

**УПРАВЛЕНИЕ ОБРАЗОВАНИЯ И СЕМЬИ
АДМИНИСТРАЦИИ МО «МОЖГИНСКИЙ РАЙОН»**

ПРИКАЗ

от «10» января 2013 года

№ 2/1-04

Об утверждении требований к качеству муниципальных услуг, предоставляемых муниципальными образовательными учреждениями Можгинского района, подведомственных Управлению образования Администрации МО «Можгинский район»

С целью реализации Федерального закона Российской Федерации от 8 мая 2010 г. N 83-ФЗ "О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в связи с совершенствованием правового положения государственных (муниципальных) учреждений", на основании Постановления Администрации района от 27.11.2012 № 1605 «О порядке оценки соответствия качества фактически предоставляемых муниципальных услуг требованиям к качеству муниципальных услуг, оказываемых муниципальными учреждениями Можгинского района», ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить требования к качеству муниципальных услуг, предоставляемых муниципальными образовательными учреждениями Можгинского района, подведомственных Управлению образования Администрации МО «Можгинский район»
2. Утвердить перечень показателей качества муниципальных услуг, предоставляемых муниципальными образовательными учреждениями Можгинского района, подведомственных Управлению образования Администрации МО «Можгинский район» (Приложение №1)
3. Приказ довести до руководителей образовательных учреждений
4. Контроль над исполнением приказа оставляю за собой.

Начальник



А.Г. Исымбаев

Требования к качеству предоставляемых муниципальных услуг образовательными учреждениями

Муниципальная услуга: Предоставление общедоступного и бесплатного начального общего, основного общего, среднего (полного) общего образования

Настоящие требования распространяются на услугу "Предоставление общедоступного бесплатного начального общего, основного общего, среднего (полного) общего образования" (далее - Услуга), оказываемую населению бюджетными учреждениями (организациями) образования и устанавливает основные требования, определяющие качество предоставления услуги, в том числе:

- 1) реализация программ начального общего, основного общего, среднего (полного) общего образования, соответствующих типу, виду и категории учреждения;
- 2) предоставление учащимся помещений, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
- 3) организация питания детей в соответствии с режимом работы учреждения;
- 4) проведение лечебно-профилактических мероприятий;
- 5) обучение, воспитание, оздоровление детей, и т.д.

1. Единица измерения Услуги – учащиеся

Получатели Услуги - учащиеся в возрасте 6 лет 6 месяцев до 18 лет

Услуга оказывается в учреждениях, функционирующих в соответствии со следующими основными документами:

- 1) устав учреждения;
- 2) лицензия на осуществление (право ведения) образовательной деятельности и лицензия на осуществление медицинской деятельности;
- 3) свидетельство о государственной аккредитации учреждения;
- 4) руководства, правила, инструкции, методики, положения (которые должны регламентировать процесс предоставления Услуги в сфере общего образования, определять методы (способы) их предоставления и контроля, а также предусматривать меры совершенствования работы учреждения).

2. Учреждение, предоставляющее Услуги в области общего образования, его структурные подразделения должны:

размещаться в специально предназначенных зданиях и помещениях, доступных для населения;

не находится в аварийном состоянии;

оборудоваться водопроводом, горячим и холодным водоснабжением, иметь канализацию и водостоки;

оборудоваться системами теплоснабжения и кондиционирования, обеспечивающими установленный температурный режим.

Прилегающая к учреждению территория должна быть озеленена, огорожена, оснащена наружным электрическим освещением.

Площадь, занимаемая учреждением, должна обеспечивать размещение работников и потребителей Услуг и предоставление им Услуг в соответствии с санитарно-эпидемиологическими требованиями.

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

3. На работу в учреждение принимаются специалисты, имеющие профессиональную квалификацию, соответствующую требованиям квалификационной характеристики по должности и полученной специальности и подтвержденную документами об образовании.

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

Квалификацию специалистов в сфере общего образования следует поддерживать на высоком уровне постоянной (периодической, не реже чем раз в 5 лет) учебной на курсах переподготовки и повышения квалификации или иными действенными способами.

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

На педагогическую работу принимаются лица, имеющие необходимую профессионально-педагогическую квалификацию, соответствующую требованиям квалификационной характеристики по должности и полученной специальности и подтвержденную документами об образовании.

Наряду с соответствующей квалификацией и профессионализмом все сотрудники учреждения должны проявлять к учащимся максимальную вежливость, внимание, выдержку, предусмотрительность, терпение.

К педагогической и медицинской деятельности в учреждениях не допускаются лица, которым она запрещена приговором суда или по медицинским показаниям.

3. Услугу в сфере общего образования осуществляют общеобразовательные учреждения.

Предоставление Услуги в сфере общего образования носит заявительный характер. Процесс получения Услуги регламентируется действующим законодательством РФ в области образования.

4. Содержание образовательного процесса в конкретном общеобразовательном учреждении определяется основными общеобразовательными программами. Учреждение самостоятельно в выборе программы, рекомендованных Министерством образования и науки РФ, внесении изменений в них, а также разработке собственных (авторских) программ в соответствии с требованиями государственных образовательных стандартов.

5. Информационное сопровождение деятельности общеобразовательных учреждений, порядка и правил предоставления Услуги в сфере общего образования должно быть доступно населению.

Учреждение обязано довести до сведения получателей Услуг свое наименование и местонахождение. Данная информация должна быть предоставлена любым способом, предусмотренным законодательством Российской Федерации и обеспечивающим ее доступность для населения.

У входа в образовательное учреждение размещается информация о виде и наименовании образовательного учреждения.

В помещениях образовательного учреждения размещается информация:

о сроках, основных условиях приема в образовательное учреждение, часах приема специалистов образовательного учреждения по вопросам приема в учреждение;

о дополнительных образовательных программах и дополнительных образовательных и медицинских услугах (для платных - с указанием цен);

о наименовании, адресе и телефонах Министерства образования и науки Удмуртской Республики.

Родители (лица, их заменяющие) вправе быть осведомленными о порядке действий и процедурах, выполняемых специалистами учреждения.

Муниципальная услуга: *Предоставление общедоступного бесплатного дошкольного образования*

Настоящие требования распространяются на услугу "Предоставление общедоступного бесплатного дошкольного образования" (далее - Услуга), оказываемую населению бюджетными учреждениями (организациями) образования и устанавливает основные требования, определяющие качество предоставления услуги, в том числе:

- 1) реализация программ дошкольного образования, соответствующих типу, виду и категории учреждения;
- 2) предоставление воспитанникам помещений, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
- 3) организация питания детей в соответствии с режимом работы учреждения;
- 4) проведение лечебно-профилактических мероприятий;

5) воспитание, присмотр, уход и оздоровление детей, и т.д.

1. Единица измерения Услуги - ребенок.

Получатели Услуги - дети в возрасте от 2 до 7 лет.

Услуга по предоставлению дошкольного образования и воспитания, а также по содержанию детей в дошкольных образовательных учреждениях оказывается в учреждениях, функционирующих в соответствии со следующими основными документами:

1) устав учреждения;

2) лицензия на осуществление (право ведения) образовательной деятельности и лицензия на осуществление медицинской деятельности;

3) свидетельство о государственной аккредитации учреждения;

4) руководства, правила, инструкции, методики, положения (которые должны регламентировать процесс предоставления Услуги в сфере дошкольного образования, определять методы (способы) их предоставления и контроля, а также предусматривать меры совершенствования работы учреждения).

2. Учреждение, предоставляющее Услуги в области дошкольного образования, его структурные подразделения должны:

размещаться в специально предназначенных зданиях и помещениях, доступных для населения;

не находится в аварийном состоянии;

оборудоваться водопроводом, горячим и холодным водоснабжением, иметь канализацию и водостоки;

оборудоваться системами теплоснабжения и кондиционирования, обеспечивающими установленный температурный режим.

Прилегающая к учреждению территория должна быть озеленена, огорожена, оснащена наружным электрическим освещением.

Площадь, занимаемая учреждением, должна обеспечивать размещение работников и потребителей Услуг и предоставление им Услуг в соответствии с санитарно-эпидемиологическими требованиями.

В здании учреждения, предоставляющего Услуги в области дошкольного образования, должны быть предусмотрены следующие помещения:

1) групповые ячейки - изолированные помещения, принадлежащие каждой детской группе, включающие раздевальную, групповую (игровую), спальню, буфетную, туалетную;

2) специализированные помещения для занятий с детьми, предназначенные для поочередного использования всеми или несколькими детскими группами (музыкальный

зал, физкультурный зал, изостудия, экологические комнаты и иные помещения для развивающих занятий с воспитанниками);

3) сопутствующие помещения (медицинские, пищеблок, прачечная и т.д.);

4) служебно-бытовые помещения для персонала учреждения.

Указанные помещения учреждения, предоставляющего Услуги в области дошкольного образования, должны отвечать санитарно-эпидемиологическим требованиям, обеспечивающим условия для разных видов двигательной, игровой и умственной активности воспитанников.

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

Количество групп в дошкольном образовательном учреждении определяется учредителем исходя из их предельной наполняемости, устанавливаемой в зависимости от санитарных норм, от категории детей и их возраста (до трех лет и старше трех лет).

3. На работу в учреждение принимаются специалисты, имеющие профессиональную квалификацию, соответствующую требованиям квалификационной характеристики по должности и полученной специальности и подтвержденную документами об образовании.

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

Квалификацию специалистов в сфере дошкольного образования следует поддерживать на высоком уровне постоянной (периодической, не реже чем раз в 5 лет) учебной на курсах переподготовки и повышения квалификации или иными действенными способами.

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

На педагогическую работу принимаются лица, имеющие необходимую профессионально-педагогическую квалификацию, соответствующую требованиям квалификационной характеристики по должности и полученной специальности и подтвержденную документами об образовании.

Наряду с соответствующей квалификацией и профессионализмом все сотрудники учреждения должны проявлять к воспитанникам максимальную вежливость, внимание, выдержку, предусмотрительность, терпение.

К педагогической и медицинской деятельности в учреждениях не допускаются лица, которым она запрещена приговором суда или по медицинским показаниям.

3. Услуги в сфере дошкольного образования осуществляют дошкольные учреждения.

Причинами отказа в оказании Услуги по дошкольному образованию могут являться следующие:

- 1) несоответствие воспитанника возрастной группе;
- 2) соответствующее заключение учреждения здравоохранения о медицинском состоянии ребенка;
- 3) отсутствие мест в дошкольном учреждении.

Предоставление Услуги в сфере дошкольного образования носит заявительный характер. Процесс получения Услуги включает в себя:

- 1) подачу родителями заявления в дошкольное учреждение
- 2) прохождение ребенком медицинской комиссии;
- 4) представление результатов медицинского обследования в дошкольное учреждение;
- 5) зачисление ребенка в учреждение и заключение договора на предоставление услуг между родителями воспитанника и учреждением.

4. Содержание образовательного процесса в конкретном дошкольном учреждении определяется программой дошкольного образования. Дошкольное учреждение самостоятельно в выборе программы из комплекса вариативных программ, рекомендованных Министерством образования и науки Удмуртской Республики, внесении изменений в них, а также разработке собственных (авторских) программ в соответствии с требованиями государственного образовательного стандарта (в случае его принятия).

5. Информационное сопровождение деятельности дошкольных учреждений, порядка и правил предоставления Услуги в сфере дошкольного образования должно быть доступно населению города.

Учреждение обязано довести до сведения получателей Услуги свое наименование и местонахождение. Данная информация должна быть предоставлена любым способом, предусмотренным законодательством Российской Федерации и обеспечивающим ее доступность для населения.

У входа в образовательное учреждение размещается информация о виде и наименовании образовательного учреждения.

В помещениях образовательного учреждения размещается информация:

о сроках, основных условиях приема в образовательное учреждение, часах приема специалистов образовательного учреждения по вопросам приема в учреждение;

о дополнительных образовательных программах и дополнительных образовательных и медицинских услугах (для платных - с указанием цен);

о наименовании, адресе и телефонах Министерства образования и науки Удмуртской Республики.

Родители (лица, их заменяющие) вправе быть осведомленными о порядке действий и процедурах, выполняемых специалистами дошкольного образования.

**ПЕРЕЧЕНЬ ПОКАЗАТЕЛЕЙ КАЧЕСТВА МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ
Предоставление общедоступного и бесплатного начального общего,
основного общего, среднего (полного) общего образования**

	<i>Формула вычисления</i>	<i>Источник информации о значениях показателей качества муниципальной услуги</i>
1.Выполнение учебного плана. Полнота реализации образовательных программ. Выполнение учебных программ.	Количество часов и запись тем в классном журнале в соответствии с календарно – тематическим планированием по предметам	ОШ-1
2.Обеспеченность компьютерной техникой	$K/V * 100$ K – общее количество учащихся V –общее количество компьютеров	ОШ-1
3. Результаты ГИА 9 класса по русскому языку	$K1/K2*100$ K1 – количество учащихся 9 классов, сдававших экзамен по русскому языку на «3» и выше K2 – общее количество учащихся 9 классов, сдававших экзамен по русскому языку в новой форме	ОШ-1
4. Результаты ГИА 9 класса по математике	$K1/K2*100$ K1 – количество учащихся 9 классов, сдававших экзамен по математике на «3» и выше K2 – общее количество учащихся 9 классов, сдававших экзамен по математике в новой форме	ОШ-1
5.Результаты единого государственного экзамена выпускников 11 классов по обязательным предметам	$K1/K2*100$ K1 – количество учащихся 11,12 классов, набравшие баллы выше установленного минимального балла K2 – общее количество	ОШ-1

	учащихся 11,12 классов, сдававших единый государственный экзамен	
6. Удельный вес учащихся, получивших основное общее образование.	K1/K2*100 K1 – количество учащихся, получивших основное общее образование K2 – общее количество учащихся 9 классов	ОШ-1
7. Удельный вес выпускников 9 классов, перешедших к следующему уровню образования (10-11(12) классы).	K1/K2*100 K1 – количество учащихся 9 классов, прошедших государственную итоговую аттестацию K2 – общее количество учащихся 9 классов, допущенных к государственной итоговой аттестации	ОШ-1
8. Удельный вес выпускников 11(12) классов муниципальных общеобразовательных учреждений, не получивших аттестат об образовании, в общей численности выпускников 11 (12) классов	K1/K2*100 K1 – количество учащихся 11,12 классов, не прошедшие государственную итоговую аттестацию K2 – общее количество учащихся 11,12 классов, допущенных к государственной итоговой аттестации	ОШ-1
9. Удельный вес обучающихся, охваченных дополнительным образованием, организованным школой	K1/K2*100 K1 – количество учащихся, охваченных дополнительным образованием, организованным в школе K2 – общее количество учащихся	ОШ-1 ОШ-1
10. Охват детей организованными формами отдыха	K1/K2*100 K1 – количество учащихся, охваченных организованными формами отдыха K2 – общее количество учащихся	ОШ-1
11. Охват детей «группы риска» организованными формами отдыха	K1/K2*100 K1 – количество учащихся «группы риска», охваченных организованными формами отдыха K2 – общее количество	ОШ-1

	учащихся «группы риска»	
12. Охват учащихся в учреждении горячим питанием	$K1/K2*100$ K1 – количество учащихся, охваченных горячим питанием K2 – общее количество учащихся	ОШ-1
13. Организация безопасного и безаварийного подвоза учащихся. Охват учащихся организованным подвозом.	$K1/K2*100$ K1 – количество учащихся, охваченных организованным подвозом K2 – общее количество учащихся, нуждающихся в организованном подвозе	ОШ-1
14. Доля педагогических работников с высшим образованием от общего количества кадров	$C1/C2*100$ C1 – количество педагогов, имеющих высшее образование C2 – общее количество педагогов	РИК-83
15. Доля аттестованных педагогических работников	$C1/C2*100$ C1 – количество педагогов, имеющих высшее образование C2 – общее количество педагогов	РИК-83
16. Удовлетворенность потребителей качеством работы учреждения	$V1/V2*100$ Результаты анкетирования родителей (законных представителей). V1 – количество опрошенных, удовлетворенных качеством работы учреждения V2 – общее количество опрошенных	Анкетирование

ПЕРЕЧЕНЬ ПОКАЗАТЕЛЕЙ КАЧЕСТВА МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ
Предоставление общедоступного бесплатного дошкольного образования

Показатели качества	Формула вычисления	
1. Организационно-правовое обеспечение деятельности ДОУ (наличие учредительных, распорядительных документов и локальных актов, регламентирующих организацию образовательного процесса)	да/нет	Отчет 85-К
2. Доступность и эффективность дошкольного образования;	Анализ статистических данных, $K1/K2*100$ K1- общая численность детей от 1 до 6,5 лет в МО K2- численность детей посещающих ОУ	отчет 85-К
3. Фактическая посещаемость детей в группах (соответственно возрастным группам)		Отчет 85-К
4. Выполнение детодней		Отчет 85-К
5. Процент выполнения учебного плана, годового календарного учебного графика, годового плана работы учреждения		Количество занятий и запись в календарном планировании в соответствии с годовым календарным учебным графиком, выполнение всех разделов годового плана работы ОУ
6. Кадровое обеспечение: образовательный ценз руководящих и педагогических работников - высшее профессиональное образование - среднее профессиональное образование	$C1/C2*100$ C1- количество педагогов, имеющих высшее профессиональное образование C2 – общее количество педагогов C1- количество педагогов, имеющих среднее профессиональное образование C2 – общее количество педагогов	Отчет 85-К
7. Уровень квалификации руководящих и педагогических работников (категория) - высшая	$C1/C2 *100$ C1- количество аттестованных педагогов C2 – общее количество	Отчет 85-К

- первая - соответствие	педагогов	
8.Повышение квалификации	С1- количество педагогов, прошедших КПК С2 – общее количество педагогов	Оперативные данные
9. Уровень информационно-методического и технического оснащения образовательного процесса для реализуемых основных и дополнительных программ дошкольного образования	%	Паспорт учреждения
10.Медико-социальные условия пребывания детей в ОУ	да/нет	СанПиН по дошкольным учреждениям
11.Оснащенность помещений необходимым оборудованием	%	Отчет 85-К
12. Соответствие модели дня возрастным особенностям детей.	да/нет	СанПиН по дошкольным учреждениям
13. Удовлетворенность воспитанника и его родителей качеством работы ОУ	V1/V2*100 V1-количество опрошенных удовлетворенных качеством работы ОУ V2 – общее количество опрошенных	Результаты анкетирования родителей