

«В регистр»

##### АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА ЮГОРСКА

Ханты-Мансийского автономного округа – Югры

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от\_29 августа 2013 №\_2312

Об утверждении стандартов качества

предоставления муниципальных услуг

в сфере образования

В целях определения обязательных для исполнения правил, устанавливаемых в интересах потребителей муниципальной услуги, в соответствии с постановлением администрации города Югорска от 26.12.2012 № 3442 «Об утверждении базового перечня муниципальных услуг (работ)» (с изменениями от 10.07.2013 № 1782):

1. Утвердить стандарты качества предоставления муниципальных услуг в сфере образования:

- «Реализация основной общеобразовательной программы дошкольного образования в дошкольных образовательных и общеобразовательных учреждениях», согласно приложению 1;

- «Осуществление присмотра и ухода за детьми в дошкольных образовательных и общеобразовательных учреждениях», согласно приложению 2;

- «Реализация основных общеобразовательных программ начального общего, основного общего, среднего общего образования, дополнительных общеобразовательных программ в общеобразовательных учреждениях», согласно приложению 3;

- «Реализация дополнительных общеобразовательных программ для детей в учреждениях дополнительного образования», согласно приложению 4;

- «Организация отдыха детей в каникулярное время», согласно приложению 5.

2. Руководителям муниципальных образовательных учреждений, подведомственных Управлению образования, в ходе реализации стандартов качества предоставления муниципальных услуг в сфере образования (далее - Стандарты качества) обеспечить:

- наличие публичного доступа к Стандартам качества;

- соблюдение Стандартов качества;

- внутренний контроль за соблюдением Стандартов качества.

3. Управлению образования администрации города Югорска (Н.И. Бобровская) в процессе применения Стандартов качества обеспечить:

- контроль соблюдения соответствующих Стандартов качества;

- информирование населения и юридических лиц об исполнении соответствующих Стандартов качества;

- оценку соответствия качества фактически предоставленных муниципальных услуг требованиям Стандарта качества;

-  использование требований Стандарта качества при разработке ведомственных целевых программ, долгосрочных целевых программ, а так же при оценке потребности в предоставлении услуг.

4. Признать утратившим силу постановление администрации города Югорска от 18.02.2013 № 408 «Об утверждении стандартов качества предоставления муниципальных услуг в сфере образования».

5. Опубликовать настоящее постановление в газете «Югорский вестник» и разместить на официальном сайте администрации города Югорска.

6. Настоящее постановление вступает в силу после его официального опубликования в газете «Югорский вестник», но не ранее 01.09.2013.

7. Контроль за выполнением постановления возложить на заместителя главы администрации города Югорска Т.И. Долгодворову.

**Глава администрации**

**города Югорска М.И. Бодак**

**Приложение 1**

**к постановлению**

**администрации города Югорска**

**от** 29 августа 2013 **№** 2312

**Стандарт качества предоставления муниципальной услуги**

**«Реализация основной общеобразовательной программы дошкольного образования**

**в дошкольных образовательных и общеобразовательных учреждениях».**

**1. Наименование структурного подразделения администрации города Югорска** Разработчик стандарта качества муниципальной услуги – Управление образования администрации города Югорска.

**2. Наименование муниципальной услуги**

Муниципальная услуга «Реализация основной общеобразовательной программы дошкольного образования в дошкольных образовательных и общеобразовательных учреждениях» (далее – услуга).

**3. Потребители услуги**

Потребителями услуги являются физические лица в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Потребителям, имеющим право внеочередного и первоочередного предоставления мест в образовательных учреждениях, реализующих основную общеобразовательную программу дошкольного образования, услуга предоставляется в соответствии с законодательством Российской Федерации, Ханты – Мансийского автономного округа – Югры.

**4. Сфера применения стандарта качества услуги**

Учреждениями, в которых применяется стандарт качества муниципальной услуги «Реализация основной общеобразовательной программы дошкольного образования в дошкольных образовательных и общеобразовательных учреждениях» (далее - Стандарт), являются:

- муниципальное автономное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад общеразвивающего вида с приоритетным осуществлением деятельности по социально-личностному развитию детей «Золотой ключик» (ул. Мира, д. 45 а, г. Югорск, 628260, Ханты-Мансийский автономный округ – Югра, Тюменская область, тел: (34675) 72262, сайт [86kluchik.edusite.ru](http://86kluchik.edusite.ru/#_blank));

- муниципальное автономное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад комбинированного вида «Радуга» (ул. Мира, д. 18/4, г. Югорск, 628260, Ханты-Мансийский автономный округ – Югра, Тюменская область, тел: (34675) 21591, сайт [86raduga.edusite.ru](http://86raduga.edusite.ru/#_blank), e-mail: raduga\_ugorsk@mail.ru);

- муниципальное автономное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад общеразвивающего вида с приоритетным осуществлением деятельности по физическому развитию детей «Снегурочка» (ул. Спортивная, д. 40, г. Югорск, 628260, Ханты-Мансийский автономный округ – Югра, Тюменская область, тел: (34675) 72629, сайт 86snegurochka.edusite.ru, e-mail: snegur86@mail.ru);

- муниципальное автономное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад общеразвивающего вида с приоритетным осуществлением деятельности по физическому развитию детей «Гусельки» (ул. Чкалова, д. 1, г. Югорск, 628260, Ханты-Мансийский автономный округ – Югра, Тюменская область, тел. (34675) 70905, сайт [86guselki.edusite.ru](http://86guselki.edusite.ru/#_blank), e-mail: gusli\_2011@mail.ru);

- муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Лицей им. Г.Ф. Атякшева»; (ул. Ленина, д. 24, г. Югорск, 628260, Ханты-Мансийский автономный округ-Югра, Тюменская обл., тел. (34675)24840, (34675)70241; E-mail: litsey.yugorsk@gmail.com);

- муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа № 2»; (ул. Мира, д.85, г. Югорск, 628260, Ханты-Мансийский автономный округ-Югра, Тюменская обл., тел. (34675) 70262, е-mail yugorskschool2@mail.ru; сайт [yugschool2.narod.ru](http://www.yugschool2.narod.ru/#_blank));

- муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа № 3»; (ул. Мира, д. 6, г. Югорск, 628260, Ханты-Мансийский автономный округ-Югра, Тюменская обл., тел. (34675)70803; е-mail shkola\_3@mail.ru; сайт [86sch3-yugorsk.edusite.ru](http://86sch3-yugorsk.edusite.ru/#_blank));

- муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа № 4» (Югорск-2, г. Югорск, 628264 Ханты-Мансийский автономный округ – Югра, Тюменская обл., тел. (34675)29420; е-mail 4-school@bk.ru; сайт 86sch4-yugorsk.edusite.ru);

- муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа № 5»; (ул. Садовая, д.1 «б», г. Югорск , 628264 Ханты-Мансийский автономный округ – Югра, Тюменская обл., тел. (34675)26697; е-mail five-school@yandex.ru; сайт five-school.narod.ru);

- муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа № 6»; (ул. Ермака, д. 7, г. Югорск 628263Ханты-Мансийский автономный округ-Югра, Тюменская обл., тел.(34675)72634 е-mail school-62007@yandex.ru; сайт 86sch6-yugorsk.edusite.ru).

**5. Основные понятия, используемые в стандарте качества услуги**

Для целей настоящего Стандарта применяются следующие термины и определения:

- муниципальная услуга «Реализация основной общеобразовательной программы дошкольного образования в дошкольных образовательных и общеобразовательных учреждениях» – услуга, оказываемая в муниципальном образовательном учреждении, реализующем основную общеобразовательную программу дошкольного образования потребителям муниципальной услуги безвозмездно;

- стандарт качества муниципальной услуги – обязательные для исполнения правила, устанавливаемые в интересах потребителя муниципальной услуги, минимальные требования к оказанию услуги, включающие количественные и качественные характеристики (параметры) оказания данной услуги с точки зрения ее получателя;

- образование - единый целенаправленный процесс воспитания и обучения, являющийся общественно значимым благом и осуществляемый в интересах человека, семьи, общества и государства, а также совокупность приобретаемых знаний, умений, навыков, ценностных установок, опыта деятельности и компетенции определенных объема и сложности в целях интеллектуального, духовно-нравственного, творческого, физического и (или) профессионального развития человека, удовлетворения его образовательных потребностей и интересов;

- воспитание - деятельность, направленная на развитие личности, создание условий для самоопределения и социализации обучающегося на основе социокультурных, духовно-нравственных ценностей и принятых в обществе правил и норм поведения в интересах человека, семьи, общества и государства;

- обучение - целенаправленный процесс организации деятельности обучающихся по овладению знаниями, умениями, навыками и компетенцией, приобретению опыта деятельности, развитию способностей, приобретению опыта применения знаний в повседневной жизни и формированию у обучающихся мотивации получения образования в течение всей жизни;

- участники образовательных отношений - обучающиеся, родители (законные представители) несовершеннолетних обучающихся, педагогические работники и их представители, организации, осуществляющие образовательную деятельность;

- воспитанники - лица, осваивающие образовательную программу дошкольного образования;

- образовательная программа - комплекс основных характеристик образования (объем, содержание, планируемые результаты), организационно-педагогических условий и в случаях, предусмотренных Федеральным законом Российской Федерации «Об образовании в Российской Федерации», форм аттестации, который представлен в виде учебного плана, календарного учебного графика, рабочих программ учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей), иных компонентов, а также оценочных и методических материалов.

**6. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих качество предоставления услуги**

- Конвенция о правах ребенка (одобрена Генеральной Ассамблеей ООН 20.11.1989);

- Конституция Российской Федерации (принята на всенародном голосовании 12.12.1993);

- Трудовой кодекс Российской Федерации от 30.12.2001 № 197;

- Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;

- Федеральный закон Российской Федерации от 29.12.2012  № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;

- Федеральный закон от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;

- Федеральный закон от 24.07.1998 № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»;

- Федеральный закон от 30.03.1999 № 52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения»;

- Федеральный закон от 03.11 2006  № 174-ФЗ «Об автономных учреждениях»;

- Федеральный закон от 04.12.2007 № 329-ФЗ «О физической культуре и спорте в Российской Федерации»;

- Постановление Правительства Российской Федерации от 05.07.2001 № 505 «Об утверждении Правил оказания платных образовательных услуг»;

- Приказ Министерства здравоохранения и социального развития РФот 26.08. 2010 № 761н «Об утверждении единого квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и служащих»;

- Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 27.10.2011 № 2562 «Об утверждении Типового положения о дошкольном образовательном учреждении»;

- Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 23.11.2009 № 655 «Об утверждении и введении в действие федеральных государственных требований к структуре основной общеобразовательной программы дошкольного образования»;

- Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 20.07.2011 № 2151 «Об утверждении федеральных государственных требований к условиям реализации основной общеобразовательной программы дошкольного образования».

- Правила пожарной безопасности для общеобразовательных школ, профессионально-технических училищ, школ-интернатов, детских домов, дошкольных, внешкольных и других учебно-воспитательных учреждений ППБ-101-89 (утв. Государственным комитетом образования СССР 10.05.1989);

- Санитарно-эпидемиологические правила и нормативы СанПиН 2.4.1.3049-13 «Санитарно-эпидемиологические требования к устройству, содержанию и организации режима работы дошкольных образовательных организаций» (утв. Постановлением Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 15.05.2013 № 26);

- Санитарно-эпидемиологические правила и нормативы СанПиН 2.3.2.1940-05 «Организация детского питания» (утв. Постановлением Главного государственного санитарного врача Российской Федерации 19.01.2005 № 3);

- Закон Ханты-Мансийского автономного округа – Югры от 02.12.2005 № 115-оз «О мерах по обеспечению прав детей-инвалидов на воспитание, обучение и образование, прав инвалидов на образование и о наделении органов местного самоуправления отдельными государственными полномочиями по обеспечению прав детей-инвалидов на воспитание, обучение и образование в Ханты-Мансийском автономном округе – Югре»;

- Закон Ханты-Мансийского автономного округа – Югры от 07.07.2004 № 45-оз «О поддержке семьи, материнства, отцовства и детства в Ханты-Мансийском автономном округе - Югре»;

- Закон Ханты-Мансийского автономного округа - Югры от 01.07.2013 № 68 – оз «Об образовании в Ханты-Мансийском автономном округе - Югре»;

- Закон Ханты-Мансийского автономного округа – Югры от 16.10.2006 № 104 – оз «О государственно-общественном управлении в сфере дошкольного, общего, дополнительного начального и среднего профессионального образования Ханты-Мансийского автономного округа – Югры»;

- Устав города Югорска;

- Постановление администрации города Югорска от 26.12.2012 № 3442 «Об утверждении базового перечня муниципальных услуг (работ)» (с изменениями от 10.07.2013 № 1782);

- Постановление администрации города Югорска от 19.09.2012 № 2367 «Об утверждении Положения о порядке комплектования муниципальных образовательных учреждений, реализующих основную общеобразовательную программу дошкольного образования, воспитанниками».

**7. Перечень основных требований к качеству оказания услуги**

7.1. К исполнителям услуги:

7.1.1. Требования к наличию документов.

Дошкольное образовательное или общеобразовательное учреждение (далее - учреждение), оказывающее услугу, должно иметь лицензию на осуществление образовательной деятельности.

Содержание и организация образовательного процесса в учреждении определяется образовательной программой, разрабатываемой, утверждаемой и реализуемой этим учреждением самостоятельно. Образовательная программа дошкольного образования разрабатывается и утверждается учреждением в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом дошкольного образования и с учетом соответствующих примерных образовательных программ дошкольного образования.

7.1.2. Требования к месту расположения исполнителя услуги.

Требования к месту расположения, размещению, устройству, содержанию и организации режима работы учреждений, оказывающих муниципальную услугу, определяются   санитарно-эпидемиологическими правилами и нормативами СанПиН 2.4.1.3049-13 «Санитарно-эпидемиологические требования к устройству, содержанию и организации режима работы дошкольных образовательных организаций» (утв. Постановлением Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 15.05.2013 № 26, зарегистрировано в Минюсте России 29.05.2013 № 28564).

7.1.3. Требования к режиму работы исполнителя услуги.

Режим работы учреждения, оказывающего услугу, определяется уставом этого учреждения.

Организация образовательного процесса в учреждении регламентируется учебным планом, годовым календарным учебным графиком и расписаниями непосредственной образовательной деятельности (занятий), разрабатываемыми и утверждаемыми учреждением самостоятельно. Учебные нагрузки на воспитанников, регламентируемые учебным графиком и расписанием занятий, не должны превышать норм предельно допустимых нагрузок в соответствии с санитарно-гигиеническими требованиями.

7.1.4. Требование к помещению исполнителя услуг.

Требования к зданию, помещениям, оборудованию и их содержанию учреждений, оказывающих муниципальную услугу, определяются санитарно-эпидемиологическими правилами и нормативами СанПиН 2.4.1.3049-13 «Санитарно-эпидемиологические требования к устройству, содержанию и организации режима работы дошкольных образовательных организаций» (утв. Постановлением Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 15.05. 2013 № 26).

7.2. Требования к персоналу, непосредственно обеспечивающему предоставление услуги.

7.2.1.Право на занятие педагогической деятельностью имеют лица, имеющие среднее профессиональное или высшее образование и отвечающие квалификационным требованиям, указанным в квалификационных справочниках, и (или) профессиональным стандартам.

7.2.2. К педагогической деятельности при оказании услуги 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.

7.2.3. К трудовой деятельности при оказании услуги не допускаются лица, 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.

7.2.4. Работники учреждения обязаны проходить в соответствии с трудовым законодательством предварительные при поступлении на работу и периодические медицинские осмотры, а также внеочередные медицинские осмотры по направлению работодателя.

7.2.5. К воспитанию и обучению детей в учреждениях должны быть привлечены специалисты в соответствии со штатным расписанием и установленными нормативами по определению численности персонала, занятого обслуживанием учреждения.

7.2.6. Порядок комплектования персонала учреждения регламентируется Уставом учреждения. Комплектование штата работников учреждения осуществляется на основе трудовых договоров, заключаемых в соответствии с законодательством Российской Федерации.

7.3. Требования к порядку (процедуре) предоставления услуги.

7.3.1. Сроки и порядок предоставления информации об услуге.

Родителям (законным представителям) воспитанников обеспечивается возможность ознакомления с ходом и содержанием образовательного процесса в течение учебного года.

Учреждение формирует открытые и общедоступные информационные ресурсы, содержащие информацию об их деятельности, и обеспечивают доступ к таким ресурсам посредством размещения их в информационно-телекоммуникационных сетях, в том числе на официальном сайте образовательной организации в сети «Интернет».

Публичная отчетность учреждения выражается в представлении ежегодного открытого публичного доклада. Ежегодный публичный доклад учреждения утверждается для представления общественности и опубликования управляющим советом образовательного учреждения. Ежегодный публичный доклад учреждения представляется на открытых конференциях (собраниях) педагогического коллектива образовательного учреждения, родительской общественности, публикуется при наличии технической возможности на официальном сайте учреждения и в открытой печати, достаточным для ознакомления с ним всех заинтересованных лиц.

7.3.2. Очередность предоставления услуги.

Порядок комплектования учреждения определяется Учредителем, в соответствии с законодательством Российской Федерации и закрепляется в Уставе учреждения.

Правила приема в учреждение на обучение по основной общеобразовательной программе дошкольного образования устанавливаются федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере образования, если иное не предусмотрено Федеральным законодательством. Правила приема в учреждение на обучение по основной общеобразовательной программе дошкольного образования в части, не урегулированной законодательством об образовании, устанавливаются учреждением самостоятельно.

7.3.3. Требования к местам ожидания, местам получения информации и местам заполнения необходимой документации.

Места для ожидания, получения информации и места для заполнения необходимой документации оборудуются:

- информационными стендами;

- столами (стойками для письма) и стульями для возможности ожидания и оформления документов.

7.3.4. Перечень документов, необходимый для получения услуги.

Перечень документов, необходимых для получения услуги определяется правилами приема в учреждения, в соответствии с законодательством Российской Федерации.

7.3.5. Состав и последовательность действий потребителя услуги и исполнителя услуги.

Предоставление муниципальной услуги регулируются договором между учреждением и родителями (законными представителями) получателя услуги.

Учреждение обязано ознакомить родителей (законных представителей) со своим уставом, лицензией на осуществление образовательной деятельности, с учебно-программной документацией и другими документами, регламентирующими организацию и осуществление образовательной деятельности.

7.3.6. Требования к содержанию и продолжительности оказания услуги.

Содержание оказания услуги включает:

Реализация основной общеобразовательной программы дошкольного образования, самостоятельно разрабатываемой, принимаемой и реализуемой дошкольными образовательными и общеобразовательными учреждениями в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом дошкольного образования и с учетом соответствующих примерных образовательных программ дошкольного образования в группах общеразвивающей, компенсирующей, оздоровительной или комбинированной направленности, функционирующих в режиме полного дня (12 - часового пребывания).

Обеспечение условий оказания муниципальной услуги:

- обеспечение государственных гарантий реализации прав на получение общедоступного и бесплатного дошкольного образования в дошкольных образовательных учреждениях и общеобразовательных учреждениях;

- приобретение учебников и учебных пособий, средств обучения, игр, игрушек;

- проведение выставок, конкурсов, фестивалей, иных мероприятий в рамках основной общеобразовательной программы дошкольного образования и организация участия воспитанников в выставках, конкурсах, фестивалях и других мероприятиях различного уровня.

Предоставление сопутствующих услуг:

- организация предоставления психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи воспитанникам, испытывающим трудности в освоении основной общеобразовательной программы дошкольного образования, своем развитии и социальной адаптации;

- дополнительное образование детей;

- организация охраны здоровья обучающихся (за исключением оказания первичной медико-санитарной помощи, прохождения периодических медицинских осмотров и диспансеризации).

Организация предоставления дошкольного образования в учреждениях, оказывающих услуги по обучению и воспитанию детей дошкольного возраста является бесплатным видом услуги.

7.3.7. Требования к сроку оказания услуги.

Предоставление услуги детям осуществляется в соответствии с годовым календарным графиком и учебным планом.

7.3.8. Основания для отказа в предоставлении услуги.

В приеме ребенка в учреждение может быть отказано в следующих случаях:

- отсутствие медицинского заключения о состоянии здоровья ребенка;

- отсутствие свободных мест в соответствующей возрастной группе в учреждении.

7.3.9. Результат оказания услуги:

- удовлетворение потребности населения в получении услуги;

- сохранение и укрепление физического здоровья детей;

- освоение основной общеобразовательной программы дошкольного образования.

7.3.10. Порядок подачи, регистрации и рассмотрения жалоб.

Обжалование нарушений настоящего Стандарта осуществляется родителями (законными представителями) потребителей услуги следующими способами:

Жалоба на нарушение требований настоящего Стандарта подается руководителю учреждения, оказывающего услугу или лицу, исполняющему обязанности руководителя (далее – руководитель).

Жалоба подается в письменной форме, регистрируется в журнале входящей корреспонденции учреждения, оказывающего услугу.

Жалоба рассматривается руководителем в течение 30 календарных дней со дня ее регистрации.

По результатам рассмотрения жалобы заявителю направляется письменный ответ по адресу, указанному в жалобе.

Обращения граждан в органы местного самоуправления города Югорска, связанные с исполнением требований настоящего стандарта, рассматриваются в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Обращения граждан, связанные с исполнением требований настоящего Стандарта направляются на имя главы администрации города Югорска или лица, исполняющего его обязанности, заместителя главы администрации города Югорска, начальника Управления образования администрации города Югорска или лица, исполняющего его обязанности.

Обжалование нарушений требований, установленных настоящим стандартом в судебные органы, органы прокуратуры, органы муниципального контроля осуществляется в порядке, определенном законодательством Российской Федерации.

7.3.11. Порядок контроля за предоставлением услуги.

Исполнители услуги в процессе применения Стандарта обеспечивают внутренний контроль за соблюдением качества услуги.

Внешний контроль за исполнением Стандарта осуществляется Управлением образования администрации города Югорска.

Плановые проверки, проводимые органами государственного контроля (надзора), муниципального контроля, осуществляются в порядке, определенном законодательством Российской Федерации.

**8. Показатели (индикаторы) оценки качества предоставляемой услуги**

Для учреждения комбинированного и общеразвивающего вида, в том числе с приоритетным осуществлением деятельности по одному из направлений развития детей:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Наименование показателя | Единица измерения | Формула расчета | Планируемое значение | Источник информации о фактическом значении показателя |
| **Создание условий для реализации основной общеобразовательной программы дошкольного образования в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом дошкольного образования** |
| 1. | **Кадровые:**1.1. Укомплектованность образовательного учреждения квалифицированными педагогическими и руководящими работниками | % | **К1/К2 x 100**К 1 –количество педагогических и руководящих работников, соответствующих требованиям ЕКСК 2– общее количество педагогических и руководящих работников | 100 | Справка, заверенная руководителем учреждения |
| 1.2. Доля педагогических работников с высшей и первой квалификационной категорией | % | **К1/К2 x 100**К1 – Количество педагогических работников с высшей и первой квалификационной категориейК2 **–** Общее количество педагогических работников в учреждении | На уровне предыдущего отчетного года или наличие положительной динамики | Справка, заверенная руководителем учреждения |
| 2. | 2.2. Доля учебных помещений, оснащенных современным учебным оборудованием. | % | **К1/К2 x 100**К1 – Количество учебных помещений, оснащенных современным учебным оборудованием.К2 – Количество учебных помещений, всего | Наличие положительной динамики в сравнении с предыдущим отчетным периодом | Отчет по оснащенности |
| 3. | **Иные условия**3.1. Полнота реализации основной общеобразовательной программы | % | **К1/К2 x 100**К1 - фактическое количество часов, реализованных по программеК2 - плановое количество часов, в соответствии с годовым календарным графиком и учебным планом | 100 | Справка, заверенная руководителем учреждения |
| **Результаты освоения основной общеобразовательной программы дошкольного образования в соответствии с федеральными государственными требованиями** |
| 4. | 4.1.Доля воспитанников подготовительных к школе групп, освоивших основную общеобразовательную программу дошкольного образования\* | % | **К1/К2 x 100**К 1 – количество выпускников подготовительных к школе групп, успешно освоивших основную общеобразовательную программу дошкольного образованияК 2– общее количество выпускников подготовительных к школе групп | 90 | Справка, заверенная руководителем учреждения |
|  | 4.2**.** Доля воспитанников, охваченных услугами дополнительного образования | % | **К1/К2 x 100**К 1 – количество воспитанников, охваченных услугами дополнительного образованияК 2 – общее количество воспитанников | Увеличение доли в сравнении с предыдущим отчетным периодом | Справка, заверенная руководителем учреждения |
| **Удовлетворенность качеством предоставляемой муниципальной услуги** |
| 5. | 5.1. Количество обоснованных жалоб потребителей на качество оказания муниципальной услуги\*\* | ед. | Количество обоснованных жалоб потребителей на качество оказания муниципальной услуги | 0 | Журнал регистрации и учета обращений граждан  |

\* - оценивается один раз по итогам учебного года

\*\* - жалобы потребителей на качество оказания муниципальной услуги, зарегистрированных в Управлении образования администрации города Югорска.

**Приложение 2**

**к постановлению**

**администрации города Югорска**

**от** 29 августа 2013 **№** 2312

**Стандарт качества предоставления муниципальной услуги**

**«Осуществление присмотра и ухода за детьми в дошкольных образовательных и общеобразовательных учреждениях».**

**1. Наименование структурного подразделения администрации города Югорска** Разработчик стандарта качества муниципальной услуги Управление образования администрации города Югорска.

**2. Наименование муниципальной услуги**

Муниципальная услуга «Осуществление присмотра и ухода за детьми в дошкольных образовательных и общеобразовательных учреждениях» (далее – услуга).

**3. Потребители услуги**

Потребителями услуги являются физические лица в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Потребителям, имеющим право внеочередного и первоочередного предоставления мест в образовательных учреждениях, реализующих основную общеобразовательную программу дошкольного образования, услуга предоставляется в соответствии с законодательством Российской Федерации, Ханты – Мансийского автономного округа – Югры.

**4. Сфера применения стандарта качества услуги**

Учреждениями, в которых применяется стандарт качества муниципальной услуги «Осуществление присмотра и ухода за детьми в дошкольных образовательных и общеобразовательных учреждениях» (далее - Стандарт), являются:

- муниципальное автономное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад общеразвивающего вида с приоритетным осуществлением деятельности по социально-личностному развитию детей «Золотой ключик» (ул. Мира, д. 45 а, г. Югорск, 628260, Ханты-Мансийский автономный округ – Югра, Тюменская область, тел: (34675) 72262, сайт [86kluchik.edusite.ru](http://86kluchik.edusite.ru/#_blank));

- муниципальное автономное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад комбинированного вида «Радуга» (ул. Мира, д. 18/4, г. Югорск, 628260, Ханты-Мансийский автономный округ – Югра, Тюменская область, тел: (34675) 21591, сайт [86raduga.edusite.ru](http://86raduga.edusite.ru/#_blank), e-mail: raduga\_ugorsk@mail.ru);

- муниципальное автономное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад общеразвивающего вида с приоритетным осуществлением деятельности по физическому развитию детей «Снегурочка» (ул. Спортивная, д. 40, г. Югорск, 628260, Ханты-Мансийский автономный округ – Югра, Тюменская область, тел: (34675) 72629, сайт 86snegurochka.edusite.ru, e-mail: snegur86@mail.ru);

- муниципальное автономное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад общеразвивающего вида с приоритетным осуществлением деятельности по физическому развитию детей «Гусельки» (ул. Чкалова, д. 1, г. Югорск, 628260, Ханты-Мансийский автономный округ – Югра, Тюменская область, тел. (34675) 70905, сайт [86guselki.edusite.ru](http://86guselki.edusite.ru/#_blank), e-mail: gusli\_2011@mail.ru);

- муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Лицей им. Г.Ф. Атякшева»; (ул. Ленина, д. 24, г. Югорск, 628260, Ханты-Мансийский автономный округ-Югра, Тюменская обл., тел. (34675)24840, (34675)70241; E-mail: litsey.yugorsk@gmail.com);

- муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа № 2»; (ул. Мира, д.85, г. Югорск, 628260, Ханты-Мансийский автономный округ-Югра, Тюменская обл., тел. (34675) 70262, е-mail yugorskschool2@mail.ru; сайт [yugschool2.narod.ru](http://www.yugschool2.narod.ru/#_blank));

- муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа № 3»; (ул. Мира, д. 6, г. Югорск, 628260, Ханты-Мансийский автономный округ-Югра, Тюменская обл., тел. (34675)70803; е-mail shkola\_3@mail.ru; сайт [86sch3-yugorsk.edusite.ru](http://86sch3-yugorsk.edusite.ru/#_blank));

- муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа № 4» (Югорск-2, г. Югорск, 628264 Ханты-Мансийский автономный округ – Югра, Тюменская обл., тел. (34675)29420; е-mail 4-school@bk.ru; сайт 86sch4-yugorsk.edusite.ru);

- муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа № 5»; (ул. Садовая, д.1 «б», г. Югорск , 628264 Ханты-Мансийский автономный округ – Югра, Тюменская обл., тел. (34675)26697; е-mail five-school@yandex.ru; сайт five-school.narod.ru);

- муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа № 6»; (ул. Ермака, д.7, г. Югорск 628263Ханты-Мансийский автономный округ-Югра, Тюменская обл., тел.(34675)72634 е-mail school-62007@yandex.ru; сайт 86sch6-yugorsk.edusite.ru).

**5. Основные понятия, используемые в стандарте качества услуги**

Для целей настоящего Стандарта применяются следующие термины и определения:

- муниципальная услуга «Осуществление присмотра и ухода за детьми в дошкольных образовательных и общеобразовательных учреждениях» – услуга, оказываемая в муниципальном образовательном учреждении по ценам (тарифам), устанавливаемым в порядке, определенном органами местного самоуправления;

- стандарт качества муниципальной услуги – обязательные для исполнения правила, устанавливаемые в интересах потребителя муниципальной услуги, минимальные требования к оказанию услуги, включающие количественные и качественные характеристики (параметры) оказания данной услуги с точки зрения ее получателя;

- образование - единый целенаправленный процесс воспитания и обучения, являющийся общественно значимым благом и осуществляемый в интересах человека, семьи, общества и государства, а также совокупность приобретаемых знаний, умений, навыков, ценностных установок, опыта деятельности и компетенции определенных объема и сложности в целях интеллектуального, духовно-нравственного, творческого, физического и (или) профессионального развития человека, удовлетворения его образовательных потребностей и интересов;

- воспитание - деятельность, направленная на развитие личности, создание условий для самоопределения и социализации обучающегося на основе социокультурных, духовно-нравственных ценностей и принятых в обществе правил и норм поведения в интересах человека, семьи, общества и государства;

- обучение - целенаправленный процесс организации деятельности обучающихся по овладению знаниями, умениями, навыками и компетенцией, приобретению опыта деятельности, развитию способностей, приобретению опыта применения знаний в повседневной жизни и формированию у обучающихся мотивации получения образования в течение всей жизни;

- участники образовательных отношений - обучающиеся, родители (законные представители) несовершеннолетних обучающихся, педагогические работники и их представители, организации, осуществляющие образовательную деятельность;

- воспитанники - лица, осваивающие образовательную программу дошкольного образования;

- присмотр и уход за детьми - комплекс мер по организации питания и хозяйственно-бытового обслуживания детей, обеспечению соблюдения ими личной гигиены и режима дня.

**6. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих качество предоставления** **услуги**

- Конвенция о правах ребенка (одобрена Генеральной Ассамблеей ООН 20.11.1989);

- Конституция Российской Федерации (принята на всенародном голосовании 12.12.1993);

- Трудовой кодекс Российской Федерации от 30.12.2001 № 197-ФЗ;

- Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;

- Федеральный закон Российской Федерации от 29.12. 2012  № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;

- Федеральный закон от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;

- Федеральный закон от 24.07.1998 № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»;

- Федеральный закон от 30.03.1999 № 52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения»;

- Федеральный закон от 03.11 2006  № 174-ФЗ «Об автономных учреждениях»;

- Федеральный закон от 04.12.2007 № 329-ФЗ «О физической культуре и спорте в Российской Федерации»;

- Постановление Правительства Российской Федерации от 05.07.2001 № 505 «Об утверждении Правил оказания платных образовательных услуг»;

- Постановление Правительства Российской Федерации от 30.12.2006 № 849 «О перечне затрат, учитываемых при установлении родительской платы за содержание ребенка в государственных и муниципальных учреждениях, реализующих основную общеобразовательную программу дошкольного образования»;

- Приказ Министерства здравоохранения и социального развития РФот 26.08. 2010 № 761н «Об утверждении единого квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и служащих»;

- Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 27.10.2011 № 2562 «Об утверждении Типового положения о дошкольном образовательном учреждении»;

- Правила пожарной безопасности для общеобразовательных школ, профессионально-технических училищ, школ-интернатов, детских домов, дошкольных, внешкольных и других учебно-воспитательных учреждений ППБ-101-89 (утв. Государственным комитетом образования СССР 10.05.1989);

- Санитарно-эпидемиологические правила и нормативы СанПиН 2.4.1.3049-13 «Санитарно-эпидемиологические требования к устройству, содержанию и организации режима работы дошкольных образовательных организаций» (утв. Постановлением Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 15.05. 2013 № 26);

- Санитарно-эпидемиологические правила СП 2.3.2.1940-05 «Организация детского питания» (утв. Постановлением Главного государственного санитарного врача Российской Федерации 19.01.2005 № 3);

- Закон Ханты-Мансийского автономного округа – Югры от 21.02.2007 № 2-оз «О компенсации части родительской платы за содержание детей (присмотр и уход за детьми) в образовательных организациях, реализующих основную общеобразовательную программу дошкольного образования»;

- Закон Ханты-Мансийского автономного округа – Югры от 02.12.2005 № 115-оз «О мерах по обеспечению прав детей-инвалидов на воспитание, обучение и образование, прав инвалидов на образование и о наделении органов местного самоуправления отдельными государственными полномочиями по обеспечению прав детей-инвалидов на воспитание, обучение и образование в Ханты-Мансийском автономном округе – Югре»;

- Закон Ханты-Мансийского автономного округа – Югры от 07.07.2004 № 45-оз «О поддержке семьи, материнства, отцовства и детства в Ханты-Мансийском автономном округе - Югре»;

- Закон Ханты-Мансийского автономного округа - Югры от 01.07.2013 № 68 – оз «Об образовании в Ханты-Мансийском автономном округе - Югре»;

- Закон Ханты-Мансийского автономного округа – Югры от 16.10.2006 № 104 – оз «О государственно-общественном управлении в сфере дошкольного, общего, дополнительного начального и среднего профессионального образования Ханты-Мансийского автономного округа – Югры»;

- Устав города Югорска;

- Постановление администрации города Югорска от 26.12.2012 № 3442 «Об утверждении базового перечня муниципальных услуг (работ)» (с изменениями от 10.07.2013 № 1782);

- Постановление администрации города Югорска от 19.09.2012 № 2367 «Об утверждении Положения о порядке комплектования муниципальных образовательных учреждений, реализующих основную общеобразовательную программу дошкольного образования, воспитанниками».

**7. Перечень основных требований к качеству оказания услуги**

7.1. К исполнителям услуги:

7.1.1. Требования к месту расположения исполнителя услуги.

Требования к месту расположения, размещению, устройству, содержанию и организации режима работы, организации питания учреждений, оказывающих муниципальную услугу, определяются санитарно-эпидемиологическими правилами и нормативами СанПиН 2.4.1.3049-13 «Санитарно-эпидемиологические требования к устройству, содержанию и организации режима работы дошкольных образовательных организаций» (утв. Постановлением Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 15.05.2013 № 26).

7.1.2. Требования к режиму работы исполнителя услуги.

Режим работы учреждения, оказывающего услугу, определяется уставом этого учреждения.

Организация присмотра и ухода в учреждении регламентируется режимом дня (расписанием жизнедеятельности детей в группе) в соответствии с санитарно-гигиеническими требованиями.

7.1.3. Требование к помещению исполнителя услуг.

Требования к зданию, помещениям, оборудованию и их содержанию учреждений, оказывающих муниципальную услугу, определяются санитарно-эпидемиологическими правилами и нормативами СанПиН 2.4.1.3049-13 «Санитарно-эпидемиологические требования к устройству, содержанию и организации режима работы дошкольных образовательных организаций» (утв. Постановлением Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 15.05.2013 № 26).

Медицинское обслуживание воспитанников в учреждении обеспечивают органы здравоохранения. Образовательное учреждение, оказывающее услугу обязано предоставить помещение с соответствующими условиями для работы медицинских работников

7.2. Требования к персоналу, непосредственно обеспечивающему предоставление услуги.

7.2.1. К педагогической деятельности при оказании услуги 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.

7.2.2. К трудовой деятельности при оказании услуги не допускаются лица, 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.

7.2.3. Работники учреждения обязаны проходить в соответствии с трудовым законодательством предварительные при поступлении на работу и периодические медицинские осмотры, а также внеочередные медицинские осмотры по направлению работодателя.

7.2.4. Для оказания услуги привлекаются работники в соответствии со штатным расписанием и установленными нормативами по определению численности персонала, занятого обслуживанием учреждения.

7.2.5. Порядок комплектования персонала учреждения регламентируется Уставом учреждения. Комплектование штата работников учреждения осуществляется на основе трудовых договоров, заключаемых в соответствии с законодательством Российской Федерации.

7.3. Требования к порядку (процедуре) предоставления услуги.

7.3.1. Сроки и порядок предоставления информации об услуге.

Родителям (законным представителям) воспитанников обеспечивается возможность ознакомления с ходом и содержанием оказания услуги в течение календарного года.

Учреждение формирует открытые и общедоступные информационные ресурсы, содержащие информацию об их деятельности, и обеспечивают доступ к таким ресурсам посредством размещения их в информационно-телекоммуникационных сетях, в том числе на официальном сайте образовательной организации в сети «Интернет».

7.3.2. Очередность предоставления услуги.

Порядок комплектования учреждения определяется Учредителем, в соответствии с законодательством Российской Федерации и закрепляется в Уставе учреждения.

Правила приема в учреждение устанавливаются федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере образования, если иное не предусмотрено Федеральным законом. Правила приема в учреждение устанавливаются в части, не урегулированной законодательством об образовании, учреждением, осуществляющим образовательную деятельность, самостоятельно.

7.3.3. Требования к местам ожидания, местам получения информации и местам заполнения необходимой документации.

Места для ожидания, получения информации и места для заполнения необходимой документации оборудуются:

- информационными стендами;

- столами (стойками для письма) и стульями для возможности ожидания и оформления документов.

7.3.4. Перечень документов, необходимый для получения услуги.

Перечень документов, необходимых для получения услуги определяется правилами приема в учреждения, в соответствии с законодательством Российской Федерации.

7.3.5. Состав и последовательность действий потребителя услуги и исполнителя услуги.

Предоставление муниципальной услуги регулируются договором между учреждением и родителями (законными представителями) получателя услуги.

Учреждение обязано ознакомить родителей (законных представителей) со своим уставом, учебно-программной документацией и другими документами, регламентирующими оказание услуги.

7.3.6. Требования к содержанию и продолжительности оказания услуги.

Содержание оказания услуги включает:

Создание условий для осуществления присмотра, ухода за детьми, включая:

- организацию питания и режима дня воспитанников;

- содержание территорий, зданий и помещений дошкольных образовательных учреждений и общеобразовательных учреждений;

- обеспечение безопасности детей во время оказания муниципальной услуги (охрана общественного порядка, обеспечение пожарной безопасности и др.);

- организацию охраны здоровья обучающихся (за исключением оказания первичной медико-санитарной помощи, прохождения периодических медицинских осмотров и диспансеризации).

За присмотр и уход за ребенком учредитель учреждений, осуществляющих образовательную деятельность, вправе устанавливать плату, взимаемую с родителей (законных представителей) (далее - родительская плата), и ее размер, если иное не установлено Федеральным законом от 29.12.2012 № 273-ФЗ. Учредитель вправе снизить размер родительской платы или не взимать ее с отдельных категорий родителей (законных представителей) в определяемых им случаях и порядке.

За присмотр и уход за детьми-инвалидами, детьми-сиротами и детьми, оставшимися без попечения родителей, а также за детьми с туберкулезной интоксикацией, родительская плата не взимается.

Не допускается включение расходов на реализацию образовательной программы дошкольного образования, а также расходов на содержание недвижимого имущества государственных и муниципальных образовательных организаций, реализующих образовательную программу дошкольного образования, в родительскую плату за присмотр и уход за ребенком в таких организациях.

В целях материальной поддержки воспитания и обучения детей, посещающих учреждения, родителям (законным представителям) выплачивается компенсация в размере, устанавливаемом нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, но не менее двадцати процентов среднего размера родительской платы за присмотр и уход за детьми в государственных и муниципальных образовательных организациях, находящихся на территории соответствующего субъекта Российской Федерации, на первого ребенка, не менее пятидесяти процентов размера такой платы на второго ребенка, не менее семидесяти процентов размера такой платы на третьего ребенка и последующих детей. Средний размер родительской платы за присмотр и уход за детьми в государственных и муниципальных образовательных организациях устанавливается органами государственной власти субъекта Российской Федерации. Право на получение компенсации имеет один из родителей (законных представителей), внесших родительскую плату за присмотр и уход за детьми в соответствующей образовательной организации.

Порядок обращения за получением компенсации и порядок ее выплаты устанавливаются органами государственной власти субъектов Российской Федерации.

7.3.7. Требования к сроку оказания услуги.

Предоставление услуги детям в календарном году не ограничено.

7.3.8. Основания для отказа в предоставлении услуги.

В приеме ребенка в учреждение может быть отказано в следующих случаях:

- отсутствие медицинского заключения о состоянии здоровья ребенка;

- отсутствия свободных мест в соответствующей возрастной группе в учреждении.

7.3.9. Результат оказания услуги:

- удовлетворение потребности населения в получении услуги;

- сохранение и укрепление физического здоровья детей;

- получение присмотра и ухода.

7.3.10. Порядок подачи, регистрации и рассмотрения жалоб.

Обжалование нарушений настоящего Стандарта осуществляется родителями (законными представителями) потребителей услуги следующими способами:

Жалоба на нарушение требований настоящего Стандарта подается руководителю учреждения, оказывающего услугу или лицу, исполняющему обязанности руководителя (далее – руководитель).

Жалоба подается в письменной форме, регистрируется в журнале входящей корреспонденции учреждения, оказывающего услугу.

Жалоба рассматривается руководителем в течение 30 календарных дней со дня ее регистрации.

По результатам рассмотрения жалобы заявителю направляется письменный ответ по адресу, указанному в жалобе.

Обращения граждан в органы местного самоуправления города Югорска, связанные с исполнением требований настоящего стандарта, рассматриваются в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Обращения граждан, связанные с исполнением требований настоящего Стандарта направляются на имя главы администрации города Югорска или лица, исполняющего его обязанности, заместителя главы администрации города Югорска, начальника Управления образования администрации города Югорска или лица, исполняющего его обязанности.

Обжалование нарушений требований, установленных настоящим стандартом в судебные органы, органы прокуратуры, органы муниципального контроля осуществляется в порядке, определенном законодательством Российской Федерации.

7.3.11. Порядок контроля за предоставлением услуги.

Исполнители услуги в процессе применения Стандарта обеспечивают внутренний контроль за соблюдением качества услуги.

Внешний контроль за исполнением Стандарта осуществляется Управлением образования администрации города Югорска.

Плановые проверки, проводимые органами государственного контроля (надзора), муниципального контроля, осуществляются в порядке, определенном законодательством Российской Федерации.

**8. Показатели (индикаторы) оценки качества предоставляемой услуги**

Для учреждения комбинированного и общеразвивающего вида, в том числе с приоритетным осуществлением деятельности по одному из направлений развития детей:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Наименование показателя | Единица измерения | Формула расчета | Планируемое значение | Источник информации о фактическом значении показателя |
| **Создание условий для осуществления присмотра и ухода за детьми в дошкольных образовательных и общеобразовательных учреждениях.** |
| 1. | 1.1. Обеспечение безопасных условий во время оказания муниципальной услуги | % | Отсутствие травматизма детей Наличие травматизма детей  | 1000 | Справка, заверенная руководителем учреждения |
| 1.2. Соблюдение санитарно - эпидемиологических, пожарных правил и нормативов | Наличие/отсутствие | Отсутствие предписаний режимного характераНаличие предписаний режимного характера | 1000 | Копия акта проверки |
| 1.3. Уровень заболеваемости воспитанников(среднее количество дней, пропущенных по болезни одним воспитанником) | количество дней, % | **К1/К2**К1 - количество дней, пропущенных по болезни детьми списочного составаК2 - количество детей, списочного составаНе выше среднего показателя по городуВыше среднего показателя по городу  | 1000 | Справка, заверенная руководителем учреждения |
| **Удовлетворенность качеством предоставляемой муниципальной услуги** |
| 2. | 2.1. Количество обоснованных жалоб потребителей на качество оказания муниципальной услуги\* | ед. | Количество обоснованных жалоб потребителей на качество оказания муниципальной услуги, в том числе на организацию питания | 0 | Журнал регистрации и учета обращений граждан  |

\* жалобы потребителей на качество оказания муниципальной услуги, зарегистрированных в Управлении образования администрации города Югорска.

**Приложение 3**

**к постановлению**

**администрации города Югорска**

**от** 29 августа 2013 **№** 2312

## Стандарт качества предоставления муниципальной услуги

## «Реализация основных общеобразовательных программ начального общего, основного общего, среднего общего образования, дополнительных общеобразовательных программ в общеобразовательных учреждениях»

**1. Наименование структурного подразделения администрации города Югорска**

Разработчик стандарта качества муниципальной услуги - Управление образования администрации города Югорска.

**2. Наименование муниципальной услуги**

Муниципальная услуга - «Реализация основных общеобразовательных программ начального общего, основного общего, среднего общего образования, дополнительных общеобразовательных программ в общеобразовательных учреждениях» (далее – услуга).

**3. Потребители услуги**

Потребителями услуги являются физические лица в соответствии с законодательством Российской Федерации.

**4. Сфера применения стандарта качества услуги**

## Учреждениями, в которых применяется стандарт качества муниципальной услуги «Реализация основных общеобразовательных программ начального общего, основного общего, среднего общего образования, дополнительных общеобразовательных программ в общеобразовательных учреждениях» (далее - Стандарт) являются:

- муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Лицей им. Г.Ф. Атякшева»; (ул. Ленина, д. 24, г. Югорск, 628260, Ханты-Мансийский автономный округ-Югра, Тюменская обл., тел. (34675)24840, (34675)70241; E-mail: litsey.yugorsk@gmail.com);

- муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа № 2»; (ул. Мира, д. 85, г. Югорск, 628260, Ханты-Мансийский автономный округ-Югра, Тюменская обл., тел. (34675) 70262, е-mail yugorskschool2@mail.ru; сайт [yugschool2.narod.ru](http://www.yugschool2.narod.ru/#_blank));

- муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа № 3»; (ул. Мира, д. 6, г. Югорск, 628260, Ханты-Мансийский автономный округ-Югра, Тюменская обл., тел. (34675)70803; е-mail shkola\_3@mail.ru; сайт [86sch3-yugorsk.edusite.ru](http://86sch3-yugorsk.edusite.ru/#_blank));

- муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа № 4» (Югорск-2, г. Югорск, 628264 Ханты-Мансийский автономный округ – Югра, Тюменская обл., тел. (34675)29420; е-mail 4-school@bk.ru; сайт 86sch4-yugorsk.edusite.ru);

- муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа № 5»; (ул. Садовая, д.1 «б», г. Югорск , 628264 Ханты-Мансийский автономный округ – Югра, Тюменская обл., тел. (34675)26697; е-mail five-school@yandex.ru; сайт five-school.narod.ru);

- муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа № 6»; (ул. Ермака, д.7, г. Югорск 628263Ханты-Мансийский автономный округ-Югра, Тюменская обл., тел.(34675)72634 е-mail school-62007@yandex.ru; сайт 86sch6-yugorsk.edusite.ru);

- муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Вечерняя (сменная) общеобразовательная школа г. Югорска» (ул. Железнодорожная, д. 43, Югорск 628263, Ханты-Мансийский автономный округ-Югра, Тюменская обл., тел.: (34675) 70452, 75483); е-mail vezher.school@bk.ru; сайт 86vsch-yugorsk.edusite.ru) (далее - учреждения).

**5. Основные понятия, используемые в стандарте качества услуг**

Для целей настоящего стандарта применяются следующие термины, определения:

- муниципальная услуга «Реализация основных общеобразовательных программ начального общего, основного общего, среднего общего образования, дополнительных общеобразовательных программ в общеобразовательных учреждениях» – услуга, оказываемая в муниципальном бюджетном общеобразовательном учреждении потребителю муниципальной услуги безвозмездно или по ценам (тарифам), устанавливаемым в порядке, определенном органами местного самоуправления;

- стандарт качества муниципальной услуги – обязательные для исполнения правила, устанавливаемые в интересах потребителя услуги, минимальные требования к оказанию услуги, включающие количественные и качественные характеристики (параметры) оказания данной услуги с точки зрения ее получателя;

- образование - единый целенаправленный процесс воспитания и обучения, являющийся общественно значимым благом и осуществляемый в интересах человека, семьи, общества и государства, а также совокупность приобретаемых знаний, умений, навыков, ценностных установок, опыта деятельности и компетенции определенных объема и сложности в целях интеллектуального, духовно-нравственного, творческого, физического и (или) профессионального развития человека, удовлетворения его образовательных потребностей и интересов;

- воспитание – деятельность, направленная на развитие личности, создание условий для самоопределения и социализации обучающегося на основе социокультурных, духовно-нравственных ценностей и принятых в обществе правил и норм поведения в интересах человека, семьи, общества и государства;

- участники образовательных отношений – учащиеся, родители (законные представители) несовершеннолетних обучающихся, педагогические работники и их представители, организации, осуществляющие образовательную деятельность;

- учащиеся – лица, осваивающие образовательные программы начального общего, основного общего иди среднего общего образования, дополнительные общеобразовательные программы;

- федеральный базисный учебный план – нормативный правовой акт, устанавливающий перечень учебных предметов и объем учебного времени, отводимого на их изучение по ступеням общего образования и учебным годам;

- федеральный государственный образовательный стандарт - совокупность обязательных требований к образованию определенного уровня и (или) к профессии, специальности и направлению подготовки, утвержденных федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере образования;

- образовательная программа – комплекс основных характеристик образования (объем, содержание, планируемые результаты), организационно-педагогических условий и в случаях, предусмотренных Федеральным законом Российской Федерации «Об образовании в Российской Федерации», форм аттестации, который представлен в виде учебного плана, календарного учебного графика, рабочих программ учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей), иных компонентов, а также оценочных и методических материалов.

**6. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих качество предоставления услуги**

- Конвенция о правах ребенка (одобрена Генеральной Ассамблеей ООН 20.11.1989);

- Конституция Российской Федерации (принята на всенародном голосовании 12.12.1993);

- Трудовой кодекс Российской Федерации от 30.12.2001 № 197-ФЗ;

- Федеральный закон Российской Федерации от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;

- Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;

- Федеральный закон от 24.06.1999 № 120-ФЗ «Об основах системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних»;

- Федеральный закон от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;

- Закон Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;

- Постановление Правительства Российской Федерации от 05.07.2001 № 505 «Об утверждении Правил оказания платных образовательных услуг»;

- Постановление Правительства Российской Федерации от 19.03.2001 № 196 «Об утверждении Типового положения об общеобразовательном учреждении»;

- Постановление Правительства Российской Федерации от 03.11.1994 № 1237 «Об утверждении Типового положения о вечернем (сменном) общеобразовательном учреждении»;

- Постановление Правительства Российской Федерации от 18.07.1996 № 861 «Об утверждении Порядка воспитания и обучения детей-инвалидов на дому и в негосударственных образовательных учреждениях»;

- Санитарно-эпидемиологические правила и нормативы СанПиН 2.4.2.2821-10 «Санитарно-эпидемиологические требования к условиям и организации обучения в общеобразовательных учреждениях» (утверждены постановлением Главного государственного санитарного врача РФ ор 29.12.2012 № 189);

**-**Приказ Министерства здравоохранения и социального развития РФот 26.08.2010 № 761н «Об утверждении единого квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и служащих»;

- Приказ Минобразования РФ от 09.03.2004 № 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 Российской Федерации от 26.06.2012 № 504 «Об утверждении Типового положения об образовательном учреждении дополнительного образования детей»;

- Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 15.02.2012 № 10 «Об утверждении Порядка приема граждан в общеобразовательные учреждения»;

- Правила пожарной безопасности для общеобразовательных школ, профессионально-технических училищ, школ-интернатов, детских домов, дошкольных, внешкольных и других учебно-воспитательных учреждений ППБ-101-89 (утв. Государственным комитетом образования СССР 10.05.1989);

- Санитарно-эпидемиологические правила и нормативы СанПиН 2.3.2.1940-05 «Организация детского питания» (утв. Постановлением Главного государственного санитарного врача Российской Федерации 19.01.2005 № 3);

- Санитарно-эпидемиологические правила и нормативы СанПиН 2.4.5.2409-08 «Санитарно-эпидемиологические требования к организации питания обучающихся в общеобразовательных учреждениях, учреждениях начального и среднего профессионального образования» (утв. постановлением Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 23.07.2008 года № 45);

- Закон Ханты-Мансийского автономного округа – Югры от 02.12.2005 № 115-оз «О мерах по обеспечению прав детей-инвалидов на воспитание, обучение и образование, прав инвалидов на образование и о наделении органов местного самоуправления отдельными государственными полномочиями по обеспечению прав детей-инвалидов на воспитание, обучение и образование в Ханты-Мансийском автономном округе – Югре»;

- Закон Ханты-Мансийского автономного округа – Югры от 07.07.2004 № 45-оз «О поддержке семьи, материнства, отцовства и детства в Ханты-Мансийском автономном округе - Югре»;

- Закон Ханты-Мансийского автономного округа - Югры от 01.07.2013 № 68-оз «Об образовании в Ханты-Мансийском автономном округе – Югре»;

- Закон Ханты-Мансийского автономного округа - Югры от 16.10.2006 № 104-оз «О государственно-общественном управлении в сфере дошкольного, общего, дополнительного, начального и среднего профессионального образования Ханты-Мансийского автономного округа - Югры»;

- Устав города Югорска;

- Постановление администрации города Югорска от 26.12.2012 № 3442 «Об утверждении базового перечня муниципальных услуг (работ)» (с изменениями от 10.07.2013 № 1782).

**7. Перечень основных требований к качеству оказания услуги**

7.1. Требования к исполнителям услуги:

7.1.1. Требования к наличию документов.

Общеобразовательное учреждение (далее учреждение), оказывающее услугу, должно иметь:

- лицензию на осуществление образовательной деятельности;

- свидетельство о государственной аккредитации;

- образовательную программу, разработанную и утвержденную учреждением самостоятельно.

7.1.2. Требования к месту расположения, размещению, устройству, содержанию и организации режима работы в учреждении устанавливаются действующими санитарно-эпидемиологическими правилами и нормативами:

- Санитарно-эпидемиологические правила и нормативы СанПиН 2.4.2.2821-10 «Санитарно эпидемиологические требования к условиям и организации обучения в общеобразовательных учреждениях» (утв. постановлением Главного государственного санитарного врача РФ от 29.12.2010  № 189).

7.1.3. Режим работы учреждения, оказывающего услугу, определяется Уставом этого учреждения.

Учебные нагрузки на учащихся, регламентируемые учебным графиком и расписанием занятий, не должны превышать норм предельно допустимых нагрузок в соответствии с санитарно-гигиеническими требованиями.

7.1.4. Учреждение, предоставляющее услугу, должно быть размещено в специально предназначенных зданиях и помещениях, доступных для населения.

Первичную медико-санитарную помощь учащимся обеспечивают органы здравоохранения.

Организация питания учащихся в учреждении возлагается на учреждение.

7.2. Требования к персоналу, непосредственно обеспечивающему предоставление услуги:

7.2.1. Учреждение должно располагать необходимым числом педагогических работников, численность и образовательный ценз которых обеспечивает реализацию основных общеобразовательных программ начального общего, основного общего, среднего общего образования, дополнительных общеобразовательных программ в учреждении, в соответствии со штатным расписанием.

7.2.2. Порядок комплектования персонала учреждения регламентируется Уставом учреждения. Комплектование штата работников учреждения осуществляется в соответствии с законодательством Российской Федерации.

7.2.3. Право на занятие педагогической деятельностью имеют лица, имеющие среднее профессиональное или высшее образование и отвечающие квалификационным требованиям, указанным в квалификационных справочниках, и (или) профессиональным стандартам.

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.

7.2.4. К трудовой деятельности при оказании услуги не допускаются лица, 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.

7.2.5. Работники учреждения обязаны проходить в соответствии с трудовым законодательством предварительные при поступлении на работу и периодические медицинские осмотры, а также внеочередные медицинские осмотры по направлению работодателя.

7.3. Требования к порядку предоставления услуги:

7.3.1. Сроки и порядок предоставления информации об услуге:

Образовательные учреждения формируют открытые и общедоступные информационные ресурсы, содержащие информацию об их деятельности, и обеспечивают доступ к таким ресурсам посредством размещения их в информационно-телекоммуникационных сетях, в том числе на официальном сайте образовательной организации в сети «Интернет».

Родителям (законным представителям) учащихся обеспечивается возможность ознакомления с ходом и содержанием образовательного процесса, а также с успеваемостью учащихся.

Публичная отчетность учреждения выражается в представлении ежегодного открытого публичного доклада.

Ежегодный публичный доклад учреждения утверждается для представления общественности и опубликования управляющим советом учреждения.

Ежегодный публичный доклад учреждения представляется на открытых конференциях (собраниях) педагогического коллектива учреждения, общешкольных ученических собраниях, конференциях (собраниях) родительской общественности, публикуется при наличии технической возможности на официальном сайте учреждения и в открытой печати и (или) публикуется отдельным изданием тиражом, достаточным для ознакомления с ним всех заинтересованных лиц.

7.3.2. Очередность предоставления услуги

Обучение детей в учреждениях, реализующих программы начального общего образования, начинается с достижения ими возраста шести лет шести месяцев при отсутствии противопоказаний по состоянию здоровья, но не позже достижения ими возраста восьми лет. По заявлению родителей (законных представителей) детей возможен прием детей в указанные учреждения в более раннем или более позднем возрасте. В этом случае родители (законные представители) детей направляют заявление с просьбой разрешить прием ребенка в учреждение для обучения в Управление образования администрации города Югорска.

Правила приема граждан в учреждение определяются каждым учреждением самостоятельно в соответствии с законодательством Российской Федерации и закрепляются в Уставе учреждения.

Правила приема граждан в учреждение на обучение по основным общеобразовательным программам начального общего, основного общего, среднего общего образования должны обеспечивать прием в учреждения граждан, имеющих право на получение общего образования соответствующего уровня и проживающие на территории, за которой закреплено указанное учреждение.

Прием заявлений в учреждение и порядок зачисления определяются действующим законодательством.

Перевод (направление) обучающихся в специальные (коррекционные) классы осуществляется Управлением образования администрации города Югорска только с согласия родителей (законных представителей) обучающихся по заключению психолого-медико-педагогической комиссии.

Организация обучения на дому.

Для детей, нуждающихся в длительном лечении, детей-инвалидов, которые по состоянию здоровья не могут посещать образовательное учреждение, обучение может быть организовано образовательным учреждением на дому или в медицинских организациях. Основанием для организации обучения на дому или в медицинской организации являются заключения медицинской организации и в письменной форме обращение родителей (законных представителей).

Зачисление ребенка-инвалида в учреждение осуществляется в общем порядке, установленном законодательством Российской Федерации, для приема граждан в учреждения.

7.3.3. Требования к местам ожидания, местам получения информации и местам заполнения необходимой документации.

Места для ожидания, получения информации и места для заполнения необходимой документации оборудуются:

- информационными стендами;

- столами (стойками для письма) и стульями для возможности ожидания и оформления документов.

7.3.4. Исчерпывающий перечень документов, необходимый для получения услуги.

Перечень документов, необходимых для получения услуги, определяется правилами приема в учреждения, в соответствии с законодательством Российской Федерации.

7.3.5. Состав и последовательность действий потребителя услуги и исполнителя услуги.

Основанием возникновения образовательных отношений является распорядительный акт учреждения о зачислении учащегося в учреждение.

При приеме учащегося в учреждение последнее обязано ознакомить его и (или) его родителей (законных представителей) с уставом учреждения, лицензией на осуществление образовательной деятельности, свидетельством о государственной аккредитации, с образовательными программами и другими документами, регламентирующими организацию и осуществление образовательной деятельности, права и обязанности учащихся.

7.3.6. Требования к содержанию и продолжительности оказания услуги:

Содержание оказания услуги включает:

Реализация, по имеющим государственную аккредитацию основных общеобразовательных программ начального общего, основного общего, среднего общего образования в соответствии с федеральными государственными образовательными стандартами и с учетом соответствующих примерных основных образовательных программ, а также реализация дополнительных общеобразовательных программ:

- самостоятельно;

- посредством сетевых форм;

- с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий;

- на основе дифференциации содержания с учетом образовательных потребностей и интересов учащихся, обеспечивающих углубленное изучение отдельных учебных предметов, предметных областей соответствующей образовательной программы (профильное обучение).

Реализация, по имеющим государственную аккредитацию, основных общеобразовательных программ начального общего, основного общего, среднего общего образования, дополнительных общеобразовательных программ осуществляется:

- в общеобразовательных учреждениях в очной, очно-заочной или заочной форме;

- вне общеобразовательных учреждений в форме семейного образования и самообразования.

Реализация, по имеющим государственную аккредитацию, адаптированных основных общеобразовательных программ начального общего, основного общего, среднего общего образования, дополнительных общеобразовательных программ осуществляется в общеобразовательных учреждениях для учащихся:

- с ограниченными возможностями здоровья;

- инвалидов;

- находящихся на длительном лечении в стационарах больничных учреждений.

Обеспечение условий оказания муниципальной услуги:

- содержание территорий, зданий и помещений образовательных учреждений;

- оснащение образовательных учреждений мебелью, оборудованием, учебными наглядными пособиями и другими средствами обучения;

- обеспечение безопасности учащихся во время оказания муниципальной услуги (охрана общественного порядка, обеспечение пожарной безопасности и др.);

- проведение внутришкольных городских предметных олимпиад, конференций, выставок, конкурсов, фестивалей, акций и других мероприятий и организация участия учащихся в олимпиадах, конференциях, соревнованиях, выставках, конкурсах, фестивалях, акциях и других мероприятиях различного уровня;

- организация экспериментальной и инновационной деятельности.

Предоставление сопутствующих услуг:

- организация питания учащихся;

- организация перевозки учащихся;

- доступ к информационным образовательным ресурсам (библиотека, медиатека, пункты открытого доступа в Интернет и др.);

- организация предоставления психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи учащимся, испытывающим трудности в освоении основных общеобразовательных программ начального общего, основного общего, среднего общего образования, своем развитии и социальной адаптации;

- услуги групп продленного дня;

- организация охраны здоровья учащихся (за исключением оказания первичной медико-санитарной помощи, прохождения периодических осмотров и диспансеризации)

Учреждение разрабатывает образовательные программы в соответствии с федеральными государственными образовательными стандартами и с учетом соответствующих примерных основных образовательных программ.

Образовательные программы реализуются учреждением как самостоятельно, так и посредством сетевых форм их реализации.

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

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

Органы местного самоуправления, осуществляющие управление в сфере образования, не вправе изменять учебный план и календарный учебный график учреждения.

Использование сетевой формы реализации образовательных программ осуществляется на основании договора между учреждениями. Для организации реализации образовательных программ с использованием сетевой формы несколькими учреждениями, такие учреждения также совместно разрабатывают и утверждают образовательные программы.

При реализации образовательных программ с применением исключительно электронного обучения, дистанционных образовательных технологий в учреждении должны быть созданы условия для функционирования электронной информационно-образовательной среды, включающей в себя электронные информационные ресурсы, электронные образовательные ресурсы, совокупность информационных технологий, телекоммуникационных технологий, соответствующих технологических средств и обеспечивающей освоение учащимися образовательных программ в полном объеме независимо от места нахождения учащихся.

Формы получения образования:

- в учреждениях, осуществляющих образовательную деятельность;

- вне учреждений, осуществляющих образовательную деятельность (в форме семейного образования и самообразования).

Формы обучения:

- очная;

- очно-заочная;

- заочная.

В учреждении устанавливается наполняемость классов и групп продленного дня в количестве 25 человек. При проведении занятий по иностранному языку и трудовому обучению на второй и третьей ступенях общего образования, физической культуре на третьей ступени общего образования, по информатике и вычислительной технике, физике и химии (во время практических занятий) допускается деление класса на две группы: в городских учреждениях, если наполняемость класса составляет 25 человек. При наличии необходимых условий и средств возможно деление на группы классов с меньшей наполняемостью при проведении занятий по другим предметам, а также классов первой ступени общего образования при изучении иностранного языка.

К компетенции учреждения относится осуществление текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся, установление их форм, периодичности и порядка проведения.

Освоение образовательной программы, в том числе отдельной части или всего объема учебного предмета, курса, дисциплины (модуля) образовательной программы, сопровождается промежуточной аттестацией учащихся, проводимой в формах, определенных учебным планом, и в порядке, установленном образовательным учреждением.

Неудовлетворительные результаты промежуточной аттестации по одному или нескольким учебным предметам, курсам, дисциплинам (модулям) образовательной программы или не прохождение промежуточной аттестации при отсутствии уважительных причин признаются академической задолженностью.

Учащиеся обязаны ликвидировать академическую задолженность.

Учащиеся, имеющие академическую задолженность, вправе пройти промежуточную аттестацию по соответствующим учебному предмету, курсу, дисциплине (модулю) не более двух раз в сроки, определяемые учреждением в пределах одного года с момента образования академической задолженности.

Для проведения промежуточной аттестации во второй раз образовательном учреждении создается комиссия.

Учащиеся, не прошедшие промежуточной аттестации по уважительным причинам или имеющие академическую задолженность, переводятся в следующий класс или на следующий курс условно.

Учащиеся в образовательном учреждении по образовательным программам начального общего, основного общего и среднего общего образования, не ликвидировавшие в установленные сроки академической задолженности с момента ее образования, по усмотрению их родителей (законных представителей) оставляются на повторное обучение, переводятся на обучение по адаптированным образовательным программам в соответствии с рекомендациями психолого-медико-педагогической комиссии либо на обучение по индивидуальному учебному плану.

Итоговая аттестация, завершающая освоение основных образовательных программ основного общего и среднего общего образования является обязательной и проводится в порядке и в форме, установленных законодательством Российской Федерации.

7.3.7. Требования к сроку оказания услуги

Предоставление услуги начинается в течение учебного года, который начинается, как правило, 01 сентября.

Продолжительность учебного года в 1-х классах составляет 33 недели, во 2-11-х классах - не менее 34 недель, без учета государственной (итоговой) аттестации.

Продолжительность каникул в течение учебного года – не менее 30 календарных дней, летом – не менее 8 недель. Для учащихся первых классов в течение учебного года устанавливаются дополнительные недельные каникулы в середине третьей четверти.

Годовой календарный учебный график, определяющий конкретные сроки начала и окончания учебных четвертей и каникул, разрабатывается и утверждается учреждением по согласованию с органами местного самоуправления.

7.3.8. Основания для отказа в предоставлении услуги:

Закрепленным лицам может быть отказано в приеме только по причине отсутствия свободных мест в 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 города Югорска.

7.3.9. Результат оказания услуги.

- удовлетворение потребности населения в получении услуги;

- сохранение и укрепление здоровья учащихся;

- освоение основных общеобразовательных программ начального общего, основного общего, среднего общего образования, дополнительных общеобразовательных программ;

- обеспечение прав граждан на получение качественного бесплатного общего образования независимо от пола, расы, национальности, языка, происхождения, места жительства, отношения к религии, убеждений, принадлежности к общественным организациям (объединениям), возраста, состояния здоровья, социального, имущественного и должностного положения, наличия судимости.

- обеспечение качественного усвоения единого федерального государственного образовательного стандарта.

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

7.3.10. Порядок подачи, регистрации и рассмотрения жалоб.

Обжалование нарушений настоящего Стандарта осуществляется родителями (законными представителями) потребителей услуги следующими способами:

Жалоба на нарушение требований настоящего Стандарта подается руководителю учреждения, оказывающего услугу или лицу, исполняющему обязанности руководителя (далее – руководитель).

Жалоба подается в письменной форме, регистрируется в журнале входящей корреспонденции учреждения, оказывающего услугу.

Жалоба рассматривается руководителем в течение 30 календарных дней со дня ее регистрации.

По результатам рассмотрения жалобы заявителю направляется письменный ответ по адресу, указанному в жалобе.

Обращения граждан в органы местного самоуправления города Югорска, связанные с исполнением требований настоящего стандарта, рассматриваются в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Обращения граждан, связанные с исполнением требований настоящего Стандарта направляются на имя главы администрации города Югорска или лица, исполняющего его обязанности, заместителя главы администрации города Югорска, начальника Управления образования администрации города Югорска или лица, исполняющего его обязанности.

Обжалование нарушений требований, установленных настоящим стандартом в судебные органы, органы прокуратуры, органы муниципального контроля осуществляется в порядке, определенном законодательством Российской Федерации.

7.3.11. Порядок контроля за предоставлением услуги.

Исполнители услуги в процессе применения Стандарта обеспечивают внутренний контроль за соблюдением качества услуги.

Внешний контроль за исполнением Стандарта осуществляется Управлением образования администрации города Югорска.

Плановые проверки, проводимые органами государственного контроля (надзора), муниципального контроля, осуществляются в порядке, определенном законодательством Российской Федерации

**8. Показатели (индикаторы) оценки качества предоставления услуги**

Показатели (индикаторы) оценки качества предоставления услуги в учреждениях.

Общее образование

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Наименование показателя | Единица измерения | Формула расчета | Планируемое значение | Источник информации о фактическом значении показателя |
| **Создание условий для реализации основной образовательной программы в соответствии с требованиями федерального государственного образовательного стандарта** |
| 1. | **Кадровые:**1.1. Укомплектованность образовательного учреждения квалифицированными педагогическими и руководящими работниками | % | **К1/К2 x 100**К 1 – количество педагогических и руководящих работников, соответствующих требованиям ЕКСК 2 – общее количество педагогических и руководящих работников | 100 | Справка, заверенная руководителем учреждения |
| 1.2. Доля педагогических работников с высшей и первой квалификационной категорией | % | **К1/К2 x 100**К1 – Количество педагогических работников с высшей и первой квалификационной категориейК2 **–** Общее количество педагогических работников в учреждении | На уровне предыдущего отчетного года или наличие положительной динамики | Справка, заверенная руководителем учреждения |
| 2. | **Материально-технические:**2.1. Соблюдение санитарно - эпидемиологических, пожарных правил и нормативов | Наличие/отсутствие | Отсутствие предписаний режимного характераНаличие предписаний режимного характера | 1000 | Копия акта проверки |
|  | 2.2. Доля учебных помещений, оснащенных современным учебным оборудованием\* | % | **К1/К2 x 100**К1 – Количество учебных помещений, оснащенных современным учебным оборудованием.К2 – Количество учебных помещений, всего | Наличие положительнойдинамики | Отчет по оснащенности |
| 3. | **Иные условия**3.1. Полнота реализации основной общеобразовательной программы начального общего, основного общего, среднего общего образования | % | **К1/К2 x 100**К1 - фактическое количество часов, реализованных по основной общеобразовательной программеК2 - плановое количество часов, в соответствии с годовым календарным графиком и учебным планом | 100 | Справка, заверенная руководителем учреждения |
| **Результаты реализации основной образовательной программы в соответствии** **с требованиями федерального государственного образовательного стандарта** |
| 4. | Доля выпускников начальной школы, освоившихосновную общеобразовательную программу\* | % | **К1/К2 X 100**К1 – количество выпускников начальной школы, выполнивших итоговые контрольные работы по русскому языку и математике не ниже оценки «удовлетворительно» К2 – общее количество выпускников начальной школы, участвующих в городских контрольных работах | Средний процентный балл общеобразовательного учреждения:66 (для общеобразовательных учреждений)78 (для лицея) | Результаты городских контрольных работ |
| 5. | Доля учащихся, освоивших основную общеобразовательную программу по русскому языку и математике по завершению обучения на второй ступени образования (доля выпускников, успешно прошедших государственную (итоговую) аттестацию\* | % | **К1/К2 X 100**К1 - количество выпускников, успешно прошедших государственную (итоговую) аттестациюК2 - общее количество выпускников, участвующих в государственной (итоговой) аттестации | Государственная (итоговая) аттестация в новой форме:лицейрусский язык – 95математика – 95общеобразовательные школырусский язык -86математика- 81 Государственная (итоговая) аттестация в традиционной форме:лицейматематика-70русский язык-65общеобразовательные школыматематика-60русский язык-63вечерняя (сменная) общеобразовательная школаматематика-50русский язык -50 | Результаты государственной (итоговой) аттестации |
| 6. | Доля учащихся, освоивших основную общеобразовательную программу по русскому языку и математике по завершению обучения на третьей ступени образования (доля выпускников, успешно прошедших государственную (итоговую) аттестацию в форме ЕГЭ\* | % | **К1/К2 X 100**К1 - количество выпускников, успешно прошедших государственную (итоговую) аттестациюК2 - общее количество выпускников, сдававших государственную (итоговую) аттестацию в форме ЕГЭ | лицейрусский язык – 97математика – 95общеобразовательные школы русский язык -91математика- 82 вечерняя (сменная) общеобразовательная школаматематика-82русский язык -84 | Результаты государственной (итоговой) аттестации в форме ЕГЭ |
| **Удовлетворенность качеством предоставляемых муниципальных услуг** |
| 7. | Количество обоснованных жалоб потребителей на качество оказания муниципальной услуги\*\* | ед. | Количество обоснованных жалоб потребителей на качество оказания муниципальной услуги | 0 | Журнал регистрации и учета обращений граждан  |

\* - оценивается один раз в третьем квартале

\*\* - жалобы потребителей на качество оказания муниципальной услуги, зарегистрированных в Управлении образования администрации города Югорска.

**Приложение 4**

**к постановлению**

**администрации города Югорска**

**от** 29 августа 2013 **№** 2312

## Стандарт качества предоставления муниципальной услуги

## «Реализация дополнительных общеобразовательных программ для детей в учреждениях дополнительного образования»

## 1. Наименование структурного подразделения администрации города Югорска

## Разработчик стандарта качества муниципальной услуги – Управление образования администрации города Югорска.

## 2. Наименование муниципальной услуги

## Муниципальная услуга - «Реализация дополнительных общеобразовательных программ для детей в учреждениях дополнительного образования» (далее – услуга).

## 3. Потребители услуги

Потребителями услуги являются физические лица в соответствии с законодательством Российской Федерации.

## 4. Сфера применения стандарта качества услуги

## Учреждениями, в которых применяется стандарт качества муниципальной услуги «Дополнительное образование в учреждениях дополнительного образования детей» (далее - Стандарт) являются:

- муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования детей «Детская школа искусств города Югорска» (ул. 40 лет Победы, д. 14, г. Югорск, 628260, Ханты-Мансийский автономный округ - Югра, Тюменская область, тел./факс (34675) 24039, E – mail: dshi.muzschul@mail.ru;

- муниципальное бюджетное образовательное учреждение дополнительного образования детей «Станция юных натуралистов «Амарант» (ул. Железнодорожная, д.37, г. Югорск, 628260, Ханты-Мансийский автономный округ-Югра, Тюменская область, (34675) тел./факс 72418), E – mail: amaranth-yuqorsk@rambler.ru;

- муниципальное бюджетное образовательное учреждение дополнительного образования детей детско-юношеский центр «Прометей» (ул. Садовая, д.13, г. Югорск, 628260, Ханты-Мансийский автономный округ - Югра, Тюменская область, тел./факс (34675) 26562, E – mail: prometei ugr@mail. сom) (далее - учреждения).

**5. Основные понятия, используемые в стандарте качества услуги**

Для целей настоящего Стандарта используются следующие понятия:

- дополнительное образование вид образования, который направлен на всестороннее удовлетворение образовательных потребностей человека в интеллектуальном, духовно-нравственном, физическом и (или) профессиональном совершенствовании и не сопровождается повышением уровня образования;

- муниципальная услуга – «Реализация дополнительных общеобразовательных программ для детей в учреждениях дополнительного образования» – услуга, оказываемая в муниципальном бюджетном образовательном учреждении дополнительного образования потребителю муниципальной услуги безвозмездно.

- стандарт качества муниципальной услуги – обязательные для исполнения правила, устанавливаемые в интересах потребителя услуги, минимальные требования к оказанию услуги, включающие количественные и качественные характеристики (параметры) оказания данной услуги с точки зрения ее получателя;

- образование – единый целенаправленный процесс воспитания и обучения, являющийся общественно значимым благом и осуществляемый в интересах человека, семьи, общества и государства, а также совокупность приобретаемых знаний, умений, навыков, ценностных установок, опыта деятельности и компетенции определенных объема и сложности в целях интеллектуального, духовно-нравственного, творческого, физического и (или) профессионального развития человека, удовлетворения его образовательных потребностей и интересов;

- воспитание – деятельность, направленная на развитие личности, создание условий для самоопределения и социализации обучающегося на основе социокультурных, духовно-нравственных ценностей и принятых в обществе правил и норм поведения в интересах человека, семьи, общества и государства;

- учащиеся – лица, осваивающие дополнительные общеобразовательные программы;

- участники образовательных отношений – учащиеся, родители (законные представители) несовершеннолетних учащихся, педагогические работники и их представители, учреждения, осуществляющие образовательную деятельность.

- федеральные государственные требования - обязательные требования к минимуму содержания, структуре дополнительных предпрофессиональных программ, условиям их реализации и срокам обучения по этим программам, утверждаемые в соответствии с настоящим Федеральным законом уполномоченными федеральными органами исполнительной власти.

**6.Перечень нормативных правовых актов, регламентирующих предоставление услуги**

- Конвенция о правах ребенка, одобрена Генеральной Ассамблеей ООН 20.11.1989;

- Конституция Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12.12.1993г.);

- Трудовой кодекс Российской Федерации от 30.12.2001 № 197-ФЗ;

- Федеральный закон Российской Федерации от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;

- Федеральный закон от 29.12.2012  № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;

- Закон Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;

- Федеральный закон от 24.07.1998 № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»;

- Федеральный закон от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;

- Федеральный закон от 30.03.1999 № 52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения»;

- Федеральный закон от 24.06.1999 № 120-ФЗ «Об основах системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних»;

- Федеральный закон от 02.05.2006 № 59 – ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

- Постановление Правительства Российской Федерации от 05.07.2001 № 505 «Об утверждении Правил оказания платных образовательных услуг»;

- Постановление Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 03.04.2003 № 27 «О введении в действие санитарно-эпидемиологических правил и нормативов СанПиН 2.4.4.1251-03»;

- Приказ Министерства здравоохранения и социального развития РФот 26.08. 2010 № 761н «Об утверждении единого квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и служащих»;

**-** Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 26.06.2012 № 504 «Об утверждении Типового положения об образовательном учреждении дополнительного образования детей»;

- Приказ Министерства культуры РФ от 12.03.2012  №161 «Об утверждении федеральных государственных требований к минимуму содержания, структуре и условиям реализации дополнительной предпрофессиональной общеобразовательной программы в области музыкального искусства «Хоровое пение» и сроку обучения по этой программе»;

- Приказ Министерства культуры РФ от 12.03.2012 № 162 «Об утверждении федеральных государственных требований к минимуму содержания, структуре и условиям реализации дополнительной предпрофессиональной общеобразовательной программы в области музыкального искусства «Народные инструменты» и сроку обучения по этой программе»;

- Приказ Министерства культуры РФ от 12.03.2012 № 163 «Об утверждении федеральных государственных требований к минимуму содержания, структуре и условиям реализации дополнительной предпрофессиональной общеобразовательной программы в области музыкального искусства «Фортепиано» и сроку обучения по этой программе»;

- Приказ Министерства культуры РФ от 12.03.2012 № 164 «Об утверждении федеральных государственных требований к минимуму содержания, структуре и условиям реализации дополнительной предпрофессиональной общеобразовательной программы в области музыкального искусства «Струнные инструменты» и сроку обучения по этой программе»;

- Приказ Министерств культуры РФ от 12.03.201 № 165 «Об утверждении федеральных государственных требований к минимуму содержания структур и условиям реализации дополнительной предпрофессиональной общеобразовательной программы в области музыкального искусства «Духовые и ударные инструмент сроку обучения по этой программе»;

# - Приказ Министерства культуры РФ от 12.03.2012 № 166 «Об утверждении федеральных государственных требований к минимуму содержания, структуре и условиям реализации дополнительной предпрофессиональной общеобразовательной программы в области музыкального искусства «Музыкальный фольклор» и сроку обучения по этой программе»;

# - Приказ Министерства культуры РФ от 09.02.2012 № 86 «Об утверждении Положения о порядке и формах проведения итоговой аттестации обучающихся, освоивших дополнительные предпрофессиональные общеобразовательные программы в области искусств»;

- Закон Ханты-Мансийского автономного округа – Югры от 01.07.2013 № 68 – оз «Об образовании в Ханты-Мансийском автономном округе – Югре»;

- Закон Ханты-Мансийского автономного округа от 22.06.2000 № 56–оз «Об экологическом образовании, просвещении и формировании экологической культуры в Ханты-Мансийском автономном округе-Югре»;

- Закон Ханты-Мансийского автономного округа – Югры от 16.10. 2006 № 104-оз «О государственно-общественном управлении в сфере дошкольного, общего, дополнительного, начального и среднего профессионального образования Ханты-Мансийского автономного округа – Югры»;

- Устав города Югорска;

- Постановлением администрации города Югорска от 26.12.2012 № 3442 «Об утверждении базового перечня муниципальных услуг (работ)» (с изменениями от 10.07.2013 № 1782).

**7. Перечень основных требований к качеству оказания услуги**

7.1. Требования к исполнителям услуги.

7.1.1. Требования к наличию документов.

Учреждение дополнительного образования (далее – учреждение), оказывающее услугу, должно иметь лицензию на осуществление образовательной деятельности.

Деятельность учреждения регулируется типовым положением об образовательном учреждении дополнительного образования детей, утверждаемым Правительством Российской Федерации и разрабатываемым на его основе Уставом, содержащим информацию, предусмотренную действующим законодательством и утвержденным в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

7.1.2. Требования к зданию, помещениям, оборудованию и оснащению учреждения, оказывающего услугу, определяются санитарно-эпидемиологическими правилами и нормативами СанПиН 2.4.4.1251-03 «Санитарно-эпидемиологические требования к учреждениям дополнительного образования детей» (утв. постановлением Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 03.04.2003 № 27).

7.1.3. Режим работы учреждения, оказывающего услугу, определяется уставом этого учреждения.

Расписание занятий составляется для создания наиболее благоприятного режима труда и отдыха учащихся администрацией учреждения по представлению педагогических работников с учетом пожеланий родителей (законных представителей), возрастных особенностей учащихся и установленных санитарно-гигиенических норм.

7.2. Требования к персоналу, непосредственно обеспечивающему предоставление услуги.

7.2.1. Порядок комплектования персонала учреждения регламентируется его уставом.

7.2.2. Право на занятие педагогической деятельностью имеют лица, имеющие среднее профессиональное или высшее образование и отвечающие квалификационным требованиям, указанным в квалификационных справочниках, и (или) профессиональным стандартам.

7.2.3. Работники учреждения обязаны проходить в соответствии с трудовым законодательством предварительные при поступлении на работу и периодические медицинские осмотры, а также внеочередные медицинские осмотры по направлению работодателя

7.2.4. К педагогической деятельности не допускаются лица:

- лишенные права заниматься педагогической деятельностью в соответствии со 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.

7.2.5. К трудовой деятельностипри оказании услугив учреждении не допускаются лица, 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.

7.3. Требования к порядку предоставления услуги.

7.3.1. Учреждение формирует открытые и общедоступные информационные ресурсы, содержащие информацию об их деятельности, и обеспечивает доступ к таким ресурсам посредством размещения их в информационно-телекоммуникационных сетях, в том числе на официальном сайте образовательной организации в сети «Интернет».

7.3.2. Сроки и порядок предоставления информации об услуге.

Ежегодный публичный доклад учреждения утверждается для представления общественности и опубликования управляющим советом учреждения, представляется на открытых конференциях (собраниях) педагогического коллектива учреждения, собраниях учащихся, конференциях (собраниях) родительской общественности.

7.3.3. Очередность предоставления услуги.

Правила приема в учреждение на обучение по дополнительным общеобразовательным программам устанавливаются в части не урегулированной законодательством об образовании, учреждением самостоятельно.

Учреждение обязано ознакомить учащихся, родителей (законных представителей) с уставом, лицензией на осуществление образовательной деятельности, дополнительными образовательными программами и другими документами, регламентирующими организацию и осуществление образовательной деятельности, права и обязанности учащихся.

7.3.4. Требования к местам ожидания, местам получения информации и местам заполнения необходимой документации.

Места для ожидания, получения информации и места для заполнения необходимой документации оборудуются:

- информационными стендами;

- столами (стойками для письма) и стульями для возможности ожидания и оформления документов.

7.3.5. Исчерпывающий перечень документов, необходимый для получения услуги.

Перечень документов, необходимых для получения услуги указывается в правилах приема в учреждение, определяемым каждым учреждением самостоятельно в соответствии с законодательством Российской Федерации.

7.3.6. Состав и последовательность действий потребителя услуги и исполнителя услуги.

Права и обязанности участников образовательных отношений определяются Уставом учреждения и иными предусмотренными Уставом актами.

7.4. Требования к объему, содержанию, продолжительности, периодичности оказания услуги.

Дополнительные общеобразовательные программы подразделяются на общеразвивающие и препрофессиональные программы.

Содержание дополнительных общеразвивающих программ для детей и сроки обучения по ним определяются образовательной программой, разработанной и утвержденной учреждением.

Содержание дополнительных предпрофессиональных программ для детей определяется образовательной программой, разработанной и утвержденной учреждением, в соответствии с федеральными государственными требованиями.

Формы обучения по дополнительным общеобразовательным программам для детей определяются учреждением, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

С учетом направленности дополнительных общеобразовательных программ занятия проводятся индивидуально или с группой учащихся. Группы могут быть одновозрастные или разновозрастные.

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

Численный состав объединения по интересам, продолжительность занятий в нем определяются Уставом учреждения.

Каждый учащийся имеет право заниматься в нескольких объединениях по интересам, менять их.

Организация предоставления дополнительного образования детям является бесплатным видом услуги.

Содержание оказания услуги включает:

Реализацию дополнительных общеразвивающих программ для детей в учреждениях; предоставление дополнительного образования по дополнительным общеобразовательным программам для детей следующей направленности:

- художественно-эстетической;

- эколого-биологической;

- социально-педагогической;

- культурологической;

- декоративно-прикладной;

- патриотической.

Реализацию дополнительных предпрофессиональных программ для детей в сфере искусства разрабатываемой и принимаемой учреждением.

7.5. Обеспечение условий оказания услуги:

- содержание территорий, зданий и помещений образовательных учреждений;

- оснащение образовательных учреждений мебелью, оборудованием, учебными наглядными пособиями и другими средствами обучения;

- обеспечение безопасности учащихся во время оказания услуги (охрана общественного порядка, обеспечение пожарной безопасности и др.);

- проведение олимпиад, конференций, концертов, фестивалей, конкурсов, выставок, акций и других мероприятий по направлениям дополнительного образования и организация участия учащихся в олимпиадах, конференциях, фестивалях, конкурсах, выставках, акциях и других мероприятиях различного уровня по направлениям дополнительного образования детей.

Предоставление сопутствующих услуг.

Доступ к информационным образовательным ресурсам (библиотека и др.);

Организация охраны здоровья учащихся (за исключением оказания первичной медико-санитарной помощи, прохождения периодических медицинских осмотров и диспансеризации).

Учреждение вправеосуществлять **образовательную деятельность за счет средств физических лиц и юридических лиц** по заданиям и за счет средств физических и (или) юридических лиц по договорам об оказании платных образовательных услуг. Доход от оказания платных образовательных услуг используется учреждением в соответствии с уставными целями.

Учреждение может создавать объединения в других образовательных учреждениях, предприятиях и организациях. Отношения между ними определяются договором.

7.6. Требования к сроку оказания услуги.

Учреждение организует работу с учащимися в течение всего календарного года, включая каникулярное время. В каникулярное время учреждение может открывать в установленном порядке лагеря, создавать различные объединения с постоянными и (или) переменными составами учащихся (загородные лагеря или лагеря с дневным пребыванием детей), на своей базе, а также по месту жительства .

7.7. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении услуги.

В приеме в учреждение может быть отказано:

- при наличии медицинского заключения о состоянии здоровья учащегося, препятствующему пребыванию в учреждении;

- при отсутствии свободных мест в учреждении.

7.8. Результат оказания услуги.

Обеспечение реализации дополнительных общеобразовательных программ для детей.

Формирование и развитие творческих способностей учащихся, удовлетворение их индивидуальных потребностей в интеллектуальном, нравственном и физическом совершенствовании, формирование культуры здорового и безопасного образа жизни, укрепление здоровья, а также организация их свободного времени.

Адаптация к жизни в обществе, профессиональная ориентация, а также выявление и поддержка учащихся, проявивших выдающиеся способности.

7.9. Порядок подачи, регистрации и рассмотрения жалоб.

Обжалование нарушений настоящего Стандарта осуществляется родителями (законными представителями) потребителей услуги следующими способами:

7.9.1. Жалоба на нарушение требований настоящего Стандарта руководителю учреждения, оказывающего услугу или лицу, исполняющему обязанности руководителя (далее – руководитель). Жалоба подается в письменной форме, регистрируется в журнале входящей корреспонденции учреждения, оказывающего услугу. Жалоба рассматривается руководителем в течение 30 календарных дней со дня ее регистрации. По результатам рассмотрения жалобы заявителю направляется письменный ответ по адресу, указанному в жалобе.

7.9.2. Обращение в органы местного самоуправления города Югорска. Обращения граждан в органы местного самоуправления города Югорска, связанные с исполнением требований настоящего Стандарта, рассматриваются в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации». Обращения граждан, связанные с исполнением требований настоящего Стандарта направляются на имя главы администрации города Югорска или лица, исполняющего его обязанности, заместителя главы администрации города Югорска, начальника Управления образования администрации города Югорска или лица, исполняющего его обязанности.

7.9.3. Обжалование нарушений требований, установленных настоящим Стандартом в судебные органы, органы прокуратуры, органы муниципального контроля осуществляется в порядке, определенном законодательством Российской Федерации.

7.10. Порядок контроля предоставления услуги.

Исполнители услуги в процессе применения Стандарта обеспечивают внутренний контроль за соблюдением качества услуги.

Внешний контроль за исполнением Стандарта осуществляется Управлением образования администрации города Югорска.

Плановые проверки, проводимые органами государственного контроля (надзора), муниципального контроля, осуществляются в порядке, определенном законодательством Российской Федерации.

**8. Показатели (индикаторы) оценки качества предоставляемой услуги.**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Наименование показателя | Единицаизмерения | Формула расчета | Планируемое значение | Источник информации о фактическом значении показателя |
| **Создание условий для реализации дополнительной****общеобразовательной программы для детей** |
| 1. | **Кадровые:**1.1. Укомплектованность образовательного учреждения квалифицированными педагогическими и руководящими работниками | % | **К1/К2 x 100**К 1 –количество педагогических и руководящих работников, соответствующих требованиям ЕКСК 2 – общее количество педагогических и руководящих работников | 100 | Справка, заверенная руководителем учреждения |
| 1.2. Доля педагогических работников с высшей и первой квалификационной категорией | % | **К1/К2 x 100**К1 – Количество педагогических работников с высшей и первой квалификационной категориейК2 **–** Общее количество педагогических работников в учреждении | На уровне предыдущего отчетного года или наличие положительной динамики | Справка, заверенная руководителем учреждения |
| **Материально-технические:**1.3. Соблюдение санитарно - эпидемиологических, пожарных правил и нормативов | Наличие/отсутствие | Отсутствие предписаний режимного характераНаличие предписаний режимного характера | 1000 | Копия акта проверки |
| 1.4. Доля учебных помещений, оснащенных современным учебным оборудованием | % | **К1/К2 x 100**К 1 – Количество учебных помещений, оснащенных современным учебным оборудованием.К2 – Количество учебных помещений, всего | Наличие положительной динамики в сравнении с предыдущим отчетным периодом | Отчет по оснащенности |
|  | **Иные условия**1.5. Полнота реализации дополнительной общеобразовательной программы для детей | % | **К1/К2 x 100**К1 - фактическое количество часов, реализованных по программеК2 - плановое количество часов, в соответствии с годовым календарным графиком и учебным планом | 100 | Справка, заверенная руководителем учреждения |
| **Результаты реализации дополнительной общеразвивающей программы для детей** |
| 2. | 2.1. Сохранность контингента учащихся  | % | **К 1/ К2 x 100**К1 – фактическое количество учащихся К2 – плановое количество учащихся, в соответствии с муниципальным заданием | 100 | Справка, заверенная руководителем учреждения |
| **Результаты реализации дополнительной предпрофессиональной программы для детей** |
| 3. | 3.1. Сохранность контингента учащихся  | % | **К 1/ К2 x 100**К1 – фактическое количество учащихся К2 – плановое количество учащихся, в соответствии с муниципальным заданием | 93 | Справка, заверенная руководителем учреждения |
|  | 3.2 Доля учащихся, освоивших дополнительнуюпредпрофессиональную программу для детей | % | **К1/К2 x 100**К 1 – количество учащихся успешно освоивших дополнительнуюпредпрофессиональную программу для детейК 2 – общее количество учащихся | 100 | Справка, заверенная руководителем учреждения |
| **Удовлетворенность качеством предоставляемых муниципальных услуг** |
| 4. | 4.1. Количество обоснованных жалоб потребителей на качество оказания муниципальной услуги\* | ед. | Количество обоснованных жалоб потребителей на качество оказания муниципальной услуги | 0 | Журнал регистрации и учета обращений граждан  |

\*- жалобы потребителей на качество оказания муниципальной услуги, зарегистрированных в Управлении образования администрации города Югорска.

**Приложение 5**

**к постановлению**

**администрации города Югорска**

**от** 29 августа 2013 **№** 2312

**Стандарт качества предоставления муниципальной услуги**

**«Организация отдыха детей в каникулярное время»**

**1. Наименование структурного подразделения администрации города Югорска** Разработчик стандарта качества услуги – Управление образования администрации города Югорска.

**2. Наименование муниципальной услуги**

Муниципальная услуга «Организация отдыха детей в каникулярное время» (далее – услуга)

**3. Потребители услуги**

Потребителями услуги являются физические лица в соответствии с законодательством Российской Федерации, Ханты-Мансийского автономного округа - Югры.

Услуга, в первоочередном порядке, предоставляется детям, находящимся в трудной жизненной ситуации.

**4. Сфера применения стандарта качества услуги**

Учреждения, в которых применяется стандарт качества муниципальной услуги «Организация отдыха детей в каникулярное время» (далее - Стандарт), являются:

- муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Лицей им. Г.Ф. Атякшева» (ул. Ленина, д. 24, г. Югорск, 628260, Ханты-Мансийский автономный округ-Югра, Тюменская обл., тел.: (34675)24840, (34675)70241; E-mail: litsey.yugorsk@gmail.com);

- муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа № 2» (ул. Мира, д.85, г. Югорск, 628260, Ханты-Мансийский автономный округ-Югра, Тюменская обл., тел.: (34675) 70262, Е-mail: yugorskschool2@mail.ru; сайт: [yugschool2.narod.ru](http://www.yugschool2.narod.ru/));

- муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа № 3» (ул. Мира, д. 6, г. Югорск, 628260, Ханты-Мансийский автономный округ-Югра, Тюменская обл., тел.: (34675)70803; Е-mail: shkola\_3@mail.ru; сайт [86sch3-yugorsk.edusite.ru](http://86sch3-yugorsk.edusite.ru/));

- муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа № 4» (Югорск-2, г. Югорск, 628264, Ханты-Мансийский автономный округ-Югра, Тюменская обл., тел.: (34675)29420; Е-mail: 4-school@bk.ru; сайт: www.yugorsk-school4.narod.ru);

- муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа № 5» (ул. Садовая, д.1 «б», г. Югорск, 628260, Ханты-Мансийский автономный округ-Югра, Тюменская обл., тел.: (34675)26697; Е-mail: five-school@yandex.ru; сайт: www.five-school.narod.ru);

- муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа № 6» (ул. Ермака, д.7, г. Югорск, 628263, Ханты-Мансийский автономный округ-Югра, Тюменская обл., тел.: (34675)72634, Е-mail: school-62007@yandex.ru; сайт: 86sch6-yugorsk.edusite.ru);

- муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования детей «Детская школа искусств города Югорска» (ул. 40 лет Победы, г. Югорск, 628260, д.14, Ханты-Мансийский автономный округ-Югра, Тюменская обл. тел.: (34675)24096);

- муниципальное бюджетное образовательное учреждение дополнительного образования детей детско-юношеский центр «Прометей» (ул. Садовая, 13, г. Югорск, 628263, Ханты-Мансийский автономный округ-Югра, Тюменская область, тел.: (34675)74699);

- муниципальное бюджетное образовательное учреждение дополнительного образования детей «Станция юных натуралистов «Амарант» (ул. Железнодорожная, 37, г. Югорск, 628260, Ханты-Мансийский автономный округ-Югра, Тюменская область, тел.: (34675)72418).

**5. Основные понятия, используемые в стандарте качества услуги**

Для целей настоящего Стандарта качества предоставления услуги применяются следующие основные понятия:

- муниципальная услуга «Организация отдыха детей в каникулярное время» - услуга, оказываемая в учреждении, являющемся организатором смены лагеря с дневным пребыванием, потребителю муниципальной услуги по ценам (тарифам), устанавливаемым в порядке, определенном органами местного самоуправления;

- дети, находящиеся в трудной жизненной ситуации, - дети, оставшиеся без попечения родителей; дети-инвалиды; дети с ограниченными возможностями здоровья, то есть имеющие недостатки в физическом и (или) психическом развитии; дети - жертвы вооруженных и межнациональных конфликтов, экологических и техногенных катастроф, стихийных бедствий; дети из семей беженцев и вынужденных переселенцев; дети, оказавшиеся в экстремальных условиях; дети - жертвы насилия; дети, отбывающие наказание в виде лишения свободы в воспитательных колониях; дети, находящиеся в специальных учебно-воспитательных учреждениях; дети, проживающие в малоимущих семьях; дети с отклонениями в поведении; дети, жизнедеятельность которых объективно нарушена в результате сложившихся обстоятельств и которые не могут преодолеть данные обстоятельства самостоятельно или с помощью семьи.

**6. Перечень нормативных актов, регламентирующих качество предоставления услуги**

- Конвенция о правах ребенка (одобрена генеральной Ассамблеей ООН, 20.11.1989);

- Конституция Российской Федерации (принята на всенародном голосовании 12.12.1993);

- Трудовой кодекс Российской Федерации от 30.12.2001 № 197-ФЗ (с изменениями и дополнениями);

- Федеральный закон от 24.07.1998 № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»;

- Федеральный закон от 30.03.1999 № 52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения»;

- Федеральный Закон Российской Федерации от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;

- Национальный стандарт РФ ГОСТ Р 52887-2007 «Услуги детям в учреждениях отдыха и оздоровления» (утвержден и введен в действие приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 27.12 2007 № 565-ст);

- Приказ Министерства образования Российской Федерации от 13.07.2001 № 2688 «Об утверждении Порядка проведения смен профильных лагерей, лагерей с дневным пребыванием, лагерей труда и отдыха»;

- Постановление Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 19.04.2010 № 25 «Об утверждении СанПиН 2.4.4.2599-10»;

- Закон Ханты-Мансийского автономного округа-Югры от 07.07.2004 № 45-оз «О поддержке семьи, материнства, отцовства и детства в Ханты-Мансийском автономном округе-Югре»;

- Закон Ханты-Мансийского автономного округа-Югры от 30.12.2009 № 250-оз «Об организации и обеспечении отдыха и оздоровления детей, проживающих в Ханты-Мансийском автономном округе-Югре»;

- Закон Ханты-Мансийского автономного округа-Югры от 08.07.2005 № 62-оз «О наделении органов местного самоуправления муниципальных образований отдельными государственными полномочиями Ханты-Мансийского автономного округа-Югры»;

- Постановление Правительства Ханты-Мансийского автономного округа-Югры от 12.02.2010 № 43-п «О максимально допустимой доле родительской платы при предоставлении путевок детям в организации, обеспечивающие отдых и оздоровление детей, приобретаемых за счет средств бюджета Ханты-Мансийского автономного округа-Югры»;

- Постановление Правительства Ханты-Мансийского автономного округа-Югры от 27.01.2010 № 21-п «О порядке организации отдыха и оздоровления детей, проживающих в Ханты-Мансийском автономном округе -Югре»;

- Устав города Югорска;

- Постановление администрации города Югорска от 26.12.2012 № 3442 «Об утверждении базового перечня муниципальных услуг (работ)» (с изменениями от 10.07.2013 № 1782).

**7. Перечень основных требований, к качеству оказания услуги**

7.1. Требования к исполнителю услуги.

7.1.1. Требования к наличию документов.

Учреждение, оказывающее услугу, должно иметь документы, определенные Постановление Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 19.04.2010 № 25 «Об утверждении СанПиН 2.4.4.2599-10».

Порядок зачисления и отчисления детей в лагерь с дневным пребыванием детей определяется локальным актом учреждения, оказывающим муниципальную услугу.

Учреждение, являющееся организатором смены лагеря с дневным пребыванием детей, определяет программу деятельности смены лагеря. При выборе формы и методов работы во время проведения смены лагеря, независимо от ее образовательной и творческой направленности, приоритетной должны быть оздоровительная и образовательная деятельность, направленные на развитие ребенка (полноценное питание, медицинское обслуживание, пребывание на свежем воздухе, проведение оздоровительных, физкультурных, культурных мероприятий, организация экскурсий, походов, игр, занятий в объединениях по интересам: временных кружках, секциях, клубах, творческих мастерских).

Содержание деятельности смены лагеря с дневным пребыванием определяется направленностью смены (профильной или иной направленностью) с обязательным проведением оздоровительных мероприятий.

7.1.2.Требования к месту расположения исполнителя услуги.

Деятельность учреждений, оказывающих услугу, организуются на базе функционирующих общеобразовательных учреждений, учреждений дополнительного образования, спортивных сооружений, центров социальной реабилитации.

Эколого-климатическая характеристика местности, ландшафт и оформление участка, на котором располагаются учреждения, оказывающие услугу, архитектура зданий и сооружений должны обеспечивать создание благоприятных условий для отдыха и оздоровления детей.

7.1.3.Требования к режиму работы исполнителя услуги.

Требования к режиму работы учреждений, оказывающих муниципальную услугу, определяются санитарно-эпидемиологическими правилами и нормативами СанПиН 2.4.4.2599-10 «Гигиенические требования к устройству, содержанию и организации режима работы в оздоровительных учреждениях с дневным пребыванием детей в период каникул» (утв. постановлением Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 19.04.2010 № 25).

7.1.4. Требования к зданию, помещениям и оборудованию.

Требования к зданию, помещениям и оборудованию учреждений, оказывающих муниципальную услугу, определяются санитарно-эпидемиологическими правилами и нормативами СанПиН 2.4.4.2599-10, «Гигиенические требования к устройству, содержанию и организации режима работы в оздоровительных учреждениях с дневным пребыванием детей в период каникул» (утв. Постановлением Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 19.04.2010 № 25).

Техническое оснащение учреждения (оборудование, приборы, аппаратура, музыкальные инструменты, спортивное и туристское снаряжение и т. д.) должно соответствовать требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов и обеспечивать надлежащее качество и безопасность предоставляемых с их применением услуг соответствующих видов.

Техническое оснащение должно использоваться строго по назначению в соответствии с документацией по его функционированию и эксплуатации, содержаться в технически исправном и безопасном состоянии.

7.2. Требования к персоналу, непосредственно обеспечивающему предоставление услуги.

7.2.1. Учреждение должно располагать необходимым количеством специалистов в соответствии со штатным расписанием;

7.2.2. К педагогической деятельности в смене лагеря допускаются лица, имеющие среднее профессиональное или высшее образование и отвечающие квалификационным требованиям, указанным в квалификационных справочниках, и (или) профессиональным стандартам.

7.2.3. К работе в качестве поваров, кухонных рабочих на время производственной практики под руководством мастера производственного обучения могут привлекаться обучающиеся образовательных учреждений, готовящих работников общественного питания, не достигшие 18-летнего возраста.

7.2.4. К работе допускаются лица, прошедшие профессиональную гигиеническую подготовку, аттестацию и медицинское обследование в порядке, установленном санитарно-эпидемиологическими правилами и нормативами СанПиН 2.4.4.2599-10, «Гигиенические требования к устройству, содержанию и организации режима работы в оздоровительных учреждениях с дневным пребыванием детей в период каникул» (утв. Постановлением Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 19.04.2010 № 25).

Профессиональная гигиеническая подготовка и аттестация проводится не реже одного раза в два года. Работники оздоровительных учреждений должны быть привиты в соответствии с национальным календарем профилактических прививок, а также по эпидемиологическим показаниям.

7.2.5. Каждый работник должен иметь личную медицинскую книжку установленного образца, в которую вносятся результаты медицинских обследований и лабораторных исследований, сведения о перенесенных инфекционных заболеваниях, профилактических прививках, отметки о прохождении профессиональной гигиенической подготовки и аттестации.

7.2.6. Для каждой категории специалистов должны быть разработаны должностные инструкции, утвержденные руководителем учреждения, регламентирующие их обязанности и права.

7.2.7. Наряду с необходимым уровнем квалификации и профессионализмом все 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.

7.2.8. При оказании услуг персонал учреждения должен проявлять к детям максимальную чуткость, вежливость, внимание, выдержку, предусмотрительность, терпение и учитывать их физическое и психическое состояние и личные особенности.

7.2.9. 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.

7.2.10. К трудовой деятельности в учреждении не допускаются лица, 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.

7.3. Требования к объему, содержанию, продолжительности, периодичности оказания услуги:

Предоставление организованного отдыха детей в каникулярное время:

- организация отдыха детей в лагерях с дневным пребыванием детей на базе образовательных учреждений города, подведомственных Управлению образования администрации города Югорска, в каникулярное время.

Обеспечение условий оказания муниципальной услуги:

- организация питания детей;

- содержание территории, зданий и помещений, где располагаются лагеря с дневным пребыванием детей;

- обеспечение безопасности детей во время оказания услуги (охрана общественного порядка, обеспечение пожарной безопасности и др.);

- организация транспортного сопровождения культурно-массовых, спортивных мероприятий;

- страхование жизни и здоровья детей во время оказания услуги.

7.4. Требования к порядку (процедуре) предоставления услуги.

7.4.1. Информация о предоставлении муниципальной услуги размещается на стендах в учреждениях, в отношении которых применяется стандарт качества муниципальной услуги, на официальном сайте администрации города Югорска, сайте Управления образования администрации города Югорска в сети «Интернет».

Адрес официального сайта администрации города Югорск: www.adm.ugorsk.ru.

Адрес сайта Управления образования администрации города Югорска [www.uo86.ru](http://www.uo86.ru).

7.4.2. На информационных стендах в учреждениях, в отношении которых применяется стандарт качества услуги, размещается следующая информация:

- график (режим) работы учреждения, номера телефонов для справок, адрес официального сайта в сети «Интернет» и электронной почты;

- образец заявления о предоставлении путевки в оздоровительный лагерь с дневным пребыванием детей.

7.4.3. При необходимости получения информации по процедуре предоставления услуги потребители обращаются в Управление образования администрации города Югорска.

Управление образования администрации города Югорска расположено по адресу: 628260, Россия, Ханты-Мансийский автономный округ – Югра, г. Югорск, улица Геологов, дом 13.

График работы:

Понедельник: 900 – 1800

Вторник-пятница: 900 – 1700

Перерыв для отдыха и питания: 1300 – 1400

Выходные дни: суббота, воскресенье.

Справочные телефоны Управления образования администрации города Югорска: (834675)74867.

7.4.4. Информация по порядку предоставления услуги предоставляется:

- в устной форме - по телефону или личном обращении;

- в письменной форме - на основании письменного обращения.

При ответах на телефонные звонки и устные обращения подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании органа, в который позвонил гражданин, фамилии, имени, отчестве и должности сотрудника, принявшего телефонный звонок. Время разговора не должно превышать 10 минут. При невозможности сотрудника, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другое должностное лицо, или сообщен номер телефона, по которому можно получить необходимую информацию.

Письменные обращения рассматриваются в соответствии с действующим законодательством.

Время ожидания для получения информации об услуге при личном обращении потребителя не должно превышать пятнадцати минут.

7.4.5. Путевки в оздоровительные лагеря с дневным пребыванием предоставляются детям в возрасте от 6 до 17 лет.

7.4.6. Предоставление путевок в оздоровительные лагеря с дневным пребыванием детей в календарном году не ограниченно.

7.4.7. Путевки предоставляются в порядке очередности, сформированной списком по дате подачи одним из родителей (законных представителей) заявления о предоставлении путевки.

7.4.8. Формирование списка детей, желающих получить путевку в оздоровительный лагерь с дневным пребыванием, осуществляется муниципальным учреждением, оказывающим услугу.

Общий список детей, желающих получить путевку в оздоровительные лагеря с дневным пребыванием, организуемые на базе муниципальных учреждений, формируется Управлением образования администрации города Югорска.

Для включения в список один из родителей (или законных представителей) представляет в Управление образования администрации города Югорска и (или) учреждение муниципального образования, не ранее чем за 5 месяцев до предполагаемой даты начала оздоровления ребенка, документы в соответствии с перечнем, утвержденным постановлением Правительства Ханты-Мансийского автономного округа – Югры от 27 января 2010 г. № 21-п «О порядке организации отдыха и оздоровления детей, проживающих в Ханты-Мансийском автономном округе - Югре».

7.4.9. Управление образования администрации города Югорска в течение 30 дней после приема документов, уведомляет заявителя о предоставлении путевки или отказе в предоставлении путевки.

7.4.10. Основанием для отказа в предоставлении путевок является:

- предоставление недостоверных сведений заявителем о себе и ребёнке;

- медицинские противопоказания у ребёнка;

- предоставление не всех документов, установленных подпунктом 7.4.8 настоящего пункта.

7.4.11. Места для ожидания, получения информации об услуге и места для заполнения необходимых документов по предоставлению услуги оборудуются:

- информационными стендами;

- стульями и столами (стойками для письма) для возможного ожидания и оформления документов.

7.4.12. Результат оказания услуги:

- удовлетворение потребности населения в получении услуги;

- организация занятости, содержательного досуга и отдыха детей в каникулярное время;

- развитие творческого потенциала, обеспечение интеллектуального и нравственного развития детей;

- формирование навыков здорового образа жизни, укрепление здоровья детей и их физическое развитие.

7.4.13.Порядок подачи, регистрации и рассмотрения жалоб.

Обжалование нарушений настоящего стандарта осуществляется родителями (законными представителями) потребителей услуги следующими способами:

Жалоба на нарушение требований настоящего стандарта руководителю учреждения, оказывающего услугу или лицу, исполняющему обязанности руководителя (далее – руководитель).

Жалоба подается в письменной форме, регистрируется в журнале входящей корреспонденции учреждения, оказывающего услугу.

Жалоба рассматривается руководителем в течение 30 календарных дней со дня ее регистрации.

По результатам рассмотрения жалобы заявителю направляется письменный ответ по адресу, указанному в жалобе.

Обращение в органы местного самоуправления города Югорска.

Обращения граждан в органы местного самоуправления города Югорска, связанные с исполнением требований настоящего стандарта, рассматриваются в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Обращения граждан, связанные с исполнением требований настоящего стандарта, направляются на имя главы администрации города или лица, исполняющего его обязанности, заместителя главы города Югорска, начальника Управления образования администрации города Югорска или лица, исполняющего его обязанности.

Обжалование нарушений требований, установленных настоящим стандартом в судебные органы, органы прокуратуры, органы муниципального контроля осуществляется в порядке, определенном законодательством Российской Федерации.

7.4.14. Порядок контроля за предоставлением услуги

Исполнители услуги в процессе применения Стандарта обеспечивают внутренний контроль за соблюдением качества услуги.

Внешний контроль за исполнением Стандарта осуществляется Управлением образования администрации города Югорска.

Плановые проверки, проводимые органами государственного контроля (надзора), муниципального контроля, осуществляются в порядке, определенном законодательством Российской Федерации.

**8.Показатели (индикаторы) оценки качества предоставляемой муниципальной услуги**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Наименование показателя | Ед. измерения | Формула расчета | Планируемое значение | Источник информации о фактическом значении показателя |
| 1. | Доля детей в возрасте от 6 до 17 (включительно) лет, охваченных отдыхом в лагерях с дневным пребыванием детей, от планового показателя | % | **(Кф / Кп) х 100%**Кф – фактическое количество детей, охваченных отдыхом в лагерях с дневным пребыванием детей за сменуКп – плановое количество детей | 100 | отчет |
| 2. | Доля детей, получивших травмы во время смены лагеря с дневным пребыванием детей | % | **К 1/ К2 x 100**К1 – количество детей, получивших травмы во время смены лагеря с дневным пребыванием детейК2 – общее количество детей во время смены лагеря с дневным пребыванием детей | 0 | Справка, заверенная руководителем учреждения |
| 3. | Количество обоснованных жалоб потребителей на качество оказания муниципальной услуги\* | ед. | Количество обоснованных жалоб потребителей на качество оказания муниципальной услуги | 0 | Журнал регистрации и учета обращений граждан  |

\*- жалобы потребителей на качество оказания муниципальной услуги, зарегистрированных в Управлении образования администрации города Югорска