периодичности промежуточной аттестации обучающихся в соответствии со своим уставом и с Законом Российской Федерации от 10.07.1992 N 3266-1 "Об образовании".

Освоение общеобразовательных программ основного общего и среднего (полного) общего образования завершается обязательной итоговой аттестацией обучающихся.

Выпускникам образовательного учреждения, имеющего государственную аккредитацию, после прохождения ими государственной (итоговой) аттестации выдается документ государственного образца о соответствующем уровне образования, заверяемый печатью учреждения.

5. Качество услуг по предоставлению дополнительного образования детям в муниципальных бюджетных образовательных учреждениях дополнительного образования детей

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

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

Услуги должны быть предоставлены по образовательным программам следующих направленностей: научно-техническая, спортивно-техническая, физкультурно-спортивная, художественно-эстетическая, туристско-краеведческая, эколого-биологическая, культурологическая, социально-педагогическая, естественнонаучная.

Качество услуг по предоставлению дополнительного образования детям в МОУ ДОД должно обеспечивать развитие индивидуальных потребностей ребенка, которые не обеспечиваются в достаточной мере в рамках основных образовательных программ, а компенсируются в виде интеллектуальных, досуговых, информационных, развивающих услуг дополнительного образования.

Оказание услуги по предоставлению дополнительного образования детям должно способствовать профилактике асоциального поведения, правонарушений среди детей, подростков и молодежи.

Организация организационно-массовых мероприятий, проводимых МОУ ДОД, должна осуществляться в соответствии с разработанными долгосрочными целевыми

программами, планами работы, календарями организационно-массовых мероприятий в Рязанской области.

Качество услуг по предоставлению дополнительного образования детям в МОУ ДОД должно формировать у граждан такие качества, как активная гражданская позиция, патриотизм, умение трудиться, соблюдать дисциплину.

Соблюдение норм и правил безопасности при проведении занятий в объединениях МОУ ДОД не должно допускать причинения вреда здоровью, чести и достоинству граждан, проявлений жестокости и насилия.

Качество услуг, связанных с проведением занятий в учебных группах, объединениях, должно обеспечивать комфортные условия для этого. В учреждениях должны быть необходимое освещение, вентиляция, раздевалки, душевые.

Услуги по предоставлению дополнительного образования детям в областных государственных образовательных учреждениях дополнительного образования детей МОУ ДОД должны обеспечивать выявление, становление и развитие талантов, возможность для дальнейшего развития одаренных детей, а также их участия в межрегиональных, зональных, всероссийских соревнованиях, слетах, конкурсах, олимпиадах.

Получатели услуги - население в возрасте от 6 до 18 лет. Единица измерения услуги - количество воспитанников.