

Стандарт качества предоставления муниципальной услуги по организации предоставления общедоступного и бесплатного начального общего, основного общего, среднего (полного) общего образования.

1.Наименование услуги: муниципальная услуга по организации предоставления общедоступного и бесплатного начального общего, основного общего, среднего (полного) общего образования (далее – услуга в сфере общего образования).

Сведения об услуге:

Наименование услуги: организация предоставления общедоступного и бесплатного начального общего, основного общего, среднего (полного) общего образования (далее – услуга в сфере общего образования).

Содержание (предмет услуги):

1) реализация основных общеобразовательных программ в соответствии с требованиями государственного стандарта общего образования;

2) реализация программ дополнительного образования детей;

3) реализация общеобразовательных программ коррекционного и компенсирующего обучения для детей с ограниченными возможностями здоровья в коррекционной школе - интернат;

4) организация питания обучающихся;

5) организация занятости обучающихся во внеурочное время.

Единица измерения услуги - количество обучающихся.

Получатели услуги - население муниципального образования Катав-Ивановского муниципального района в возрасте от 6,5 до 18 лет (далее - учащиеся).

Организация предоставления общего образования является бесплатным видом услуги.

2. Документы, регламентирующие деятельность образовательного учреждения по предоставлению услуги в сфере общего образования:

1) Конституция Российской Федерации ст43 п2,4,5;

2) Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» ст16 п13;

3) Закон Российской Федерации от 10.07.1992 № 3266-1 «Об образовании» (с изменениями и дополнениями) ст.5 п3, ст.9, ст17 п1,3 ст.19, ст.31 п1 ст.41;

4) Закон Российской Федерации от 24.07.1998 № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации» ст13;

5) Конвенция о правах ребенка, одобренная Генеральной Ассамблеей ООН 20.11.1989г. ст28;

6) Типовое положение об общеобразовательном учреждении, утвержденное постановлением Правительства Российской Федерации от 19.03.2001 № 196 ч.1п1,2,11,12;

7) Типовое положение о специальном (коррекционном) образовательном учреждении для обучающихся, воспитанников с отклонениями в развитии, утвержденное постановлением Правительства Российской Федерации от 12.03.1997 № 288 (с изменениями) ч1, п1, абзац7; ч2 п16;

8) Устав Катав-Ивановского муниципального района

2.1. Основные документы, в соответствии с которыми функционирует образовательное учреждение:

1) устав образовательного учреждения;

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

3) свидетельство о государственной аккредитации учреждения;

4) государственные и муниципальные стандарты в области начального общего, основного общего, среднего (полного) общего образования;

5) учебные планы и учебные программы

6) расписание занятий;

- 7) годовой план работы;
- 8) образовательная программа общеобразовательного учреждения;
- 9) эксплуатационные документы на оборудование, приборы и аппаратуру образовательного учреждения;
- 10) руководства, правила, инструкции, методики, положения;
- 11) заключения органов Государственной санитарно-эпидемиологической службы и Государственной противопожарной службы о пригодности используемых зданий и помещений для осуществления образовательного процесса;
- 12) личные дела учащихся;
- 13) книга учета бланков и выдачи аттестатов о среднем (полном) общем образовании, золотых и серебряных медалей, а также книга учета бланков и выдачи аттестатов об основном общем образовании.

2.2. Устав образовательного учреждения (далее – Устав) – является основным организационным документом, регламентирующим деятельность учреждения.

Устав должен быть утвержден Постановлением Администрации Катав-Ивановского муниципального района, зарегистрирован в Федеральной налоговой службе. Цели деятельности учреждения должны соответствовать законодательству Российской Федерации.

2.3. В соответствии с действующим законодательством при оказании услуг в сфере общего образования учреждение должно иметь лицензию на право ведения образовательной деятельности по одной или нескольким из следующих общеобразовательных программ:

- 1) начального общего образования;
- 2) основного общего образования;
- 3) среднего (полного) общего образования;

2.4. Руководства, правила, инструкции, методики, положения должны регламентировать процесс предоставления услуги в сфере начального общего, основного общего, среднего (полного) общего образования, определять методы (способы) их предоставления и контроля, а также предусматривать меры совершенствования работы образовательного учреждения.

В учреждении используются следующие основные руководства:

- 1) правила внутреннего трудового распорядка;
- 2) приказы Управления образования администрации Катав-Ивановского муниципального района о работе общеобразовательных учреждений и др.

При оказании услуги в сфере начального общего, основного общего, среднего (полного) общего образования используются следующие инструкции:

- 1) инструкции по эксплуатации оборудования общеобразовательного учреждения (паспорта техники);
- 2) инструкции по персоналу учреждения (должностные инструкции);
- 3) инструкции по охране труда;
- 4) инструкции по безопасности и правилах работы на травмоопасных участках, рабочих местах, в учебных кабинетах и т.д.

Основными Положениями являются:

- 1) положение о Совете образовательного учреждения;
- 2) положение о педагогическом Совете;
- 3) положение о попечительском Совете;
- 4) положение о родительском комитете;
- 5) положение о системе оценок, форм, порядке и периодичности промежуточной и итоговой аттестации обучающихся;
- 6) положение о конфликтной комиссии при проведении экзаменов;

- 7) положение о формах получения образования в данном образовательном учреждении (экстернат, самообразование по индивидуальным программам, семейное образование);
- 8) положение об объединениях обучающихся, воспитанников;
- 9) положение о государственной (итоговой) аттестации выпускников 9-х и 11-х (12-х) классов общеобразовательных учреждений;
- 10) положение об учебном кабинете;
- 11) положения о школьной предметной олимпиаде, о конкурсах;
- 12) положение о порядке предоставления платных услуг (осуществлении приносящей доход деятельности образовательного учреждения);
- 13) положение об оплате работников общеобразовательного учреждения.

2.5. В состав эксплуатационных документов, используемых при оказании услуги в сфере общего образования входят:

- 1) технические паспорта на оборудование;
- 2) сертификаты качества на оборудование;
- 3) технический паспорт общеобразовательного учреждения;
- 4) иные эксплуатационные документы.

Эксплуатационные документы на оборудование, приборы и аппаратуру должны способствовать обеспечению их нормального и безопасного функционирования, обслуживания и поддержания в работоспособном состоянии.

Техническая проверка, ремонт оборудования осуществляются организациями, имеющими лицензию на данный вид деятельности, на основании договора с учреждением.

2.6. Государственные стандарты по предоставлению услуги в сфере общего образования, а также настоящий Стандарт, должны составлять нормативную основу практической работы соответствующего учреждения.

В процессе предоставления услуги в сфере общего образования общеобразовательные учреждения должны обеспечивать соблюдение государственных образовательных стандартов, утвержденных приказом Министерства образования Российской Федерации от 05.03.2004 № 1089, а также настоящего Стандарта.

2.7. В учреждении по предоставлению услуги в сфере общего образования в обязательном порядке обеспечивается постоянный анализ существующих документов, а также включение в них необходимых изменений и изъятие из обращения устаревших документов.

2.3. Условия размещения и режим работы общеобразовательных учреждений.

Услуга по предоставлению общедоступного и бесплатного начального общего, основного общего, среднего (полного) общего образования предоставляется общеобразовательными учреждениями следующих видов:

- 1) основная общеобразовательная школа;
- 2) средняя общеобразовательная школа;

Государственный статус образовательного учреждения (тип и вид) определяется в соответствии с уровнем и направленностью реализуемых им образовательных программ и устанавливается при государственной аккредитации учреждения.

Общеобразовательное учреждение, должно быть размещено в специально предназначенном здании и помещении, доступном для населения. Общеобразовательные учреждения должны размещаться в каждом территориальном округе в пределах территориальной доступности жителей одного или нескольких микрорайонов. Управление образования определяет территории, обслуживаемые общеобразовательными учреждениями.

Режим работы общеобразовательных учреждений – с 8.00 до 20.00 часов в рабочие дни и в субботу.

Площадь, занимаемая общеобразовательным учреждением, должна обеспечивать размещение работников и получателей услуг, предоставление общеобразовательных услуг в соответствии с санитарными правилами и нормами СанПиН 2.4.2.2821-10, утвержденными постановлением Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 29 декабря 2010 г. N 189. В общеобразовательном учреждении должны быть предусмотрены следующие помещения:

- 1) учебные помещения (классные комнаты и помещения для дополнительного образования детей);
- 2) гардеробная;
- 3) актовый зал;
- 4) спортивный зал;
- 5) библиотека;
- 6) медицинский пункт;
- 7) столовая и т.д.

По площади и техническому состоянию помещения должны отвечать требованиям противопожарной безопасности, безопасности труда, санитарно-эпидемиологическим требованиям, и быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг (повышенная температура воздуха, влажность воздуха, запыленность, загрязненность, шум, вибрация и так далее).

2.4. Техническое оснащение общеобразовательных учреждений.

Каждое общеобразовательное учреждение должно быть оснащено оборудованием, аппаратурой и приборами, отвечающими требованиям СанПиН 2.4.2.2821-10, стандартов, технических условий, других нормативных документов и обеспечивающими надлежащее качество услуг в сфере общего образования.

Основным оснащением общеобразовательного учреждения являются:

- 1) в учебных помещениях:
 - а) столы (парти) ученические, чертежные, лабораторные (в зависимости от назначения помещения);
 - б) аудиторные доски;
 - в) шкафы для учебно-наглядных пособий;
 - г) компьютеры;
 - д) мультимедийные проекторы и экраны;
- 2) в помещениях столовых:
 - а) прилавки;
 - б) столы;
 - в) скамьи или стулья (табуреты);
- 3) в актовых залах:
 - а) театральные кресла;
 - б) оборудование сцены;

и другое.

Специальное оборудование, приборы и аппаратуру следует использовать строго по назначению в соответствии с эксплуатационными документами, содержать в технически исправном состоянии, которое следует систематически проверять. Неисправное специальное оборудование, приборы и аппаратура, должны быть заменены, отремонтированы (если они подлежат ремонту) или изъяты из эксплуатации.

Состояние электрического оборудования, используемого в учреждении, определяется путем проведения визуального осмотра, замеров сопротивления изоляции (проверка качества изоляции проводов) и т.д.

2.5. Укомплектованность общеобразовательных учреждений кадрами и их квалификация.

Общеобразовательное учреждение должно располагать необходимым числом специалистов в соответствии со штатным расписанием, а также в соответствии с количеством укомплектованных учащимися классов.

Порядок комплектования персонала общеобразовательного учреждения регламентируется штатным расписанием, утвержденным директором школы, согласованным с учредителем.

Предоставление услуги в сфере общего образования осуществляют следующие виды персонала:

1) административно-управленческий персонал (директор учреждения, заместители директора);

2) педагогические работники и специалисты (учителя, педагоги дополнительного образования, воспитатели, социальные педагоги, педагоги-психологи, библиотекари и др.);

3) учебно-вспомогательный персонал и технические исполнители (делопроизводитель, лаборант, секретарь-машинистка и др.)

4) рабочие (уборщик служебных помещений, подсобный рабочий, гардеробщик, сторож, дворник, и др.).

Каждый специалист образовательного учреждения должен иметь соответствующее образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладать знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных на него обязанностей.

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

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

На педагогическую работу принимаются лица, имеющие высшее или среднее профессиональное образование, подтвержденное документами об образовании.

2.6. Требования к технологии оказания общеобразовательной услуги.

Содержание образования в конкретном общеобразовательном учреждении должно определяться образовательной программой (образовательными программами), разрабатываемой, принимаемой и реализуемой этим общеобразовательным учреждением самостоятельно на основе государственных образовательных стандартов, примерных образовательных программ. Программы должны быть составлены с учетом возрастных и психофизических возможностей учащихся.

Организация образовательного процесса в общеобразовательном учреждении должна быть регламентирована:

1) учебным планом образовательного учреждения, разработанным в соответствии с Федеральным базисным учебным планом, годовым календарным учебным графиком, разрабатываемым и утверждаемым общеобразовательным учреждением самостоятельно и согласованным с Управлением образования администрации Катав-Ивановского муниципального района, и расписаниями занятий;

2) программами учебных предметов, элективных курсов (курсов по выбору учащихся), рекомендуемыми или допущенными Министерством образования и науки Российской Федерации; Министерством образования и науки Челябинской области, рабочими программами педагогов, разработанными на основе примерных типовых программ.

Учебная нагрузка, режим занятий обучающихся, должны определяться уставом общеобразовательного учреждения на основе рекомендаций, согласованных с органами государственной санитарно-эпидемиологической службы.

Продолжительность перемен между уроками составляет не менее 10 минут, большой перемены (после 2 или 3 уроков) - 20 - 30 минут. Вместо одной большой перемены допускается после 2 и 3 уроков устанавливать две перемены по 20 минут каждая.

В общеобразовательном учреждении должно быть предусмотрено помещение для питания обучающихся.

Максимальный объем еженедельной аудиторной учебной нагрузки учащихся при пятидневной учебной неделе составляет не более:

- 1) для 1-го класса – 21 час.
- 2) для 2-4-х классов – 23 часа;
- 3) для 5-го классов – 29 часов;
- 4) для 6-го класса – 30 часов;
- 5) для 7-го класса – 32 часа;
- 6) для 8-9 классов – 33 часа;
- 7) для 10-11 классов – 34 часа.

Продолжительность каникул в течение учебного года должна составлять не менее 30 календарных дней, в летний период – не менее 8 недель.

Освоение образовательных программ основного общего, среднего (полного) общего образования должно завершаться обязательной государственной (итоговой) аттестацией выпускников, по результатам которой общеобразовательное учреждение в соответствии с лицензией выдает лицам, прошедшим итоговую аттестацию, документы о соответствующем образовании. Общеобразовательные учреждения, имеющие государственную аккредитацию, выдают лицам, прошедшим государственную (итоговую) аттестацию, документы государственного образца об уровне образования.

Общеобразовательное учреждение должно осуществлять индивидуальный учет результатов освоения обучающимися образовательных программ, а также хранение в архивах данных об этих результатах на бумажных и (или) электронных носителях.

Уровень подготовки выпускников должен соответствовать государственным образовательным стандартам и давать возможность получения образования на следующем уровне.

Родителям (законным представителям) несовершеннолетних обучающихся должна быть обеспечена возможность ознакомления с ходом и содержанием образовательного процесса, а также с оценками успеваемости обучающихся.

Причиной отказа в оказании общеобразовательной услуги может являться:

- 1) соответствующее заключение учреждения здравоохранения о медицинском состоянии ребенка;
- 2) отсутствие свободных мест в общеобразовательном учреждении для детей, не проживающих на территории, закрепленной за учреждением;
- 3) исключение обучающихся, достигших возраста 15 лет, из учреждения за грубые и неоднократные нарушения устава общеобразовательного учреждения с согласия территориальной комиссии по делам несовершеннолетних.

Порядок приема граждан в общеобразовательные учреждения должен быть доведен до сведения обучающихся, их родителей (законных представителей), утверждается образовательным учреждением и закрепляется в уставе общеобразовательного учреждения. Порядок приема должен обеспечивать прием всех граждан, которые проживают на территории, обслуживаемой учреждением, и имеют право на получение образования соответствующего уровня.

При приеме гражданина в общеобразовательное учреждение последнее обязано ознакомить учащихся и (или) его родителей (законных представителей) с уставом общеобразовательного учреждения, лицензией на право ведения образовательной деятельности, со свидетельством о государственной аккредитации общеобразовательного учреждения, образовательными программами и другими документами, регламентирующими организацию образовательного процесса.

Права и обязанности обучающихся общеобразовательного учреждения должны быть определены уставом данного учреждения и иными, предусмотренными этим

уставом, локальными актами общеобразовательного учреждения. Обучающиеся и их родители должны быть с ними ознакомлены.

Медицинское обслуживание обучающихся общеобразовательного учреждения обеспечивается медицинским персоналом, который закреплен органом здравоохранения за этим учреждением. Общеобразовательное учреждение обязано предоставить помещение с соответствующими условиями для работы медицинских работников.

2.7. Информационное сопровождение деятельности общеобразовательных учреждений.

Информационное сопровождение деятельности общеобразовательных учреждений, порядка и правил предоставления общеобразовательной услуги должно быть доступно населению города. Состояние и состав данной информации должны соответствовать требованиям Закона Российской Федерации от 07.02.92 № 2300-1 «О защите прав потребителей».

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

Информирование граждан осуществляется посредством:

- 1) публикации настоящего стандарта в средствах массовой информации;
- 2) публикации информации об общеобразовательных учреждениях и объемах предоставляемых услуг в сети Интернет на сайте Управления образования администрации Катав-Ивановского муниципального района, на сайте общеобразовательного учреждения;
- 3) информационных стендов (уголков получателей услуг).

В каждом общеобразовательном учреждении должны быть информационные стойки, содержащие копии лицензии, устава учреждения; сведения о бесплатных и платных услугах; требования к обучающимся, соблюдение которых обеспечивает выполнение качественной услуги; список государственных и муниципальных органов власти и должностных лиц, осуществляющих защиту прав детей на образование (с указанием способов связи с ними); настоящий стандарт.

Получатель услуги вправе потребовать предоставления необходимой и достоверной информации о выполняемых услугах, обеспечивающей их компетентный выбор.

Получатель услуги (родители, лица, их заменяющие) вправе быть осведомленным о выполняемых действиях и процедурах специалистов в сфере общего образования.

Информация о деятельности учреждения, о порядке и правилах предоставления услуг должна обновляться (актуализироваться) по мере необходимости, но не реже чем раз в год.

2.8. Критерии оценки качества услуги:

- 1) полнота предоставления услуги в соответствии с установленными настоящим стандартом требованиями ее предоставления;
- 2) результативность предоставления услуги в сфере общего образования по результатам оценки соответствия оказанной услуги стандарту, изучения обращений граждан и опросов населения.

Качественное предоставление услуги в сфере общего образования характеризуют:

- 1) доступность, безопасность и эффективность начального общего, основного общего, среднего (полного) общего образования;
- 2) соблюдение требований к уровню подготовки выпускников (обучающихся) всех ступеней общего образования;
- 3) выполнение государственного стандарта общего образования;
- 4) наличие условий для всестороннего развития детей и подростков;

- 5) отсутствие профессионально-педагогических ошибок и нарушений технологии оказания услуги в сфере общего образования;
- 6) оптимальность использования ресурсов общеобразовательного учреждения;
- 7) удовлетворенность обучающихся и их родителей педагогическим обслуживанием;
- 8) выполнение руководством общеобразовательного учреждения управлеченческих функций (анализ, планирование, организация, контроль, регулирование (коррекция)).

2.9. Система индикаторов (характеристик) качества услуги:

№ п/п	Индикаторы качества бюджетной услуги	Значение индикатора, единица измерения
1.	Удельный вес выпускников общеобразовательных учреждений, поступивших в учреждения начального, среднего и высшего профессионального образования	не менее 94%
2.	Обеспеченность общеобразовательных учреждений доступом в Интернет	100 %
3.	Удельный вес лиц, сдавших единый государственный экзамен, в числе выпускников общеобразовательных муниципальных учреждений, участвовавших в едином государственном экзамене	100 %
4.	Доля обучающихся, отчисленных по разным причинам из образовательного учреждения и не продолжающих получение обязательного общего образования	не более 0,01%
5.	Укомплектованность педагогическими кадрами	не менее 98%
6.	Доля педагогов, прошедших курсовую подготовку и профессиональную переподготовку для работы в соответствии с федеральными государственными образовательными стандартами в текущем году от общего количества педагогов	не менее 10 %
7.	Охват учащихся организованным горячим питанием	не менее 85%
8.	Доля обучающихся, которым предоставлена возможность обучаться в образовательных учреждениях, отвечающих современным требованиям	не менее 75%
9.	Доля школьников, обучающихся по федеральным государственным образовательным стандартам от общей численности обучающихся	не менее 15 %
10.	Доля детей с ограниченными возможностями здоровья и детей – инвалидов, которым созданы условия для получения качественного общего образования (в том числе с использованием дистанционных образовательных технологий) в общей численности детей с ограниченными возможностями здоровья и детей – инвалидов	не менее 70 %
11.	Доля победителей, призеров всероссийских мероприятий в общем количестве участников всероссийских мероприятий среди обучающихся	не менее 1 %