

**ОТДЕЛ ОБРАЗОВАНИЯ АДМИНИСТРАЦИИ ГОРОДА ЗЕЯ  
АМУРСКАЯ ОБЛАСТЬ  
(ООА)**

**П Р И К А З**

25.11.2020

№ 388 - од

г. Зея

**Об утверждении стандартов качества оказания (выполнения)  
муниципальных услуг (работ), оказываемых (выполняемых)  
муниципальными бюджетными и автономными учреждениями,  
подведомственными отдела образования администрации г. Зея**

В целях стандартизации муниципальных услуг (работ), повышения эффективности деятельности муниципальных бюджетных и автономных учреждений, качества оказания (выполнения) муниципальных услуг (работ) и эффективности использования средств местного бюджета, в соответствии с постановлением администрации г. Зея от 13.02.2017 № 119 «О стандартах качества оказания муниципальных услуг (выполнения работ)

**п р и к а з ы в а ю:**

1. Утвердить прилагаемые:

1.1. Стандарт качества оказания муниципальной услуги «Реализация основных общеобразовательных программ дошкольного образования» (приложение № 1).

1.2. Стандарт качества оказания муниципальной услуги «Присмотр и уход» (приложение № 2).

1.3. Стандарт качества оказания муниципальных услуг по реализации основных общеобразовательных программ начального общего, основного общего, среднего общего образования в общеобразовательных организациях (приложение № 3).

1.4. Стандарт качества оказания муниципальных услуг по реализации основных общеобразовательных программ начального общего, основного общего, среднего общего образования в общеобразовательных организациях (для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и детей - инвалидов) (приложение № 4).

1.5. Стандарт качества оказания муниципальной услуги «Реализации дополнительных общеразвивающих программ» (приложение № 5).

1.6. Стандарт качества оказания муниципальной услуги «Предоставление питания» (приложение № 6).

2. Признать утратившим силу приказы отдела образования администрации г. Зея от 26.07.2018 № 177 - од «Об утверждении стандартов качества оказания (выполнения) муниципальных услуг (работ), оказываемых (выполняемых) муниципальными бюджетными и автономными учреждениями, подведомственными отделу образования администрации

города Зеи», от 19.10.2020 № 337-од «О внесении изменений в приказ от 26.07.2018 № 177 - од «Об утверждении стандартов качества оказания (выполнения) муниципальных услуг (работ), оказываемых (выполняемых) муниципальными бюджетными и автономными учреждениями, подведомственными отделу образования администрации города Зеи» с 25.11.2020.

3. Руководителям муниципальных бюджетных и автономных учреждений, подведомственных отделу образования администрации г. Зеи обеспечить оказание (выполнение) муниципальных услуг (работ) в соответствии с пунктом 1 настоящего приказа.

4. Контроль исполнения настоящего приказа оставляю за собой.

Начальник отдела



О.В. Максимишина

**Стандарт качества оказания муниципальной услуги «Реализация основных общеобразовательных программ дошкольного образования»**

**1. Разработчик Стандарта качества оказания муниципальной услуги:** отдел образования администрации г. Зеи.

**2. Наименование муниципальной услуги:**  
Реализация основных общеобразовательных программ дошкольного образования

**3. Цель муниципальной услуги:**  
Реализация прав и законных интересов граждан на получение общедоступного и бесплатного дошкольного образования по основным общеобразовательным программам (основная образовательная программа, адаптированная образовательная программа) для детей (с том числе для детей с ограниченными возможностями здоровья и для детей- инвалидов) в соответствии с требованиями федеральных государственных образовательных стандартов дошкольного образования.

**4. Сведения о возмездности (безвозмездности) оказания муниципальной услуги, включая информацию о порядке, размере и основаниях взимания платы за оказание муниципальной услуги:**  
Оказание муниципальной услуги осуществляется бесплатно

**5. Термины и определения, используемые в стандарте качества:**

- заявитель муниципальной услуги - физическое или юридическое лицо либо их уполномоченные представители, обратившиеся в орган, предоставляющий муниципальные услуги, или в организации, с запросом о предоставлении муниципальной услуги, выраженным в устной, письменной или электронной форме;
- муниципальная услуга - услуга, оказываемая в интересах физического или юридического лица (далее - потребители), муниципальными автономными и бюджетными учреждениями в соответствии с муниципальным заданием;
- федеральный государственный образовательный стандарт (ФГОС) - 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;
- основная общеобразовательная программа - учебно-методическая документация (примерный учебный план, примерный календарный учебный график, примерные рабочие программы учебных предметов, курсов,

дисциплин (модулей), иных компонентов), определяющая рекомендуемые объем и содержание образования определенного уровня и (или) определенной направленности, планируемые результаты освоения образовательной программы, примерные условия образовательной деятельности, включая примерные расчеты нормативных затрат оказания муниципальных услуг по реализации основной образовательной программы;

- адаптированная основная общеобразовательная программа - образовательная программа, адаптированная для обучения лиц с ограниченными возможностями здоровья с учетом особенностей их психофизического развития, индивидуальных возможностей;

- обучающийся с ограниченными возможностями здоровья - физическое лицо, имеющее недостатки в физическом и (или) психологическом развитии, подтвержденные психолого-медико-педагогической комиссией и препятствующие получению образования без создания специальных условий (далее - обучающийся с ОВЗ).

#### **6. Правовые основы оказания муниципальной услуги:**

- Конституция Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12.12.1993, с учетом поправок, внесенных Законами РФ о поправках к Конституции РФ от 30.12.2008 N 6-ФКЗ, от 30.12.2008 N 7-ФКЗ);

- Конвенция о правах ребенка (одобренная Генеральной Ассамблеей ООН 20.11.1989; справочно-информационное издание Министерства образования РСФСР;

- Указ Президента Российской Федерации от 02.10.1992 №1157 «О дополнительных мерах государственной поддержки инвалидов»;

- Указ Президента Российской Федерации «О мерах по социальной поддержке многодетных семей» от 05.05.1992 № 431;

- Указ Президента Российской Федерации от 05.06.2003 № 613 «О правоохранительной службе в органах по контролю за оборотом наркотических средств и психотропных веществ»;

- Федеральный закон Российской Федерации от 15.05.1991 № 1244-1 "О социальной защите граждан, подвергшихся воздействию радиации вследствие катастрофы на Чернобыльской АЭС" (в редакции от 20.05.2011 опубликован 06.06.2011);

- Федеральный закон Российской Федерации от 26.06.1992 № 3132-1 "О статусе судей в Российской Федерации" (в редакции от 13.11.2009);

- Федеральный закон Российской Федерации от 17.01.1992 № 2202-1 "О прокуратуре Российской Федерации" (в редакции от 24.07.2007);

- Федеральные законы Российской Федерации от 19.02.1993 № 4528-1 «О беженцах» и от 19.02.1993 № 4530-1 «О вынужденных переселенцах»;

- Федеральный закон Российской Федерации от 27.05.1998 № 76-ФЗ "О статусе военнослужащих" (в редакции от 23.07.2008, опубликован 18.07.2008);

- Федеральный закон Российской Федерации от 16.10.2003 № 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления" (в редакции от 24.04.2009);

- Федеральный закон Российской Федерации от 28.12.2010 № 403-ФЗ «О

следственном комитете Российской Федерации»;

- Федеральный закон Российской Федерации от 07.02.2011 № 3-ФЗ «О полиции»;

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

- Постановление Правительства Российской Федерации от 25.08.1999 № 936 «О дополнительных мерах по социальной защите членов семей военнослужащих и сотрудников внутренних дел, государственной противопожарной службы, уголовно-исполнительной системы, непосредственно участвовавших в борьбе с терроризмом на территории Республики Дагестан и погибших (пропавших без вести), умерших, ставших инвалидами в связи с выполнением служебных обязанностей»;

- Постановление Правительства Российской Федерации от 09.02.2004 № 65 «О дополнительных гарантиях и компенсациях военнослужащим и сотрудникам Федеральных органов исполнительной власти, участвующим в контртеррористических операциях и обеспечивающим правопорядок и общественную безопасность на территории Северо-Кавказского региона Российской Федерации»;

- Постановление Правительства Российской Федерации от 12.08.2008 № 587 «О дополнительных мерах по усилению социальной защиты военнослужащих и сотрудников федеральных органов исполнительной власти, участвующих в выполнении задач по обеспечению безопасности и защите граждан Российской Федерации, проживающих на территориях Южной Осетии и Абхазии»;

- приказ Минпросвещения России от 15.05.2020 № 236 «Об утверждении Порядка приема на обучение по образовательным программам дошкольного образования»;

- приказ Минпросвещения России от 31.07.2020 № 373 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по основным общеобразовательным программам – образовательным программам дошкольного образования»;

- приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 17.10.2013 № 1155 «Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта дошкольного образования»;

- Постановление Главного государственного санитарного врача РФ от 15.05.2013 № 26 «Об утверждении СанПиН 2.4.1.3049-13 «Санитарно - эпидемиологические требования к устройству, содержанию и организации режима работы дошкольных образовательных организаций»;

- письмо Министерства образования и науки Российской Федерации от 18.04.2008 № АФ-150/06 «О создании условий для получения образования детьми с ограниченными возможностями здоровья и детьми-инвалидами»;

- Закон Амурской области от 11.10.2013 № 255-ОЗ «О дошкольном, начальном общем, основном общем, среднем общем и дополнительном образовании в Амурской области»;

- Постановление администрации города Зеи от 15.10.2013 № 1557 Об

утверждении муниципальной программы "Развитие образования города Зеи на 2014-2020 годы";

- Уставы муниципальных дошкольных образовательных организаций (далее - МДОО).

#### **7. Перечень и характеристика потенциальных потребителей муниципальной услуги:**

Муниципальная услуга по реализации основных общеобразовательных программ дошкольного образования оказывается: детям, детям с ограниченными возможностями здоровья, детям-инвалидам, обучающимся в МДОО (в возрасте до 3-х лет, от 3-х до 8-и лет).

#### **8. Показатели оценки качества оказания муниципальной услуги:** Приложение к настоящему стандарту качества

#### **9. Требования к процедурам оказания муниципальной услуги:**

##### **9.1. Перечень документов, необходимых для получения муниципальной услуги:**

- письменное заявление о зачислении ребенка в муниципальную дошкольную образовательную организацию (далее - МДОО) для предоставления муниципальной услуги;

- документ удостоверяющий личность одного из родителей (законных представителей) ребенка, являющегося заявителем по муниципальной услуге;

- документ, подтверждающий родство заявителя (или законность представления прав ребенка) для предъявления (в случае, если заявитель не является родителем);

- свидетельство о рождении ребенка;

- направление в ДОУ, выданное уполномоченной организацией;

- медицинское заключение;

- заключение территориальной психолого-медико-педагогической комиссии (для обучения по адаптированной основной образовательной программе дошкольного образования);

- медицинской справки о состоянии здоровья ребенка с заключением о возможности посещения ДОУ;

- оригинала и копии свидетельства о рождении ребенка.

##### **9.2. Порядок оказания муниципальной услуги:**

Порядок приема детей в МДОО доводится до сведения обучающихся, их родителей (законных представителей). При приеме детей МДОО знакомит его родителей (законных представителей) с Уставом, лицензией на осуществление образовательной деятельности, локальными актами и другими документами, регламентирующими организацию образовательного процесса и обеспечивающими права и обязанности обучающихся.

Направление в МДОО детей осуществляется на основании решения городской комиссией по учету и распределению детей в МДОО с согласия родителей (законных представителей).

Направление в МДОО детей с ОВЗ, детей-инвалидов для обучения по адаптированной основной общеобразовательной программе дошкольного образования осуществляется в соответствии с заключением территориальной

психолого-медико-педагогической комиссии.

Содержание образования в МДОО определяется основной и/или адаптированной основной общеобразовательной программой дошкольного образования, которая разрабатывается и утверждается МДОО самостоятельно в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом дошкольного образования и на основе образовательных программ дошкольного образования с учетом особенностей психофизического развития и индивидуальных возможностей детей

Организация образовательного процесса регламентируется учебным планом, годовым календарным графиком и расписанием занятий, разрабатываемыми и утверждаемыми МДОО самостоятельно.

Обучающиеся имеют право осваивать основную или адаптированную основную общеобразовательную программу дошкольного образования в форме самообразования или семейного образования.

Формы обучения и объем учебной нагрузки, позволяющие обеспечить качественное образование и коррекцию недостатков развития ребенка, могут варьироваться в зависимости от особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей, состояния здоровья, а также рекомендаций индивидуальной программы реабилитации инвалида.

Для детей-инвалидов, и детей, нуждающихся в длительном лечении, которые по состоянию здоровья не могут посещать образовательные организации, на основании заключения медицинской организации и письменного обращения родителей (законных представителей).

Родителям (законным представителям) обучающихся обеспечиваются условия для ознакомления с ходом и содержанием образовательного процесса, медицинскими и психологическими показателями.

В целях преодоления отклонений в развитии обучающихся с ОВЗ и детей-инвалидов в МДОО проводятся индивидуально-групповые и коррекционные занятия. Образовательный процесс осуществляется специалистами в области коррекционной педагогики, а также педагогами, воспитателями, прошедшими соответствующую переподготовку по профилю деятельности МДОО. Психологическое обеспечение образовательного процесса в МДОО осуществляет психолог, групповые и индивидуальные занятия проводятся учителем-логопедом, учителем-дефектологом.

Результатом предоставления муниципальной услуги является:

- освоение детьми, в том числе детьми с ОВЗ, а также детьми-инвалидами основной или адаптированной основной общеобразовательной программы дошкольного образования;
- предоставление детям, в том числе детям с ОВЗ, детям-инвалидам необходимых реабилитационных мер и создание условий для пребывания в МДОО;
- обеспечение коррекции нарушений развития ребенка с ограниченными возможностями здоровья, ребенка-инвалида в процессе комплекса реабилитационных и других медицинских мероприятий.

### **9.3. Перечень оснований для приостановления оказания или отказа**

#### **в оказании муниципальной услуги:**

Основания для приостановления оказания муниципальной услуги:

- приостановление действия лицензии или аннулирование лицензии, в случаях, предусмотренных постановлением Правительства РФ от 28.10.2013 № 966 «О лицензировании образовательной деятельности»;
- ликвидация МДОО;
- реорганизация МДОО.

Основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги:

- отсутствие свободных мест в МДОО.

#### **9.4. Сроки приостановления оказания муниципальной услуги:**

Не предусмотрены.

#### **9.5. Порядок обжалования решений, действий (бездействия) должностных лиц муниципальных учреждений в процессе оказания муниципальной услуги в случае ее несоответствия стандарту качества:**

Основанием для начала процедуры досудебного обжалования является поступление жалобы в письменной форме на бумажном носителе, (в том числе в электронной форме) в отдел образования администрации г. Зеи на решения, действия (бездействие) руководителя образовательной организации, принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги.

Жалоба подлежит рассмотрению в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

Жалоба может быть направлена по почте (в том числе по электронной почте oo@ooazeya.ru, с использованием информационно - телекоммуникационной сети «Интернет»), а также может быть принята при личном приёме заявителя.

Поступление жалобы является основанием для начала процедуры досудебного обжалования.

Перечень оснований для отказа в рассмотрении жалобы либо о приостановлении ее рассмотрения:

- отсутствие в жалобе фамилии гражданина, направившего обращение, и почтового адреса, по которому должен быть направлен ответ;
- обжалование в жалобе судебного решения;
- невозможность прочтения текста письменной жалобы;
- в случае содержания в жалобе сведений о подготавливаемом, совершенном или совершаемом противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, жалоба направляется в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

- Письменная жалоба и жалоба по электронной почте должны быть рассмотрены в течение 30 дней со дня их регистрации. Жалоба считается разрешённой, если рассмотрены все поставленные в ней вопросы, приняты необходимые меры, даны письменные ответы (в том числе в электронной

форме) или дан устный ответ с согласия заявителя.

- если в результате рассмотрения жалоба признана обоснованной, то принимается решение об осуществлении действий по предоставлению муниципальной услуги заявителю и применению мер ответственности к должностному лицу общеобразовательной организации, допустившему нарушения в ходе предоставления муниципальной услуги, которые повлекли за собой жалобу заявителя.

- заявителю направляется сообщение о принятом решении и действиях, осуществлённых в соответствии с принятым решением, в установленном порядке.

#### 10. Требования к материально-техническому обеспечению оказания муниципальной услуги:

Параметр	Требование	Регламентирующий документ
1	2	3
Здание	Размещение помещений для детей, в том числе детей с ОВЗ, детей-инвалидов в МДОО должно обеспечивать возможность удобного перемещения внутри здания и к игровой площадке и соответствовать требованиям, предъявляемым к дошкольным образовательным организациям и группам для детей, в том числе для детей с ограниченными возможностями здоровья и обеспечивать исполнение требований федерального государственного образовательного стандарта дошкольного образования.	Постановление Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 15.05.2013 № 26 «Об утверждении СанПиН 2.4.1.3049-13 «Санитарно-эпидемиологические требования к устройству, содержанию и организации режима работы дошкольных образовательных организаций»
Прилегающая территория	Здания (строения) организаций должны быть оборудованы отдельным входом для свободного доступа заявителей в помещение. Входы в помещения оборудуются пандусами, расширенными проходами, позволяющими обеспечить беспрепятственный доступ инвалидов, включая инвалидов, использующих кресла-коляски. Центральный вход в здание должен быть оборудован информационной табличкой	Постановление Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 15.05.2013 № 26 «Об утверждении СанПиН 2.4.1.3049-13 «Санитарно-эпидемиологические требования к устройству, содержанию и организации режима работы дошкольных образовательных организаций».
	(вывеской) с указанием наименования организации, места нахождения, режима работы. Вход и выход из помещений оборудуются соответствующими указателями.	

Средства обучения и воспитания	МДОО обеспечивает создание условий обучения, воспитания и развития для детей в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом дошкольного образования. МДОО обеспечивает создание специальных условий обучения, воспитания и развития для детей с ОВЗ и детей-инвалидов, включающие в себя использование специальных образовательных программ и методов обучения и воспитания, специальных учебников, учебных пособий и дидактических материалов, специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования, предоставление услуг ассистента (помощника), оказывающего детям необходимую техническую помощь, проведение групповых и индивидуальных коррекционных занятий.	- Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от №1014 «Об утверждении порядка организации и осуществления образовательной деятельности по основным общеобразовательным программам дошкольного образования - образовательным программам дошкольного образования»; - Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от № 1155 «Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта дошкольного образования».
--------------------------------	---	---

Заинтересованные лица могут обжаловать в суд действия (бездействие) ответственных должностных лиц, осуществляемые в ходе предоставления муниципальной услуги, в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

### **11. Требования к законности и безопасности оказания муниципальной услуги:**

Параметр	Требование	Регламентирующий документ
1	2	3
Разрешительные документы	-наличие зарегистрированного Устава; - наличие лицензии на осуществление образовательной деятельности; - наличие образовательной программы; - паспорт готовности на начало учебного года, включающий заключение органов, осуществляющих государственный санитарноэпидемиологический и пожарный надзор, о пригодности используемых помещений для осуществления образовательного процесса	Федеральный закон от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»

Санитарное состояние	- Санитарное состояние образовательных организаций соответствует требованиям СанПиН	- постановление Главного государственного санитарного врача РФ ОТ 15.05.2013 № 26 «Об утверждении САНПИН 2.4.1.3049-13 «Санитарно-эпидемиологические требования к устройству, содержанию и организации режима работы дошкольных образовательных организаций»
Безопасность	Созданы безопасные условия для осуществления образовательной деятельности: - автоматическая пожарная сигнализация; - средства извещения о пожаре; - первичные средства пожаротушения; -системами видеонаблюдения; - кнопка экстренного вызова полиции	- пункт 2 части 6 статьи 28 «Федерального закона от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»; - Федеральный закон от 28.02.2010 № 390-ФЗ «О безопасности»; - Федеральный закон от 06.03.2006 № 35-ФЗ «О противодействии терроризму»; - Федеральный закон от 21.12.1994 № 68-ФЗ «О защите населения и территорий от чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера» - Федеральный закон от 21.12.1994 № 69-ФЗ «О пожарной безопасности»; - Федеральный закон № 123-ФЗ от 22.07.2008 «Технический регламент о требованиях пожарной безопасности»; - постановление Правительства РФ от 25.04.2012 № 390 «О противопожарном режиме»; - приказ МЧС РФ от 18.06.2003 № 315 «Об утверждении норм пожарной безопасности «Перечень зданий, сооружений, помещений и оборудования, подлежащих защите автоматическими установками пожаротушения и автоматической пожарной сигнализацией» (НПБ 11003)»; - приказ МЧС РФ от 20.06.2003 № 323 «Об утверждении норм пожарной безопасности «Проектирование систем оповещения людей о пожаре в

		зданиях и сооружениях» (НПБ 10403)»
--	--	-------------------------------------

## 12. Требования к доступности муниципальной услуги для потребителей:

Получение детьми, в том числе детьми с ОВЗ, детьми-инвалидами дошкольного образования в МДОО является бесплатным и общедоступным. Возможность получения дошкольного образования в МДОО не зависит от пола, расы, национальности, языка, происхождения, имущественного, социального и должностного положения, места жительства, отношения к религии, убеждений, принадлежности к общественным объединениям, а также других обстоятельств.

МДОО должна предоставлять муниципальную услугу детям, в том числе детям с ОВЗ, детям-инвалидам при наличии направления, выданной уполномоченной организацией, с согласия родителей (законных представителей), а для детей с ОВЗ, детей-инвалидов дополнительно по заключению территориальной психолого-медико-педагогической комиссии.

## 13. Требования к уровню кадрового обеспечения оказания муниципальной услуги:

Должность	Нормативная численность	НПА, устанавливающий нормативную численность	Уровень квалификации	Периодичность мероприятий по переподготовке, повышению квалификации
1	2	3	4	5
Воспитатель	В соответствии со штатным расписанием	Распоряжение администрации города Зеи	- высшее или среднее профессиональное образование; - наличие первой или высшей квалификационной категории, или подтверждение соответствия занимаемым должностям на основе оценки профессиональной деятельности	1 раз в три года
Педагог-психолог				
Учитель-дефектолог				
Учитель-логопед				
Музыкальный руководитель				
Инструктор по физкультуре				

#### 14. Требования к уровню информационного обеспечения потребителей муниципальной услуги:

Способ получения информации	Состав размещаемой информации	Периодичность обновления информации
1	2	3
Размещение информации на информационных стендах	Ежегодный отчет о результатах деятельности образовательной организации и об использовании закрепленного за ним муниципального имущества, а также отчета о результатах самообследования	Раз в год
	Информация для поступающего и (или) его родителей (законных представителей), новости. Информация об учебной и внеучебной деятельности. Нормативные правовые документы, касающиеся деятельности образовательной организации. Локальные нормативные акты образовательной организации. Общие сведения об образовательной организации.	Два раза в месяц
Сайт образовательной организации	Информация для поступающего и (или) его родителей (законных представителей), новости. Информация об учебной и внеучебной деятельности. Нормативные правовые документы, касающиеся деятельности образовательной организации. Общие сведения об образовательной организации.	Два раза в месяц
Официальный сайт для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях <a href="http://www.bus.gov.ru">www.bus.gov.ru</a> )	Информация и электронные копии документов в соответствии с приказом Министерства финансов Российской Федерации от 21 июля 2011 года № 86н	Не позднее пяти рабочих, следующих за днем принятия документов или внесения изменений в документы
Телефонная	В соответствии с запросом	В соответствии с запросом
Электронная почта	В соответствии с запросом	В соответствии с запросом

#### 15. Требования к организации учета мнения о качестве оказания муниципальной услуги

В МДОО организован приём, регистрация, рассмотрение письменных и электронных предложений, заявлений, жалоб граждан и организаций и подготовка в 30-дневный срок ответов на них.

В МДОО проводятся опросы родителей (законных представителей) с целью выявления их мнения относительно качества и доступности

предоставляемых услуг.

**16. Иные требования, необходимые для обеспечения оказания муниципальной услуги на высоком качественном уровне:**

Контроль за соблюдением и выполнением требований настоящего стандарта качества:

внутренний контроль, который осуществляется руководителем МДОО или лицом, полномочия контроля которому делегированы приказом руководителя; внешний контроль, система которого включает в себя контроль, который осуществляет отдел образования администрации г. Зеи, в полномочия которого входит:

- осуществление ведомственного контроля за выполнением МДОО своих обязанностей в соответствии с настоящим стандартом качества;
- оценка соответствия качества оказываемой услуги настоящему стандарту качества.

За некачественное предоставление услуги к руководителю МДОО применяются меры дисциплинарного воздействия в соответствии с требованиями, установленными действующим законодательством Российской Федерации. Работа МДОО по оказанию услуги должна быть направлена на полное удовлетворение нужд обучающихся и их родителей (законных представителей), непрерывное повышение качества услуги.

Руководитель МДОО несет полную ответственность за соблюдение требований настоящего стандарта качества.

Приказом руководителя в МДОО должны быть назначены лица, ответственные за качественное предоставление услуги, организован контроль за качеством предоставления услуги в соответствии с настоящим стандартом качества.

Персональная ответственность за соблюдение должностными лицами требований настоящего стандарта качества закрепляется в должностных инструкциях.

Приложение  
к стандарту качества

**Показатели оценки качества оказания муниципальной услуги  
«Реализация основных общеобразовательных программ дошкольного  
образования»**

Наименование показателя качества, единицы измерения	Нормативное значение показателя качества	Методика расчета	Источник информации получения данных для определения фактического значения
1	2	3	4
<b>Показатели качества, характеризующие результат оказания муниципальной услуги</b>			
Доля родителей (законных представителей) удовлетворенных условиями и качеством предоставляемой услуги	90 %	Количество набранных баллов : количество опрошенных родителей (законных представителей). Изучение мнения населения о качестве оказываемых муниципальных услуг осуществляет отдел образования администрации г. Зеи один раз в год в IV квартале. Решение о проведении опроса, способе проведения опроса, доле респондентов, участвующих в опросе, лицах, его осуществляющих, и ответственных за его проведение ежегодно утверждается приказом Учредителя.	Анкетны

		Анкета в приложении к показателям оценки качества оказания муниципальной услуги	
Полнота реализации основной общеобразовательной программы дошкольного образования	100 %	<b>Чф:Чпр*100%</b> , Г де Чф – количество фактически проведенных НОД; Чпр – количество часов по программе	Приказ образовательной организации об итогах реализации образовательной программы за учебный год; мониторинг освоения программы
Уровень соответствия учебного плана образовательной организации требованиям федерального, муниципального образовательного стандарта	100 %	Наличие обязательных образовательных областей	Учебный план
Доля своевременно устраненных образовательным учреждением нарушений, выявленных в результате проверок органами исполнительной власти субъектов РФ, осуществляющими функции по контролю и надзору в сфере образования	100 %	Отношение количества выявленных нарушений к количеству устраненных нарушений	Предписание, отчет
<b>Показатели качества, характеризующие условия, влияющие на качество процесса оказания муниципальной услуги</b>			
<b>1. Требования к материально-техническому обеспечению оказания муниципальной услуги</b>			
Состояние здания, задействованного МДОО	100%	Доля зданий, не являющихся аварийными и оборудованных водопроводом, канализацией, водостоком, имеющих необходимые помещения	Акты о готовности МДОО к учебному году
Состояние помещений МДОО	100%	Доля учебных помещений МДОО, соответствующих требованиям СанПиН	Акты готовности МДОО к учебному году
Оборудование и оснащение	100%	Доля	Отчёт МДОО

реализации образовательных программ		образовательных программ, реализуемых МДОО, оснащённых в соответствии с требованиями СанПиН, ФГОС ДО	
<b>2. Требования к законности и безопасности оказания муниципальной услуги</b>			
Соответствие учредительных и разрешительных документов МДОО цели муниципальной услуги	100%	Доля документов МДОО, соответствующих цели муниципальной услуги	Информация со стороны контролирующих и надзорных органов по итогам проведённых проверок на качество предоставляемой муниципальной услуги
Соответствие установленным санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам	Не менее 90%	Доля МДОО, соответствующих санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам	Информация со стороны контролирующих и надзорных органов по итогам проведённых проверок на качество предоставляемой муниципальной услуги
Соответствие установленным требованиям пожарной безопасности	Не менее 90%	Доля объектов МДОО, соответствующих требованиям пожарной безопасности	Акты готовности МДОО к новому учебному году
<b>3. Требования к доступности муниципальной услуги для потребителей</b>			
Получение дошкольного образования в различной форме (в МДОО, на дому)	100%	Доля соответствия форм обучения запросам потребителей муниципальной услуги	Отчёт МДОО
Обеспечение достаточного количества мест для получения образования в МДОО	Не менее 90%	Доля потребителей муниципальной услуги к общему числу потенциальных потребителей муниципальной услуги	Отчёт МДОО

4. Требования к уровню кадрового обеспечения оказания муниципальной услуги			
Общий уровень укомплектованности кадрами по штатному расписанию	не менее 95%	А/В* 100%, где А - фактическое количество штатных единиц; В - количество единиц по штатному расписанию	Отчёт МДОО
Уровень образования работников МДОО	100%	Доля работников МДОО, имеющих высшее и (или) среднее профессиональное образование	Отчёт МДОО
Уровень профессиональной квалификации работников МДОО	100%	Доля работников МДОО, прошедших аттестацию на соответствие уровня квалификации педагогических работников требованиям, предъявляемым к квалификационным категориям (первой или высшей), или получивших подтверждение соответствия занимаемым ими должностям на основе оценки их профессиональной деятельности	Отчёт МДОО
Повышение квалификации работников МДОО	100%	Доля работников МДОО, прошедших профессиональную переподготовку или курсы повышения квалификации не реже чем 1 раз в три года	Отчёт МДОО
5. Требования к уровню информационного обеспечения потребителей муниципальной услуги			
Наличие официального сайта муниципальной образовательной организации в сети Интернет, соответствующего	100%	Доля информации, представленной на официальном сайте МДОО, соответствующей федеральным	Информация со стороны контролирующих и надзорных органов по итогам проведённых

федеральным государственным требованиям		государственным требованиям	проверок на качество предоставляемой муниципальной услуги
Наличие информации МДОО в различных информационных системах	Не менее 90%	Доля информации МДОО, представленной различных информационных системах	Информация со стороны контролирующих и надзорных органов по итогам проведённых проверок на качество предоставляемой муниципальной услуги
Наличие информационных стендов в помещениях МДОО о предоставляемых муниципальных услугах	100%	Доля муниципальных услуг, информация о которых представлена на стендах в помещениях МДОО	Информация со стороны контролирующих и надзорных органов по итогам проведённых проверок на качество предоставляемой муниципальной услуги
Наличие телефонной и факсимильной связи МДОО	Не менее 90%	Доля функционирующих телефонных номеров и средств факсимильной связи МДОО	Отчёт МДОО
Наличие электронной почты МДОО	100%	Доля функционирующих адресов электронной почты МДОО	Информация со стороны контролирующих и надзорных органов по итогам проведённых проверок на качество предоставляемой муниципальной услуги
6. Требования к организации учета мнения потребителей о качестве оказания муниципальной услуги			
Учет обращений граждан и организаций	100%	Доля обращений граждан и организаций в МДОО, на которые был дан официальный ответ	Информация со стороны контролирующих и надзорных органов по итогам проведённых

		в установленные законодательством сроки	проверок на качество предоставляемой муниципальной услуги
--	--	---	---

## Приложение

к показателям оценки качества  
оказания муниципальной услуги  
«Реализация основных общеобразовательных  
программ дошкольного образования»

### **Анкета изучения мнения получателей услуг о качестве предоставления муниципальных услуг образовательными организациями**

#### **Уважаемые родители!**

С целью изучения мнения получателей услуг о качестве предоставления муниципальных услуг образовательными организациями города Зеи в рамках муниципального задания просим Вас заполнить опросный лист.

1. Оцените по пятибалльной шкале, насколько удовлетворяет Вас уровень комфортности оснащения помещений образовательной организации, в которой предоставляется услуга?

5	
4	
3	
2	
1	

2. Оцените по пятибалльной шкале, насколько удовлетворяет Вас возможность получения справочной информации об оказываемой муниципальной услуге?

5	
4	
3	
2	
1	

3. Оцените по пятибалльной шкале, насколько удовлетворяет Вас взаимодействие с работниками образовательной организации?

5	
4	
3	
2	
1	

4. Оцените по пятибалльной шкале, насколько удовлетворяет Вас график работы образовательной организации, предоставляющей муниципальную услугу?

5	
4	
3	
2	
1	

5. Оцените по пятибалльной шкале, насколько Вы удовлетворены компетентностью работников образовательной организации?

5	
4	
3	
2	
1	

6. Оцените по пятибалльной шкале, насколько удовлетворяет Вас качество предоставления услуги в целом?

5	
4	
3	
2	
1	

Мы благодарим Вас за помощь в нашей работе!

## **Стандарт качества оказания муниципальной услуги «Присмотр и уход»**

### **1. Разработчик Стандарта качества оказания муниципальной услуги:**

Отдел образования администрации г. Зеи.

### **2. Наименование муниципальной услуги:**

Присмотр и уход.

### **3. Цель муниципальной услуги:**

Реализация прав и законных интересов граждан на присмотр и уход за детьми (в том числе за детьми-инвалидами) в муниципальных дошкольных образовательных организациях.

### **4. Сведения о возмездности (безвозмездности) оказания муниципальной услуги, включая информацию о порядке, размере и основаниях взимания платы за оказание муниципальной услуги:**

Для детей - инвалидов, детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, а также для детей с туберкулезной интоксикацией услуга осуществляется бесплатно.

Максимальный размер родительской платы за присмотр и уход за детьми в муниципальных дошкольных образовательных организациях, реализующих программы дошкольного образования, в г. Зея устанавливается постановлением губернатора Амурской области.

Родительская плата за присмотр и уход за ребенком в муниципальных дошкольных образовательных организациях (далее - МДОО) устанавливается как ежемесячная плата на возмещение части затрат на обеспечение комплекса мер по организации питания и хозяйственно-бытового обслуживания ребенка, обеспечение соблюдения ребенком личной гигиены и режима дня.

При формировании родительской платы за присмотр и уход за детьми, осваивающими образовательные программы в МДОО, учитываются следующие затраты:

- оплата труда и начисления на оплату труда сотрудников МДОО, осуществляющих присмотр и уход за ребенком по следующим должностям: шеф-повар, повар, кухонный рабочий, машинист по стирке белья, кастелянша, швея, кладовщик, грузчик;

- организация питания, согласно рекомендуемым суточным наборам продуктов для организации питания в соответствии с СанПиН 2.4.1.3049-13;

- хозяйственно-бытовое обслуживание детей, обеспечение соблюдения детьми личной гигиены и режима дня;

- увеличение стоимости материальных запасов, необходимых для организации присмотра и ухода за ребенком;

- приобретение и услуги по содержанию движимого имущества, связанные с организацией присмотра и ухода за ребенком.

Не допускается включение в родительскую плату расходов на реализацию образовательной программы дошкольного образования, а также расходов на содержание недвижимого имущества МДОО.

Размер родительской платы за оказание муниципальной услуги устанавливается постановлением администрации города Зеи.

Размер родительской платы может быть снижен для отдельных категорий граждан, определяемых постановлением администрации города Зеи.

### **5. Термины и определения, используемые в стандарте качества:**

- заявитель муниципальной услуги - физическое или юридическое лицо либо их уполномоченные представители, обратившиеся в орган, предоставляющий муниципальные услуги, или в организации, с запросом о предоставлении муниципальной услуги, выраженным в устной, письменной или электронной форме;

- муниципальная услуга - услуга, оказываемая в интересах физического или юридического лица (далее - потребитель) муниципальными автономными и бюджетными учреждениями в соответствии с муниципальным заданием.

### **6. Правовые основы оказания муниципальной услуги:**

- Конституция Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12.12.1993, с учетом поправок, внесенных Законами РФ о поправках к Конституции РФ от 30.12.2008 N 6-ФКЗ, от 30.12.2008 N 7-ФКЗ);

- Конвенция о правах ребенка (одобренная Генеральной Ассамблеей ООН 20.11.1989; справочно-информационное издание Министерства образования РСФСР;

- Указ Президента Российской Федерации от 02.10.1992 №1157 «О дополнительных мерах государственной поддержки инвалидов»;

- Указ Президента Российской Федерации «О мерах по социальной поддержке многодетных семей» от 05.05.1992 № 431;

- Указ Президента Российской Федерации от 05.06.2003 № 613 «О правоохранительной службе в органах по контролю за оборотом наркотических средств и психотропных веществ»;

- Федеральный закон Российской Федерации от 15.05.1991 № 1244-1 "О социальной защите граждан, подвергшихся воздействию радиации вследствие катастрофы на Чернобыльской АЭС" (в редакции от 20.05.2011 опубликован 06.06.2011);

- Федеральный закон Российской Федерации от 26.06.1992 № 3132-1 "О статусе судей в Российской Федерации" (в редакции от 13.11.2009);

- Федеральный закон Российской Федерации от 17.01.1992 № 2202-1 "О прокуратуре Российской Федерации" (в редакции от 24.07.2007);

- Федеральные законы Российской Федерации от 19.02.1993 № 4528-1 «О беженцах» и от 19.02.1993 № 4530-1 «О вынужденных переселенцах»;
- Федеральный закон Российской Федерации от 27.05.1998 № 76-ФЗ "О статусе военнослужащих" (в редакции от 23.07.2008, опубликован 18.07.2008);
- Федеральный закон Российской Федерации от 16.10.2003 № 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления" (в редакции от 24.04.2009);
- Федеральный закон Российской Федерации от 28.12.2010 № 403-ФЗ «О следственном комитете Российской Федерации»;
- Федеральный закон Российской Федерации от 07.02.2011 № 3-ФЗ «О полиции»;
- Федеральный закон от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- Постановление Правительства Российской Федерации от 25.08.1999 № 936 «О дополнительных мерах по социальной защите членов семей военнослужащих и сотрудников внутренних дел, государственной противопожарной службы, уголовно-исполнительной системы, непосредственно участвовавших в борьбе с терроризмом на территории Республики Дагестан и погибших (пропавших без вести), умерших, ставших инвалидами в связи с выполнением служебных обязанностей»;
- Постановление Правительства Российской Федерации от 09.02.2004 № 65 «О дополнительных гарантиях и компенсациях военнослужащим и сотрудникам Федеральных органов исполнительной власти, участвующим в контртеррористических операциях и обеспечивающим правопорядок и общественную безопасность на территории Северо-Кавказского региона Российской Федерации»;
- Постановление Правительства Российской Федерации от 12.08.2008 № 587 «О дополнительных мерах по усилению социальной защиты военнослужащих и сотрудников федеральных органов исполнительной власти, участвующих в выполнении задач по обеспечению безопасности и защите граждан Российской Федерации, проживающих на территориях Южной Осетии и Абхазии»;
- приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 30.08.2013 № 1014 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по основным общеобразовательным программам - образовательным программам дошкольного образования»;
- приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 17.10.2013 № 1155 «Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта дошкольного образования»;
- Постановление Главного государственного санитарного врача РФ от 15.05.2013 № 26 «Об утверждении СанПиН 2.4.1.3049-13 «Санитарно - эпидемиологические требования к устройству, содержанию и организации режима работы дошкольных образовательных организаций»;
- письмо Министерства образования и науки Российской Федерации от 18.04.2008 № АФ-150/06 «О создании условий для получения образования

детьми с ограниченными возможностями здоровья и детьми-инвалидами»;

- Закон Амурской области от 11.10.2013 № 255-ОЗ «О дошкольном, начальном общем, основном общем, среднем общем и дополнительном образовании в Амурской области»;

- Постановление администрации города Зеи от 15.10.2013 № 1557 Об утверждении муниципальной программы "Развитие образования города Зеи на 2014-2020 годы";

- Уставы муниципальных дошкольных образовательных организаций (далее - МДОО).

## **7. Перечень и характеристика потенциальных потребителей муниципальной услуги:**

Муниципальная услуга по присмотру и уходу оказывается детям в возрасте до 3-х лет, от 3-х до 8 лет, в том числе детям-инвалидам, обучающимся в муниципальных дошкольных образовательных организациях.

## **8. Показатели оценки качества оказания муниципальной услуги:**

Показатели оценки качества оказания муниципальной услуги в соответствии с приложением к настоящему стандарту качества.

## **9. Требования к процедурам оказания муниципальной услуги**

### **9.1. Перечень документов, необходимых для получения муниципальной услуги:**

- письменное заявление о зачислении ребенка в МДОО для предоставления муниципальной услуги;

- документ удостоверяющий личность одного из родителей (законных представителей) ребенка, являющегося заявителем по муниципальной услуге;

- документ, подтверждающий родство заявителя (или законность представления прав ребенка) для предъявления (в случае, если заявитель не является родителем);

- свидетельство о рождении ребенка;

- медицинское заключение;

- направление в ДОО, выданное уполномоченной организацией.

Родители (законные представители) детей имеют право по своему усмотрению представлять другие документы.

### **9.2. Порядок оказания муниципальной услуги:**

Порядок приема детей в МДОО доводится до сведения обучающихся, их родителей (законных представителей). Направление в МДОО детей осуществляется городской комиссией по учету и распределению детей в МДОО с согласия родителей (законных представителей).

Родителям (законным представителям) воспитанников обеспечиваются условия для ознакомления с ходом и результатами деятельности по присмотру и уходу за детьми.

Результатом предоставления муниципальной услуги является обеспечение необходимых условий для пребывания в МДОО детям, в том числе детям- инвалидам.

### **9.3. Перечень оснований для приостановления оказания или отказа в оказании муниципальной услуги:**

Основания для приостановления оказания муниципальной услуги:

- приостановление действия лицензии или аннулирование лицензии, в случаях, предусмотренных постановлением Правительства РФ от 28.10.2013 № 966 «О лицензировании образовательной деятельности»;

- ликвидация МДОО;

- реорганизация МДОО.

Основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги:

- отсутствие свободных мест в МДОО.

### **9.4. Сроки приостановления оказания муниципальной услуги:**

Не предусмотрены.

### **9.5. Порядок обжалования решений, действий (бездействия) должностных лиц муниципальных учреждений в процессе оказания муниципальной услуги в случае ее несоответствия стандарту качества:**

Основанием для начала процедуры досудебного обжалования является поступление жалобы в письменной форме на бумажном носителе, (в том числе в электронной форме) в отдел образования администрации г. Зеи на решения, действия (бездействие) руководителя образовательной организации, принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги.

Жалоба подлежит рассмотрению в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

Жалоба может быть направлена по почте (в том числе по электронной почте [oo@ooazeya.ru](mailto:oo@ooazeya.ru), с использованием информационно - телекоммуникационной сети «Интернет», а также может быть принята при личном приеме заявителя.

Поступление жалобы является основанием для начала процедуры досудебного обжалования.

Перечень оснований для отказа в рассмотрении жалобы либо о приостановлении ее рассмотрения:

- отсутствие в жалобе фамилии гражданина, направившего обращение, и почтового адреса, по которому должен быть направлен ответ;

- обжалование в жалобе судебного решения;

- невозможность прочтения текста письменной жалобы;

- в случае содержания в жалобе сведений о подготавливаемом, совершенном или совершаемом противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, жалоба направляется в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

Письменная жалоба и жалоба по электронной почте должны быть рассмотрены в течение 30 дней со дня их регистрации. Жалоба считается разрешённой, если рассмотрены все поставленные в ней вопросы, приняты необходимые меры, даны письменные ответы (в том числе в электронной форме) или дан устный ответ с согласия заявителя.

- если в результате рассмотрения жалоба признана обоснованной, то принимается решение об осуществлении действий по предоставлению муниципальной услуги заявителю и применению мер ответственности к должностному лицу образовательной организации, допустившему нарушения в ходе предоставления муниципальной услуги, которые повлекли за собой жалобу заявителя.

Заявителю направляется сообщение о принятом решении и действиях, осуществлённых в соответствии с принятым решением, в установленном порядке.

Заинтересованные лица могут обжаловать в суд действия (бездействие) ответственных должностных лиц, осуществляемые в ходе предоставления муниципальной услуги, в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

## **10. Требования к материально-техническому обеспечению оказания муниципальной услуги**

Параметр	Требование	Регламентирующий документ
1	2	3
1. Здание	<p>В здании учреждения, предоставляющего услугу в сфере дошкольного образования, должны быть предусмотрены следующие помещения:</p> <p>1) групповые ячейки - изолированные помещения, принадлежащие каждой детской группе, включающие раздевальную, групповую (игровую), спальню (если предусмотрено проектом), буфетную, туалетную;</p> <p>2) специализированные помещения для занятий с детьми, предназначенные для</p>	<p>Постановление Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 15.05.2013 № 26 «Об утверждении СанПиН 2.4.1.3049-13 «Санитарно-эпидемиологические требования к устройству, содержанию и организации режима работы дошкольных образовательных организаций»</p>

	<p>поочередного использования всеми или несколькими детскими группами (музыкальный зал, физкультурный зал, изостудия, экологические комнаты и иные помещения для развивающих занятий с воспитанниками);</p> <p>3) сопутствующие помещения (медицинские, пищеблок, прачечная и т.д.);</p> <p>4) служебно-бытовые помещения для персонала учреждения.</p> <p>Указанные помещения учреждения, предоставляющего услугу в области дошкольного образования, должны отвечать санитарно - эпидемиологическим требованиям, обеспечивающим условия для разных видов двигательной, игровой и умственной активности воспитанников.</p> <p>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.). Входы в помещения оборудуются пандусами, расширенными проходами, позволяющими обеспечить беспрепятственный доступ инвалидов, включая инвалидов, использующих</p>	
--	--	--

	кресла-коляски. Центральный вход в здание должен быть оборудован информационной табличкой (вывеской) с указанием наименования организации, места нахождения, режима работы. Вход и выход из помещений оборудуются соответствующими указателями.	
2. Прилегающая территория	Территория образовательного учреждения должна быть ограждена забором и озеленена	Постановление Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 15.05.2013 № 26 «Об утверждении СанПиН 2.4.1.3049-13 «Санитарно-эпидемиологические требования к устройству, содержанию и организации режима работы дошкольных образовательных организаций»

### **10. Требования к законности и безопасности оказания муниципальной услуги**

Параметр	Требование	Регламентирующий документ
1. Разрешительные документы	- наличие зарегистрированного Устава; - акт готовности к началу нового учебного года	- Постановление Главного государственного санитарного врача РФ от 15.05.2013 № 26 об утверждении СанПиН 2.4.1.3049-13 «Санитарно-эпидемиологические требования к устройству, содержанию и организации режима работы дошкольных образовательных организаций»
2. Санитарное состояние	- Санитарное состояние образовательных организаций соответствует требованиям СанПиН	- Постановление Главного государственного санитарного врача РФ от 15.05.2013 № 26 об утверждении САНПИН 2.4.1.3049-13 «Санитарно-эпидемиологические требования к устройству, содержанию и организации режима

		работы дошкольных образовательных организаций»
3. Безопасность	<p>Созданы безопасные условия для осуществления образовательной деятельности:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- автоматическая пожарная сигнализация;</li> <li>- средства извещения о пожаре;</li> <li>- первичные средства пожаротушения;</li> <li>- системами видеонаблюдения;</li> <li>кнопка экстренного вызова полиции</li> </ul>	<p>Пункт 2 части 6 статьи Федерального закона от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Федеральный закон от 28.12.2010 № 390-ФЗ «О безопасности»;</li> <li>- Федеральный закон от 06.03.2006 № 35-ФЗ «О противодействии терроризму»;</li> <li>- Федеральный закон от 21.12.1994 № 68-ФЗ «О защите населения и территорий от чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера»</li> <li>- Федеральный закон от 21.12.1994 № 69-ФЗ «О пожарной безопасности»;</li> <li>- Федеральный закон № 123-ФЗ от 22.07.2008 «Технический регламент о требованиях пожарной безопасности»;</li> <li>- постановление Правительства РФ от 25.04.2012 № 390 «О противопожарном режиме»;</li> <li>- приказ МЧС РФ от 18.06.2003 № 315 «Об утверждении норм пожарной безопасности «перечень зданий, сооружений, помещений и оборудования, подлежащих защите автоматическими установками пожаротушения и автоматической пожарной сигнализацией» (НПБ 11003)»;</li> <li>- приказ МЧС РФ от 20.06.2003 № 323 «об утверждении норм пожарной безопасности</li> </ul>

		«проектирование систем оповещения людей о пожаре в зданиях и сооружениях» (НПБ 104-03)»
--	--	---

## 12. Требования к доступности муниципальной услуги для потребителей:

Присмотр и уход за детьми - инвалидами, детьми-сиротами и детьми, оставшимися без попечения родителей, а также за детьми с туберкулезной интоксикацией в МДОО является бесплатным.

Возможность получения присмотра и ухода в МДОО не зависит от пола, расы, национальности, языка, происхождения, имущественного, социального и должностного положения, места жительства, отношения к религии, убеждений, принадлежности к общественным объединениям, а также других обстоятельств.

МДОО должна предоставлять муниципальную услугу детям, в том числе детям-инвалидам при наличии направления, выданной уполномоченной организацией, с согласия родителей (законных представителей).

## 13. Требования к уровню кадрового обеспечения оказания муниципальной услуги:

Должность	Нормативная численность	НПА, устанавливающий нормативную численность	Уровень квалификации	Периодичность мероприятий по переподготовке, повышению квалификации
1	2	3	4	5
Воспитатель	В соответствии со штатным расписанием МДОО	Распоряжение администрации города Зеи	- высшее или среднее профессиональное образование; - наличие первой или высшей квалификационной категории, или подтверждение соответствия занимаемым должностям на основе оценки профессиональной деятельности	1 раз в три года
Медицинская сестра (в т.ч. старшая)	По договору медицинского обслуживания с ГБУ «Зейская больница»	Распоряжение администрации города Зеи	- высшее или среднее профессиональное образование	Не установлена

Повар (в т.ч. шеф-повар)	В соответствии со штатным расписанием МДОО	Распоряжение администрации города Зеи	- высшее или среднее профессиональное образование	Не установлена
Кладовщик	В соответствии со штатным расписанием МДОО	Распоряжение администрации города Зеи	- высшее или среднее профессиональное образование	Не установлена
Помощник воспитателя	В соответствии со штатным расписанием МДОО	Распоряжение администрации города Зеи	Не установлен	Не установлена
Машинист по стирке и ремонту специальной одежды	В соответствии со штатным расписанием МДОО	Распоряжение администрации города Зеи	Не установлен	Не установлена

#### **14. Требования к уровню информационного обеспечения потребителей муниципальной услуги**

Способ получения информации	Состав размещаемой информации	Периодичность обновления информации
Размещение информации на информационных стендах	Ежегодный отчет о результатах деятельности образовательной организации и об использовании закрепленного за ним муниципального имущества, а также отчета о результатах самообследования	1 раз в год
	Информация для поступающего и (или) его родителей (законных представителей), новости. Локальные нормативные акты образовательной организации. Общие сведения об образовательной организации.	2 раза в месяц
Сайт образовательной организации	Ежегодный отчет о результатах деятельности образовательной организации и об использовании закрепленного за ним муниципального имущества, а также отчета о результатах самообследования.	1 раз в год
	Информация для поступающего и (или) его родителей (законных представителей), новости. Локальные нормативные акты образовательной организации.	По мере необходимости
Общие сведения об образовательной организации.		

Официальный сайт для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях <a href="http://www.bus.gov.ru">www.bus.gov.ru</a>	Официальный сайт для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях <a href="http://www.bus.gov.ru">www.bus.gov.ru</a>	Не позднее 5 рабочих дней, следующих за днем принятия документов или внесения изменений в документы
Телефонная связь	В соответствии с запросом	В соответствии с запросом
Электронная почта	В соответствии с запросом	В соответствии с запросом

## **15. Требования к организации учёта мнения потребителей о качестве оказания муниципальной услуги**

В МДОО организован приём, регистрация, рассмотрение письменных и электронных предложений, заявлений, жалоб граждан и организаций и подготовка в 30-дневный срок ответов на них.

В МДОО проводятся опросы родителей (законных представителей) с целью выявления их мнения относительно качества и доступности предоставляемых услуг.

### **15. Иные требования, необходимые для обеспечения оказания муниципальной услуги на высоком качественном уровне:**

Контроль за соблюдением и выполнением требований настоящего стандарта качества:

- внутренний контроль, который осуществляется руководителем МДОО или лицом, полномочия контроля которому делегированы приказом руководителя;

- внешний контроль, система которого включает в себя контроль, который осуществляет отдел образования администрации г. Зеи в полномочия которого входит:

- осуществление ведомственного контроля за выполнением МДОО своих обязанностей в соответствии с настоящим стандартом качества;

- оценка соответствия качества оказываемой услуги настоящему стандарту качества.

За некачественное предоставление услуги к руководителю МДОО применяются меры дисциплинарного воздействия в соответствии с требованиями, установленными действующим законодательством Российской Федерации. Работа МДОО по оказанию услуги должна быть направлена на полное удовлетворение нужд обучающихся и их родителей (законных представителей), непрерывное повышение качества услуги.

Руководитель МДОО несет полную ответственность за соблюдение требований настоящего стандарта качества.

Приказом руководителя в МДОО должны быть назначены лица, ответственные за качественное предоставление услуги, организован контроль за качеством предоставления услуги в соответствии с настоящим стандартом качества.

Персональная ответственность за соблюдение должностными лицами требований настоящего стандарта качества закрепляется в должностных инструкциях.

**16. Показатели оценки качества оказания муниципальной услуги  
«Присмотр и уход»**

Наименование показателя качества, единицы измерения	Нормативное значение показателя качества	Методика расчета	Источник информации получения данных для определения фактического значения
1	2	3	4
<b>Показатели качества, характеризующие результат оказания муниципальной услуги</b>			
Доля родителей (законных представителей) удовлетворенных условиями и качеством предоставляемой услуги	90 %	Количество набранных баллов : количество опрошенных родителей (законных представителей). Изучение мнения населения о качестве оказываемых муниципальных услуг осуществляет отдел образования администрации г. Зеи один раз в год в IV квартале. Решение о проведении опроса, способе проведения опроса, доле респондентов, участвующих в опросе, лицах, его осуществляющих, и ответственных за его проведение ежегодно утверждается приказом Учредителя. Анкета в приложении к показателям оценки качества оказания муниципальной услуги	Анкеты
Доля своевременно устраненных образовательным учреждением нарушений, выявленных в результате проверок органами исполнительной власти субъектов РФ, осуществляющими функции по контролю и	100%	Отношение количества выявленных нарушений к количеству устраненных нарушений	Предписание, отчет

надзору в сфере образования			
<b>Показатели качества, характеризующие условия, влияющие на качество процесса оказания муниципальной услуги</b>			
<b>1. Требования к материально-техническому обеспечению оказания муниципальной услуги</b>			
Состояние здания, задействованного МДОО	100%	Количество проведенных мероприятий производственного контроля: общее кол-во запланированных мероприятий плана производственного контроля * 100%	Приказ о результатах производственного контроля
<b>Показатели качества, характеризующие условия, влияющие на качество процесса оказания муниципальной услуги</b>			
<b>1. Требования к материально-техническому обеспечению оказания муниципальной услуги</b>			
Состояние здания, задействованного МДОО	100%	Доля зданий, не являющихся аварийными и оборудованных водопроводом, канализацией, водостоком, имеющих необходимые помещения	Акты о готовности МДОО к учебному году
Состояние помещений МДОО	100%	Доля помещений МДОО, соответствующих требованиям СанПиН	Акты готовности МДОО к новому учебному году
<b>2. Требования к законности и безопасности оказания муниципальной услуги</b>			
Соответствие учредительных и разрешительных документов МДОО цели муниципальной услуги	100%	Доля документов МДОО, соответствующих цели муниципальной услуги	Информация со стороны контролирующих и надзорных органов по итогам проведенных проверок на качество предоставляемой муниципальной услуги
Соответствие установленным санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам	Не менее 90%	Доля МДОО, соответствующих санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам	Информация со стороны контролирующих и надзорных органов по итогам проведенных проверок на качество предоставляемой муниципальной услуги
Соответствие установленным	Не менее 90%	Доля потребителей муниципальной услуги к	Отчёт МДОО

требованиям пожарной безопасности		общему числу потенциальных потребителей муниципальной услуги	
<b>3. Требования к доступности муниципальной услуги для потребителей</b>			
Обеспечение достаточного количества мест для получения муниципальной услуги в МДОО	Не менее 90%	Доля потребителей муниципальной услуги к общему числу потенциальных потребителей муниципальной услуги	Отчёт МДОО
<b>4. Требования к уровню кадрового обеспечения оказания муниципальной услуги</b>			
Общий уровень укомплектованности кадрами по штатному расписанию	не менее 95%	А/В* 100%, где А - фактическое количество штатных единиц; В - количество единиц по штатному расписанию	Отчёт МДОО
Уровень образования работников МДОО	100%	Доля педагогических работников МДОО, имеющих высшее и (или) среднее профессиональное образование	Отчёт МДОО
Уровень профессиональной квалификации работников МДОО	100%	Доля педагогических работников МДОО, прошедших аттестацию на соответствие уровня квалификации педагогических работников требованиям, предъявляемым к квалификационным категориям (первой или высшей), или получивших подтверждение соответствия занимаемым ими должностям на основе оценки их профессиональной деятельности	Отчёт МДОО
Повышение квалификации работников МДОО	100%	Доля педагогических работников МДОО, прошедших профессиональную переподготовку или курсы повышения квалификации не реже чем 1 раз в три года	Отчёт МДОО
<b>5. Требования к уровню информационного обеспечения потребителей муниципальной услуги</b>			

Наличие официального сайта муниципальной образовательной организации в сети Интернет, соответствующего федеральным государственным требованиям	100%	Доля информации, представленной на официальном сайте МДОО, соответствующей федеральным государственным требованиям	Информация со стороны контролирующих и надзорных органов по итогам проведённых проверок на качество предоставляемой муниципальной услуги
Наличие информации МДОО в различных информационных системах	Не менее 90%	Доля информации МДОО, представленной различных информационных системах.	Информация со стороны контролирующих и надзорных органов по итогам проведённых проверок на качество предоставляемой муниципальной услуги
Наличие информационных стендов в помещениях МДОО о предоставляемых муниципальных услугах	100%	Доля муниципальных услуг, информация о которых представлена на стенда в помещениях МДОО	Информация со стороны контролирующих и надзорных органов по итогам проведённых проверок на качество предоставляемой муниципальной услуги
Наличие телефонной и факсимильной связи	Не менее 100 %	Доля функционирующих телефонных номеров и средств факсимильной связи МДОО	Отчет МДОО
Наличие электронной почты МДОО	100%	Доля функционирующих адресов электронной почты МДОО	Информация со стороны контролирующих и надзорных органов по итогам проведённых проверок на качество предоставляемой муниципальной услуги
6. Требования к организации учета мнения потребителей о качестве оказания муниципальной услуги			
Учет обращений граждан и организаций	100%	Доля обращений граждан и организаций в МДОО, на которые был	Информация со стороны

		дан официальный ответ в установленные законодательством сроки	контролирующих и надзорных органов по итогам проведённых проверок на качество предоставляемой муниципальной услуги
--	--	--	--

Приложение  
к показателям оценки качества  
оказания муниципальной услуги  
«Присмотр и уход»

**Анкета изучения мнения получателей услуг о качестве предоставления  
муниципальных услуг образовательными организациями**

**Уважаемые родители!**

С целью изучения мнения получателей услуг о качестве предоставления муниципальных услуг образовательными организациями города Зеи в рамках муниципального задания просим Вас заполнить опросный лист.

1. Оцените по пятибалльной шкале, насколько удовлетворяет Вас уровень комфортности оснащения помещений образовательной организации, в которой предоставляется услуга?

5	
4	
3	
2	
1	

2. Оцените по пятибалльной шкале, насколько удовлетворяет Вас возможность получения справочной информации об оказываемой муниципальной услуге?

5	
4	
3	
2	
1	

3. Оцените по пятибалльной шкале, насколько удовлетворяет Вас взаимодействие с работниками образовательной организации?

5	
4	
3	
2	
1	

4. Оцените по пятибалльной шкале, насколько удовлетворяет Вас график работы образовательной организации, предоставляющей муниципальную услугу?

5	
4	
3	
2	
1	

5. Оцените по пятибалльной шкале, насколько Вы удовлетворены компетентностью работников образовательной организации?

5	
4	
3	
2	
1	

6. Оцените по пятибалльной шкале, насколько удовлетворяет Вас качество предоставления услуги в целом?

5	
4	
3	
2	
1	

Мы благодарим Вас за помощь в нашей работе!

**Стандарт качества предоставления муниципальных услуг по реализации основных общеобразовательных программ начального общего, основного общего, среднего общего образования в общеобразовательных организациях**

**1. Разработчик Стандарта качества оказания муниципальных услуг:** отдел образования администрации г. Зеи.

**2. Наименование муниципальных услуг:**

- реализация основных общеобразовательных программ начального общего образования;
- реализация основных общеобразовательных программ основного общего образования;
- реализация основных общеобразовательных программ среднего общего образования.

**3. Цель муниципальных услуг:**

Обеспечение потребителям муниципальной услуги государственных гарантий на получение общедоступного и бесплатного начального общего, основного общего, среднего общего образования по основным общеобразовательным программам и по образовательным программам, обеспечивающим углубленное изучение отдельных учебных предметов, предметных областей (профильное обучение) в общеобразовательных организациях.

**4. Сведения о возмездности (безвозмездности) оказания муниципальных услуг, включая информацию о порядке, размере и основаниях взимания платы за оказание муниципальных услуг:**

Оказание муниципальных услуг осуществляется бесплатно.

**5. Термины и определения, используемые в стандарте качества:**

- муниципальная услуга - услуга, оказываемая в интересах физического или юридического лица (далее - потребители), муниципальными бюджетными, автономными учреждениями в соответствии с муниципальным заданием;

- качество оказания муниципальной услуги - совокупность характеристик муниципальной услуги, определяющих ее способность удовлетворять установленные или предполагаемые потребности потребителя в отношении процесса, содержания, результата услуги;

- стандарт качества оказания муниципальной услуги (далее - стандарт качества) - обязательство общеобразовательных организаций города Зеи по обеспечению возможности получения муниципальной услуги в определённых объёмах и определённого качества;

- потребители (получатели) услуги - физические лица, имеющие право на получение услуги в соответствии с требованиями действующих нормативных правовых актов;

- федеральный государственный образовательный стандарт (ФГОС) - 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;

- основная общеобразовательная программа - учебно-методическая документация (примерный учебный план, примерный календарный учебный график, примерные рабочие программы учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей), иных компонентов), определяющая рекомендуемые объем и содержание образования определенного уровня и (или) определенной направленности, планируемые результаты освоения образовательной программы, примерные условия образовательной деятельности, включая примерные расчеты нормативных затрат оказания муниципальных услуг по реализации основной образовательной программы;

- обучающийся с ограниченными возможностями здоровья - физическое лицо, имеющее недостатки в физическом и (или) психологическом развитии, подтвержденные психолого-медико-педагогической комиссией и препятствующие получению образования без создания специальных условий;

- педагогический работник - физическое лицо, которое состоит в трудовых, служебных отношениях с организацией, осуществляющей образовательную деятельность, и выполняет обязанности по обучению, воспитанию обучающихся и (или) организации образовательной деятельности.

#### **6. Правовые основы оказания муниципальных услуг:**

- Конституция 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».

- Постановление Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 29.12.2010 № 189 «Об утверждении Санитарно-эпидемиологических правил и нормативов СанПиН 2.4.2.2821-10 «Санитарно-эпидемиологические требования к условиям и организации обучения в общеобразовательных учреждениях».

- Приказ Министерства образования Российской Федерации от 05.03.2004 № 1089 «Об утверждении федерального компонента государственных образовательных стандартов начального общего, основного общего и среднего (полного) общего образования».

- Приказ Министерства образования Российской Федерации от 09.03.2004 № 1312 «Об утверждении федерального базисного учебного плана

и примерных учебных планов для образовательных учреждений Российской Федерации, реализующих программы общего образования».

- Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 06.10.2009 г. N 373 «Об утверждении и введение в действие федерального государственного образовательного стандарта начального общего образования».

- Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 17.05.2012 г. N 413 «Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта среднего общего образования».

- Федеральным базисным учебным планом и примерными учебными планами для общеобразовательных учреждений Российской Федерации, реализующих программы общего образования, утвержденными приказом Министерства образования Российской Федерации от 09.03.2004 № 1312;

- Федеральным государственным образовательным стандартом основного общего образования, утвержденным приказом Министерства образования Российской Федерации от 17.12.2010 № 1897;

- приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 14.02.2014 № 115 «Об утверждении Порядка заполнения, учета и выдачи аттестатов об основном общем и среднем общем образовании и их дубликатов;

- приказ Минпросвещения России от 02.09.2020 № 458 «Об утверждении порядка приема на обучение по образовательным программам начального, общего, основного общего и среднего общего образования»;

- Требованиями к структуре официального сайта образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и формату предоставления на нем информации, утвержденными приказом Федеральной службы по надзору в сфере образования и науки от 29.05.2014 № 785;

- Положением о дистанционном образовании детей-инвалидов в Амурской области, утвержденным приказом министерства образования и науки области от 17.08.2011 № 1206;

- письмо Минпросвещения России от 28.08.2020 № 442 «Об утверждении порядка организации и осуществления образовательной деятельности по основным общеобразовательным программам – образовательным программам начального общего, основного общего и среднего общего образования»;

- Уставы муниципальных общеобразовательных организаций (далее - МОО).

#### **7. Перечень и характеристика потенциальных потребителей муниципальных услуг:**

Обучающиеся, в т.ч. обучающиеся с ограниченными возможностями здоровья и дети-инвалиды.

#### **8. Показатели оценки качества оказания муниципальных услуг:** Приложение к настоящему стандарту качества

#### **9. Требования к процедурам оказания муниципальных услуг**

### **9.1. Перечень документов, необходимых для получения муниципальных услуг:**

- личное заявление родителя (законного представителя) несовершеннолетнего при предъявлении оригинала документа, удостоверяющего личность родителя (законного представителя), либо оригинала документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина и лица без гражданства в Российской Федерации;
- заявление родителя (законного представителя) ребенка может быть подано в форме электронного документа с использованием информационно - телекоммуникационных сетей общего пользования;
- копия документа об уровне образования (сведения об уровне образования).

### **9.2. Порядок оказания муниципальных услуг:**

- содержание образования в конкретной общеобразовательной организации определяется образовательной программой (образовательными программами), разрабатываемой, принимаемой и реализуемой этой общеобразовательной организацией самостоятельно на основе федеральных государственных образовательных стандартов и примерных образовательных программ;
- организация образовательной деятельности в общеобразовательной организации регламентируется учебным планом, календарным учебным графиком и расписаниями занятий, разрабатываемыми и утверждаемыми общеобразовательной организацией самостоятельно;
- освоение образовательных программ основного общего и среднего общего образования завершается государственной итоговой аттестацией выпускников;
- порядок приёма на обучение по образовательным программам общего образования определяется общеобразовательной организацией.

### **9.3. Перечень оснований для приостановления оказания или отказа в оказании муниципальных услуг:**

- приостановление действия лицензии или аннулирование лицензии, в случаях, предусмотренных постановлением Правительства РФ от 28.10.2013 № 966 «О лицензировании образовательной деятельности»;
- ликвидация МОО;
- реорганизация МОО;
- перераспределение полномочий, повлекшее исключение из компетенции муниципальной образовательной организации полномочий по оказанию муниципальной услуги;
- исключение муниципальной услуги из ведомственного перечня муниципальных услуг (работ), оказываемых (выполняемых) муниципальными учреждениями сферы образования в качестве основных видов деятельности;
- иные, предусмотренные правовыми актами случаи, влекущие невозможность оказания муниципальной услуги, не устраняемой в краткосрочной перспективе;

- при грубых и неоднократных нарушениях настоящего устава общеобразовательной организации.

#### **9.4. Сроки приостановления оказания муниципальных услуг:**

Не предусмотрены.

#### **9.5. Порядок обжалования решений, действий (бездействия) должностных лиц муниципальных организаций в процессе оказания муниципальных услуг в случае ее несоответствия стандарту качества:**

Основанием для начала процедуры досудебного обжалования является поступление жалобы в письменной форме на бумажном носителе, (в том числе в электронной форме) в отдел образования администрации г. Зеи на решения, действия (бездействие) руководителя общеобразовательной организации, принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги.

Жалоба подлежит рассмотрению в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

Жалоба может быть направлена по почте (в том числе по электронной почте: [oo@ooazeya.ru](mailto:oo@ooazeya.ru), с использованием информационно - телекоммуникационной сети «Интернет», а также может быть принята при личном приёме заявителя.

Поступление жалобы является основанием для начала процедуры досудебного обжалования.

Перечень оснований для отказа в рассмотрении жалобы либо о приостановлении ее рассмотрения:

- отсутствие в жалобе фамилии гражданина, направившего обращение, и почтового адреса, по которому должен быть направлен ответ;
- обжалование в жалобе судебного решения;
- невозможность прочтения текста письменной жалобы;
- в случае содержания в жалобе сведений о подготавливаемом, совершенном или совершаемом противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, жалоба направляется в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

Письменная жалоба и жалоба по электронной почте должны быть рассмотрены в течение 30 дней со дня их регистрации. Жалоба считается разрешённой, если рассмотрены все поставленные в ней вопросы, приняты необходимые меры, даны письменные ответы (в том числе в электронной форме) или дан устный ответ с согласия заявителя.

Если в результате рассмотрения жалоба признана обоснованной, то принимается решение об осуществлении действий по предоставлению муниципальной услуги заявителю и применению мер ответственности к должностному лицу общеобразовательной организации, допустившему нарушения в ходе предоставления муниципальной услуги, которые повлекли за собой жалобу заявителя.

Заявителю направляется сообщение о принятом решении и действиях, осуществлённых в соответствии с принятым решением, в установленном порядке.

Заинтересованные лица могут обжаловать в суд действия (бездействие) ответственных должностных лиц, осуществляемые в ходе предоставления муниципальной услуги, в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

### **10. Требования к материально-техническому обеспечению оказания муниципальных услуг:**

Параметры	Требования	Регламентирующий документ
1	2	3
1. Здание	<ul style="list-style-type: none"> <li>- эксплуатируются в соответствии с проектом;</li> <li>- состояние зданий не является аварийным;</li> <li>- здания оборудованы водопроводом, имеется канализация, водостоки;</li> </ul>	Постановление государственного санитарного врача Российской Федерации от 29.12.2010 № 189 «об утверждении СанПиН 2.4.2.282110 «Санитарно-эпидемиологические требования к условиям и организации обучения в общеобразовательных учреждениях»
2. Прилегающая территория	<ul style="list-style-type: none"> <li>- территория образовательного учреждения должна быть ограждена забором и озеленена</li> </ul>	Постановление государственного санитарного врача Российской Федерации от 29.12.2010 № 189 «об утверждении СанПиН 2.4.2.282.1.10 «Санитарно-эпидемиологические требования к условиям и организации обучения в общеобразовательных учреждениях»
3. Помещения	<ul style="list-style-type: none"> <li>- учебные помещения;</li> <li>- исправная мебель и учебное оборудование, соответствующие числу обучающихся, учитывающие гигиенические требования;</li> <li>- учебные мастерские, и спортивный зал, набор помещений для организации питания обучающихся;</li> <li>- туалетные комнаты для мальчиков и девочек, оборудованные кабинами с дверями;</li> <li>помещения оснащены системами теплоснабжения, обеспечивающими температурный режим в</li> </ul>	Постановление государственного санитарного врача Российской Федерации от 29.12.2010 № 189 «об утверждении СанПиН 2.4.2.282.1.10 «Санитарно-эпидемиологические требования к условиям и организации обучения в общеобразовательных учреждениях»

	соответствии с требованиями СанПиН	
4. Оборудование и оснащение реализации образовательных программ	- в соответствии с федеральными государственными образовательными стандартами начального общего, основного общего, среднего общего образования	- приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 06.10.2009 N 373 «Об утверждении и введение в действие федерального государственного образовательного стандарта начального общего образования»; - приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 17.12.2010 №1897 «Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта основного общего образования»; - приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 17.05.2012 N 413 «Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта среднего общего образования»; - приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 30 августа 2013 г. № 1015 «Об утверждении порядка организации и осуществления образовательной деятельности по основным общеобразовательным программам - образовательным программам начального общего, основного общего и среднего общего образования

### 11. Требования к законности и безопасности оказания муниципальных услуг

Параметры	Требования	Регламентирующий документ
1. Разрешительные документы	- наличие зарегистрированного Устава общеобразовательной организации; - наличие лицензии на образовательную деятельность; - наличие образовательной программы; паспорт готовности на начало учебного года, включающий заключения органов, осуществляющих	Федеральный закон от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»

	государственный санитарно-эпидемиологический и пожарный надзор, о пригодности используемых зданий и помещений для осуществления образовательного процесса	
2. Санитарное состояние	- санитарное состояние общеобразовательной организации соответствует требованиям СанПиН	Постановление Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 24.11.2015 № 81 «Об утверждении СанПиН 2.4.2.2821-10 «Санитарно-эпидемиологические требования к условиям и организации обучения в общеобразовательных учреждениях»
3. Безопасность	Созданы безопасные условия для осуществления образовательной деятельности: - автоматическая пожарная сигнализация; средства извещения о пожаре; - первичные средства пожаротушения; - системами видеонаблюдения; - кнопка экстренного вызова полиции безопасности»	- пункт 2 части 6 статьи 28 «Федерального закона от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»; - Федеральный закон от 28.02.2010 № 390-ФЗ «О безопасности»; - Федеральный закон от 06.03.2006 № 35-ФЗ «О противодействии терроризму»; - Федеральный закон от 21.12.1994 № 68-ФЗ «О защите населения и территорий от чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера» - Федеральный закон от 21.12.1994 № 69-ФЗ «О пожарной безопасности»; - Федеральный закон № 123-ФЗ от 22.07.2008 «Технический регламент о требованиях пожарной безопасности»; - постановление Правительства РФ от 25.04.2012 № 390 «О противопожарном режиме»; - приказ МЧС РФ от 18.06.2003 № 315 «Об утверждении норм пожарной безопасности «Перечень зданий, сооружений, помещений и оборудования, подлежащих защите автоматическими установками пожаротушения и автоматической пожарной сигнализацией» (НПБ 11003)»; - приказ МЧС РФ от 20.06.2003 № 323 «Об утверждении норм пожарной безопасности «Проектирование систем

		оповещения людей о пожаре в зданиях и сооружениях» (НПБ 104-03)»
--	--	--

## 12. Требования к доступности муниципальных услуг для потребителей:

- получение общего образования в следующих формах: очной, заочной, в том числе с использованием дистанционных образовательных технологий;
- допускается сочетание различных форм получения образования и форм обучения;
- обеспечение достаточного количества мест для получения образования в общеобразовательной организации.

## 13. Требования к уровню кадрового обеспечения оказания муниципальных услуг

Должность	Нормативная численность	НПА, устанавливающий нормативную численность	Уровень квалификации	Периодичность мероприятий по переподготовке, повышению квалификации
1	2	3	4	5
Педагогические работники	Достаточная для обеспечения образовательных программ	Распоряжение администрации г. Зеи	В соответствии с Единым квалификационным справочником должностей руководителей, специалистов и служащих, раздел «Квалификационные характеристики должностей работников образования»	1 раз в три года

## 14. Требования к уровню информационного обеспечения потребителей муниципальных услуг

Способ информирования	Состав размещаемой информации	Частота обновления информации
1	2	3
Размещение информации на информационных стендах	Ежегодный отчет о результатах деятельности образовательной организации и об использовании закрепленного за ним муниципального имущества, а также отчета о результатах самообследования	1 раз в год

	Информация для поступающего и (или) его родителей (законных представителей), новости Информация об учебной и внеучебной деятельности Нормативно-правовые документы, касающиеся деятельности образовательной организации Локальные нормативные акты образовательной организации Общие сведения об образовательной организации	2 раза в месяц
Сайт образовательной организации	Ежегодный отчет о результатах деятельности образовательной организации и об использовании закрепленного за ним муниципального имущества, а также отчета о результатах самообследования	1 раз в год
	Информация для поступающего и (или) его родителей (законных представителей), новости Информация об учебной и внеучебной деятельности Нормативно-правовые документы, касающиеся деятельности образовательной организации Локальные нормативные акты образовательной организации Общие сведения об образовательной организации	2 раза в месяц
Официальный сайт для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях <a href="http://www.bus.gov.ru">www.bus.gov.ru</a>	Информация и электронные копии документов в соответствии с приказом Министерства финансов Российской Федерации от 21 июля 2011 года № 86н	Не позднее 5 рабочих дней, следующих за днем принятия документов или внесения изменений в документы
Телефонная связь	В соответствии с запросом	В соответствии с запросом
Электронная почта	В соответствии с запросом	В соответствии с запросом

**15. Требования к организации учета мнения потребителей о качестве оказания муниципальных услуг:**

Параметры	Значение, иная характеристика
Обращения граждан и организаций	В общеобразовательной организации организован приём, регистрация, рассмотрение письменных и электронных предложений, заявлений, жалоб граждан и

	организаций и подготовка в 30-дневный срок ответов на них
Опросы потребителей	В муниципальной образовательной организации производятся опросы родителей обучающихся с целью выявления их мнения относительно качества и доступности предоставляемых услуг

## **16. Иные требования, необходимые для обеспечения оказания муниципальных услуг на высоком качественном уровне**

Контроль за соблюдением и выполнением требований настоящего стандарта качества:

- внутренний контроль, который осуществляется руководителем МОО или лицом, полномочия контроля которому делегированы приказом руководителя;

- внешний контроль, система которого включает в себя контроль, который осуществляет отдел образования администрации г. Зеи, в полномочия которого входит:

- осуществление ведомственного контроля за выполнением МОО своих обязанностей в соответствии с настоящим стандартом качества;

- оценка соответствия качества оказываемой услуги настоящему стандарту качества.

За некачественное предоставление услуги к руководителю МОО применяются меры дисциплинарного воздействия в соответствии с требованиями, установленными действующим законодательством Российской Федерации. Работа МОО по оказанию услуги должна быть направлена на полное удовлетворение нужд обучающихся и их родителей (законных представителей), непрерывное повышение качества услуги.

Руководитель МОО несет полную ответственность за соблюдение требований настоящего стандарта качества.

Приказом руководителя в МОО должны быть назначены лица, ответственные за качественное предоставление услуги, организован контроль за качеством предоставления услуги в соответствии с настоящим стандартом качества.

Персональная ответственность за соблюдение должностными лицами требований настоящего стандарта качества закрепляется в должностных инструкциях.

**Показатели оценки качества оказания муниципальных услуг  
«Реализация Образовательных программ начального общего, основного  
общего, среднего общего образования»**

Наименование показателя качества, единицы измерения	Нормативное значение показателя качества	Методика расчета	Источник информации получения данных для определения фактического значения
1	2	3	4
<b>Показатели качества, характеризующие результат оказания муниципальных услуг</b>			
Доля родителей (законных представителей) удовлетворенных условиями и качеством предоставляемой услуги	80 %	Количество набранных баллов : количество опрошенных родителей (законных представителей), обучающихся, достигших 14 - летнего возраста. Изучение мнения населения о качестве оказываемых муниципальных услуг осуществляет отдел образования администрации г. Зеи один раз в год в IV квартале. Решение о проведении опроса, способе проведения опроса, доле респондентов, участвующих в опросе, лицах, его осуществляющих, и ответственных за его проведение ежегодно утверждается приказом Учредителя. Анкета в приложении к показателям оценки качества оказания муниципальной услуги	Анкеты
Полнота реализации общеобразовательной программы	100 %	Отношение фактически выданного количества часов к к плановому	- Классные журналы; - справки по проверкам

начального общего образования		количеству часов учебного плана	
Полнота реализации общеобразовательной программы основного общего образования	100 %	Отношение фактически выданного количества часов к к плановому количеству часов учебного плана	- Классные журналы; - справки по проверкам
Полнота реализации общеобразовательной программы среднего общего образования	100 %	Отношение фактически выданного количества часов к к плановому количеству часов учебного плана	- классные журналы; - справки по проверкам
Уровень освоения обучающимися основной общеобразовательной программы начального общего образования по завершении обучения на уровне начального общего образования	100 %	$\frac{K_y}{K_b} \times 100 \%$ K <sub>в</sub> K <sub>у</sub> – количество обучающихся успевающих на «3», «4», «5»; K <sub>у</sub> – количество обучающихся на уровне начального общего образования	- классные журналы; - электронный журнал
Уровень освоения обучающимися основной общеобразовательной программы основного общего образования по завершении обучения на уровне основного общего образования	100 %	Отношение фактического числа обучающихся 9 кл., освоивших ОП основного общего образования к общему числу обучающихся 9 кл.	Приказ об окончании основного общего образования
Уровень освоения обучающимися основной общеобразовательной программы среднего общего образования по завершении обучения на уровне среднего общего образования	100 %	Отношение фактического числа обучающихся 11 кл., освоивших ОП среднего общего образования к общему числу обучающихся 11 кл.	Приказ об окончании среднего общего образования
Уровень соответствия учебного плана общеобразовательного учреждения требованиям ФГОС	Да/нет	Наличие обязательных предметных областей и учебных предметов	Учебный план
Доля своевременно устраненных образовательным	100 %	Отношение выявленных нарушений к	Предписания, отчет по исполнению предписаний

учреждением нарушений, выявленных в результате проверок органами исполнительной власти субъектов РФ, осуществляющими функции по контролю и надзору в сфере образования		количеству своевременно устраненных	
<b>Показатели качества, характеризующие условия, влияющие на качество процесса оказания муниципальных услуг</b>			
<b>1. Требования к материально-техническому обеспечению оказания муниципальных услуг</b>			
Состояние здания, задействованного общеобразовательной организацией	100 %	Доля зданий, не являющихся аварийными и оборудованных водопроводом, канализацией, водостоками	Акты о готовности общеобразовательной организации к учебному году
Состояние помещений общеобразовательной организации	100%	Доля учебных помещений общеобразовательной организации имеющих: - исправную мебель и учебное оборудование, соответствующие числу учащихся, учитывающие санитарно- гигиенические требования; оснащённых системами теплоснабжения и освещения, обеспечивающими температурный и световой режим в соответствии с требованиями СанПиН	Акты о готовности общеобразовательной организации к учебному году
Оборудование и оснащение реализации образовательных программ	100%	Доля образовательных программ, реализуемых муниципальной образовательной организацией,	Отчёт муниципальной образовательной организации

		оснащённых в соответствии с федеральными государственными образовательными стандартами	
<b>2. Требования к законности и безопасности оказания муниципальных услуг</b>			
Соответствие учредительных и разрешительных документов общеобразовательной организации цели муниципальной услуги	100%	Доля документов общеобразовательной организации, соответствующих цели муниципальной услуги	Информация со стороны контролирующих и надзорных органов по итогам проведённых проверок на качество предоставляемой муниципальной услуги
Соответствие установленным государственным санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам	Не менее 90%	Доля объектов общеобразовательной организации, соответствующих санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам	Информация со стороны контролирующих и надзорных органов по итогам проведённых проверок на качество предоставляемой муниципальной услуги
Соответствие установленным государственным требованиям пожарной безопасности	Не менее 90%	Доля объектов общеобразовательной организации, соответствующих государственным требованиям пожарной безопасности	Акты о готовности общеобразовательной организации к учебному году
<b>3. Требования к доступности муниципальных услуг для потребителей</b>			
Получение общего образования в следующих формах: очной, на дому, в том числе с использованием дистанционных образовательных технологий	100%	Доля соответствия форм обучения запросам потребителей муниципальной услуги	Отчёт общеобразовательной организации
Обеспечение достаточного количества мест для получения образования в муниципальной образовательной организации	Не менее 100 %	Доля потребителей муниципальной услуги к общему числу потенциальных потребителей муниципальной услуги	Отчёт общеобразовательной организации
<b>4. Требования к уровню кадрового обеспечения оказания муниципальных услуг</b>			

Уровень образования педагогических работников общеобразовательной организации, предоставляющих муниципальную услугу	100%	Доля работников общеобразовательной организации, имеющих высшее и (или) среднее профессиональное образование	Отчёт общеобразовательной организации
Уровень профессиональной квалификации работников общеобразовательной организации, предоставляющей муниципальную услугу	Не менее 90%	Доля работников общеобразовательной организации, прошедших аттестацию на соответствие уровня квалификации педагогических работников требованиям, предъявляемым к квалификационным категориям (первой или высшей), или получивших подтверждение соответствия занимаемым ими должностям на основе оценки их профессиональной деятельности	Отчёт общеобразовательной организации
Повышение квалификации работников общеобразовательной организации, предоставляющей муниципальные услуги	Не менее 90%	Доля работников общеобразовательной организации, прошедших профессиональную переподготовку или курсы повышения квалификации не реже чем 1 раз в три года	Отчёт общеобразовательной организации
<b>5. Требования к уровню информационного обеспечения потребителей муниципальных услуг</b>			
Наличие официального сайта общеобразовательной организации в сети Интернет, соответствующего федеральным государственным требованиям	100%	Доля муниципальных услуг, информация о которых представлена на стендах в помещениях общеобразовательной организации	Ежегодный отчет о результатах деятельности образовательной организации и об использовании закрепленного за ним муниципального имущества, а также отчет о результатах самообследования

Наличие телефонной и факсимильной связи МОО	100 %	Доля функционирующих телефонных номеров и средств факсимильной связи МОО	Отчёт МОО
Наличие электронной почты МОО	100%	Доля функционирующих адресов электронной почты МОО	Информация со стороны контролирующих и надзорных органов по итогам проведённых проверок на качество предоставляемой муниципальной услуги
6. Требования к организации учета мнения потребителей о качестве оказания муниципальных услуг			
Учёт обращений граждан и организаций	100%	Доля обращений граждан и организаций в общеобразовательную организацию, на которые был дан официальный ответ в установленные	Информация со стороны контролирующих и надзорных органов по итогам проведённых проверок на качество предоставляемой муниципальной услуги

**Анкета изучения мнения получателей услуг о качестве предоставления муниципальных услуг образовательными организациями**

**Уважаемые родители!**

С целью изучения мнения получателей услуг о качестве предоставления муниципальных услуг образовательными организациями города Зеи в рамках муниципального задания просим Вас заполнить опросный лист.

1. Оцените по пятибалльной шкале, насколько удовлетворяет Вас уровень комфортности оснащения помещений образовательной организации, в которой предоставляется услуга?

5	
4	
3	
2	
1	

2. Оцените по пятибалльной шкале, насколько удовлетворяет Вас возможность получения справочной информации об оказываемой муниципальной услуге?

5	
4	
3	
2	
1	

3. Оцените по пятибалльной шкале, насколько удовлетворяет Вас взаимодействие с работниками образовательной организации?

5	
4	
3	
2	
1	

4. Оцените по пятибалльной шкале, насколько удовлетворяет Вас график работы образовательной организации, предоставляющей муниципальную услугу?

5	
4	
3	
2	

1	
---	--

5. Оцените по пятибалльной шкале, насколько Вы удовлетворены компетентностью работников образовательной организации?

5	
4	
3	
2	
1	

6. Оцените по пятибалльной шкале, насколько удовлетворяет Вас качество предоставления услуги в целом?

5	
4	
3	
2	
1	

Мы благодарим Вас за помощь в нашей работе!

**Стандарт качества предоставления муниципальных услуг по реализации адаптированных основных общеобразовательных программ начального общего, основного общего в общеобразовательных организациях (для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и детей -инвалидов)**

**1. Разработчик Стандарта качества оказания муниципальных услуг:** отдел образования администрации г. Зеи.

**2. Наименование муниципальных услуг:**

- реализация адаптированных основных общеобразовательных программ начального общего образования;
- реализация основных общеобразовательных программ основного общего образования.

**3. Цель муниципальных услуг:**

Обеспечение потребителям муниципальных услуг государственных гарантий на получение общедоступного и бесплатного начального общего, основного общего образования по адаптированным основным общеобразовательным программам для детей с ограниченными возможностями здоровья, а также для детей- инвалидов и в соответствии с индивидуальной программой реабилитации в общеобразовательных организациях.

**4. Сведения о возмездности (безвозмездности) оказания муниципальных услуг, включая информацию о порядке, размере и основаниях взимания платы за оказание муниципальной услуги:**

Оказание муниципальных услуг осуществляется бесплатно

**5. Термины и определения, используемые в стандарте качества:**

- муниципальная услуга - услуга, оказываемая в интересах физического или юридического лица (далее - потребители), муниципальными бюджетными учреждениями в соответствии с муниципальным заданием;
- качество оказания муниципальной услуги - совокупность характеристик муниципальной услуги, определяющих ее способность удовлетворять установленные или предполагаемые потребности потребителя в отношении процесса, содержания, результата услуги;
- стандарт качества оказания муниципальной услуги (далее - стандарт качества) - обязательство общеобразовательных организаций города Зеи по обеспечению возможности получения муниципальной услуги в определённых объёмах и определённого качества;
- потребители (получатели) услуги - физические лица, имеющие право на получение услуги в соответствии с требованиями действующих нормативных правовых актов;

- федеральный государственный образовательный стандарт (ФГОС) - 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;
- адаптированная основная общеобразовательная программа - образовательная программа, адаптированная для обучения лиц с ограниченными возможностями здоровья с учетом особенностей их психофизического развития, индивидуальных возможностей и при необходимости обеспечивающая коррекцию нарушений развития и социальную адаптацию указанных лиц;
- обучающийся с ограниченными возможностями здоровья - физическое лицо, имеющее недостатки в физическом и (или) психологическом развитии, подтвержденные психолого-медико-педагогической комиссией и препятствующие получению образования без создания специальных условий;
- педагогический работник - физическое лицо, которое состоит в трудовых, служебных отношениях с организацией, осуществляющей образовательную деятельность, и выполняет обязанности по обучению, воспитанию обучающихся и (или) организации образовательной деятельности.

#### **6. Правовые основы оказания муниципальных услуг:**

- Закон Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- Федеральный закон от 24.06.1999 № 120-ФЗ «Об основах системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних»;
- Конституция Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12.12.1993, с учетом поправок, внесенных Законами РФ о поправках к Конституции РФ от 30.12.2008 N 6-ФКЗ, от 30.12.2008 N 7-ФКЗ);
- Конвенция о правах ребенка (одобренная Генеральной Ассамблеей ООН 20.11.1989; справочно-информационное издание Министерства образования РСФСР);
- Федеральный закон Российской Федерации от 16.10.2003 № 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления" (в редакции от 24.04.2009);
- Конвенция о правах инвалидов;
- Федеральный закон от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- Постановление Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 29.12.2010 №189 «Об утверждении СанПиН 2.4.2.2821-10 «Санитарно-эпидемиологические требования к условиям и организации обучения в общеобразовательных учреждениях»;

- постановление Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 10.07.2015 № 26 «Об утверждении СанПиН 2.4.2.3286-15 «Санитарно-эпидемиологические требования к условиям и организации обучения и воспитания в организациях, осуществляющих образовательную деятельность по адаптированным основным общеобразовательным программам для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья»;
- приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 19.12.2014 № 1598 «Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта начального общего образования обучающихся с ограниченными возможностями здоровья»;
- Приказ министерства образования Российской Федерации от 9 ноября 2015 года N 1309 «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг в сфере образования, а также оказания им при этом необходимой помощи»;
- Положением о дистанционном образовании детей-инвалидов в Амурской области, утвержденным приказом министерства образования и науки области от 17.08.2011 № 1206;
- письмо Министерства образования и науки Российской Федерации от 18.04.2008 № АФ-150/06 «О создании условий для получения образования детьми с ограниченными возможностями здоровья и детьми-инвалидами»;
- письмо Министерства образования и науки Российской Федерации от № НТ-392/07 «Об итоговой аттестации обучающихся с ограниченными возможностями здоровья»;
- Уставы муниципальных общеобразовательных организаций (далее - МОО).

## **7. Перечень и характеристика потенциальных потребителей муниципальных услуг:**

- Обучающиеся с ограниченными возможностями здоровья и дети-инвалиды.

## **8. Показатели оценки качества оказания муниципальных услуг (приложение к настоящему стандарту качества):**

Приложение к настоящему стандарту качества

## **9. Требования к процедурам оказания муниципальных услуг**

### **9.1. Перечень документов, необходимых для получения муниципальных услуг:**

- личное заявление родителя (законного представителя) несовершеннолетнего при предъявлении оригинала документа, удостоверяющего личность родителя (законного представителя), либо оригинала документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина и лица без гражданства в Российской Федерации.

Заявление родителя (законного представителя) ребенка может быть подано в форме электронного документа с использованием информационно - телекоммуникационных сетей общего пользования;

- копия документа об уровне образования (сведения об уровне образования).

Для разрешения обучения на дому или в медицинской организации руководитель образовательной организации представляет в отдел образования администрации г. Зеи (далее - ООА) следующие документы:

- ходатайство на имя начальника отдела образования администрации г. Зеи о разрешении организации обучения на дому или в медицинских организациях;

- копию заявления родителя (законного представителя);

- копию заключения (справки) о решении врачебной комиссии медицинской организации.

## **9.2. Порядок оказания муниципальных услуг:**

- содержание образования в конкретной общеобразовательной организации определяется образовательной программой (образовательными программами), разрабатываемой, принимаемой и реализуемой этой общеобразовательной организацией самостоятельно на основе федеральных государственных образовательных стандартов и примерных образовательных программ;

- организация образовательной деятельности в общеобразовательной организации регламентируется учебным планом, календарным учебным графиком и расписаниями занятий, разрабатываемыми и утверждаемыми общеобразовательной организацией самостоятельно;

- освоение образовательных программ основного общего и среднего общего образования завершается государственной итоговой аттестацией выпускников;

- порядок приёма на обучение по образовательным программам общего образования определяется общеобразовательной организацией.

Обучение в общеобразовательной организации детей, имеющих ограниченные возможности здоровья, а также детей-инвалидов осуществляется на основании приказа отдела образования администрации г. Зеи о разрешении обучения ребенка на дому или в медицинской организации.

На основании приказа отдела образования администрации г. Зеи, руководитель общеобразовательной организации издает приказ об организации обучения на дому или в медицинской организации и заключает с родителями (законными представителями) договор по форме, утвержденной локальным актом образовательной организации.

Организация образовательного процесса при обучении обучающихся на дому или в медицинской организации регулируется индивидуальным учебным планом, рабочими программами, разработанными с учетом особенностей психофизического развития и состояния здоровья детей, годовым календарным графиком и индивидуальным расписанием занятий, которые разрабатываются и утверждаются общеобразовательной организацией самостоятельно с учетом мнения родителей (законных представителей). При организации обучения на дому или в медицинских организациях допускается сочетание различных форм обучения, что отражается в договоре об организации обучения, заключенном между

общеобразовательной организацией и родителями (законными представителями).

Обучающийся, владеющий навыками самообслуживания, может посещать занятия по отдельным учебным предметам в общеобразовательной организации вместе с одноклассниками. В таком случае в индивидуальном учебном плане обучающегося на изучение данных учебных предметов не отводятся часы.

Решение в каждом конкретном случае принимает руководитель общеобразовательной организации с учетом степени заболевания и рекомендаций медицинской организации при условии доставки ребенка родителями (законными представителями) в организацию и обратно.

Обязательная учебная нагрузка обучающихся, осваивающих адаптированные образовательные программы начального общего, основного общего, соответствует учебной нагрузке, определенной примерными учебными планами по классам обучения.

При обучении обучающихся на дому или в медицинских организациях по адаптированным основным общеобразовательным программам часы регионального компонента и компонента образовательной организации направляются на индивидуальные коррекционные занятия по развитию психомоторики и сенсорных процессов, коррекцию речевых нарушений (логопедические занятия) с учетом особенностей психофизического развития и состояния здоровья детей и мнения родителей (законных представителей).

Результатом предоставления муниципальной услуги является освоение детьми с ограниченными возможностями здоровья, детьми-инвалидами адаптированной основной общеобразовательной программы начального общего, основного общего и среднего образования, успешное прохождение государственной итоговой аттестации или итоговой аттестации и получение аттестата об основном общем и среднем общем образовании подтверждающего получение общего образования соответствующего уровня, или получение документа об образовании.

### **9.3. Перечень оснований для приостановления оказания или отказа в оказании муниципальных услуг:**

- приостановление действия лицензии или аннулирование лицензии, в случаях, предусмотренных постановлением Правительства РФ от 28.10.2013 № 966 «О лицензировании образовательной деятельности»;

- ликвидация МОО;

- реорганизация МОО;

- перераспределение полномочий, повлекшее исключение из компетенции муниципальной общеобразовательной организации полномочий по оказанию муниципальной услуги;

- исключение муниципальной услуги из ведомственного перечня муниципальных услуг (работ), оказываемых (выполняемых) муниципальными учреждениями сферы образования в качестве основных видов деятельности;

- иные, предусмотренные правовыми актами случаи, влекущие невозможность оказания муниципальной услуги, не устраняемой в краткосрочной перспективе;

- при грубых и неоднократных нарушениях устава общеобразовательной организации.

#### **9.4. Сроки приостановления оказания муниципальных услуг:**

Не предусмотрены

#### **9.5. Порядок обжалования решений, действий (бездействия) должностных лиц муниципальных организаций в процессе оказания муниципальных услуг в случае ее несоответствия стандарту качества:**

Основанием для начала процедуры досудебного обжалования является поступление жалобы в письменной форме на бумажном носителе, (в том числе в электронной форме) в отдел образования администрации г. Зеи на решения, действия (бездействие) руководителя общеобразовательной организации, принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги.

Жалоба подлежит рассмотрению в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

Жалоба может быть направлена по почте (в том числе по электронной почте: [oo@ooazeya.ru](mailto:oo@ooazeya.ru) с использованием информационно - телекоммуникационной сети «Интернет»), а также может быть принята при личном приёме заявителя.

Поступление жалобы является основанием для начала процедуры досудебного обжалования.

Перечень оснований для отказа в рассмотрении жалобы либо о приостановлении ее рассмотрения:

- отсутствие в жалобе фамилии гражданина, направившего обращение, и почтового адреса, по которому должен быть направлен ответ;
- обжалование в жалобе судебного решения;
- невозможность прочтения текста письменной жалобы;
- в случае содержания в жалобе сведений о подготавливаемом, совершенном или совершаемом противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, жалоба направляется в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

Письменная жалоба и жалоба по электронной почте должны быть рассмотрены в течение 30 дней со дня их регистрации. Жалоба считается разрешённой, если рассмотрены все поставленные в ней вопросы, приняты необходимые меры, даны письменные ответы (в том числе в электронной форме) или дан устный ответ с согласия заявителя.

Если в результате рассмотрения жалоба признана обоснованной, то принимается решение об осуществлении действий по предоставлению муниципальной услуги заявителю и применению мер ответственности к должностному лицу общеобразовательной организации, допустившему нарушения в ходе предоставления муниципальной услуги, которые повлекли за собой жалобу заявителя.

Заявителю направляется сообщение о принятом решении и действиях, осуществлённых в соответствии с принятым решением, в установленном порядке.

Заинтересованные лица могут обжаловать в суд действия (бездействие) ответственных должностных лиц, осуществляемые в ходе предоставления муниципальной услуги, в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

#### **10. Требования к материально-техническому обеспечению оказания муниципальных услуг:**

Параметры	Требование	Регламентирующий документ
1	2	3
1. Здание	<ul style="list-style-type: none"> <li>- эксплуатируются в соответствии с проектом;</li> <li>- состояние зданий не является аварийным;</li> <li>здания оборудованы водопроводом, имеется канализация, водостоки;</li> <li>- обеспечен беспрепятственный доступ детей - инвалидов в здание</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Постановление Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 29.12.2010 № 189 «Об утверждении СанПиН 2.4.2.2821-10 «Санитарно-эпидемиологические требования к условиям и организации обучения в общеобразовательных учреждениях».</li> <li>- Постановление Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 10.07.2015 № 26 «Об утверждении Санитарно-эпидемиологических правил и нормативов СанПиН 2.4.2.3286-15 «Санитарно-эпидемиологические требования к условиям и организации обучения и воспитания в организациях, осуществляющих образовательную деятельность по адаптированным основным общеобразовательным программам для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья»</li> </ul>
2. Прилегающая территория	<ul style="list-style-type: none"> <li>- территория образовательного учреждения должна быть ограждена забором и озеленена</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Постановление Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 29.12.2010 № 189 «Об утверждении СанПиН 2.4.2.2821-10 «Санитарно-эпидемиологические требования к условиям и организации обучения в общеобразовательных</li> </ul>

		<p>учреждениях».</p> <p>Постановление Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 10.07.2015 № 26 «Об утверждении Санитарно-эпидемиологических правил и нормативов СанПиН 2.4.2.3286-15 «Санитарно-эпидемиологические требования к условиям и организации обучения и воспитания в организациях, осуществляющих образовательную деятельность по адаптированным основным общеобразовательным программам для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья»</p>
3. Помещения	<p>В общеобразовательных организациях, предоставляющих услугу, должны быть созданы специальные условия, обеспечивающие возможность для беспрепятственного доступа детей-инвалидов в здания и помещения, их пребывания и обучения в данной организации (включая пандусы, специально оборудованные учебные места).</p> <p>Общеобразовательные организации должны быть обеспечены реабилитационным, специализированным учебным и учебно-наглядным оборудованием, отвечающим требованиям федеральных государственных образовательных стандартов и обеспечивающим надлежащее качество предоставления услуги.</p> <p>Для детей, нуждающихся в психолого-педагогической помощи, в общеобразовательной организации предусматриваются отдельные кабинеты педагога-</p>	<p>Постановление Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 29.12.2010 № 189 «Об утверждении СанПиН 2.4.2.2821-10 «Санитарно-эпидемиологические требования к условиям и организации обучения в общеобразовательных учреждениях».</p> <p>Постановление Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 10.07.2015 № 26 «Об утверждении Санитарно-эпидемиологических правил и нормативов СанПиН 2.4.2.3286-15 «Санитарно-эпидемиологические требования к условиям и организации обучения и воспитания в организациях, осуществляющих образовательную деятельность по адаптированным основным общеобразовательным программам для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья»</p>

	психолога и учителя-логопеда.	
4. Оборудование и оснащение реализации образовательных программ	Общеобразовательные организации должны быть обеспечены реабилитационным, специализированным учебным и учебно-наглядным оборудованием, отвечающим требованиям федеральных государственных образовательных стандартов и обеспечивающим надлежащее качество предоставления услуги образовательной деятельности по основным общеобразовательным программам - образовательным программам начального общего,	-Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 30.08.2013 № 1015 «Об утверждении Порядка организации и осуществления. Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 19.12.2014 № 1598 «Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта начального общего образования обучающихся с ограниченными возможностями здоровья».

## 11. Требования к законности и безопасности оказания муниципальных услуг:

1.Разрешительные документы	- наличие зарегистрированного устава общеобразовательной организации; - наличие лицензии на образовательную деятельность; - наличие образовательной программы; - акт готовности к началу нового учебного года	Федеральный закон от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»
2. Санитарное состояние	- санитарное состояние общеобразовательной организации соответствует СанПиН	Постановление Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 29.12.2010 № 189 «Об утверждении СанПиН 2.4.2.2821-10 «Санитарно-эпидемиологические требования к условиям и организации обучения в общеобразовательных учреждениях», Постановление Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 10.07.2015 № 26 «Об утверждении Санитарно-эпидемиологических правил и

		<p>нормативов СанПиН 2.4.2.328615 «Санитарноэпидемиологические требования к условиям и организации обучения и воспитания в организациях, осуществляющих образовательную деятельность по адаптированным основным общеобразовательным программам для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья»</p>
<p>3. Безопасность</p>	<p>Созданы безопасные условия для осуществления образовательной деятельности:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- автоматическая пожарная сигнализация;</li> <li>- средства извещения о пожаре;</li> <li>- первичные средства пожаротушения;</li> <li>- системами видеонаблюдения;</li> <li>кнопка экстренного вызова полиции</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- пункт 2 части 6 статьи 28 Федерального закона от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;</li> <li>- Федеральный закон от 28.12.2010 № 390-ФЗ «О безопасности»;</li> <li>- Федеральный закон от 06.03.2006 № 35-ФЗ «О противодействии терроризму»; - Федеральный закон от 21.12.1994 № 68-ФЗ «О защите населения и территорий от чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера»</li> <li>- Федеральный закон от 21.12.1994 № 69-ФЗ «О пожарной безопасности»;</li> <li>- Федеральный закон № 123-ФЗ от 22.07.2008 «Технический регламент о требованиях пожарной безопасности»; -Постановление Правительства РФ от 25.04.2012 № 390 «О противопожарном режиме»;</li> <li>Приказ МЧС РФ от 18.06.2003 № 315 «Об утверждении норм пожарной безопасности «Перечень зданий, сооружений, помещений и оборудования подлежащих защите автоматическими установками пожаротушения и автоматической пожарной сигнализацией» (НПБ 110-03)»;</li> <li>- Приказ МЧС РФ от 20.06.2003 № 323 «Об утверждении норм пожарной безопасности «Проектирование систем</li> </ul>

		оповещения людей о пожаре в зданиях и сооружениях» (НПБ 104-03)»
--	--	--

## 12. Требования к доступности муниципальных услуг для потребителей

Общеобразовательная организация должна предоставлять муниципальную услугу детям-инвалидам и детям с ограниченными возможностями здоровья при наличии приказа отдела образования администрации г. Зеи о разрешении обучения ребенка на дому или в медицинской организации и договора с родителями (законными представителями).

Получение детьми-инвалидами, детьми с ограниченными возможностями здоровья начального общего, основного общего образования в образовательных организациях является бесплатным и общедоступным.

Возможность получения начального общего, основного общего, среднего общего образования в образовательных организациях не зависит от пола, расы, национальности, языка, происхождения, имущественного, социального и должностного положения, места жительства, отношения к религии, убеждений, принадлежности к общественным объединениям, а также других обстоятельств.

При организации обучения на дому или в медицинских организациях допускается сочетание различных форм обучения, что отражается в договоре об организации обучения, заключенном между общеобразовательной организацией и родителями (законными представителями).

## 13. Требования к уровню кадрового обеспечения оказания муниципальной услуги

Должность	Нормативная численность	НПА, устанавливающий нормативную численность	Уровень квалификации	Периодичность мероприятий по переподготовке, повышению квалификации
1	2	3	4	5
Педагогические работники	Достаточная для обеспечения образовательных программ	Распоряжение администрации города Зеи	В соответствии с Единым квалификационным справочником должностей руководителей, специалистов и служащих, раздел «Квалификационные характеристики	1 раз в три года

			должностей работников образования»	
--	--	--	--	--

## 14. Требования к уровню информационного обеспечения потребителей муниципальных услуг

Способ информирования	Состав размещаемой информации	Частота обновления информации
1	2	3
Размещение информации на информационных стендах	Ежегодный отчет о результатах деятельности образовательной организации и об использовании закрепленного за ним муниципального имущества, а также отчета о результатах самообследования	1 раз в год
	Информация для поступающего и (или) его родителей (законных представителей), новости Информация об учебной и внеучебной деятельности Нормативно-правовые документы, касающиеся деятельности образовательной организации Локальные нормативные акты образовательной организации Общие сведения об образовательной организации	2 раза в месяц
Сайт образовательной организации	Ежегодный отчет о результатах деятельности образовательной организации и об использовании закрепленного за ним муниципального имущества, а также отчета о результатах самообследования	1 раз в год
	Информация для поступающего и (или) его родителей (законных представителей), новости Информация об учебной и внеучебной деятельности Нормативно-правовые документы, касающиеся деятельности образовательной организации Локальные нормативные акты образовательной организации Общие сведения об образовательной организации	2 раза в месяц
Официальный сайт для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях <a href="http://www.bus.gov.ru">www.bus.gov.ru</a>	Информация и электронные копии документов в соответствии с приказом Министерства финансов Российской Федерации от 21 июля 2011 года № 86н	Не позднее 5 рабочих дней, следующих за днем принятия документов или внесения изменений в документы
Телефонная связь	В соответствии с запросом	В соответствии с запросом
Электронная почта	В соответствии с запросом	В соответствии с запросом

## **15. Требования к организации учета мнения потребителей о качестве оказания муниципальных услуг:**

Параметр	Значение, иная характеристика
Обращения граждан и организаций	В общеобразовательной организации организован приём, регистрация, рассмотрение письменных и электронных предложений, заявлений, жалоб граждан и организаций и подготовка в 30-дневный срок ответов на них
Опросы потребителей	В муниципальной образовательной организации производятся опросы обучающихся с целью выявления их мнения относительно качества и доступности предоставляемых услуг

## **16. Иные требования, необходимые для обеспечения оказания муниципальных услуг на высоком качественном уровне**

Контроль за соблюдением и выполнением требований настоящего стандарта качества:

- внутренний контроль, который осуществляется руководителем МОО или лицом, полномочия контроля которому делегированы приказом руководителя;

- внешний контроль, система которого включает в себя контроль, который осуществляет отдел образования администрации г. Зеи, в полномочия которого входит:

- осуществление ведомственного контроля за выполнением МОО своих обязанностей в соответствии с настоящим стандартом качества;

- оценка соответствия качества оказываемой услуги настоящему стандарту качества.

За некачественное предоставление услуги к руководителю МОО применяются меры дисциплинарного воздействия в соответствии с требованиями, установленными действующим законодательством Российской Федерации. Работа МОО по оказанию услуги должна быть направлена на полное удовлетворение нужд обучающихся и их родителей (законных представителей), непрерывное повышение качества услуги.

Руководитель МОО несет полную ответственность за соблюдение требований настоящего стандарта качества.

Приказом руководителя в МОО должны быть назначены лица, ответственные за качественное предоставление услуги, организован контроль за качеством предоставления услуги в соответствии с настоящим стандартом качества.

Персональная ответственность за соблюдение должностными лицами требований настоящего стандарта качества закрепляется в должностных инструкциях.

**Показатели оценки качества оказания муниципальной услуги  
(выполнения работы) «Реализация основных общеобразовательных программ начального общего, основного общего, среднего общего образования» (для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и детей инвалидов)**

Наименование показателя качества, единицы измерения	Нормативное значение показателя качества	Методика расчета	Источник информации получения данных для определения фактического значения
1	2	3	4
<b>Показатели качества, характеризующие результат оказания муниципальных услуг</b>			
Доля родителей (законных представителей) удовлетворенных условиями и качеством предоставляемой услуги	80 %	Количество набранных баллов : количество опрошенных родителей (законных представителей), обучающихся, достигших 14 - летнего возраста. Изучение мнения населения о качестве оказываемых муниципальных услуг осуществляет отдел образования администрации г. Зеи один раз в год в IV квартале. Решение о проведении опроса, способе проведения опроса, доле респондентов, участвующих в опросе, лицах, его осуществляющих, и ответственных за его проведение ежегодно утверждается приказом Учредителя. Анкета в приложении к показателям оценки качества оказания муниципальной услуги	Анкеты

Полнота реализации общеобразовательной программы начального общего образования	100 %	Отношение фактически выданного количества часов к к плановому количеству часов учебного плана	- Классные журналы; - справки по проверкам
Полнота реализации общеобразовательной программы основного общего образования	100 %	Отношение фактически выданного количества часов к к плановому количеству часов учебного плана	- Классные журналы; - справки по проверкам
Полнота реализации общеобразовательной программы среднего общего образования	100 %	Отношение фактически выданного количества часов к к плановому количеству часов учебного плана	- классные журналы; - справки по проверкам
Уровень освоения обучающимися основной общеобразовательной программы начального общего образования по завершении обучения на уровне начального общего образования	100 %	$\frac{K_y}{K_b} \times 100 \%$ $K_y$ – количество обучающихся успевающих на «3»,»4», «5»; $K_b$ – количество обучающихся на уровне начального общего образования	- классные журналы; - электронный журнал
Уровень освоения обучающимися основной общеобразовательной программы основного общего образования по завершении обучения на уровне основного общего образования	100 %	Отношение фактического числа обучающихся 9 кл., освоивших ОП основного общего образования к общему числу обучающихся 9 кл.	Приказ об окончании основного общего образования
Уровень освоения обучающимися основной общеобразовательной программы среднего общего образования по завершении обучения на уровне среднего общего образования	100 %	Отношение фактического числа обучающихся 11 кл., освоивших ОП среднего общего образования к общему числу обучающихся 11 кл.	Приказ об окончании среднего общего образования
Уровень соответствия учебного плана общеобразовательного	Да/нет	Наличие обязательных предметных областей и учебных предметов	Учебный план

учреждения требованиям ФГОС			
Доля своевременно устраненных образовательным учреждением нарушений, выявленных в результате проверок органами исполнительной власти субъектов РФ, осуществляющими функции по контролю и надзору в сфере образования	100 %	Отношение выявленных нарушений к количеству своевременно устраненных	Предписания, отчет по исполнению предписаний
<b>Показатели качества, характеризующие условия, влияющие на качество процесса оказания муниципальных услуг</b>			
1. Требования к материально-техническому обеспечению оказания муниципальных услуг			
Состояние здания, задействованного общеобразовательной организацией	100 %	Доля зданий, не являющихся аварийными и оборудованных водопроводом, канализацией, водостоками	Акты о готовности общеобразовательной организации к учебному году
Состояние помещений общеобразовательной организации	100%	Доля учебных помещений общеобразовательной организации имеющих: - исправную мебель и учебное оборудование, соответствующие числу учащихся, учитывающие санитарногигиенические требования; оснащённых системами теплоснабжения и освещения, обеспечивающими температурный и световой режим в соответствии с требованиями СанПиН	Акты о готовности общеобразовательной организации к учебному году
Оборудование и оснащение реализации	100%	Доля образовательных программ, реализуемых	Отчёт муниципальной образовательной

образовательных программ		муниципальной образовательной организацией, оснащённых в соответствии с федеральными государственными образовательными стандартами	организации
<b>2. Требования к законности и безопасности оказания муниципальных услуг</b>			
Соответствие учредительных и разрешительных документов общеобразовательной организации цели муниципальной услуги	100%	Доля документов общеобразовательной организации, соответствующих цели муниципальной услуги	Информация со стороны контролирующих и надзорных органов по итогам проведённых проверок на качество предоставляемой муниципальной услуги
Соответствие установленным государственным санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам	Не менее 90%	Доля объектов общеобразовательной организации, соответствующих санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам	Информация со стороны контролирующих и надзорных органов по итогам проведённых проверок на качество предоставляемой муниципальной услуги
Соответствие установленным государственным требованиям пожарной безопасности	Не менее 90%	Доля объектов общеобразовательной организации, соответствующих государственным требованиям пожарной безопасности	Акты о готовности общеобразовательной организации к учебному году
<b>3. Требования к доступности муниципальных услуг для потребителей</b>			
Получение общего образования в следующих формах: очной, на дому, в том числе с использованием дистанционных образовательных технологий	100%	Доля соответствия форм обучения запросам потребителей муниципальной услуги	Отчёт общеобразовательной организации

Обеспечение достаточного количества мест для получения образования в муниципальной образовательной организации	Не менее 100 %	Доля потребителей муниципальной услуги к общему числу потенциальных потребителей муниципальной услуги	Отчёт общеобразовательной организации
<b>4. Требования к уровню кадрового обеспечения оказания муниципальных услуг</b>			
Уровень образования педагогических работников общеобразовательной организации, предоставляющих муниципальную услугу	100%	Доля работников общеобразовательной организации, имеющих высшее и (или) среднее профессиональное образование	Отчёт общеобразовательной организации
Уровень профессиональной квалификации работников общеобразовательной организации, предоставляющей муниципальную услугу	Не менее 90%	Доля работников общеобразовательной организации, прошедших аттестацию на соответствие уровня квалификации педагогических работников требованиям, предъявляемым к квалификационным категориям (первой или высшей), или получивших подтверждение соответствия занимаемым ими должностям на основе оценки их профессиональной деятельности	Отчёт общеобразовательной организации
Повышение квалификации работников общеобразовательной организации, предоставляющей муниципальные услуги	Не менее 90%	Доля работников общеобразовательной организации, прошедших профессиональную переподготовку или курсы повышения квалификации не реже чем 1 раз в три года	Отчёт общеобразовательной организации

5. Требования к уровню информационного обеспечения потребителей муниципальных услуг			
Наличие официального сайта общеобразовательной организации в сети Интернет, соответствующего федеральным государственным требованиям	100%	Доля муниципальных услуг, информация о которых представлена на стендах в помещениях общеобразовательной организации	Ежегодный отчет о результатах деятельности образовательной организации и об использовании закрепленного за ним муниципального имущества, а также отчет о результатах самообследования
Наличие телефонной и факсимильной связи МОО	100 %	Доля функционирующих телефонных номеров и средств факсимильной связи МОО	Отчёт МОО
Наличие электронной почты МОО	100%	Доля функционирующих адресов электронной почты МОО	Информация со стороны контролирующих и надзорных органов по итогам проведённых проверок на качество предоставляемой муниципальной услуги
6. Требования к организации учета мнения потребителей о качестве оказания муниципальных услуг			
Учёт обращений граждан и организаций	100%	Доля обращений граждан и организаций в общеобразовательную организацию, на которые был дан официальный ответ в установленные	Информация со стороны контролирующих и надзорных органов по итогам проведённых проверок на качество предоставляемой муниципальной услуги

**Анкета изучения мнения получателей услуг о качестве  
предоставления муниципальных услуг образовательными  
организациями**

**Уважаемые родители!**

С целью изучения мнения получателей услуг о качестве предоставления муниципальных услуг образовательными организациями города Зеи в рамках муниципального задания просим Вас заполнить опросный лист.

1. Оцените по пятибалльной шкале, насколько удовлетворяет Вас уровень комфортности оснащения помещений образовательной организации, в которой предоставляется услуга?

5	
4	
3	
2	
1	

2. Оцените по пятибалльной шкале, насколько удовлетворяет Вас возможность получения справочной информации об оказываемой муниципальной услуге?

5	
4	
3	
2	
1	

3. Оцените по пятибалльной шкале, насколько удовлетворяет Вас взаимодействие с работниками образовательной организации?

5	
4	
3	
2	
1	

4. Оцените по пятибалльной шкале, насколько удовлетворяет Вас график работы образовательной организации, предоставляющей муниципальную услугу?

5	
4	
3	
2	

1	
---	--

5. Оцените по пятибалльной шкале, насколько Вы удовлетворены компетентностью работников образовательной организации?

5	
4	
3	
2	
1	

6. Оцените по пятибалльной шкале, насколько удовлетворяет Вас качество предоставления услуги в целом?

5	
4	
3	
2	
1	

Мы благодарим Вас за помощь в нашей работе!

**Стандарт качества оказания муниципальной услуги «Реализация дополнительных общеразвивающих программ»**

**1. Разработчик Стандарта качества оказания муниципальной услуги:** отдел образования администрации г. Зеи.

**2. Наименование муниципальной услуги:**  
реализация дополнительных общеразвивающих программ

**3. Цель муниципальной услуги:**  
Обеспечение реализации прав и законных интересов граждан на получение дополнительного образования в целях формирования и развития творческих способностей обучающихся, удовлетворения их индивидуальных потребностей в интеллектуальном, нравственном и физическом совершенствовании, формирования культуры здорового и безопасного образа жизни, укрепления здоровья, организации свободного времени детей в муниципальных организациях дополнительного образования, общеобразовательных организациях.

**4. Сведения о возмездности (безвозмездности) оказания муниципальной услуги, включая информацию о порядке, размере и основаниях взимания платы за оказание муниципальной услуги:**

Оказание муниципальной услуги осуществляется бесплатно.

**5. Термины и определения, используемые в стандарте качества:**

- муниципальная услуга «реализация дополнительных общеразвивающих программ» - услуга, оказываемая получателям муниципальных услуг бюджетными учреждениями за счет средств бюджета муниципального образования город Оленегорск с подведомственной территорией в организациях дополнительного образования, структурных подразделениях общеобразовательных организаций;

- качество предоставления услуги - степень соответствия услуги установленным требованиям к ее оказанию, включая требования к доступности и объему оказания услуг для потребителей;

- стандарт качества услуги - обязательные для исполнения правила, устанавливающие в интересах потребителя услуги требования к оказанию услуги, включающие характеристику процесса, форму, содержание, ресурсное обеспечение и результат оказания конкретной услуги;

- потребители (получатели) услуги - физические лица, имеющие право на получение услуги в соответствии с требованиями действующих нормативных правовых актов;

- дополнительное образование - мотивированное образование за рамками основного образования, органично сочетающее воспитание, обучение и развитие личности ребенка;

- образовательная деятельность - деятельность по реализации дополнительных общеобразовательных (общеразвивающих) программ;
- организация дополнительного образования - образовательная организация, осуществляющая в качестве основной цели ее деятельности образовательную деятельность по дополнительным общеобразовательным (общеразвивающим) программам;
- структурное подразделение общеобразовательной организации - внутреннее структурное подразделение, осуществляющее образовательную деятельность на основании устава общеобразовательной организации и обеспечивающее реализацию дополнительных общеобразовательных (общеразвивающих) программ;
- качество образования - комплексная характеристика образовательной деятельности и подготовки обучающегося, выражающая степень их соответствия потребностям физических лиц, в интересах которых осуществляется образовательная деятельность, в том числе степень достижения планируемых результатов общеобразовательной (общеразвивающей) программы.

#### **6. Правовые основы оказания муниципальной услуги:**

- Федеральный закон от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- Постановлением Главного государственного санитарного врача РФ от 04.07.2014 № 41 об утверждении СанПиН 2.4.4.3172-14 «Санитарно-эпидемиологических требования к устройству, содержанию и организации режима работы образовательных организаций дополнительного образования детей»;
- приказ министерства просвещения Российской Федерации от 09.11.2018 № 196 «Об утверждении порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным общеобразовательным программам»;
- Уставы муниципальных организаций дополнительного образования.

#### **7. Перечень и характеристика потенциальных потребителей муниципальной услуги:**

Муниципальная услуга «Реализация дополнительных общеразвивающих программ» оказывается муниципальными организациями дополнительного образования (далее - ОДО), общеобразовательными организациями гражданам, проживающим на территории муниципального образования город Зeya, не имеющих медицинских противопоказаний для занятий в объединениях дополнительного образования и зачисленным в ОДО по заявлению родителей (законных представителей) несовершеннолетних в порядке, установленном Уставом ОДО, образовательной организации.

Категории потребителей муниципальной услуги:

- дети за исключением детей с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ) и детей-инвалидов;

- дети с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ);

- дети-инвалиды.

## **8. Показатели оценки качества оказания муниципальной услуги:**

Приложение к настоящему стандарту качества.

## **9. Требования к процедурам оказания муниципальной услуги**

### **9.1. Перечень документов, необходимых для получения муниципальной услуги:**

- письменное заявление;

- документ, удостоверяющий личность заявителя (для предъявления);

- документ, подтверждающий родство заявителя (для предъявления);

- свидетельство о рождении (паспорт) ребенка (копия);

- медицинская справка об отсутствии противопоказаний к занятиям соответствующим видом спорта по дополнительным общеобразовательным программам в области физической культуры и спорта;

- страховое свидетельство обязательного (государственного) пенсионного страхования ребенка (копия).

### **9.2. Порядок оказания муниципальной услуги:**

Муниципальная услуга по предоставлению дополнительного образования детям оказывается в следующем порядке:

9.2.1. Организация обучения по дополнительным общеобразовательным (общеразвивающим) программам должна быть направлена на формирование и развитие творческих способностей обучающихся, удовлетворение индивидуальных потребностей обучающихся в интеллектуальном, художественно-эстетическом, нравственном и интеллектуальном развитии, а также в занятиях физической культурой и спортом, формирование культуры здорового и безопасного образа жизни, укрепление здоровья учащихся, обеспечение духовно-нравственного, гражданско-патриотического, военно-патриотического, трудового воспитания обучающихся, выявление, развитие и поддержку талантливых обучающихся, а также лиц, проявивших выдающиеся способности, профессиональную ориентацию обучающихся, социализацию и адаптацию обучающихся к жизни в обществе.

9.2.2. ОДО реализует дополнительные общеразвивающие программы в течение всего учебного года, включая каникулярное время.

9.2.3. Занятия в объединениях могут проводиться по группам, индивидуально или всем составом объединения.

9.2.4. Допускается сочетание различных форм получения образования и форм обучения. Формы обучения по дополнительным общеразвивающим программам определяются ОДО и структурным подразделением общеобразовательной организации самостоятельно.

9.2.5. Занятия в объединениях могут проводиться по дополнительным общеразвивающим программам различной направленности:

- социально-педагогическая;
- техническая;
- физкультурно-спортивная;
- туристско-краеведческая;
- художественная;
- естественнонаучная.

9.2.6. Содержание дополнительных общеразвивающих программ и сроки обучения по ним определяются образовательной программой, разработанной и утвержденной ОДО, образовательной организацией с учетом особенностей социально-экономического развития муниципального образования, запросов детей, потребности семьи, детских общественных объединений.

9.2.7. Обучение по индивидуальному учебному плану, в том числе ускоренное обучение, в пределах осваиваемой дополнительной общеразвивающей программы осуществляется в порядке, установленном локальным нормативным актом ОДО, общеобразовательной организации.

9.2.8. При реализации дополнительных общеразвивающих программ используются различные образовательные технологии, в том числе дистанционные.

9.2.9. Количество учащихся в объединении, их возрастные категории, а также продолжительность учебных занятий в объединении зависят от направленности дополнительных общеразвивающих программ и определяются локальным нормативным актом ОДО, общеобразовательной организации. Предельная наполняемость групп составляет 15 человек.

9.2.10. Каждый обучающийся имеет право заниматься в нескольких объединениях, менять их.

9.2.11. При реализации дополнительных общеобразовательных (общеразвивающих) программ ОДО может организовывать и проводить массовые мероприятия, создавать необходимые условия для совместного труда и (или) отдыха учащихся, их родителей (законных представителей).

9.2.12. Для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и детей-инвалидов образовательный процесс по дополнительным общеобразовательным программам организуется с учетом особенностей психофизического развития указанных категорий учащихся.

9.2.13. Зачисление в объединение дополнительного образования осуществляется на основании заявления родителей (законных представителей) о приеме в ОДО, объединение дополнительного образования общеобразовательной организации на имя руководителя.

В заявлении необходимо указать: наименование ОДО, структурного подразделения общеобразовательной организации, в которую подается заявление, наименование объединения дополнительного образования, Ф.И.О., дату и год рождения учащегося, место его жительства, сведения о родителях (законных представителях) несовершеннолетних учащихся (Ф.И.О., контактный телефон, дату написания заявления, подпись лица, подавшего заявление).

Вместе с заявлением необходимо представить документы, указанные в п. 9.1.

В случае если ранее заявитель проходил обучение в иной образовательной организации дополнительного образования и собирается продолжить обучение, дополнительно необходимо представить документ, подтверждающий предшествующее обучение в другой организации по избранному профилю, или справку с указанием результатов подготовки, выполнения спортивных разрядов и принадлежности к учебной группе (для обучающихся спортивных отделений).

9.2.14. ОДО, общеобразовательная организация при приеме на обучение должна ознакомить поступающего и (или) его родителей (законных представителей) со своим Уставом, с лицензией на осуществление образовательной деятельности, с образовательными программами и другими документами, регламентирующими организацию и осуществление образовательной деятельности, права и обязанности обучающихся.

После оформления документов ребенок получает право на обучение в ОДО в соответствии с образовательными программами и расписанием занятий, установленными организацией, предоставляющей муниципальную услугу.

9.2.15. ОДО может оказать платные образовательные услуги, не предусмотренные муниципальным заданием. Реализация дополнительных общеобразовательных (общеразвивающих) программ может осуществляться на платной основе в соответствии с нормативными правовыми актами ОДО, общеобразовательной организации.

### **9.3. Перечень оснований для приостановления оказания или отказа в оказании муниципальной услуги:**

Основания для приостановления оказания муниципальной услуги:

- приостановление действия лицензии или аннулирование лицензии, в случаях, предусмотренных постановлением Правительства РФ от 28.10.2013 № 966 «О лицензировании образовательной деятельности»;
- ликвидация ОДО, общеобразовательной организации;
- реорганизация ОДО, общеобразовательной организации.

Основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги:

- отсутствие документов, указанных в пункте 9.1.;
- возраст ребенка заявителя не достиг 5 лет или превышает 18 лет;
- отсутствие в ОДО свободных мест в группах (объединениях) обучающихся, занимающихся по выбранной заявителем дополнительной общеразвивающей программе;
- наличие медицинских противопоказаний;
- заявитель не является родителем (законным представителем) или уполномоченным ими лицом.

Приостановление предоставления муниципальной услуги носит заявительный характер.

Место за получателем муниципальной услуги в объединении сохраняется на период болезни, санаторно-курортного лечения, отпуска получателя муниципальной услуги.

**9.4. Сроки приостановления оказания муниципальной услуги:**  
Устанавливаются на индивидуальной основе.

**9.5. Порядок обжалования решений, действий (бездействия) должностных лиц муниципальных учреждений в процессе оказания муниципальной услуги в случае ее несоответствия стандарту качества:**

Основанием для начала процедуры досудебного обжалования является поступление жалобы в письменной форме на бумажном носителе, (в том числе в электронной форме) в отдел образования администрации г. Зеи на решения, действия (бездействие) руководителя ОДО, общеобразовательной организации, принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги.

Жалоба подлежит рассмотрению в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

Жалоба может быть направлена по почте (в том числе по электронной почте: [oo@ooazeya.ru](mailto:oo@ooazeya.ru), с использованием информационно - телекоммуникационной сети «Интернет», а также может быть принята при личном приеме заявителя.

Поступление жалобы является основанием для начала процедуры досудебного обжалования.

Перечень оснований для отказа в рассмотрении жалобы либо о приостановлении ее рассмотрения:

- отсутствие в жалобе фамилии гражданина, направившего обращение, и почтового адреса, по которому должен быть направлен ответ;
- обжалование в жалобе судебного решения;
- невозможность прочтения текста письменной жалобы;
- в случае содержания в жалобе сведений о подготавливаемом, совершенном или совершаемом противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, жалоба направляется в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

Письменная жалоба и жалоба по электронной почте должны быть рассмотрены в течение 30 дней со дня их регистрации. Жалоба считается разрешённой, если рассмотрены все поставленные в ней вопросы, приняты необходимые меры, даны письменные ответы (в том числе в электронной форме) или дан устный ответ с согласия заявителя.

Если в результате рассмотрения жалоба признана обоснованной, то принимается решение об осуществлении действий по предоставлению муниципальной услуги заявителю и применению мер ответственности к должностному лицу ОДО, общеобразовательной организации, допустившему

нарушения в ходе предоставления муниципальной услуги, которые повлекли за собой жалобу заявителя.

Заявителю направляется сообщение о принятом решении и действиях, осуществлённых в соответствии с принятым решением, в установленном порядке.

Заинтересованные лица могут обжаловать в суд действия (бездействие) ответственных должностных лиц, осуществляемые в ходе предоставления муниципальной услуги, в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

**10. Требования к материально-техническому обеспечению оказания муниципальной услуги:**

Параметры	Требование	Регламентирующий документ
1	2	3
Здание	Организация, ее структурные подразделения должны быть размещены в специально предназначенных зданиях и помещениях, доступных для населения, обеспеченных всеми средствами коммунально - бытового обслуживания, телефонной связью.	- Постановление Главного государственного санитарного врача РФ от 04.07.2014 № 41 «Об утверждении СанПиН 2.4.4.3172-14 «Санитарно-эпидемиологические требования к устройству, содержанию и организации режима работы образовательных организаций дополнительного образования детей»; - Постановление Главного государственного санитарного врача РФ от 29.12.2010 № 189 «Об утверждении СанПиН 2.4.2.2821-10 "Санитарно-эпидемиологические требования к условиям и организации обучения в общеобразовательных учреждениях»; - Федеральный закон от 21.12.1994 № 69-ФЗ «О пожарной безопасности»; Федеральный закон № 123-ФЗ от 22.07.2008 «Технический регламент о требованиях пожарной безопасности»; - Постановление Правительства РФ от 25.04.2012 № 390 «О противопожарном режиме»
Прилегающая территория	Территория образовательной организации ограждена и озеленена	- Постановление Главного государственного санитарного врача РФ от 04.07.2014 № 41 «Об утверждении СанПиН 2.4.4.3172-14 «Санитарно-эпидемиологические требования к устройству, содержанию и организации режима работы образовательных организаций дополнительного образования детей»; - Постановление Главного государственного санитарного врача РФ от 29.12.2010 № 189 «Об утверждении СанПиН 2.4.2.2821-10 "Санитарно-

		эпидемиологические требования к условиям и организации обучения в общеобразовательных учреждениях»;
Помещения	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.	- Постановление Главного государственного санитарного врача РФ от 04.07.2014 № 41 «Об утверждении СанПиН 2.4.4.3172-14 «Санитарно-эпидемиологические требования к устройству, содержанию и организации режима работы образовательных организаций дополнительного образования детей»; Постановление Главного государственного санитарного врача РФ от 29.12.2010 № 189 «Об утверждении СанПиН 2.4.2.2821-10 "Санитарно-эпидемиологические требования к условиям и организации обучения в общеобразовательных учреждениях»

### 10. Требования к законности и безопасности оказания муниципальной услуги

Параметры	Требование	Регламентирующий документ
1	2	3
Разрешительные документы	- наличие зарегистрированного устава; - наличие лицензии на осуществление образовательной деятельности; - наличие образовательной программы - акт готовности образовательной организации к началу нового учебного года	Федеральный закон от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»
Санитарное состояние	- санитарное состояние образовательной организации соответствует СанПиН	Постановление Главного государственного санитарного врача РФ от 04.07.2014 № 41 «Об утверждении СанПиН 2.4.4.3172-14 «Санитарно-эпидемиологические требования к устройству, содержанию и организации режима работы образовательных организаций дополнительного образования детей»; Постановление Главного государственного санитарного врача РФ от 29.12.2010 № 189 «Об утверждении

		СанПиН 2.4.2.2821-10 "Санитарно-эпидемиологические требования к условиям и организации обучения в общеобразовательных учреждениях"
Безопасность	созданы безопасные условия для осуществления образовательной деятельности: - автоматическая пожарная сигнализация; - средства извещения о пожаре; - первичные средства пожаротушения; - системами видеонаблюдения; кнопка экстренного вызова полиции	пункт 2 части 6 статьи 28 Федерального закона от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»; - Федеральный закон от 28.12.2010 № 390-ФЗ «О безопасности»; - <a href="#">Федеральный закон от 06.03.2006 № 35-ФЗ «О противодействии терроризму»</a> ; -Федеральный закон от 21.12.1994 № 68-ФЗ «О защите населения и территорий от чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера» Федеральный закон от 21.12.1994 № 69-ФЗ «О пожарной безопасности»; - Федеральный закон № 123-ФЗ от 22.07.2008 «Технический регламент о требованиях пожарной безопасности»; -Постановление Правительства РФ от 25.04.2012 № 390 «О противопожарном режиме»; - Приказ МЧС РФ от 18.06.2003 № 315 «Об утверждении норм пожарной безопасности «Перечень зданий, сооружений, помещений и оборудования, подлежащих защите автоматическими установками пожаротушения и автоматической пожарной сигнализацией» (НПБ 110-03)»; - Приказ МЧС РФ от 20.06.2003 № 323 «Об утверждении норм пожарной безопасности «Проектирование систем оповещения людей о пожаре в зданиях и сооружениях» (НПБ 104-03)»

## 12. Требования к доступности муниципальной услуги для потребителей:

Возможность получения гражданами дополнительного образования не должна зависеть от пола, расы, национальности, языка, происхождения, имущественного, социального и должностного положения, места жительства, отношения к религии, убеждений, принадлежности к общественным объединениям, а также других обстоятельств.

Получение гражданами дополнительного образования должно быть общедоступным при соблюдении требований, изложенных в п. 9.2 настоящего стандарта, Устава ОДО, общеобразовательной организации.

## 13. Требования к уровню кадрового обеспечения оказания муниципальной услуги:

Должность	Нормативная численность	НПА, устанавливающий нормативную численность	Уровень квалификации	Периодичность мероприятий по переподготовке, повышению квалификации
1	2	3	4	5
Педагог дополнительного образования, методист, педагог - организатор	В соответствии со штатным расписанием ОДО, структурного подразделения общеобразовательной организации	Распоряжение администрации города Зеи	- высшее или среднее профессиональное образование; - наличие первой или высшей квалификационной категории или подтверждение соответствия занимаемым должностям на основе оценки профессиональной деятельности	Не реже чем 1 раз в три года

#### 14. Требования к уровню информационного обеспечения потребителей муниципальной услуги:

Способ получения информации	Состав размещаемой информации	Периодичность обновления информации
1	2	3
Размещение информации на информационных стендах	Ежегодный отчет о результатах деятельности образовательной организации и об использовании закрепленного за ним муниципального имущества, а также отчета о результатах самообследования.	Раз в год
	Информация для поступающего и (или) его родителей (законных представителей), новости. Информация об учебной и внеучебной деятельности. Нормативные правовые документы, касающиеся деятельности образовательной организации. Локальные нормативные акты образовательной организации. Общие сведения об образовательной организации.	2 раза в месяц
Сайт образовательной организации	Ежегодный отчет о результатах деятельности образовательной организации и об использовании закрепленного за ним	Раз в год

	муниципального имущества, а также отчета о результатах самообследования.	
	Информация для поступающего и (или) его родителей (законных представителей), новости. Информация об учебной и внеучебной деятельности. Нормативные правовые документы, касающиеся деятельности образовательной организации. Локальные нормативные акты образовательной организации Общие сведения об образовательной организации.	2 раза в месяц
Официальный сайт для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях <a href="http://www.bus.gov.ru">www.bus.gov.ru</a>	Информация и электронные копии документов в соответствии с приказом Министерства финансов Российской Федерации от 21 июля 2011 года № 86н	Не позднее 5 рабочих дней, следующих за днем принятия документов или внесения изменений в документы
Телефонная связь	В соответствии с запросом	В соответствии с запросом
Электронная почта	В соответствии с запросом	В соответствии с запросом

#### **15. Требования к организации учета мнения потребителей о качестве оказания муниципальной услуги:**

В ОДО, общеобразовательной организации организован приём, регистрация, рассмотрение письменных и электронных предложений, заявлений, жалоб граждан и организаций и подготовка в 30-дневный срок ответов на них.

В ОДО, структурном подразделении общеобразовательной организации проводятся опросы родителей (законных представителей) с целью выявления их мнения относительно качества и доступности предоставляемых муниципальных услуг.

#### **16. Иные требования, необходимые для обеспечения оказания муниципальной услуги на высоком качественном уровне:**

Контроль за соблюдением и выполнением требований настоящего стандарта качества:

- внутренний контроль, который осуществляется руководителем ОДО, общеобразовательной организации или лицом, полномочия контроля которому делегированы приказом руководителя;

- внешний контроль, система которого включает в себя контроль, который осуществляет отдел образования администрации г. Зеи, в полномочия которого входит:

- осуществление ведомственного контроля за выполнением ОДО, образовательной организацией своих обязанностей в соответствии с настоящим стандартом качества;

- оценка соответствия качества оказываемой муниципальной услуги  
настоящему стандарту качества.

За некачественное предоставление муниципальной услуги к руководителю ОДО, общеобразовательной организации применяются меры дисциплинарного воздействия в соответствии с требованиями, установленными действующим законодательством Российской Федерации. Работа ОДО, общеобразовательной организации по оказанию муниципальной услуги должна быть направлена на полное удовлетворение нужд обучающихся и их родителей (законных представителей), непрерывное повышение качества муниципальной услуги.

Руководитель ОДО, общеобразовательной организации несет полную ответственность за соблюдение требований настоящего стандарта качества. Приказом руководителя в ОДО, общеобразовательной организации должны быть назначены лица, ответственные за качественное предоставление муниципальной услуги, организован контроль за качеством предоставления муниципальной услуги в соответствии с настоящим стандартом качества.

Персональная ответственность за соблюдение должностными лицами требований настоящего стандарта качества закрепляется в должностных инструкциях.

**Показатели оценки качества оказания муниципальной услуги  
«Реализация дополнительных общеразвивающих программ»**

Наименование показателя качества, единицы измерения	Нормативное значение показателя качества	Методика расчета	Источник информации получения данных для определения фактического значения
1	2	3	4
<b>Показатели качества, характеризующие результат оказания муниципальной услуги</b>			
Доля детей, осваивающих дополнительные общеразвивающие программы в учреждении	100%	$A/B^* 100\%$ , где А - количество проведенных часов по программе; В - количество часов, предусмотренных программой	Приказ образовательной организации об итогах реализации дополнительных общеразвивающих программ за учебный год; мониторинг освоения программы
Доля детей, ставших победителями и призерами всероссийских и международных мероприятий	5 %	$A/B^* 100\%$ , где А - количество учащихся - победителей и призеров конкурсов, выставок, соревнований и других мероприятий; В - количество учащихся, принявших участие в конкурсах, выставках, соревнованиях и других мероприятиях	Ежемесячные отчеты о результативности участия учащихся в мероприятиях, протоколы соревнований, приказы об итогах проведения мероприятий
Доля родителей (законных представителей) удовлетворенных условиями и качеством предоставляемой услуги	80 %	Количество набранных баллов : количество опрошенных родителей (законных представителей) обучающихся, достигших 14 - летнего возраста. Изучение мнения населения о качестве оказываемых муниципальных услуг осуществляет отдел образования администрации г. Зеи один раз в год в IV квартале. Решение о	Анкеты

		<p>проведении опроса, способе проведения опроса, доле респондентов, участвующих в опросе, лицах, его осуществляющих, и ответственных за его проведение ежегодно утверждается приказом Учредителя.</p> <p>Анкета в приложении к показателям оценки качества оказания муниципальной услуги</p>	
Доля своевременно устраненных образовательным учреждением нарушений, выявленных в результате проверок органами исполнительной власти субъектов РФ, осуществляющими функции по контролю и надзору в сфере образования	100 %		
<b>Показатели качества, характеризующие условия, влияющие на качество процесса оказания муниципальной услуги</b>			
<b>1. Требования к материально-техническому обеспечению оказания муниципальной услуги</b>			
Состояние здания, задействованного ОДО, структурным подразделением общеобразовательной организацией	100%	Доля зданий, не являющихся аварийными и оборудованных водопроводом, канализацией, водостоком, имеющих необходимые помещения	Акты о готовности ОДО, общеобразовательной организации к учебному году
Состояние помещений ОДО	100%	Доля учебных помещений ОДО, структурного подразделения общеобразовательной организации, соответствующих требованиям СанПиН	Акты о готовности ОДО, общеобразовательной организации к учебному году
Оборудование и оснащение реализации дополнительных общеобразовательных программ	100%	Доля дополнительных общеобразовательных программ, реализуемых ОДО, структурным подразделением	Отчёт ОДО, руководителя структурного подразделения общеобразовательной

		общеобразовательной организации, оснащённых в соответствии с требованиями СанПиН	организации
<b>2. Требования к законности и безопасности оказания муниципальной услуги</b>			
Соответствие учредительных и разрешительных документов ДОО, общеобразовательной организации цели муниципальной услуги	100%	Доля документов ОДО, общеобразовательной организации, соответствующих цели муниципальной услуги	Информация со стороны контролирующих и надзорных органов по итогам проведённых проверок на качество предоставляемой муниципальной услуги
Соответствие установленным государственным санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам	Не менее 90%	Доля ОДО, общеобразовательных организаций, соответствующих санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам	Информация со стороны контролирующих и надзорных органов по итогам проведённых проверок на качество предоставляемой муниципальной услуги
Соответствие установленным государственным требованиям пожарной безопасности	Не менее 90%	Доля объектов ОДО, общеобразовательных организаций, соответствующих требованиям пожарной безопасности	Акты о готовности ОДО, общеобразовательной организации к учебному году
<b>3. Требования к доступности муниципальной услуги для потребителей</b>			
Доля мероприятий, направленных на выявление и поддержку одаренных детей и молодежи	30% от общего количества организуемых мероприятий направлены на выявление и поддержку одаренных детей и молодежи	А/В* 100%, где А - количество мероприятий, направленных на выявление и поддержку одаренных детей и молодежи; В - общее количество проводимых ОДО, структурным подразделением общеобразовательной организации	отчет руководителя ОДО, руководителя структурного подразделения общеобразовательной организации
Доля учащихся с ограниченными	5%	А/В* 100%, где А - число учащихся с	отчет руководителя ОДО, руководителя

возможностями здоровья, принимающих участие в конкурсных мероприятиях и соревнованиях		ограниченными возможностями здоровья, принимающих участие в конкурсных мероприятиях и соревнованиях; В - общее число участников данных конкурсных мероприятий и соревнований	структурного подразделения общеобразовательной организации
4. Требования к уровню кадрового обеспечения оказания муниципальной услуги			
Общий уровень укомплектованности кадрами по штатному расписанию	не менее 95%	А/В* 100%, где А - фактическое количество штатных единиц; В - количество единиц по штатному расписанию	Отчет руководителя ОДО, руководителя структурного подразделения общеобразовательной организации
Уровень образования работников ОДО, структурного подразделения общеобразовательной организации	100%	Доля работников ОДО, структурного подразделения общеобразовательной организации, имеющих высшее и (или) среднее профессиональное образование	Отчёт ОДО, руководителя структурного подразделения общеобразовательной организации
Уровень профессиональной квалификации работников ОДО	100%	Доля работников ОДО, структурного подразделения общеобразовательной организации, прошедших аттестацию на соответствие уровня квалификации педагогических работников требованиям, предъявляемым к квалификационным категориям (первой или высшей), или получивших подтверждение соответствия занимаемым ими должностям на основе оценки их профессиональной деятельности	Отчёт ОДО, руководителя структурного подразделения общеобразовательной организации
Повышение квалификации работников ОДО	100%	Доля работников ОДО, структурного подразделения общеобразовательной организации, прошедших	Отчёт ОДО, руководителя структурного подразделения общеобразовательной

		профессиональную переподготовку или курсы повышения квалификации не реже чем 1 раз в три года	организации
5. Требования к уровню информационного обеспечения потребителей муниципальной услуги			
Наличие официального сайта муниципальной образовательной организации в сети Интернет, соответствующего федеральным государственным требованиям	100%	Доля информации, представленной на официальном сайте ОДО, общеобразовательной организации, соответствующей федеральным государственным требованиям	Информация со стороны контролирующих и надзорных органов по итогам проведённых проверок на качество предоставляемой муниципальной услуги
Наличие информации ОДО, общеобразовательной организации в различных информационных системах	Не менее 90%	Доля информации ОДО, общеобразовательной организации, представленной в различных информационных системах	Информация со стороны контролирующих и надзорных органов по итогам проведённых проверок на качество предоставляемой муниципальной услуги
Наличие информационных стендов в помещениях ОДО, общеобразовательной организации о предоставляемых муниципальных услугах	100%	Доля муниципальных услуг, информация о которых представлена на стендах в помещениях ОДО, общеобразовательной организации	Информация со стороны контролирующих и надзорных органов по итогам проведённых проверок на качество предоставляемой муниципальной услуги
Наличие телефонной и факсимильной связи ОДО, общеобразовательной организации	Не менее 90%	Доля функционирующих телефонных номеров и средств факсимильной связи ОДО, общеобразовательной организации	Отчёт ОДО, общеобразовательной организации
Наличие электронной почты ОДО, общеобразовательной организации	100%	Доля функционирующих адресов электронной почты ОДО, общеобразовательной организации	Информация со стороны контролирующих и надзорных органов по итогам проведённых проверок на качество предоставляемой муниципальной услуги
6. Требования к организации учета мнения потребителей о качестве оказания муниципальной услуги			

Учёт обращений граждан и организаций	100%	Доля обращений граждан и организаций в ОДО, общеобразовательную организацию, на которые был дан официальный ответ в установленные законодательством сроки	Информация со стороны контролирующих и надзорных органов по итогам проведённых проверок на качество предоставляемой муниципальной услуги
7. Другие требования			

## Приложение

к показателям оценки качества  
оказания муниципальной услуги

### **Анкета изучения мнения получателей услуг о качестве предоставления муниципальных услуг образовательными организациями**

#### **Уважаемые родители!**

С целью изучения мнения получателей услуг о качестве предоставления муниципальных услуг образовательными организациями города Зеи в рамках муниципального задания просим Вас заполнить опросный лист.

1. Оцените по пятибалльной шкале, насколько удовлетворяет Вас уровень комфортности оснащения помещений образовательной организации, в которой предоставляется услуга?

5	
4	
3	
2	
1	

2. Оцените по пятибалльной шкале, насколько удовлетворяет Вас возможность получения справочной информации об оказываемой муниципальной услуге?

5	
4	
3	
2	
1	

3. Оцените по пятибалльной шкале, насколько удовлетворяет Вас взаимодействие с работниками образовательной организации?

5	
4	
3	
2	
1	

4. Оцените по пятибалльной шкале, насколько удовлетворяет Вас график работы образовательной организации, предоставляющей муниципальную услугу?

5	
4	

3	
2	
1	

5. Оцените по пятибалльной шкале, насколько Вы удовлетворены компетентностью работников образовательной организации?

5	
4	
3	
2	
1	

6. Оцените по пятибалльной шкале, насколько удовлетворяет Вас качество предоставления услуги в целом?

5	
4	
3	
2	
1	

Мы благодарим Вас за помощь в нашей работе!

**СТАНДАРТ КАЧЕСТВА**  
предоставления муниципальной услуги  
«Предоставление питания»

**1. Разработчик стандарта качества предоставления муниципальной услуги (далее – Стандарт) –** Отдел образования администрации г. Зеи.

**2. Наименование муниципальной услуги –**«Предоставление питания»

**3. Цель муниципальной услуги:**

- сохранение и укрепление здоровья обучающихся;  
- повышение доступности и качества питания в общеобразовательных организациях города Зеи.

**4. Сведения о возмездности (безвозмездности) оказания (выполнения) муниципальной услуги, включая информацию о порядке, размере и основаниях взимания платы за оказание муниципальной услуги –** муниципальная услуга оказывается на возмездной основе.

**5. Термины и определения, используемые в стандарте качества:**

- муниципальная услуга - услуга, оказываемая в интересах физического или юридического лица (далее - потребители), муниципальными бюджетными, автономными учреждениями в соответствии с муниципальным заданием;

- потребители (получатели) услуги - физические лица, имеющие право на получение услуги в соответствии с требованиями действующих нормативных правовых актов.

**6. Правовые основы оказания муниципальной услуги:**

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

- Санитарно-эпидемиологические требования обучающихся в образовательных учреждениях, учреждениях начального и среднего профессионального образования СанПиН 2.4.5.2409-08;

- Постановление Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 29.12.2010 № 189 «Об утверждении Санитарно-эпидемиологических правил и нормативов СанПиН 2.4.2.2821-10 «Санитарно-эпидемиологические требования к условиям и организации обучения в общеобразовательных учреждениях».

**7. Перечень и характеристика потенциальных потребителей муниципальной услуги:**

В части предоставления Услуги по предоставлению питания потребителями муниципальной услуги являются обучающиеся образовательных организаций города Зеи.

Законными представителями интересов потребителей муниципальной услуги являются родители (законные представители) обучающихся (далее – законные представители).

**8. Показатели оценки качества оказания муниципальной услуги:**

Показатели оценки качества оказания муниципальной услуги в соответствии с приложением к настоящему стандарту качества.

## **9. Требования к процедурам оказания муниципальной услуги:**

### **9.1. Перечень документов, необходимых для получения муниципальной услуги:**

- заявление родителей (законных представителей) обучающихся на оказание услуги.

### **9.2. Порядок оказания муниципальной услуги:**

- оказание услуги осуществляется на основании заявления родителей (законных представителей). Образовательная организация доводит до сведения родителей (законных представителей) утвержденную стоимость питания обучающихся. Расчет стоимости питания обучающихся производится ежегодно ведущими бухгалтерами МКУ «ЦОБАУ г. Зеи» в соответствии с перспективным 10-ти дневным меню, согласованным с Роспотребнадзором и требованиями СанПиН 2.4.2.2821-10 «Санитарно-эпидемиологические требования к условиям и организации обучения в общеобразовательных учреждениях» и утверждается приказом отдела образования администрации г. Зеи. Для обучающихся бесплатно предоставляется услуга по организации питания, а расходы на приобретение продуктов питания несут родители (законные представители).

Питание на льготной основе предоставляется обучающимся общеобразовательных организаций из малоимущих и многодетных семей.

Питание обучающихся осуществляется за счет средств субъекта РФ, средств бюджета города Зеи, а также родительских средств, в соответствии с муниципальными заданиями, направленными на удовлетворение потребностей получателей муниципальной услуги.

### **9.3. Перечень оснований для приостановления оказания муниципальной услуги:**

- отсутствие заявления родителей (законных представителей);
- отсутствие оплаты за питание обучающихся.

### **9.4. Сроки приостановления оказания муниципальной услуги:**

Не предусмотрены.

### **9.5. Порядок обжалования решений, действий (бездействия) должностных лиц муниципальных организаций в процессе оказания муниципальных услуг в случае ее несоответствия стандарту качества:**

Основанием для начала процедуры досудебного обжалования является поступление жалобы в письменной форме на бумажном носителе, (в том числе в электронной форме) в отдел образования администрации г. Зеи на решения, действия (бездействие) руководителя общеобразовательной организации, принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги.

Жалоба подлежит рассмотрению в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае

обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

Жалоба может быть направлена по почте (в том числе по электронной почте: [oo@ooazeya.ru](mailto:oo@ooazeya.ru), с использованием информационно - телекоммуникационной сети «Интернет», а также может быть принята при личном приеме заявителя.

Поступление жалобы является основанием для начала процедуры досудебного обжалования.

Перечень оснований для отказа в рассмотрении жалобы либо о приостановлении ее рассмотрения:

- отсутствие в жалобе фамилии гражданина, направившего обращение, и почтового адреса, по которому должен быть направлен ответ;
- обжалование в жалобе судебного решения;
- невозможность прочтения текста письменной жалобы;
- в случае содержания в жалобе сведений о подготавливаемом, совершенном или совершаемом противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, жалоба направляется в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

Письменная жалоба и жалоба по электронной почте должны быть рассмотрены в течение 30 дней со дня их регистрации. Жалоба считается разрешённой, если рассмотрены все поставленные в ней вопросы, приняты необходимые меры, даны письменные ответы (в том числе в электронной форме) или дан устный ответ с согласия заявителя.

Если в результате рассмотрения жалоба признана обоснованной, то принимается решение об осуществлении действий по предоставлению муниципальной услуги заявителю и применению мер ответственности к должностному лицу общеобразовательной организации, допустившему нарушения в ходе предоставления муниципальной услуги, которые повлекли за собой жалобу заявителя.

Заявителю направляется сообщение о принятом решении и действиях, осуществлённых в соответствии с принятым решением, в установленном порядке.

Заинтересованные лица могут обжаловать в суд действия (бездействие) ответственных должностных лиц, осуществляемые в ходе предоставления муниципальной услуги, в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

#### **10. Требования к материально-техническому обеспечению оказания муниципальных услуг:**

Параметр	Требование	Регламентирующий документ
----------	------------	---------------------------

Здание	<p>Объемно-планировочные и конструктивные решения помещений для организаций общественного питания образовательных учреждений должны соответствовать требованиям санитарных правил</p> <p>столовые образовательных учреждений, работающие на продовольственном сырье, которые производят и (или) реализуют блюда в соответствии с разнообразным по дням недели меню;</p> <p>- буфеты-раздаточные, осуществляющие реализацию готовых блюд, кулинарных, мучных кондитерских и булочных изделий.</p>	<p>Постановление главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 08.11.2001 № 31 «Об утверждении СП 2.3.6.1079-01 «Санитарно-эпидемиологические требования к организациям общественного питания, изготовлению и оборотоспособности в них пищевых продуктов и продовольственного сырья»;</p> <p>Постановление главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 23.07.2008 № 45 «Об утверждении СанПиН 2.4.5.2409-08 «Санитарно-эпидемиологические требования к организации питания обучающихся в общеобразовательных учреждениях, учреждениях начального и среднего профессионального образования»</p>
Оснащение технологическим оборудованием и инвентарем	<p>Оборудование должно соответствовать СанПиН 2.4.5.2409-08 и СП 2.3.6.1079-01. Рекомендуемый минимальный перечень оборудования производственных помещений изложен в СанПиН 2.4.5.2409-08.</p>	<p>Постановление главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 08.11.2001 № 31 «Об утверждении СП 2.3.6.1079-01 «Санитарно-эпидемиологические требования к организациям общественного питания, изготовлению и оборотоспособности в них пищевых продуктов и продовольственного сырья»;</p> <p>Постановление главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 23.07.2008 № 45 об</p>

		утверждении СанПиН 2.4.5.2409-08 «Санитарно-эпидемиологические требования к организации питания обучающихся в общеобразовательных учреждениях, учреждениях начального и среднего профессионального образования»
--	--	---

## 11. Требования к законности и безопасности оказания муниципальной услуги

Параметр	Требование	Регламентирующий документ
1. Разрешительные документы	- наличие зарегистрированного Устава общеобразовательной организации; - паспорт готовности на начало учебного года	Постановление главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 23.07.2008 № 45 об утверждении СанПиН 2.4.5.2409-08 «Санитарно-эпидемиологические требования к организации питания обучающихся в общеобразовательных учреждениях, учреждениях начального и среднего профессионального образования»
2. Санитарное состояние	- наличие санитарно-эпидемиологического заключения о соответствии санитарным правилам зданий, помещений, оборудования	Постановление Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 24.11.2015 № 81 «Об утверждении СанПиН 2.4.2.2821-10 «Санитарно-эпидемиологические требования к условиям и организации обучения в общеобразовательных учреждениях»
3. Безопасность	Созданы безопасные условия для оказания муниципальной услуги: - автоматическая пожарная сигнализация; - средства извещения о пожаре; - первичные средства пожаротушения; - Системами видеонаблюдения; - кнопка экстренного вызова полиции безопасности»;	- пункт 2 части 6 статьи 28 «Федерального закона от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»; - Федеральный закон от 28.02.2010 № 390-ФЗ «О безопасности»; - Федеральный закон от 06.03.2006 № 35-ФЗ «О противодействии терроризму»; - Федеральный закон от 21.12.1994 № 68-ФЗ «О защите населения и территорий от чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера»

		<p>- Федеральный закон от 21.12.1994 № 69-ФЗ «О пожарной безопасности»;</p> <p>- Федеральный закон № 123-ФЗ от 22.07.2008 «Технический регламент о требованиях пожарной безопасности»;</p> <p>- постановление Правительства РФ от 25.04.2012 № 390 «О противопожарном режиме»;</p> <p>- приказ МЧС РФ от 18.06.2003 № 315 «Об утверждении норм пожарной безопасности «Перечень зданий, сооружений, помещений и оборудования, подлежащих защите автоматическими установками пожаротушения и автоматической пожарной сигнализацией» (НПБ 11003)»;</p> <p>- приказ МЧС РФ от 20.06.2003 № 323 «Об утверждении норм пожарной безопасности «Проектирование систем оповещения людей о пожаре в зданиях и сооружениях» (НПБ 104-03)»</p>
--	--	---

## 12. Требования к доступности муниципальных услуг для потребителей:

- обеспечение достаточного количества мест для получения муниципальной услуги в общеобразовательной организации.

## 13. Требования к уровню кадрового обеспечения оказания муниципальной услуги:

Должность	Нормативная численность	НПА, устанавливающий нормативную численность	Уровень квалификации	Периодичность мероприятий по переподготовке, повышению квалификации
1	2	3	4	5
Шеф- повар или заведующий столовой	В соответствии со штатным расписанием ОО	Распоряжение администрации города Зеи	- высшее или среднее профессиональное образование	Не установлена
Повар	В соответствии со штатным расписанием ОО	Распоряжение администрации города Зеи	- высшее или среднее профессиональное образование	Не установлена

Медицинская сестра (в т.ч. старшая)	По договору медицинского обслуживания с ГБУ «Зейская больница им. Б.Е. Смирнова»	Договор с ГБУ «Зейская больница им. Б.Е. Смирнова»	- высшее или среднее профессиональное образование	Не установлена
Кухонный рабочий	В соответствии со штатным расписанием ОО	Распоряжение администрации города Зеи	Не установлен	Не установлена

#### 14. Требования к уровню информационного обеспечения потребителей муниципальных услуг

Способ информирования	Состав размещаемой информации	Частота обновления информации
1	2	3
Размещение информации на информационных стендах	Ежегодный отчет о результатах деятельности образовательной организации и об использовании закрепленного за ним муниципального имущества, а также отчета о результатах самообследования	1 раз в год
	Информация для поступающего и (или) его родителей (законных представителей), новости Информация об учебной и внеучебной деятельности Нормативно-правовые документы, касающиеся деятельности образовательной организации Локальные нормативные акты образовательной организации Общие сведения об образовательной организации	2 раза в месяц
Сайт образовательной организации	Ежегодный отчет о результатах деятельности образовательной организации и об использовании закрепленного за ним муниципального имущества, а также отчета о результатах самообследования	1 раз в год
	Информация для поступающего и (или) его родителей (законных представителей), новости Информация об учебной и внеучебной деятельности Нормативно-правовые документы, касающиеся деятельности	2 раза в месяц

	образовательной организации Локальные нормативные акты образовательной организации Общие сведения об образовательной организации	
Официальный сайт для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях <a href="http://www.bus.gov.ru">www.bus.gov.ru</a>	Информация и электронные копии документов в соответствии с приказом Министерства финансов Российской Федерации от 21 июля 2011 года № 86н	Не позднее 5 рабочих дней, следующих за днем принятия документов или внесения изменений в документы
Телефонная связь	В соответствии с запросом	В соответствии с запросом
Электронная почта	В соответствии с запросом	В соответствии с запросом

### 15. Требования к организации учета мнения потребителей о качестве оказания муниципальных услуг:

Параметр	Значение, иная характеристика
Обращения граждан и организаций	В общеобразовательной организации организован приём, регистрация, рассмотрение письменных и электронных предложений, заявлений, жалоб граждан и организаций и подготовка в 30-дневный срок ответов на них
Опросы потребителей	В муниципальной образовательной организации производятся опросы обучающихся с целью выявления их мнения относительно качества и доступности предоставляемых услуг

### 16. Иные требования, необходимые для обеспечения оказания муниципальных услуг на высоком качественном уровне

Контроль за соблюдением и выполнением требований настоящего стандарта качества:

- внутренний контроль, который осуществляется руководителем МОО или лицом, полномочия контроля которому делегированы приказом руководителя;

- внешний контроль, система которого включает в себя контроль, который осуществляет отдел образования администрации г. Зеи, в полномочия которого входит:

- осуществление ведомственного контроля за выполнением МОО своих обязанностей в соответствии с настоящим стандартом качества;

- оценка соответствия качества оказываемой услуги настоящему стандарту качества.

За некачественное предоставление услуги к руководителю МОО применяются меры дисциплинарного воздействия в соответствии с требованиями, установленными действующим законодательством Российской Федерации. Работа МОО по оказанию услуги должна быть направлена на полное удовлетворение нужд обучающихся и их родителей (законных представителей), непрерывное повышение качества услуги.

Руководитель МОО несет полную ответственность за соблюдение требований настоящего стандарта качества.

Приказом руководителя в МОО должны быть назначены лица, ответственные за качественное предоставление услуги, организован контроль за качеством предоставления услуги в соответствии с настоящим стандартом качества.

Персональная ответственность за соблюдение должностными лицами требований настоящего стандарта качества закрепляется в должностных инструкциях.

**Показатели оценки качества оказания муниципальных услуг  
«Предоставление питания»**

Наименование показателя качества, единицы измерения	Нормативное значение показателя качества	Методика расчета	Источник информации получения данных для определения фактического значения
1	2	3	4
<b>Показатели качества, характеризующие результат оказания муниципальных услуг</b>			
Доля своевременно устраненных образовательным учреждением нарушений, выявленных в результате проверок органами исполнительной власти субъектов РФ, осуществляющими функции по контролю и надзору в сфере образования	100 %	Отношение количества нарушений к количеству устраненных нарушений	Предписание, отчет
Доля родителей (законных представителей) удовлетворенных условиями и качеством предоставляемой услуги	Не менее 80 %	Количество набранных баллов : количество опрошенных родителей (законных представителей), обучающихся, достигших 14 - летнего возраста. Изучение мнения населения о качестве оказываемых муниципальных услуг осуществляет отдел образования администрации г. Зеи один раз в год в IV квартале. Решение о проведении опроса, способе проведения опроса, доле респондентов, участвующих в опросе, лицах, его осуществляющих, и ответственных за его проведение ежегодно	Анкеты

		утверждается приказом Учредителя. Анкета в приложении к показателям оценки качества оказания муниципальной услуги	
<b>Показатели качества, характеризующие условия, влияющие на качество процесса оказания муниципальных услуг</b>			
<b>1. Требования к материально-техническому обеспечению оказания муниципальных услуг</b>			
Состояние здания, задействованного общеобразовательной организацией	100 %	Доля зданий, не являющихся аварийными и оборудованных водопроводом, канализацией, водостоками	Акты готовности общеобразовательной организации к началу учебного года
Состояние помещений	100%	Доля помещений, предназначенных для оказания услуги соответствующих требованиям СанПиН	Акты готовности общеобразовательной организации к началу учебного года
Оборудование и оснащение	100%	Доля оборудования и оснащения соответствующих требованиям СанПиН	Акты допуска технологического и другого оборудования к эксплуатации в новом учебном году
<b>2. Требования к законности и безопасности оказания муниципальных услуг</b>			
Соответствие установленным государственным санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам	100 %	Доля помещений общеобразовательной организации, предусмотренных для оказания муниципальной услуги, соответствующих санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам	Информация со стороны контролирующих и надзорных органов по итогам проведённых проверок на качество предоставляемой муниципальной услуги
Соответствие установленным государственным требованиям пожарной безопасности	Не менее 90%	Доля помещений общеобразовательной организации, предусмотренных для оказания муниципальной услуги, соответствующих санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам	Акты о готовности общеобразовательной организации к новому учебному году

<b>3. Требования к доступности муниципальных услуг для потребителей</b>			
Обеспечение достаточного количества мест для получения образования в муниципальной образовательной организации	100 %	Доля потребителей муниципальной услуги к общему числу потенциальных потребителей муниципальной услуги	Отчёт общеобразовательной организации
<b>4. Требования к уровню кадрового обеспечения оказания муниципальных услуг</b>			
Уровень образования работников общеобразовательной организации, предоставляющих муниципальную услугу	100%	Доля работников общеобразовательной организации, имеющих высшее и (или) среднее профессиональное образование	Отчёт общеобразовательной организации
Повышение квалификации работников общеобразовательной организации, предоставляющей муниципальные услуги	Не менее 90	Доля работников общеобразовательной организации, прошедших профессиональную переподготовку или курсы повышения квалификации не реже чем 1 раз в пять лет	Отчёт общеобразовательной организации
<b>5. Требования к уровню информационного обеспечения потребителей муниципальных услуг</b>			
Наличие официального сайта общеобразовательной организации в сети Интернет, соответствующего федеральным государственным требованиям	100%	Доля муниципальных услуг, информация о которых представлена на стендах в помещениях общеобразовательной организации	Ежегодный отчет о результатах деятельности образовательной организации и об использовании закрепленного за ним муниципального имущества, а также отчет о результатах самообследования
Наличие телефонной и факсимильной связи МОО	Не менее 90%	Доля функционирующих телефонных номеров и средств факсимильной связи МОО	Отчёт МОО
Наличие электронной почты МОО	100%	Доля функционирующих адресов электронной почты МОО	Информация со стороны контролирующих и надзорных органов по итогам проведённых проверок на качество предоставляемой

			муниципальной услуги
6. Требования к организации учета мнения потребителей о качестве оказания муниципальных услуг			
Учёт обращений граждан и организаций	100%	Доля обращений граждан и организаций в общеобразовательную организацию, на которые был дан официальный ответ в установленные	Информация со стороны контролирующих и надзорных органов по итогам проведённых проверок на качество предоставляемой муниципальной услуги

**Анкета изучения мнения получателей услуг о качестве  
предоставления муниципальных услуг образовательными  
организациями**

**Уважаемые родители!**

С целью изучения мнения получателей услуг о качестве предоставления муниципальных услуг образовательными организациями города Зеи в рамках муниципального задания просим Вас заполнить опросный лист.

1. Оцените по пятибалльной шкале, насколько удовлетворяет Вас уровень комфортности оснащения помещений образовательной организации, в которой предоставляется услуга?

5	
4	
3	
2	
1	

2. Оцените по пятибалльной шкале, насколько удовлетворяет Вас возможность получения справочной информации об оказываемой муниципальной услуге?

5	
4	
3	
2	
1	

3. Оцените по пятибалльной шкале, насколько удовлетворяет Вас взаимодействие с работниками образовательной организации?

5	
4	
3	
2	
1	

4. Оцените по пятибалльной шкале, насколько удовлетворяет Вас график работы образовательной организации, предоставляющей муниципальную услугу?

5	
4	
3	
2	

1	
---	--

5. Оцените по пятибалльной шкале, насколько Вы удовлетворены компетентностью работников образовательной организации?

5	
4	
3	
2	
1	

6. Оцените по пятибалльной шкале, насколько удовлетворяет Вас качество предоставления услуги в целом?

5	
4	
3	
2	
1	

Мы благодарим Вас за помощь в нашей работе!

