



**АДМИНИСТРАЦИЯ
Шатурского муниципального района Московской области**

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 31.12.2014 № 3763

г.Шатура

**Об утверждении стандартов качества
предоставления муниципальных услуг в сфере образования
Шатурского муниципального района**

В соответствии с Бюджетным кодексом Российской Федерации, Федеральным законом от 06.10.2003 №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Федеральным законом от 29.12.2012 №273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», в целях создания системы контроля за результатами деятельности муниципальных учреждений сферы образования и повышения качества муниципальных услуг в сфере образования, предоставляемых населению Шатурского муниципального района

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить стандарты качества предоставления муниципальных услуг в сфере образования Шатурского муниципального района (прилагается).
2. Управлению образования (Веселова Н.Н.) обеспечить контроль за соблюдением учреждениями требований, установленных в стандартах качества предоставления муниципальных услуг.
3. Контроль за исполнением постановления возложить на заместителя главы администрации Шатурского муниципального района Александрову Т.В.

Глава муниципального района

А.Д. Келлер

**Стандарт качества предоставления
муниципальных услуг в области образования в Шатурском муниципальном районе**

1. Общие положения

1.1. Разработчиком стандарта качества предоставления муниципальных услуг в области образования в Шатурском муниципальном районе (далее – Стандарт) является Управление образования администрации Шатурского муниципального района.

1.2. Настоящий Стандарт распространяется на услуги в области образования, предоставляемые населению муниципальными образовательными учреждениями (далее – Учреждение), финансируемыми из средств бюджета Шатурского муниципального района.

1.3 Стандарт устанавливает основные требования, определяющие качество предоставления следующих муниципальных услуг в области образования:

- реализация основных общеобразовательных программ дошкольного образования;
- осуществление присмотра и ухода за детьми дошкольного возраста;
- реализация основных общеобразовательных программ начального общего образования, основного общего образования, среднего общего образования;
- организация отдыха и оздоровления детей и подростков в каникулярное время;
- реализация дополнительных общеобразовательных программ;
- реализация дополнительных профессиональных образовательных программ повышения квалификации.

1.4 Настоящим Стандартом устанавливаются обязательные требования, обеспечивающие необходимый уровень качества и доступности муниципальной услуги в целом, а также на каждом этапе ее предоставления, включая обращение за муниципальной услугой, ее оформление и регистрацию, получение услуги, оценку качества услуги и рассмотрение жалоб (претензий) получателей услуги.

1.5. Нормативно-правовые акты, регламентирующие качество предоставления муниципальных услуг в области образования:

- Конституция Российской Федерации (принята на всенародном голосовании 12.12.1993 г.);
- Конвенция о правах ребёнка, одобренная Генеральной Ассамблеей ООН 20.11.1989;
- Федеральный закон от 24.07.1998 № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка» (с изменениями и дополнениями);
- Федеральный закон от 06.10.2003 г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями);
- Федеральный закон от 30.03.1999 № 52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения» (с изменениями и дополнениями);

- Федеральный закон от 24.06.1999 № 120-ФЗ «Об основах системы профилактики безнадзорности и нарушений несовершеннолетних» (с изменениями и дополнениями);
- Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан в Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями)
- Закон Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» (с изменениями и дополнениями);
- Федеральный закон от 29.12.2012 N 273-ФЗ "Об образовании в Российской Федерации" (с изменениями и дополнениями);
- Закон Московской области от 27.07.2013г. № 94/2013-ОЗ «Об образовании» (с изменениями и дополнениями);
- Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 29 августа 2013 г. N 1008 «Об утверждении порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным общеобразовательным программам»;
- Постановление Правительства РФ от 28 октября 2013 года № 966 «О лицензировании образовательной деятельности»;
- Постановление Правительства Российской Федерации от 15 августа 2013 г. № 706 «Об утверждении Правил оказания платных образовательных услуг»;
- Постановление Правительства РФ от 18 ноября 2013 г. № 1039 «О государственной аккредитации образовательной деятельности»;
- Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 30 августа 2013 г. N 1015 "Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по основным общеобразовательным программам – образовательным программам начального общего, основного общего и среднего общего образования";
- Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 30 августа 2013 г. № 1014 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по основным общеобразовательным программам – образовательным программам дошкольного образования»;
- Устав Шатурского муниципального района;
- Постановление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека, Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 15 мая 2013 г. N 26 «Об утверждении СанПиН 2.4.1.3049-13 "Санитарно – эпидемиологические требования к устройству, содержанию и организации режима работы дошкольных образовательных организаций»;
- Постановление Правительства РФ от 31 августа 2013 г. № 755 «О федеральной информационной системе обеспечения проведения государственной итоговой аттестации обучающихся, освоивших образовательные программы основного общего и среднего общего образования, и приеме граждан в образовательные организации для получения среднего профессионального и высшего образования и региональных информационных системах обеспечения проведения государственной итоговой аттестации обучающихся, освоивших образовательные программы основного общего и среднего общего образования»;
- Постановление Правительства РФ от 10.07.2013 № 582 «Об утверждении Правил размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновления информации об образовательной организации»;
- Постановление Правительства РФ от 05 августа 2013 г. № 662 «Об осуществлении мониторинга системы образования»;
- Постановление от 23.07.2008 № 45 «Санитарно-эпидемиологические требования к организации питания обучающихся в общеобразовательных учреждениях, учреждениях начального и среднего профессионального образования. СанПиН 2.4.2.1178-02»;

- Постановление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека, Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 29 декабря 2010 г. N 189 «Об утверждении САНПИН 2.4.2.2821-10 «Санитарно-эпидемиологические требования к условиям и организации обучения в общеобразовательных учреждениях» (с изменениями и дополнениями);

- Приказ Министерства образования Российской Федерации от 09.03.2004 №1312 «Об утверждении федерального базисного учебного плана и примерных учебных планов для образовательных учреждений Российской Федерации, реализующих программы общего образования» (с изменениями и дополнениями);

- Приказ Министерства образования Московской области «Об организации региональной системы повышения квалификации педагогических и руководящих работников образовательных учреждений Московской области» от 28.12.2009 № 2804;

- иные нормативно-правовые акты регламентирующие качество предоставления муниципальных услуг в области образования.

1.6 Муниципальная услуга предоставляется бесплатно для ее получателей.

2. Реализация основных общеобразовательных программ дошкольного образования

2.1. Содержание (предмет) услуги:

Реализация основных общеобразовательных программ дошкольного образования в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом дошкольного образования и с учётом соответствующих примерных основных образовательных программ, в том числе, реализация адаптированных образовательных программ дошкольного образования для воспитанников с ограниченными возможностями здоровья.

Единица измерения показателя объёма (содержания) муниципальной услуги – число воспитанников (человек).

2.2. Потребитель услуги.

Потребителями муниципальной услуги являются физические лица, граждане от двух месяцев до достижения ими школьного возраста (далее – воспитанники), проживающие на территории Шатурского муниципального района.

Законными представителями интересов потребителей муниципальной услуги являются родители (законные представители) воспитанника.

Для лиц с ограниченными возможностями здоровья получение образовательной услуги определяется в индивидуальном порядке.

2.3. Исполнитель услуги:

Муниципальная услуга предоставляется в муниципальных дошкольных образовательных учреждениях, осуществляющих деятельность по образовательным программам дошкольного общего образования.

2.4. Порядок получения доступа к муниципальной услуге.

2.4.1. Муниципальная услуга в части приема заявлений предоставляется по адресу: Московская область, г. Шатура, ул. Интернациональная, д.8 (МАУ «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг населению

Шатурского муниципального района») и/или на портале государственных услуг Московской области, обеспечивается ресурсами Единой информационной системы «Зачисление в ДОУ» (далее – ЕИС).

2.4.2. Заявителю может быть отказано в предоставлении муниципальной услуги в части приема заявлений, постановки на учет ЕИС в случае:

- обращения гражданина, не являющегося Заявителем или представителем Заявителя;
- подачи недостоверных (недостаточных) сведений, препятствующих процедуре идентификации данных свидетельства о рождении ребенка;
- по основаниям, предусмотренным пунктом 2.2. настоящего Стандарта.

В части зачисления в ДОУ:

- отсутствия в ЕИС информации о направлении ребенка в ДОУ;
- наличия медицинских противопоказаний к посещению ребенком ДОУ;
- по основаниям, предусмотренным пунктом 2.2. настоящего Стандарта;
- отсутствия свободных мест в ДОУ.

2.4.3. Учреждение знакомит родителей (законных представителей) с Уставом Учреждения, лицензией на право ведения образовательной деятельности, основными образовательными программами дошкольного образования, реализуемыми этим Учреждением, и другими документами, регламентирующими деятельность Учреждения.

2.4.4. Юридическим фактом, являющимся основанием для предоставления муниципальной услуги, является издание приказа о зачислении.

2.4.5. Отказ в приеме заявления по иным основаниям не допускается.

2.5. Требования к качеству предоставления муниципальной услуги.

2.5.1. Требования к исполнителю услуги.

Учреждение оказывает муниципальную услугу в соответствии с уставом, лицензией на право ведения образовательной деятельности, образовательной программой дошкольного образования, разработанной и утвержденной Учреждением в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом дошкольного образования и с учетом соответствующих примерных образовательных программ дошкольного образования, актом готовности к учебному году, включающему заключения государственного органа пожарного надзора, органа по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека.

2.5.2. Требования к персоналу, непосредственно обеспечивающему предоставление услуги.

Работники учреждения должны иметь профессиональную квалификацию, соответствующую требованиям тарифно-квалификационной характеристики по должности и полученной специальности, подтвержденную соответствующими документами об уровне образования и (или) квалификации.

В учреждении обеспечиваются требования к персоналу, установленные в Постановлении Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека, Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от

15 мая 2013 г. N 26 «Об утверждении САНПИН 2.4.1.3049-13 "Санитарно – эпидемиологические требования к устройству, содержанию и организации режима работы дошкольных образовательных организаций».

Работники Учреждения должны проходить гигиеническую подготовку и переподготовку по программе гигиенического обучения не реже 1 раза в 2 года.

Медицинское обслуживание детей обеспечивается специально закрепленным органом здравоохранения за Учреждением медицинским персоналом, который наряду с руководством Учреждения несет ответственность за здоровье и физическое развитие детей, проведение лечебно-профилактических мероприятий, соблюдение санитарно-гигиенических норм, контроль режима и качества питания.

К педагогической деятельности в учреждениях не допускаются лица в соответствии с ограничениями права на занятия педагогической деятельностью, установленными действующим законодательством Российской Федерации.

2.6. Требования к организации и порядку предоставления муниципальной услуги.

2.6.1. Информирование родителей (законных представителей) несовершеннолетних о порядке предоставления муниципальной услуги осуществляется любым способом, предусмотренным законодательством Российской Федерации и обеспечивающим ее доступность для потребителей.

Учреждение обязано своевременно предоставлять информацию о ходе и содержании образовательного процесса, о проводимых мероприятиях с участием воспитанников и их родителей (законных представителей).

2.6.2 Муниципальная услуга оказывается потребителю по завершении процедуры допуска к муниципальной услуге.

Родители (законные представители) потребителя муниципальной услуги должны непосредственно обратиться в Учреждение, оказывающее муниципальную услугу.

Содержание дошкольного образования определяется общеобразовательной программой дошкольного образования, утверждаемой и реализуемой Учреждением самостоятельно. Образовательный процесс в Учреждении регламентируется расписанием непосредственно образовательной деятельности, и осуществляется на основе учебного плана, разрабатываемого Учреждением самостоятельно.

Учебная нагрузка и режим непосредственно образовательной деятельности воспитанников определяются уставом Учреждения в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом дошкольного образования и санитарно-гигиеническими требованиями.

Образовательный процесс в Учреждении осуществляется с 01 сентября по 31 мая.

Продолжительность летнего оздоровительного периода составляет 75 календарных дней (с 01 июня по 31 августа). В летний оздоровительный период в Учреждении образовательная деятельность направлена на физическое развитие воспитанников, укрепление здоровья, формирование двигательных навыков и качеств, достижение достаточного объема двигательной активности детей через использование различных форм физических упражнений с широким включением подвижных игр, спортивных упражнений с элементами соревнований, а также познавательные пешеходные прогулки, экскурсии, прогулки по маршруту (простейший туризм).

3.7. Требования к взаимодействию сотрудников Учреждения с получателями муниципальной услуги

3.7.1. При предоставлении муниципальной услуги сотрудники Учреждения проявляют к воспитанникам и их родителям (законным представителям) вежливость, внимание, выдержку, предусмотрительность.

3.7.2. Между Учреждением и одним из родителей (законным представителем), после издания приказа о зачислении в Учреждение, заключается договор на оказание муниципальной услуги, включающий в себя взаимные права, обязанности и ответственность сторон.

3.7.3. В случае обращения за получением муниципальной услуги представителя родителей (законных представителей) заявитель дополнительно представляет документы, подтверждающие наличие согласия указанных лиц на обработку их персональных данных, а также полномочие заявителя действовать от имени указанных лиц при передаче их персональных данных в Учреждение. Указанные документы могут быть представлены на бумажном носителе или в форме электронного документа (при наличии электронной подписи).

3.8. Результаты оказания муниципальной услуги.

Результатом оказания муниципальной услуги является получение воспитанниками дошкольного образования в соответствии с образовательной программой, разработанной Учреждением, в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом дошкольного образования и лицензией на право ведения образовательной деятельности.

Результативность (эффективность) оказания муниципальной услуги оценивается посредством проведения мониторинга оценки соответствия качества фактически предоставляемой муниципальной услуги Стандарту качества и выявления уровня удовлетворенности потребителей качеством муниципальной услуги на основании проведенного специального опроса (анкетирования).

3.9. Система индикаторов качества муниципальных услуг в сфере дошкольного образования:

№ п/п	Индикаторы качества муниципальной услуги	Значение индикатора
1.	Полнота реализации основной общеобразовательной программы дошкольного общего образования	100 %
2.	Количество пропусков по болезни одним ребенком в год	Не более областного показателя (13 дней)
3.	Обеспеченность дошкольных учреждений педагогическими кадрами	100%
4.	Доля педагогических работников, прошедших курсы повышения квалификации, от общего количества педагогических работников дошкольных учреждений (за последние 5 лет)	100%
5.	Наличие жалоб потребителей за оказанную муниципальную услугу	0
6.	Удовлетворенность населения качеством дошкольного образования детей	65%

3. Осуществление присмотра и ухода за детьми

3.1. Содержание (предмет) услуги:

Реализация мероприятий по присмотру и уходу за детьми в соответствии с требованиями санитарно-эпидемиологических правил и норм. Под присмотром и уходом за детьми понимается комплекс мер по организации питания и хозяйственно-бытового обслуживания детей, обеспечению соблюдения ими личной гигиены и режима дня.

Единица измерения показателя объема (содержания) муниципальной услуги – число воспитанников (человек).

3.2. Потребителями муниципальной услуги являются физические лица, граждане от 2-х месяцев до достижения ими школьного возраста (далее – воспитанники), проживающие на территории Шатурского муниципального района.

Законными представителями интересов потребителей муниципальной услуги являются родители (законные представители) воспитанника.

Для лиц с ограниченными возможностями здоровья получение образовательной услуги определяется в индивидуальном порядке.

3.3. Исполнитель услуги:

Муниципальная услуга предоставляется в муниципальных дошкольных образовательных учреждениях, осуществляющих деятельность по образовательным программам дошкольного общего образования.

3.4. Порядок получения доступа к муниципальной услуге

3.4.1. . Муниципальная услуга в части приема заявлений предоставляется по адресу: Московская область, г. Шатура, ул. Интернациональная, д. 8 (МАУ «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг населению Шатурского муниципального района») и\или на портале государственных услуг Московской области и обеспечивается ресурсами Единой информационной системы «Зачисление в ДОУ» (далее - ЕИС).

3.4.2. Заявителю может быть отказано в предоставлении муниципальной услуги в части приема заявлений, постановки на учет ЕИС в случае:

- обращения гражданина, не являющегося Заявителем или представителем Заявителя;
- подачи недостоверных (недостаточных) сведений, препятствующих процедуре идентификации данных свидетельства о рождении ребенка;
- по основаниям, предусмотренным пунктом 2.2. настоящего Стандарта .
В части зачисления в ДОУ:
- отсутствия в ЕИС информации о направлении ребенка в ДОУ;
- наличия медицинских противопоказаний к посещению ребенком ДОУ;
- по основаниям, предусмотренным пунктом 2.2. настоящего Стандарта;
- отсутствия свободных мест в ДОУ.

3.4.3. Учреждение знакомит родителей (законных представителей) с уставом Учреждения, лицензией на право ведения образовательной деятельности, основными образовательными программами дошкольного образования, реализуемыми этим Учреждением, и другими документами, регламентирующими деятельность Учреждения.

3.4.4. Юридическим фактом, являющимся основанием для предоставления муниципальной услуги, является издание приказа о зачислении.

3.4.5. Отказ в приеме заявления по иным основаниям не допускается.

3.5. Требования к качеству предоставления муниципальной услуги.

3.5.1. Требования к исполнителю услуги.

Учреждение предоставляет муниципальную услугу в соответствии с лицензией на право ведения образовательной деятельности, Уставом учреждения, внутренними локальными актами, регламентирующими деятельность учреждения, актом готовности к учебному году, включающему заключения государственного органа пожарного надзора, органа по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека и других уполномоченных органов государственной власти и местного самоуправления Шатурского муниципального района.

3.5.2. Требования к персоналу, непосредственно обеспечивающему предоставление услуги.

Работники учреждения должны иметь профессиональную квалификацию, соответствующую требованиям тарифно-квалификационной характеристики по должности и полученной специальности, подтвержденную соответствующими документами об уровне образования и (или) квалификации.

В учреждении обеспечиваются требования к персоналу, установленные в Постановлении Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека, Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 15 мая 2013 г. N 26 «Об утверждении СанПиН 2.4.1.3049-13 "Санитарно – эпидемиологические требования к устройству, содержанию и организации режима работы дошкольных образовательных организаций».

Работники Учреждения должны проходить гигиеническую подготовку и переподготовку по программе гигиенического обучения не реже 1 раза в 2 года.

Медицинское обслуживание детей обеспечивается специально закрепленными органами здравоохранения за Учреждением медицинским персоналом, который наряду с руководством Учреждения несет ответственность за здоровье и физическое развитие детей, проведение лечебно-профилактических мероприятий, соблюдение санитарно-гигиенических норм, контроль режима и качества питания.

К педагогической деятельности в учреждениях не допускаются лица в соответствии с ограничениями права на занятия педагогической деятельностью, установленными действующим законодательством Российской Федерации.

3.6. Требования к организации и порядку предоставления муниципальной услуги.

3.6.1. Информирование родителей (законных представителей) несовершеннолетних о порядке предоставления муниципальной услуги осуществляется любым способом, предусмотренным законодательством Российской Федерации и обеспечивающим ее доступность для потребителей.

Учреждение обязано своевременно предоставлять информацию об изменениях в содержании присмотра и ухода за детьми (карантин, сокращенный рабочий предпраздничный день, закрытие Учреждения на ремонт и др.), о проводимых мероприятиях с участием воспитанников, родителей (законных представителей).

3.6.2 Муниципальная услуга оказывается потребителю по завершению процедуры допуска к муниципальной услуге.

Родители (законные представители) потребителя муниципальной услуги должны непосредственно обратиться в Учреждение, оказывающее муниципальную услугу.

Учредитель образовательного Учреждения, осуществляющего присмотр и уход за детьми, устанавливает плату, взимаемую с родителей (законных представителей), и ее размер (статья 65 Федерального закона от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»).

Муниципальная услуга оказывается с момента зачисления воспитанника в Учреждение на период действия договора между родителем (законным представителем) потребителя и Учреждением.

В Учреждении присмотр и уход за воспитанниками в части общения осуществляется на государственном языке Российской Федерации.

Осуществление присмотра и ухода за воспитанниками осуществляется во время всего пребывания воспитанника в Учреждении, в частности в группах. Группы могут иметь общеразвивающую, компенсирующую, оздоровительную или комбинированную направленность.

В группах компенсирующей направленности осуществляется присмотр и уход за детьми с ограниченными возможностями здоровья с учетом особенностей их психофизического развития, индивидуальных возможностей, обеспечивающей коррекцию нарушений развития и социальную адаптацию воспитанников с ограниченными возможностями здоровья.

В группах оздоровительной направленности осуществляется присмотр и уход за детьми с туберкулезной интоксикацией, часто болеющих детей и других категорий детей, нуждающихся в длительном лечении и проведении для них необходимого комплекса специальных оздоровительных мероприятий, санитарно-гигиенических и профилактических мероприятий и процедур.

В группах комбинированной направленности осуществляется присмотр и уход за здоровыми детьми и детьми с ограниченными возможностями здоровья с учетом особенностей их психофизического развития, индивидуальных возможностей, а также социальная адаптация воспитанников с ограниченными возможностями здоровья.

В группы могут включаться как воспитанники одного возраста, так и воспитанники разных возрастов (разновозрастные группы).

Присмотр и уход за воспитанниками в Учреждении осуществляется с 01 сентября по 31 мая. Продолжительность летнего оздоровительного периода составляет 75 календарных дней (с 01 июня по 31 августа). Во время летнего периода продолжается оказание услуги по присмотру и уходу за воспитанниками, если Учреждение не закрыто на ремонтные работы по подготовке к новому учебному году. В летний оздоровительный период присмотр и уход за детьми направлен на улучшение состояния здоровья и физического развития, формирование двигательных навыков и качеств, достижение достаточного объема двигательной активности детей через использование различных форм физических упражнений с широким включением подвижных игр, спортивных упражнений с элементами соревнований, а также пешеходные прогулки, экскурсии, прогулки по маршруту (простейший туризм).

Питание детей должно быть организовано в соответствии с СанПиН 2.4.1.3049-13 «Санитарно-эпидемиологические требования к устройству, содержанию и организации режима работы дошкольных образовательных организаций».

3.7. Требования к взаимодействию сотрудников Учреждения с получателями муниципальной услуги

3.7.1. При предоставлении муниципальной услуги сотрудники Учреждения проявляют к воспитанникам и их родителям (законным представителям) вежливость, внимание, выдержку, предусмотрительность.

3.7.2. Между Учреждением и одним из родителей (законным представителем) после издания приказа о зачислении в Учреждение заключается договор на оказание муниципальной услуги, включающий в себя взаимные права, обязанности и ответственность сторон.

3.7.3. В случае обращения за получением муниципальной услуги представителя родителей (законных представителей) заявитель дополнительно представляет документы, подтверждающие наличие согласия указанных лиц на обработку их персональных данных, а также полномочие заявителя действовать от имени указанных лиц при передаче их персональных данных в Учреждение. Указанные документы могут быть представлены на бумажном носителе или в форме электронного документа (при наличии электронной подписи).

3.8. Результаты оказания муниципальной услуги.

Результатом оказания муниципальной услуги является:

- реализация комплекса мер по организации питания, хозяйственно-бытового обслуживания воспитанников, обеспечение соблюдения ими личной гигиены и режима дня;
- осуществление присмотра и ухода за детьми.

Результативность (эффективность) оказания муниципальной услуги оценивается посредством проведения мониторинга оценки соответствия качества фактически предоставляемой муниципальной услуги Стандарту качества и выявления уровня удовлетворенности потребителей качеством муниципальной услуги на основании проведенного специального опроса (анкетирования).

3.9. Система индикаторов качества муниципальных услуг в сфере общего образования:

№ п/п	Индикаторы качества муниципальной (бюджетной) услуги	Значение индикатора
1.	Наличие положительной динамики по уменьшению случаев заболевания и количества пропусков по болезни	Соответствие/ниже областного показателя
2.	Обновление информации о деятельности образовательного учреждения для родителей и воспитанников	Не реже одного-двух раз в месяц
3.	Наличие жалоб потребителей услуги на оказание услуги	0
4.	Наличие травматизма и/или чрезвычайных ситуаций	0

4. Реализация основных общеобразовательных программ начального общего образования, основного общего образования, среднего общего образования

4.1. Содержание (предмет) услуги:

Реализация основных общеобразовательных программ начального общего образования, основного общего образования, среднего общего образования в соответствии с федеральным компонентом государственного стандарта общего образования, федеральным государственным образовательным стандартом начального общего образования, федеральным государственным образовательным стандартом основного общего образования, федеральным государственным образовательным стандартом среднего общего образования, в том числе, реализация адаптированных образовательных программ для учащихся с ограниченными возможностями здоровья.

Единица измерения показателя объема (содержания) муниципальной услуги – число учащихся (человек).

4.2. Потребитель услуги – население Шатурского муниципального района в возрасте от 6,5 до 18 лет (далее – граждане, обучающиеся). По заявлению родителей (законных представителей) Учредитель муниципальных образовательных учреждений в лице Управления образования вправе разрешить прием детей для обучения в более раннем возрасте.

4.3. Исполнитель услуги:

Муниципальная услуга предоставляется в муниципальных общеобразовательных учреждениях, осуществляющих образовательную деятельность по образовательным программам начального общего образования, основного общего образования, среднего общего образования.

4.4. Порядок получения доступа к муниципальной услуге

4.4.1. Порядок получения доступа к муниципальной услуге определяется правилами приема (зачисления) детей в Учреждение (далее – правила приема). Правила приема граждан в указанные Учреждения определяются Учреждением самостоятельно в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Правила приема граждан в образовательные учреждения для обучения по основным общеобразовательным программам должны обеспечивать прием в указанные образовательные учреждения граждан, которые проживают на территории Шатурского муниципального района, закрепленной органами местного самоуправления за конкретным муниципальным образовательным учреждением (далее – закрепленная территория), и имеющих право на получение общего образования (далее – закрепленные лица).

Закрепленным лицам может быть отказано в приеме только по причине отсутствия свободных мест в образовательном учреждении. В случае отказа в предоставлении места в Учреждении родители (законные представители) для решения вопроса об устройстве ребенка в другое учреждение обращаются в Управление образования администрации Шатурского муниципального района.

Управление образования администрации Шатурского муниципального района представляет гражданину информацию о наличии свободных мест в иных учреждениях и обеспечивает его прием в другое учреждение.

4.4.2. При приеме детей Учреждение знакомит их и (или) их родителей (законных представителей) с уставом Учреждения, лицензией на право ведения образовательной деятельности, свидетельством о государственной аккредитации, основными образовательными

программами, реализуемыми этим Учреждением, настоящим Стандартом и другими документами, регламентирующими организацию образовательного процесса.

4.4.3. Юридическим фактом, являющимся основанием для предоставления муниципальной услуги, является издание приказа о зачислении.

4.4.4. Заявителю может быть отказано в приеме заявления по основаниям, предусмотренным пунктом 3.4.1. настоящего Стандарта и (или) если учреждение не реализует образовательную программу того уровня (направленности), по которой учащийся обучался ранее.

4.4.5. Отказ в приеме заявления по иным основаниям не допускается.

4.5. Требования к качеству предоставления муниципальной услуги.

4.5.1. Требования к исполнителю услуги.

Учреждение предоставляет муниципальную услугу в соответствии с лицензией на право ведения образовательной деятельности, свидетельством о государственной аккредитации, Уставом учреждения, внутренними локальными актами, регламентирующими деятельность учреждения, актом готовности к учебному году, включающему заключения государственного органа пожарного надзора, органа по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека и других уполномоченных органов государственной власти и местного самоуправления Шатурского муниципального района.

4.5.2. Требования к персоналу, непосредственно обеспечивающему предоставление услуги.

Работники учреждения должны иметь профессиональную квалификацию, соответствующую требованиям тарифно-квалификационной характеристики по должности и полученной специальности, подтвержденную соответствующими документами об уровне образования и (или) квалификации.

В учреждении обеспечиваются требования к персоналу, установленные в разделе XI «Требования к организации медицинского обслуживания обучающихся и прохождению медицинских осмотров работниками образовательных учреждений» СанПиН 2.4.2.2821 – 1- «Санитарно-эпидемиологические требования к условиям и организации обучения в общеобразовательных учреждениях».

К педагогической деятельности в учреждениях не допускаются лица в соответствии с ограничениями права на занятия педагогической деятельностью, установленными действующим законодательством Российской Федерации.

4.6. Требования к организации и порядку предоставления муниципальной услуги.

4.6.1. Информирование учащихся и родителей (законных представителей) несовершеннолетних учащихся о порядке предоставления муниципальной услуги осуществляется любым способом, предусмотренным законодательством Российской Федерации и обеспечивающим ее доступность для потребителей.

Учреждение обязано своевременно предоставлять информацию о ходе и содержании образовательного процесса, о проводимых мероприятиях с участием учащихся и их родителей (законных представителей).

4.6.2. Учреждение, оказывающее услугу, не позднее 10 дней до начала учебного года должно принять образовательную программу, разработанную в соответствии с федеральными государственными стандартами и с учетом соответствующих примерных основных образовательных программ.

При реализации образовательных программ Учреждением используются различные образовательные технологии.

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

Использование при реализации образовательных программ методов и средств обучения и воспитания, образовательных технологий, наносящих вред физическому или психическому здоровью обучающихся, запрещается.

Образовательная деятельность организуется в соответствии с расписанием учебных занятий, которое определяется Учреждением самостоятельно.

Учебная нагрузка и режим занятий учащихся определяются в соответствии с санитарно-гигиеническими требованиями.

Образовательный процесс в образовательном Учреждении осуществляется на основе годового календарного учебного графика, разрабатываемого и утверждаемого им самостоятельно, и регламентируется расписанием занятий. Учебный год в учреждении начинается 1 сентября. В процессе освоения общеобразовательной программы учащимся предоставляются каникулы.

Учреждение обеспечивает функционирование системы внутреннего мониторинга качества образования, осуществляет текущий контроль успеваемости и промежуточную аттестацию обучающихся.

Освоение образовательных программ основного общего, среднего общего образования завершается обязательной государственной (итоговой) аттестацией обучающихся. Порядок проведения государственной (итоговой) аттестации обучающихся устанавливается федеральным органом государственной власти в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

4.7. Требования к взаимодействию сотрудников Учреждения с потребителями муниципальной услуги.

4.7.1. При предоставлении муниципальной услуги сотрудники Учреждения проявляют к обучающимся и их родителям (законным представителям) вежливость, внимание, выдержку, предусмотрительность.

4.7.2. Между Учреждением и одним из родителей (законных представителей) после издания приказа о зачислении в Учреждение заключается договор об образовании, включающий в себя взаимные права, обязанности и ответственность сторон, возникающие в процессе обучения, воспитания.

4.7.3. В случае обращения за получением муниципальной услуги представителя родителей (законных представителей) заявитель дополнительно представляет документы, подтверждающие наличие согласия указанных лиц на обработку их персональных данных, а также полномочие заявителя действовать от имени указанных лиц при передаче их персональных данных в Учреждение. Указанные документы могут быть представлены на бумажном носителе или в форме электронного документа (при наличии электронной подписи).

4.8. Результаты предоставления муниципальной услуги.

Результатом предоставления муниципальной услуги является:

- перевод учащегося в следующий класс при освоении в полном объеме образовательной программы учебного года;
- условный перевод в следующий класс учащегося, имеющего по итогам учебного года академическую задолженность;

- оставление учащегося, не освоившего в полном объеме образовательную программу учебного года или не ликвидировавшего академическую задолженность в установленные сроки, по усмотрению родителей (законных представителей) на повторное обучение, перевод на обучение по адаптированным образовательным программам в соответствии с рекомендациями психолого-медико-педагогической комиссии либо на обучение по индивидуальному учебному плану;
- выдача документа об образовании, либо документа об обучении.

4.9. Система индикаторов качества муниципальных услуг в сфере общего образования:

№ п/п	Индикаторы качества муниципальной (бюджетной) услуги	Значение индикатора
1.	Доля учащихся, освоивших основную общеобразовательную программу начального общего образования по завершении первой ступени общего образования	98%
2.	Доля детей, оставленных на повторный год обучения, от общего числа учащихся: <ul style="list-style-type: none"> • начального общего образования • основного общего образования 	Не более 0,5% Не более 1%
3.	Доля учащихся, освоивших основную общеобразовательную программу основного общего образования по завершении второй ступени общего образования	98%
4.	Доля учащихся, освоивших основную общеобразовательную программу среднего общего образования по завершении третьей ступени общего образования	98%
5.	Полнота реализации основной общеобразовательной программы: <ul style="list-style-type: none"> • начального общего образования • основного общего образования • среднего общего образования 	100% 100% 100%
6.	Удельный вес детей, охваченных дополнительным образованием, от общего числа учащихся	Не менее 75%
7.	Охват учащихся организованным горячим питанием	Не менее 75%
8.	Обеспеченность общеобразовательных учреждений педагогическими кадрами	100%
9.	Доля педагогических кадров с высшим образованием от общего числа	Не менее 90%

10.	Доля аттестованных педагогов от общего количества педагогов	Не менее 95%
11.	Доля педагогических работников, прошедших курсы повышения квалификации, от общего количества педагогических работников общеобразовательных учреждений (за последние 5 лет)	100%
12.	Доля обучающихся по ФГОС НОО (в общей численности обучающихся по ФГОС НОО), которым обеспечена возможность пользоваться учебно-лабораторным оборудованием в соответствии с ФГОС НОО	100%
13.	Доля управленческих кадров, прошедших повышение квалификации в соответствии с ФГОС (в общей численности управленческих кадров)	100%
14.	Доля учителей, работающих по ФГОС, прошедших повышение квалификации в соответствии с ФГОС (в общей численности учителей, работающих по ФГОС)	100%
15.	Наличие жалоб потребителей услуги за оказанные услуги	0
16.	Удовлетворенность населения качеством общего образования	65%

4.10. Предоставление сопутствующих услуг в электронном виде.

4.10.1. В составе муниципальной услуги в электронном виде (полностью либо частично) предоставляются следующие услуги:

- «Предоставление информации из федеральной базы данных о результатах единого государственного экзамена»;
- «Предоставление информации о порядке проведения государственной итоговой аттестации обучающихся, освоивших основные и дополнительные общеобразовательные (за исключением дошкольных) и профессиональные образовательные программы»;
- «Предоставление информации об образовательных программах и учебных планах, рабочих программах учебных курсов, предметов, дисциплин (модулей), годовых календарных учебных графиках»;
- «Предоставление информации о текущей успеваемости учащегося, ведение электронного дневника и электронного журнала».

4.10.2. Получателями сопутствующих услуг в электронном виде являются обучающиеся и родители (законные представители) обучающихся.

4.10.3. Предоставление сопутствующих услуг в электронном виде осуществляется бесплатно для получателя в соответствии с действующим законодательством.

5. Организация отдыха и оздоровления детей и подростков в каникулярное время

5.1. Содержание (предмет) услуги:

организация отдыха и оздоровления детей и подростков в каникулярное время в лагерях с дневным пребыванием на базе муниципальных образовательных учреждений.

Основные цели и задачи деятельности Учреждения в лагере с дневным пребыванием:

- организация содержательного досуга обучающихся;
- создание необходимых условий для сохранения и укрепления здоровья обучающихся;
- создание необходимых условий для личностного, творческого, духовно-нравственного развития детей, для занятий физической культурой и спортом, расширения и углубления знаний об окружающем мире, развития творческих способностей детей, организации общественно полезного труда, формирования и развития позитивной мотивации здорового образа жизни, правопослушного поведения в обществе (в соответствии с программой и профилем лагеря с дневным пребыванием).

5.2. Потребитель услуги – население Шатурского муниципального района преимущественно от 6 до 15 лет включительно (далее – обучающиеся, дети).

5.3. Исполнитель услуги:

Муниципальная услуга предоставляется в муниципальных образовательных учреждениях.

5.4. Порядок получения доступа к муниципальной услуге в форме лагеря с дневным пребыванием детей на базе Учреждений (далее – лагерь с дневным пребыванием).

5.4.1. Для получения муниципальной услуги родитель (законный представитель) обучающегося подает в Учреждение заявление. Допускается рукописное и машинописное оформление заявления.

5.4.2. Прием заявлений начинается ежегодно не позднее чем за 20 календарных дней до начала отдыха (смены).

5.4.3. Заявление представляется в Учреждение лично родителем (законным представителем). К заявлению прилагается копия документа, удостоверяющего личность ребенка (паспорт или свидетельство о рождении).

При подаче заявления необходимо предъявить:

- паспорт либо иной документ, подтверждающий факт, что заявитель является родителем (законным представителем) ребенка;
- свидетельство о рождении/паспорт ребенка (оригинал).

5.4.4. Ответственное лицо Учреждения при регистрации заявления предлагает заявителю заключить договор на предоставление муниципальной услуги в форме лагеря с дневным пребыванием детей.

5.4.5. Для заключения договора на предоставление муниципальной услуги в форме лагеря с дневным пребыванием детей заявитель предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

При подписании договора Учреждение выдает заявителю банковские реквизиты для оплаты содержания ребенка в лагере с дневным пребыванием детей и знакомит родителей (законных представителей) с настоящим Стандартом, режимом функционирования, правилами поведения в лагере и другими локальными актами, регламентирующими образовательный процесс и пребывание детей в лагере с дневным пребыванием, под роспись.

5.4.6. После заключения договора на оказание услуг и предъявления квитанции об оплате услуги Учреждение за день, предшествующий дню начала отдыха (смены) лагеря с дневным пребыванием детей, издает приказ о зачислении детей в лагерь с дневным пребыванием.

5.4.7. Основаниями для отказа в предоставлении муниципальной услуги в форме лагеря с дневным пребыванием являются:

- возраст получателя муниципальной услуги не соответствует возрастным границам, определенным пунктом 5.2. настоящего Стандарта;
- отсутствие обязательных к представлению документов, определенных подпунктом 5.4.3 пункта 5.4 настоящего Стандарта;
- отказ родителя (законного представителя) от заключения договора на оказание (предоставление) муниципальной услуги.

5.4.8. Учреждение в течение 10 календарных дней после приема заявления и представления документов, указанных в подпункте 5.4.3 пункта 5.4 настоящего Стандарта, принимает решение о предоставлении муниципальной услуги либо мотивированном отказе.

5.5. Требования к качеству предоставления муниципальной услуги.

5.5.1. Требования к исполнителю услуги.

Учреждение должно иметь акт готовности учреждения к проведению отдыха и оздоровления детей и подростков в каникулярное время, включающее заключение государственного органа пожарного надзора, органа по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека и других уполномоченных органов государственной власти и местного самоуправления Шатурского муниципального района.

5.5.2 Требования к персоналу непосредственно обеспечивающему предоставление услуги.

К работе в лагере с дневным пребыванием допускаются лица, прошедшие профессиональную гигиеническую подготовку, аттестацию и медицинское обследование в порядке, установленном действующим законодательством.

К педагогической деятельности в лагере с дневным пребыванием не допускаются лица, которым она запрещена по основаниям, предусмотренным действующим законодательством.

5.6. Требования к организации и порядку предоставления муниципальной услуги.

5.6.1. Информирование учащихся и родителей (законных представителей) несовершеннолетних учащихся о порядке предоставления муниципальной услуги осуществляется любым способом, предусмотренным законодательством Российской Федерации и обеспечивающим ее доступность для потребителей.

Учреждение обязано своевременно предоставлять информацию о ходе и содержании образовательного процесса, о проводимых мероприятиях с участием учащихся и их родителей (законных представителей).

5.6.2. Размер платы за муниципальную услугу в форме лагеря с дневным пребыванием детей устанавливается муниципальным правовым актом администрации Шатурского муниципального района.

Информацию о стоимости получения муниципальной услуги можно получить посредством обращения в Учреждение, а также на официальном информационном портале органов местного самоуправления Шатурского муниципального района в сети Интернет и из публикаций в средствах массовой информации.

5.6.3. Учреждение разрабатывает, утверждает, обеспечивает свободный доступ для ознакомления обучающихся и/или их родителей (законных представителей) следующие документы и информационные материалы:

- режим работы лагеря;
- правила поведения обучающихся в лагере;
- количество и сроки проведения смен;
- количество мест в смену;
- возрастная категория обучающихся;
- программа организации отдыха обучающихся;
- настоящий Стандарт.

5.6.4. В лагере с дневным пребыванием реализуется программа организации отдыха детей с учетом возрастных особенностей и профиля смены:

отрядные мероприятия (линейка, отрядный сбор и др.) - ежедневно;

утренняя зарядка - ежедневно;

физкультурно-оздоровительные мероприятия (занятия физкультурой в кружках, секциях, прогулки, экскурсии и походы, спортивные соревнования и праздники, подвижные игры и др.) - не менее 5 раз в неделю;

культурно-массовые мероприятия, в том числе, за счет средств родителей (тематические игры, викторины, беседы, экскурсии по городу, в музей, посещение кинотеатра и т.п.), - не менее 5 раз в неделю.

5.6.5. Режим дня детей в лагере с дневным пребыванием утверждается распорядительным документом учреждения.

5.6.6. Учреждение обязано соблюдать требования к территории, к зданию, помещениям и оборудованию, к воздушно-тепловому и питьевому режимам, к организации питания обучающихся, к условиям организации медицинского обслуживания, гигиенические требования к организации физического воспитания обучающихся и оздоровительных мероприятий, установленные действующим законодательством.

5.7. Требования к взаимодействию сотрудников Учреждения с получателями муниципальной услуги

5.7.1. При предоставлении муниципальной услуги сотрудники Учреждения проявляют к обучающимся и их родителям (законным представителям) вежливость, внимание, выдержку, предусмотрительность.

5.7.2. Взаимоотношения с обучающимися строятся на основе сотрудничества, уважения личности, приоритета общечеловеческих ценностей.

5.7.3. Между Учреждением и одним из родителей (законных представителей) после издания приказа о зачислении в Учреждение заключается договор на оказание услуги, включающий в себя взаимные права, обязанности и ответственность сторон, возникающие в процессе обучения, воспитания.

5.7.4. В случае обращения за получением муниципальной услуги представителя родителей (законных представителей) заявитель дополнительно представляет документы, подтверждающие наличие согласия указанных лиц на обработку их персональных данных, а также полномочие заявителя действовать от имени указанных лиц при передаче их персональных данных в Учреждение. Указанные документы могут быть представлены на бумажном носителе или в форме электронного документа (при наличии электронной подписи).

5.8. Система индикаторов качества муниципальных услуг в сфере организация отдыха и оздоровления детей и подростков в каникулярное время в лагерях с дневным пребыванием на базе муниципальных образовательных учреждений :

№ п/п	Индикаторы качества муниципальной (бюджетной) услуги	Значение индикатора
1.	Занятость учащихся, стоящих на проф. учете, в период каникул	Не менее 80%
2.	Наличие жалоб потребителей услуги на оказание услуги	0
3.	Оздоровительный эффект у детей, получивших муниципальную услугу	Не менее 85%

6. Реализация дополнительных общеобразовательных программ

6.1. Содержание (предмет) услуги:

Реализация дополнительных общеобразовательных программ.

Единица измерения показателя объема (содержания) муниципальной услуги – число учащихся (человек).

6.2. Потребитель услуги – физические лица от 4 до 18 лет без предъявления требований к уровню образования, если иное не обусловлено спецификой реализуемой образовательной программы.

6.3. Исполнитель услуги:

Муниципальная услуга предоставляется в муниципальных образовательных учреждениях дополнительного образования детей, осуществляющих образовательную деятельность по дополнительным общеобразовательным программам следующих направленностей: научно-техническое, спортивно-техническое, художественное, физкультурно-спортивное и спортивного совершенствования, туристско-краеведческое, эколого-биологическое, военно-патриотическое, социально-педагогическое, социально-экономическое, естественнонаучное, культурологическое, художественно-эстетическое.

6.4. Порядок получения доступа к муниципальной услуге.

6.4.1. Порядок получения доступа к муниципальной услуге определяется правилами приема (зачисления) детей в Учреждение (далее – правила приема). Правила приема граждан в указанные Учреждения определяются Учреждением самостоятельно в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Для лиц с ограниченными возможностями здоровья получение образовательной муниципальной услуги определяется в индивидуальном порядке.

Учреждение вправе осуществлять прием детей сверх установленного государственного (муниципального) задания на оказание государственных (муниципальных) услуг на обучение на платной основе.

6.4.2. При приеме детей Учреждение знакомит родителей (законных представителей) с уставом Учреждения, лицензией на право ведения образовательной деятельности, основными образовательными программами, реализуемыми этим Учреждением, и другими документами, регламентирующими организацию образовательного процесса.

6.4.3. Юридическим фактом, являющимся основанием для предоставления муниципальной услуги, является издание приказа о зачислении.

6.4.4. Основаниями для отказа в предоставлении муниципальной услуги являются:

- возраст получателя муниципальной услуги не соответствует возрастным границам, определенным пунктом 6.2. настоящего Стандарта.

6.4.5. Отказ в приеме заявления по иным основаниям не допускается.

6.5. Требования к качеству предоставления муниципальной услуги.

6.5.1. Требования к исполнителю услуги.

Учреждение предоставляет муниципальную услугу в соответствии с лицензией на право ведения образовательной деятельности, Уставом учреждения, внутренними локальными актами, регламентирующими деятельность учреждения, актом готовности к учебному году, включающему заключения государственного органа пожарного надзора, органа по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека и других уполномоченных органов государственной власти и местного самоуправления Шатурского муниципального района.

6.5.2. Требования к персоналу, непосредственно обеспечивающему предоставление услуги.

Работники учреждения должны иметь профессиональную квалификацию, соответствующую требованиям тарифно-квалификационной характеристики по должности и полученной специальности, подтвержденную соответствующими документами об уровне образования и (или) квалификации.

В учреждении обеспечиваются требования к персоналу, установленные в разделе XI «Требования к организации медицинского обслуживания обучающихся и прохождению медицинских осмотров работниками образовательных учреждений» СанПиН 2.4.2.2821 – 1- «Санитарно-эпидемиологические требования к условиям и организации обучения в общеобразовательных учреждениях».

К педагогической деятельности в учреждениях не допускаются лица в соответствии с ограничениями права на занятия педагогической деятельностью, установленными действующим законодательством Российской Федерации.

6.6. Требования к организации и порядку предоставления муниципальной услуги.

6.6.1. Информирование учащихся и родителей (законных представителей) несовершеннолетних учащихся о порядке предоставления муниципальной услуги осуществляется любым способом, предусмотренным законодательством Российской Федерации и обеспечивающим ее доступность для потребителей.

Учреждение обязано своевременно предоставлять информацию о ходе и содержании образовательного процесса, о проводимых мероприятиях с участием учащихся и их родителей (законных представителей).

6.6.2. Учреждение, оказывающее услугу, не позднее 10 дней до начала учебного года должно принять образовательную программу, разработанную и утвержденную учреждением, осуществляющим образовательную деятельность.

При реализации дополнительных общеобразовательных программ Учреждением используются различные образовательные технологии.

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

Использование при реализации образовательных программ методов и средств обучения и воспитания, образовательных технологий, наносящих вред физическому или психическому здоровью обучающихся, запрещается.

Учреждения, осуществляющие образовательную деятельность, реализуют дополнительные общеобразовательные программы в течение всего календарного года, включая каникулярное время.

Учреждения, осуществляющие образовательную деятельность, организуют образовательный процесс в соответствии с индивидуальными учебными планами в объединениях по интересам сформированных в группы учащихся одного возраста или разных возрастных категорий, являющиеся основным составом объединения, а также индивидуально. Каждый учащийся имеет право заниматься в нескольких объединениях, менять их.

Допускается сочетание различных форм получения образования и форм обучения.

Образовательная деятельность организуется в соответствии с расписанием учебных занятий, которое определяется Учреждением самостоятельно.

Учебная нагрузка и режим занятий учащихся определяются в соответствии с санитарно-гигиеническими требованиями.

6.7. Требования к взаимодействию сотрудников Учреждения с получателями муниципальной услуги.

6.7.1. При предоставлении муниципальной услуги сотрудники Учреждения проявляют к обучающимся и их родителям (законным представителем) вежливость, внимание, выдержку, предусмотрительность.

6.7.2. Между Учреждением и одним из родителей (законных представителей) после издания приказа о зачислении в Учреждение заключается договор об образовании, включающий в себя взаимные права, обязанности и ответственность сторон, возникающие в процессе обучения, воспитания.

6.7.3. В случае обращения за получением муниципальной услуги представителя родителей (законных представителей) заявитель дополнительно представляет документы, подтверждающие наличие согласия указанных лиц на обработку их персональных данных, а также полномочие заявителя действовать от имени указанных лиц при передаче их персональных данных в Учреждение. Указанные документы могут быть представлены на бумажном носителе или в форме электронного документа (при наличии электронной подписи).

6.8. Результаты предоставления муниципальной услуги.

Результатом предоставления муниципальной услуги является получение потребителями дополнительного образования в соответствии с образовательной программой Учреждения, лицензией на право ведения образовательной деятельности.

6.9. Система индикаторов качества муниципальных услуг в сфере общего образования:

п/п	Индикаторы качества муниципальной (бюджетной) услуги	Значение индикатора
4.	Полнота реализации дополнительных общеобразовательных программ	100%
5.	Укомплектованность педагогическими кадрами	Не менее 98%
6.	Доля учащихся, занявших призовые места в конкурсах, фестивалях, соревнованиях и иных мероприятиях различного уровня	Не менее 8%
7.	Наличие жалоб потребителей услуги за оказанные услуги	0
8.	Удовлетворенность населения качеством предоставляемой услуги	65%

7. Реализация дополнительных образовательных программ повышения квалификации

7.1. Содержание (предмет) услуги:

Реализация дополнительных образовательных программ повышения квалификации.

Единица измерения показателя объема (содержания) муниципальной услуги – число педагогических работников (слушателей).

7.2. Потребитель услуги – педагогические работники (слушатели) муниципальных образовательных учреждений Шатурского муниципального района.

7.3. Исполнитель услуги:

Муниципальная услуга предоставляется в учреждении дополнительного профессионального образования, реализующего различные по срокам, уровню и направленности дополнительные образовательные программы, вошедшие в Реестр учебных модулей программ дополнительного образования (повышения квалификации).

7.4. Порядок получения доступа к муниципальной услуге

7.4.1. Порядок получения доступа к муниципальной услуге определяется Учреждением самостоятельно в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Прием в образовательное учреждение для обучения по дополнительным образовательным программам осуществляется в соответствии с региональной информационной системой (РИНСИ) в пределах выделенных бюджетных ассигнований.

Педагогическим работникам может быть отказано в приеме только по причине отсутствия свободных мест в образовательном учреждении.

7.4.2. При приеме слушателей Учреждение знакомит их с уставом Учреждения, лицензией на право ведения образовательной деятельности, дополнительными образовательными программами, реализуемыми этим Учреждением, настоящим Стандартом и другими документами, регламентирующими организацию образовательного процесса.

7.4.3. Юридическим фактом, являющимся основанием для предоставления муниципальной услуги, является издание приказа.

7.5. Требования к качеству предоставления муниципальной услуги.

7.5.1. Требования к исполнителю услуги.

Учреждение предоставляет муниципальную услугу в соответствии с лицензией на право ведения образовательной деятельности, Уставом учреждения, внутренними локальными актами, регламентирующими деятельность учреждения.

7.5.2. Требования к персоналу, непосредственно обеспечивающему предоставление услуги.

Работники учреждения должны иметь профессиональную квалификацию, соответствующую требованиям тарифно-квалификационной характеристики по должности и полученной специальности, подтвержденную соответствующими документами об уровне образования и (или) квалификации.

К педагогической деятельности в учреждении не допускаются лица в соответствии с ограничениями права на занятия педагогической деятельностью, установленными действующим законодательством Российской Федерации.

7.6. Требования к организации и порядку предоставления муниципальной услуги.

7.6.1. Информирование педагогических работников о порядке предоставления муниципальной услуги осуществляется любым способом, предусмотренным законодательством Российской Федерации и обеспечивающим ее доступность для потребителей.

Учреждение обязано своевременно предоставлять информацию о проводимых мероприятиях, о ходе и содержании образовательного процесса.

7.6.2. Учреждение оказывает муниципальную услугу на основе учебного плана, разработанного в соответствии с сертифицированными Министерством образования Московской области дополнительными образовательными программами.

При реализации дополнительных образовательных программ Учреждением используются различные образовательные технологии.

Использование при реализации дополнительных образовательных программ методов, средств обучения и образовательных технологий, наносящих вред физическому или психическому здоровью слушателей, запрещается.

Образовательная деятельность организуется в соответствии с расписанием учебных занятий, которое определяется Учреждением самостоятельно.

Учебная нагрузка и режим занятий слушателей определяются в соответствии с санитарно-гигиеническими требованиями.

Освоение дополнительных образовательных программ завершается обязательной итоговой аттестацией. Итоговая аттестация слушателей может проводиться в форме экзамена, зачета, собеседования, тестирования, защиты реферата, проекта.

7.7. Требования к взаимодействию сотрудников Учреждения с потребителями муниципальной услуги.

7.7.1. При предоставлении муниципальной услуги сотрудники Учреждения проявляют к педагогическим работникам вежливость, внимание, выдержку, предусмотрительность.

7.7.2. В случае обращения за получением муниципальной услуги слушатель представляет документ, подтверждающий согласие на обработку своих персональных данных.

7.8. Результаты предоставления муниципальной услуги.

Результатом предоставления муниципальной услуги является выдача документа о повышении квалификации.

7.9. Система индикаторов качества муниципальных услуг в сфере общего образования:

№ п/п	Индикаторы качества муниципальной (бюджетной) услуги	Значение индикатора
1.	Доля педагогических работников, прошедших курсы повышения квалификации по персонифицированной модели	Не менее 30%
2.	Доля педагогических и руководящих работников, прошедших обучение по программам введения ФГОС	Не ниже регионального показателя
3.	Численность педагогических работников, прошедших обучение по программам МОУ ДПО «Методический центр» Шатурского муниципального района Московской области.	4%
4.	Обеспеченность образовательного учреждения педагогическими кадрами	100%
5.	Наличие жалоб потребителей услуги за оказанные услуги	0 ед.
6.	Удовлетворенность педагогических и руководящих работников качеством предоставляемой услуги	Не менее 75%

8. Порядок обжалования потребителями муниципальной услуги нарушений требований Стандарта качества

Обжаловать нарушение требований настоящего Стандарта качества потребители услуг могут как непосредственно в образовательном учреждении, так и в Управлении образования администрации Шатурского муниципального района.

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

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

Рассмотрение жалоб производится в соответствии с требованиями действующего законодательства, за исключением обращения в суд.

9. Ответственность за нарушение требований Стандарта качества

9.1. Меры ответственности за нарушение требований Стандарта качества к работникам учреждения, оказывающего муниципальную услугу, устанавливаются руководителем данного учреждения в соответствии с локальными нормативными актами учреждения и действующим законодательством Российской Федерации.

9.2. К ответственности за нарушение требований Стандарта качества может быть привлечен руководитель учреждения по результатам установления имевшего место факта нарушения требований Стандарта качества в результате проверочных действий ответственного работника Управления образования или судебного решения.

10. Проверка соответствия качества оказания муниципальной услуги требованиям Стандарта качества

Внешний контроль за деятельностью образовательных учреждений в части соблюдения качества муниципальных услуг осуществляет Управление образования ежеквартально:

- проведение мониторинга основных показателей работы;
- анализ обращений и жалоб граждан в Управление образования, проведение по фактам обращения служебных расследований с привлечением соответствующих специалистов по выявленным нарушениям;
- проведение контрольных мероприятий, в том числе, проверка книги учета обращений граждан образовательного учреждения на предмет фиксации в ней жалоб на качество услуг, а также факт принятия мер по жалобам.

Внешний контроль по направлениям также осуществляют Роспотребнадзор, органы Государственной противопожарной службы, пищевая лаборатория и другие государственные контролирующие органы.

**Приложение к Стандарту качества предоставления
муниципальных услуг в области образования
в Шатурском муниципальном районе**

**Жалоба
на нарушение требований Стандарта качества муниципальной услуги**

Я, _____
(Ф.И.О. потребителя)
проживающий по адресу _____
(индекс, город, улица, дом, квартира)
подаю жалобу от имени _____
(своего, или Ф.И.О. лица, которого представляет потребитель)

на нарушение требований Стандарта качества муниципальной услуги,

допущенное _____
(наименование Учреждение, допустившего нарушение Стандарта
качества)

в части следующих требований:

1. _____
(описание нарушения, в т. ч. участники, место, дата и время фиксации нарушения)
2. _____
(описание нарушения, в т. ч. участники, место, дата и время фиксации нарушения)
3. _____
(описание нарушения, в т. ч. участники, место, дата и время фиксации нарушения)

(оборотная сторона)

До момента подачи настоящей жалобы мною (моим доверителем) были использованы следующие способы обжалования вышеуказанных нарушений:

_____ обращение к работнику Учреждения, оказывающего муниципальную услугу
(да/нет);
_____ обращение к руководителю Учреждения, оказывающего муниципальную услугу
(да/нет).

Для подтверждения представленной мной информации у меня имеются следующие материалы:

1. Официальное письмо Учреждения, оказывающего муниципальную услугу, о предпринятых мерах по факту получения жалобы _____ (да/нет);

2. Официальное письмо Учреждения, оказывающего муниципальную услугу, об отказе в удовлетворении требований потребителя (родителей (законных представителей) (да/нет);

3. Расписка в получении жалобы, подписанная руководителем Учреждения, оказывающего муниципальную услугу _____ (да/нет);

4. иные _____
(указать, какие по порядку)

Копии имеющихся документов, указанных в п. 1 – 4 прилагаю к жалобе _____ (да/нет)
Достоверность представленных мною сведений подтверждаю.

Ф.И.О. _____ подпись _____
контактный телефон _____ дата _____

