

УПРАВЛЕНИЕ ОБРАЗОВАНИЯ АДМИНИСТРАЦИИ ГОРОДА СИМФЕРОПОЛЯ  
РЕСПУБЛИКИ КРЫМ

ПРИКАЗ

11 января 2016 года

г. Симферополь

№ 04

**Об утверждении стандартов качества предоставления муниципальных услуг (работ), предоставляемых муниципальными бюджетными учреждениями г.Симферополя в сфере образования**

Во исполнение Постановления администрации г. Симферополя Республики Крым от 21 декабря 2015 года № 1676 «Об утверждении Положения о порядке формирования, организации контроля и финансового обеспечения выполнения муниципальных заданий на оказание муниципальных услуг (выполнение работ) для муниципальных учреждений муниципального образования городской округ Симферополь», с целью обеспечения качества предоставления муниципальных услуг (работ) в сфере образования муниципальными бюджетными учреждениями города

**ПРИКАЗЫВАЮ:**

**1. Утвердить:**

- 1) Стандарт качества предоставления муниципальной услуги по реализации основных общеобразовательных программ – образовательных программ дошкольного образования (прилагается);
- 2) Стандарт качества предоставления муниципальной услуги по осуществлению присмотра и ухода за детьми, осваивающими программы дошкольного образования (прилагается);
- 3) Стандарт качества предоставления муниципальной услуги по реализации основных общеобразовательных программ – образовательных программ начального общего образования (прилагается);
- 4) Стандарт качества предоставления муниципальной услуги по реализации основных общеобразовательных программ – образовательных программ основного общего образования (прилагается);
- 5) Стандарт качества предоставления муниципальной услуги по реализации основных общеобразовательных программ – образовательных программ среднего общего образования (прилагается);
- 6) Стандарт качества предоставления муниципальной услуги по реализации дополнительных общеобразовательных программ (прилагается);
- 7) Стандарт качества предоставления муниципальной услуги по реализации дополнительных профессиональных программ (прилагается).

2. Руководителям образовательных учреждений обеспечить исполнение утвержденных настоящим приказом стандартов качества предоставления муниципальных услуг (работ).

3. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Начальник управления образования  
администрации города Симферополя



Т. И. Сухина

Е.В. Кислицына 27 33 74

# Стандарт качества предоставления муниципальной услуги по реализации основных общеобразовательных программ – образовательных программ дошкольного образования

## 1. Общие положения

1. Настоящий стандарт определяет качество муниципальной услуги по реализации основных общеобразовательных программ – образовательных программ дошкольного образования (далее – муниципальная услуга) в:

дошкольных образовательных организациях;  
общеобразовательных организациях.

2. Настоящий стандарт применяется учреждениями при предоставлении следующих муниципальных услуг:

реализация основных общеобразовательных программ – образовательных программ дошкольного образования;

3. Управление образования:

адрес: 29500, г. Симферополь, бульвар Франко, 25;

справочные телефоны: приемная управления образования: 27 32 80;

адрес электронной почты [simferopoledu@mail.ru](mailto:simferopoledu@mail.ru)

4. Потребители муниципальной услуги:

физические лица с ограниченными возможностями здоровья (дети дошкольного возраста с 2 месяцев до 6 (7) лет); физические лица без ограниченных возможностей здоровья (дети дошкольного возраста с 2 месяцев до 6 (7) лет).

Муниципальная услуга по предоставлению общедоступного и бесплатного дошкольного образования по основной общеобразовательной программе – образовательной программе дошкольного образования предоставляется учреждениями лицам, зачисленным в учреждение по заявлению родителей (законных представителей) в установленном уставом учреждения порядке.

Ребенок считается принятым в учреждение после издания приказа о зачислении ребенка в список воспитанников.

5. Нормативные правовые акты, регулирующие порядок предоставления муниципальной услуги:

Конституция Российской Федерации;

Семейный кодекс Российской Федерации;

Федеральный закон от 12 января 1996 года № 7-ФЗ «О некоммерческих организациях»;

Федеральный закон от 24 июля 1998 года № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»;

Федеральный закон от 30 марта 1999 года № 52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения»;

Федеральный закон от 29 декабря 2012 года № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;

постановление Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 13.07.2001 № 18 «О введении в действие санитарных правил - СП 1.1.1058-01»;

Закон Республики Крым от 17 июня 2015 года «Об образовании в Республике Крым»;

Постановление Администрации города Симферополя от 21.12.2015 №1676 «Об утверждении Положения о порядке формирования, организации контроля и финансового обеспечения выполнения муниципальных заданий на оказание муниципальных услуг (выполнение работ) для муниципальных учреждений муниципального образования городской округ Симферополь».

При зачислении ребенка в учреждение между родителями (законными представителями) и руководителем учреждения заключается договор, регулирующий взаимоотношения между учреждением и родителями (законными представителями) воспитанников, включающий в себя взаимные права, обязанности и ответственность сторон.

## **2. Требования к порядку и условиям предоставления муниципальной услуги**

### **6. Общие требования к процессу предоставления услуги.**

Муниципальная услуга по предоставлению общедоступного и бесплатного дошкольного образования по основной общеобразовательной программе – образовательной программе дошкольного образования предоставляется учреждениями физическим лицам по заявлению родителей (законных представителей), в установленном уставом учреждения порядке.

Учреждения предоставляют муниципальную услугу по организации общедоступного и бесплатного дошкольного образования (далее – муниципальная услуга) и создают условия для реализации гарантированного гражданам Российской Федерации права на получение общедоступного и бесплатного дошкольного образования в соответствии с основными задачами:

охрана жизни и укрепление физического и психического здоровья воспитанников;

обеспечение познавательно-речевого, социально-личностного, художественно-эстетического и физического развития воспитанников;

воспитание с учетом возрастных категорий воспитанников гражданственности, уважения к правам и свободам человека, любви к окружающей природе, Родине, семье;

осуществление необходимой коррекции недостатков в физическом и (или) психическом развитии воспитанников;

взаимодействие с семьями воспитанников для обеспечения полноценного развития детей; оказание консультативной и методической помощи родителям (законным представителям) по вопросам воспитания, обучения и развития детей.

Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

### **7. Порядок и условия предоставления муниципальной услуги.**

Зачисление ребенка в учреждение производится по заявлению родителя (законного представителя).

В приеме ребенка в учреждение может быть отказано только по причине отсутствия в нем свободных мест, за исключением случаев, предусмотренных частями 5–6 статьи 67 и статьей 88 Федерального закона от 29 декабря 2012 года № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации».

Учреждение, предоставляющее муниципальную услугу, при приеме заявителя на обучение должно ознакомить родителя (законного представителя) ребенка с уставом учреждения, лицензией на право осуществления образовательной деятельности, настоящим Стандартом, правилами поведения в учреждении и другими документами, регламентирующими организацию образовательного процесса и пребывания детей в учреждении.

Ознакомление с указанными документами подтверждается подписью родителя (законного представителя).

После оформления документов ребенок получает право на воспитание и развитие в учреждении в соответствии с образовательными программами.

Содержание образовательного процесса в учреждении определяется основной общеобразовательной программой – образовательной программой дошкольного образования, образовательной программой, разрабатываемой и утверждаемой им самостоятельно. Основная общеобразовательная программа дошкольного образования разрабатывается в соответствии с федеральными государственными требованиями к структуре основной общеобразовательной программы дошкольного образования и условиям ее реализации, а также примерной основной образовательной программой дошкольного образования, которая определяет содержание обязательной части основной общеобразовательной программы дошкольного образования.

Режим работы дошкольного образовательного учреждения и длительность пребывания в нем воспитанников определяются уставом учреждения.

8. Требования к законности и безопасности предоставления муниципальной услуги.

Муниципальная услуга предоставляется населению при наличии у учреждения учредительных документов.

Учреждение, предоставляющее муниципальную услугу, должно иметь лицензию на право осуществления образовательной деятельности, устав и прочие документы (штатное расписание, правила внутреннего трудового распорядка, приказы, инструкции, методики, регламентирующие процесс предоставления услуг и их контроля, предусматривающие меры совершенствования работы учреждения).

9. Требования к уровню материально-технического обеспечения предоставления муниципальной услуги.

Учреждение, предоставляющее муниципальную услугу, должно быть размещено в специально предназначенных зданиях и помещениях, доступных для населения, обеспеченных всеми средствами коммунально-бытового обслуживания, телефонной связью.

По размерам и состоянию помещения должны отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм, правил противопожарной безопасности, безопасности труда работников и должны быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых муниципальных услуг.

Учреждение должно быть оснащено специальным оборудованием, аппаратурой, приборами, отвечающими требованиям стандартов, технических условий, другим нормативным требованиям и обеспечивающими надлежащее качество предоставляемых муниципальных услуг.

10. Требования к доступности предоставления муниципальной услуги и основания для отказа в ее предоставлении.

Каждый ребенок имеет право на получение бесплатного, доступного и качественного образования в соответствии с уровнем своего развития и состоянием здоровья

Возможность получения гражданами образования не должна зависеть от пола, расы, национальности, языка, происхождения, места жительства, отношения к религии, убеждений, принадлежности к общественным организациям (объединениям).

Дети с ограниченными возможностями здоровья, дети-инвалиды принимаются в группы компенсирующей и комбинированной направленности только с согласия родителей (законных представителей) на основании заключения психолого-медико-педагогической комиссии.

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

11. Требования к кадровому обеспечению исполнителя муниципальных услуг.

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

Специалисты должны иметь соответствующее образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладать знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных на него обязанностей.

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

В учреждении должны быть созданы условия для аттестации специалистов.

Медицинское обеспечение в учреждении осуществляют медицинские работники, в соответствии с договором между учреждением здравоохранения и учреждением. Совместно с администрацией учреждения отвечают за охрану здоровья воспитанников и укрепление их психофизического состояния.

12. Требования к уровню информационного обеспечения потребителей муниципальной услуги.

Информация о предоставлении муниципальной услуги размещается в сети Интернет, печатных средствах массовой информации, справочниках, буклетах, у входа в здание учреждения, на информационных стендах учреждения.

В состав размещаемой информации может включаться:

информация о режиме работы, справочных телефонах, фамилиях, именах, отчествах специалистов, порядок подачи жалоб и предложений и частоте ее обновления (ежегодно, по мере изменения данных).

характеристики образовательной услуги;

наименование муниципальных требований, которым должна соответствовать муниципальная услуга;

правила и условия эффективного и безопасного предоставления муниципальной услуги.

### **3. Осуществление контроля за соблюдением стандарта качества предоставления муниципальной услуги**

13. Учреждение должно иметь внутреннюю систему контроля по предоставлению муниципальной услуги в области образования, на ее соответствие нормативным требованиям в области образования, настоящему стандарту. Система контроля должна охватывать этапы планирования, работу с потребителями, оформление результатов контроля, выработку и реализацию мероприятий по устранению выявленных недостатков.

14. Внешняя система контроля включает в себя контроль, осуществляемый контролирующими организациями и Министерством образования.

Контроль за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами положений настоящего стандарта, принятия ими решений, осуществляет Министерство образования (отдел профессионального образования и государственного задания, контрольно-ревизионный отдел), Управление по надзору и контролю в сфере образования Министерства образования как орган государственного контроля.

Контроль осуществляется в форме проверок с выездом в учреждение и камеральных проверок.

15. Контроль полноты и качества предоставления муниципальной услуги включает в себя:

сбор и обработку информации о выполнении порядка и условий предоставления муниципальной услуги, обеспечении качества предоставления муниципальной услуги;

выявление и устранение нарушений настоящего стандарта;

формирование актов проверок и предписаний об устранении нарушений;

контроль исполнения предписаний об устранении нарушений.

При оценке качества предоставления муниципальной услуги используются следующие критерии:

полнота предоставления муниципальной услуги в соответствии с установленными требованиями ее предоставления;

результативность (эффективность) предоставления муниципальной услуги, оцениваемая различными методами (в том числе путем проведения опросов);

отсутствие жалоб, поданных на качество предоставления муниципальной услуги, в том числе в правоохранительные органы, в прокуратуру;

отсутствие представлений прокуратуры, иных актов органов муниципальной власти о некачественном предоставлении муниципальной услуги.

#### 4. Учет мнения потребителей муниципальной услуги

16. Работа учреждения по обеспечению качества предоставления муниципальной услуги должна быть направлена на полное удовлетворение запросов потребителя, непрерывное повышение качества предоставления муниципальной услуги.

Руководитель учреждения несет полную ответственность перед потребителями за качество предоставляемой муниципальной услуги, обеспечивает разъяснение и доведение этого направления деятельности до всех сотрудников учреждения.

В состав информации о предоставляемой учреждением муниципальной услуге включаются:

возможность влияния потребителей на качество предоставления муниципальной услуги;

адекватные и доступные средства для эффективного общения работников учреждения с потребителями муниципальной услуги;

возможность получения оценки качества предоставления муниципальной услуги со стороны потребителя;

установление взаимосвязи между предложенной муниципальной услугой и реальными потребностями потребителя.

#### 5. Показатели качества предоставления муниципальной услуги

Наименование показателя, характеризующего качество муниципальной услуги	Формула расчета	Единица измерения
Удельный вес численности педагогических работников, имеющих первую, высшую квалификационную категорию	Отношение фактического числа педагогических работников, имеющих квалификационную категорию к общему числу педагогических работников	%
Доля своевременного устранения нарушений, предписаний, выявленных в результате проверок органами надзора и контроля	Отношение числа своевременного устранения нарушений к общему числу выявленных нарушений	%
Доля родителей (законных представителей), удовлетворенных условиями и качеством предоставленной услуги	Отношение числа родителей (законных представителей), удовлетворенных условиями и качеством предоставленной услуги к общему числу опрошенных родителей	%