

20



МЭРИЯ ГОРОДА ЯРОСЛАВЛЯ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

28.05.2015

№ 1024

Об утверждении стандартов качества муниципальных услуг, оказываемых муниципальными образовательными учреждениями города Ярославля на основании муниципального задания

В соответствии с постановлениями мэрии города Ярославля от 08.11.2011 № 2960 «Об утверждении Перечня услуг (работ), оказываемых (выполняемых) муниципальными учреждениями города Ярославля за счет бюджетных средств», от 30.06.2009 № 2080 «Об утверждении Положения о стандартах качества муниципальных услуг, оказываемых физическим и юридическим лицам на территории города Ярославля», а также в целях повышения эффективности и качества оказания муниципальных услуг

МЭРИЯ ГОРОДА ЯРОСЛАВЛЯ ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить стандарты качества муниципальных услуг, оказываемых муниципальными образовательными учреждениями города Ярославля на основании муниципального задания:

- стандарт качества муниципальной услуги «Реализация основной общеобразовательной программы дошкольного образования» (приложение 1);
- стандарт качества муниципальной услуги «Осуществление присмотра и ухода за детьми, осваивающими образовательные программы дошкольного образования» (приложение 2);
- стандарт качества муниципальной услуги «Реализация основных общеобразовательных программ начального общего, основного общего и среднего общего образования» (приложение 3);
- стандарт качества муниципальной услуги «Реализация адаптированных основных общеобразовательных программ начального общего, основного общего и среднего общего образования в классах с осуществлением квалифицированной коррекции ограниченных возможностей здоровья детей» (приложение 4);
- стандарт качества муниципальной услуги «Присмотр и уход за детьми в группах продленного дня» (приложение 5);
- стандарт качества муниципальной услуги «Реализация дополнительных общеобразовательных программ и дополнительных предпрофессиональных программ» (приложение 6);

- стандарт качества муниципальной услуги «Реализация дополнительных профессиональных программ повышения квалификации» (приложение 7);
- стандарт качества муниципальной услуги «Организация отдыха детей и молодежи в каникулярное время на базе муниципальных учреждений» (приложение 8).

2. Признать утратившим силу постановление мэрии города Ярославля от 22.11.2012 № 2590 «Об утверждении стандартов качества муниципальных услуг, оказываемых муниципальными образовательными учреждениями города Ярославля на основании муниципального задания».

3. Контроль за исполнением постановления возложить на заместителя мэра города Ярославля по социальной политике.

4. Постановление вступает в силу со дня его официального опубликования.

Первый заместитель мэра города Ярославля

А.В. Нечаев



СТАНДАРТ КАЧЕСТВА МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ
«РЕАЛИЗАЦИЯ ОСНОВНОЙ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ
ДОШКОЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ»

1. Общие положения.

1.1. Стандарт качества муниципальной услуги «Реализация основной общеобразовательной программы дошкольного образования» (далее – Стандарт) разработан в соответствии с постановлением мэра города Ярославля от 30.06.2009 № 2080 «Об утверждении Положения о стандартах качества муниципальных услуг, оказываемых физическим и юридическим лицам на территории города Ярославля».

1.2. Стандарт распространяется на муниципальную услугу «Реализация основной общеобразовательной программы дошкольного образования» (далее – Услуга), включенную в Перечень услуг (работ), оказываемых (выполняемых) муниципальными учреждениями города Ярославля за счет бюджетных средств, утвержденный постановлением мэрии города Ярославля от 08.11.2011 № 2960.

1.3. Предмет (содержание) Услуги:

- прием граждан на обучение по образовательным программам дошкольного образования в соответствии с требованиями законодательства в сфере образования;

- образовательная деятельность по образовательным программам дошкольного образования; для детей с ограниченными возможностями здоровья по адаптированной образовательной программе, а для инвалидов также в соответствии с индивидуальной программой реабилитации инвалида;

- создание безопасных условий обучения, присмотра и ухода в соответствии с установленными нормами, обеспечивающими жизнь и здоровье воспитанников, для реализации гарантированного гражданам Российской Федерации права на получение бесплатного дошкольного образования;

- создание необходимых условий для получения без дискриминации качественного образования лицами с ограниченными возможностями здоровья, для коррекции нарушений развития и социальной адаптации, оказания ранней коррекционной помощи на основе специальных педагогических подходов и наиболее подходящих для этих лиц языков, методов и способов общения и условия, в максимальной степени способствующие получению образования определенного уровня и определенной направленности, а также социальному развитию этих лиц, в том числе посредством организации инклюзивного образования лиц с ограниченными возможностями здоровья.

1.4. Услуга оказывается муниципальными образовательными учреждениями и другими организациями, в которых размещается муниципальное задание (заказ), (далее – Организация или Организация, оказывающая Услугу). Информация об Организациях размещается на официальном портале города Ярославля в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»: <http://city-yaroslavl.ru>.

2. Правовые основы оказания Услуги.

Оказание Услуги осуществляется в соответствии с нормативными правовыми актами:

- Федеральным законом от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
- постановлением Правительства Российской Федерации от 10.07.2013 № 582 «Об утверждении Правил размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновления информации об образовательной организации»;
- постановлением Правительства Российской Федерации от 28.10.2013 № 966 «О лицензировании образовательной деятельности»;
- приказом 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»;
- приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 17.10.2013 № 1155 «Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта дошкольного образования»;
- приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 08.04.2014 № 293 «Об утверждении Порядка приема на обучение по образовательным программам дошкольного образования»;
- постановлением 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»;
- Уставом города Ярославля;
- приказом директора департамента образования мэрии города Ярославля от 30.03.2015 № 01-05/208 «Об утверждении Порядка работы с автоматизированной информационной системой АИСДОУ «Электронная очередь»;
- ежегодно издаваемым приказом директора департамента образования мэрии города Ярославля о закреплении Организаций за конкретными территориями города Ярославля.

3. Потребители Услуги.

3.1. Потребителями Услуги являются дети в возрасте от 1 года до 7 лет включительно (далее – Потребитель), от имени которых выступают родители (законные представители).

3.2. Особенности оказания Услуги отдельным категориям Потребителей не устанавливаются.

4. Требования, обеспечивающие доступность Услуги для её Потребителей.

4.1. Получить Услугу может любой Потребитель, имеющий право на получение дошкольного образования: вне зависимости от пола, расы, национальности, языка, происхождения, отношения к религии, убеждений, социального, имущественного и должностного положения родителей, иных обстоятельств.

4.2. Услуга оказывается Потребителям, родители (законные представители) которых получили сведения об обеспечении их детей местами на основании утвержденных

комиссией департамента образования мэрии города Ярославля списков детей, которые направлены для зачисления в Организацию.

4.3. Получить Услугу можно в Организациях, осуществляющих образовательную деятельность. Информацию о режиме работы Организаций, оказывающих Услугу, порядок доступа и обращений родителей (законных представителей) Потребителя, образец бланка заявления можно получить на информационных стендах Организаций и на официальных сайтах Организаций в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

4.4. Формы получения дошкольного образования и формы обучения в Организации по конкретной образовательной программе дошкольного образования определяются федеральным государственным образовательным стандартом дошкольного образования, если иное не установлено Федеральным законом от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации». Допускается сочетание различных форм получения образования и форм обучения.

4.5. Образовательная деятельность по образовательным программам дошкольного образования в Организации осуществляется в группах общеразвивающей, компенсирующей, оздоровительной и комбинированной направленности.

В группах общеразвивающей направленности осуществляется реализация образовательной программы дошкольного образования.

В группах компенсирующей направленности осуществляется реализация адаптированной образовательной программы дошкольного образования для детей с ограниченными возможностями здоровья с учетом особенностей их психофизического развития, индивидуальных возможностей, обеспечивающей коррекцию нарушений развития и социальную адаптацию воспитанников с ограниченными возможностями здоровья.

В группах оздоровительной направленности осуществляется реализация образовательной программы дошкольного образования, а также комплекс санитарно-гигиенических, лечебно-оздоровительных и профилактических мероприятий и процедур. Группы оздоровительной направленности создаются для детей с туберкулезной интоксикацией, часто болеющих детей и других категорий детей, нуждающихся в длительном лечении и проведении для них необходимого комплекса специальных лечебно-оздоровительных мероприятий.

В группах комбинированной направленности осуществляется совместное образование здоровых детей и детей с ограниченными возможностями здоровья в соответствии с образовательной программой дошкольного образования, адаптированной для детей с ограниченными возможностями здоровья с учетом особенностей их психофизического развития, индивидуальных возможностей, обеспечивающей коррекцию нарушений развития и социальную адаптацию воспитанников с ограниченными возможностями здоровья.

Образовательная деятельность по образовательным программам дошкольного образования в Организации для детей - инвалидов осуществляется по адаптированной образовательной программе, а также в соответствии с индивидуальной программой реабилитации инвалида.

4.6. В Организации разрабатываются и утверждаются образовательные программы дошкольного образования в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом дошкольного образования и с учетом соответствующих примерных образовательных программ дошкольного образования.

4.7. Родители (законные представители) детей, направленных в Организацию, либо являющихся воспитанниками Организации, вправе осуществлять выбор Организации,

закрепленной за территорией проживания детей, способами, установленными департаментом образования мэрии города Ярославля.

4.8. Организации, оказывающие Услуги, должны быть размещены в специально предназначенных зданиях и помещениях, доступных для Потребителей с учетом пешеходной и транспортной доступности.

4.9. Режим работы и длительность пребывания Потребителей определяются уставом соответствующей Организации.

4.10. Услуга является бесплатной для Потребителей.

5. Принятие решения об оказании Услуги.

5.1. Направление детей, поставленных на учет в автоматизированной информационной системе АИСДОУ «Электронная очередь», в Организации для оказания Услуги осуществляется в порядке, установленном департаментом образования мэрии города Ярославля.

5.2. Для получения Услуги родители (законные представители) Потребителя в течение 30 календарных дней после получения сведений о направлении Потребителей в Организацию обращаются к руководителю Организации.

5.3. Прием в Организацию осуществляется по личному заявлению родителя (законного представителя) Потребителя при предъявлении оригинала документа, удостоверяющего личность родителя (законного представителя), либо оригинала документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина и лица без гражданства в Российской Федерации.

В личном заявлении родители (законные представители) Потребителя указывают следующие сведения:

- фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) Потребителя;
- дата и место рождения Потребителя;
- фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) родителей (законных представителей) Потребителя;
- адрес места жительства Потребителя, его родителей (законных представителей);
- контактные телефоны родителей (законных представителей) Потребителя.

Подписью родителей (законных представителей) Потребителя фиксируется согласие на обработку их персональных данных и персональных данных Потребителя в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

Прием детей, впервые поступающих в образовательную организацию, осуществляется на основании медицинского заключения.

При подаче заявления предъявляются:

- оригинал свидетельства о рождении ребенка или документ, подтверждающий родство заявителя (или законность представления прав ребенка);
- свидетельство о регистрации ребенка по месту жительства или по месту пребывания или документ, содержащий сведения о регистрации ребенка по месту жительства или по месту пребывания.

Родители (законные представители) Потребителей, являющихся иностранными гражданами или лицами без гражданства, дополнительно предъявляют документ, подтверждающий родство заявителя (или законность представления прав ребенка), и документ, подтверждающий право заявителя на пребывание в Российской Федерации.

Иностранные граждане и лица без гражданства все документы представляют на русском языке или вместе с заверенным в установленном порядке переводом на русский язык.

5.4. При приеме Потребителя в Организацию осуществляется регистрация заявления и документов, представленных родителями (законными представителями), в журнале приема заявлений о приеме в Организацию. Родителям (законным представителям) Потребителя выдается расписка в получении документов. Копии предъявляемых при приеме документов хранятся в Организации на время обучения Потребителя.

5.5. При подаче заявления о приеме Потребителя Организация знакомит родителей (законных представителей) Потребителя 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.

При наличии свободных мест прием Потребителей в Организацию осуществляется в течение всего учебного года.

5.6. Потребители, родители (законные представители) которых не представили необходимые для приема документы в соответствии с пунктом 5.3 Стандарта, остаются на учете детей, нуждающихся в предоставлении места в Организации. Место в образовательную организацию Потребителю предоставляется при освобождении мест в соответствующей возрастной группе в течение года.

5.7. После приема документов, указанных в пункте 5.3 Стандарта, Организация заключает договор об образовании по образовательным программам дошкольного образования (далее – договор об образовании) с родителями (законными представителями) Потребителя.

5.8. Зачисление в Организацию Потребителя производится приказом руководителя Организации, изданным в течение трех рабочих дней после заключения договора об образовании. На всех Потребителей Организацией ведутся личные дела, в которых хранятся все предоставленные документы.

5.9. Потребители с ограниченными возможностями здоровья принимаются на обучение по адаптированной образовательной программе дошкольного образования только с согласия родителей (законных представителей) и на основании рекомендаций психолого-медико-педагогической комиссии.

5.10. Основанием для отказа в оказании Услуги является отсутствие в Организации свободных мест.

6. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления оказания Услуги и сроки приостановления оказания Услуги.

Оказание Услуги приостанавливается по инициативе родителей (законных представителей) Потребителя на основании их письменного заявления.

Возобновление оказания Услуги осуществляется при предоставлении медицинского заключения, разрешающего посещать Организацию.

7. Требования к сроку оказания Услуги, а также к срокам на совершение действий, принятие решений в процессе оказания Услуги.

7.1. Срок оказания Услуги определяется с даты подачи заявления родителями (законными представителями) Потребителя в Организацию на период действия договора об образовании между родителями (законными представителями) Потребителя и Организацией.

7.2. Оказание Услуги осуществляется в часы работы Организации.

7.3. Прекращение оказания Услуги осуществляется в связи с отчислением Потребителя из Организации по следующим основаниям:

- в связи с получением образования (завершением обучения);
- досрочно в следующих случаях: по инициативе родителей (законных представителей), в том числе в случае перевода Потребителя для продолжения освоения образовательной программы в другую Организацию, либо по обстоятельствам, не зависящим от воли родителей (законных представителей) и Организации, в том числе в случае ликвидации Организации.

8. Требования к Организации, оказывающей Услугу.

8.1. Организация, оказывающая Услугу, должна иметь необходимые помещения, оборудование и оснащение для оказания Услуги. Перечень функциональных кабинетов и других объектов, необходимых для реализации дополнительных образовательных программ, определяется образовательными программами, которые реализует Организация.

8.2. Территория, помещения, оборудование и оснащение Организации должны соответствовать лицензионным требованиям, в том числе требованиям СанПиН, пожарной безопасности, норм охраны труда. Во всех помещениях должен быть обеспечен необходимый санитарно-гигиенический режим.

8.3. Организация должна обеспечить безопасность образовательного процесса и всех мероприятий, проводимых с Потребителями.

8.4. Организация должна быть обеспечена соответствующими педагогическими кадрами, имеющими среднее профессиональное или высшее образование, подтвержденное документами государственного образца об уровне образования и (или) квалификации, и отвечающими квалификационным требованиям, указанным в квалификационных справочниках, и (или) профессиональным стандартам, и учебно-вспомогательным персоналом согласно штатному расписанию.

8.5. В Организациях в целях обеспечения реализации образовательных программ формируются библиотеки, в том числе цифровые (электронные) библиотеки, обеспечивающие доступ к профессиональным базам данных, информационным справочным и поисковым системам, а также иным информационным ресурсам. Библиотечный фонд должен быть укомплектован печатными и (или) электронными учебными изданиями (включая учебные пособия), методическими и периодическими изданиями по всем реализуемым образовательным программам.

8.6. Учебные издания, используемые при реализации образовательных программ, определяются Организацией с учетом требований федеральных государственных образовательных стандартов, а также примерных образовательных программ дошкольного образования.

8.7. Организация обязана предоставить помещение с соответствующими условиями для работы медицинских работников, осуществлять контроль их работы в целях охраны и укрепления здоровья Потребителей.

8.8. Организации при реализации образовательных программ создают условия для охраны здоровья Потребителей, в том числе обеспечивают:

- 1) текущий контроль за состоянием здоровья Потребителей;
- 2) проведение санитарно-гигиенических, профилактических и оздоровительных мероприятий, обучение и воспитание в сфере охраны здоровья граждан в Российской Федерации;
- 3) соблюдение государственных санитарно-эпидемиологических правил и нормативов;
- 4) расследование и учет несчастных случаев с Потребителями во время пребывания в Организации в порядке, установленном федеральным органом исполнительной власти,

осуществляющим функции по выработке государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере образования, по согласованию с федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере здравоохранения.

8.9. Количество и соотношение возрастных групп в Организации определяется учредителем в соответствии с требованиями СанПиН.

8.10. При наличии запроса родителей (законных представителей) Потребителя допускается функционирование групп кратковременного пребывания (от 3 до 5 часов в день).

8.11. Услуга оказывается Организациями, функционирующими в соответствии со следующими документами:

- уставом;
- лицензией на осуществление образовательной деятельности;
- положениями, правилами, инструкциями;
- заключениями органов санитарно-эпидемиологического надзора и пожарного надзора о пригодности используемых зданий и помещений для осуществления образовательного процесса;
- приказами и распоряжениями руководителя Организации;
- образовательной программой дошкольного образования, разработанной и утвержденной Организацией в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом дошкольного образования и с учетом соответствующих примерных образовательных программ дошкольного образования.

8.12. Содержание образовательного процесса в Организации определяется образовательной программой дошкольного образования, разрабатываемой, принимаемой и утверждаемой им самостоятельно.

8.13. Режим непосредственно образовательной деятельности Потребителей в Организации определяется СанПиН.

8.14. При предоставлении Услуги Потребителям Организация должна обеспечить их защиту от информации, пропаганды и агитации, наносящих вред их здоровью, нравственному и духовному развитию, в том числе от национальной, классовой, социальной нетерпимости, от рекламы алкогольной продукции и табачных изделий, от пропаганды социального, расового, национального и религиозного неравенства.

8.15. Организация обязана строго соблюдать установленные нормативными правовыми актами нормы распространения печатной продукции, аудио- и видеопроизведений; недопустимо распространение продукции, пропагандирующей насилие и жестокость, порнографию, наркоманию, токсикоманию, антиобщественное поведение.

8.16. Организации самостоятельны в осуществлении образовательной деятельности, в определении содержания образования, выборе учебно-методического обеспечения, образовательных технологий по реализуемым ими образовательным программам, в подборе и расстановке кадров, научной, административной, финансово-экономической деятельности, разработке и принятии локальных нормативных актов и иной деятельности в пределах, установленных действующими нормативными правовыми актами и уставом.

8.17. Компетенция и ответственность Организации определяются статьей 28 Федерального закона от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации».

8.18. Ответственность за оказание Услуги несет руководитель Организации.

9. Требования к информационному обеспечению Потребителей.

9.1. Организации формируют открытые и общедоступные информационные ресурсы, содержащие информацию об их деятельности, реализуемых программах, и обеспечивают доступ к таким ресурсам посредством размещения их в информационно-телекоммуникационных сетях, в том числе на официальных сайтах Организаций в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», в соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 10.07.2013 № 582 «Об утверждении Правил размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновления информации об образовательных организациях».

9.2. Дополнительно к информации, предусмотренной пунктом 9.1 Стандарта, на информационном стенде Организации и на официальном сайте Организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» не позднее 1 апреля текущего года размещается информация о сроках приема документов, копии приказа директора департамента образования мэрии города Ярославля о закреплении Организаций за конкретными территориями города Ярославля и в 3-дневный срок после издания приказы о зачислении Потребителей в Организацию.

9.3. Информирование родителей (законных представителей) Потребителя о порядке оказания Услуги осуществляют департамент образования мэрии города Ярославля и Организации.

9.4. Информирование родителей (законных представителей) Потребителя о порядке оказания Услуги проводится в форме:

- устного информирования;
- письменного информирования (размещение информации на информационных стендах в Организации);
- через официальный сайт Организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

9.5. Сведения о месте нахождения и графике работы департамента образования мэрии города Ярославля, Организаций, номера телефонов для справок размещаются на информационных стендах в департаменте образования мэрии города Ярославля по адресу: город Ярославль, Волжская набережная, д. 27, на официальных сайтах Организаций и департамента образования мэрии города Ярославля в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»: www.yar-edudep.ru, а также предоставляются по телефонам департамента образования мэрии города Ярославля: 40-51-00, 40-51-42, 40-51-43.

9.6. Организация обязана ознакомить родителя (законного представителя) Потребителя 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. Режим работы Организации, порядок доступа и обращения родителей (законных представителей) в Организацию размещаются на официальном сайте Организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

9.7. Консультирование по вопросам приема и обучения в Организации осуществляют назначенные руководителем педагогические работники Организации.

9.8. Департамент образования мэрии города Ярославля осуществляет консультирование граждан по всем вопросам, связанным с оказанием Услуги.

10. Требования к результату оказания Услуги.

10.1. Работа Организации должна быть направлена на полное удовлетворение нужд Потребителей, повышение качества оказания Услуги.

10.2. Результатом оказания Услуги является реализация права Потребителя на получение общедоступного и бесплатного дошкольного образования.

11. Основные показатели оценки качества оказания Услуги.

№ п/п	Наименование показателя оценки качества Услуги	Единица измерения	Значение индикатора
1.	Сохранение контингента воспитанников	%	100% (при условии сохранения либо увеличении контингента воспитанников)
2.	Количество жалоб родителей (законных представителей) Потребителей на нарушение требований Стандарта, признанных обоснованными	количество обоснованных жалоб, %	0 % (отсутствие обоснованных жалоб)
3.	Удовлетворенность родителей (законных представителей) Потребителей	%	не менее 60% родителей (законных представителей) Потребителей удовлетворены Услугой
4.	Доля дней, проведенных Потребителями в группах детских садов общеразвивающей, комбинированной и компенсирующей направленностей, по факту	%	не менее 70% от плана
5.	Доля дней, проведенных Потребителями в группах оздоровительной направленности, по факту	%	не менее 65% от плана
6.	Доля Потребителей, ни разу не болевших (индекс здоровья)	%	не менее 8%
7.	Доля дней, пропущенных одним Потребителем в отчетном периоде по болезни	%	100% (в среднем на одного ребенка не более 19 дней в год)
8.	Соответствие образовательного и квалификационного уровня педагогических кадров установленным требованиям	%	не менее 70% педагогических работников имеют педагогическое образование и прошли аттестацию

12. Порядок подачи, регистрации и рассмотрения жалоб на несоответствующее оказание Услуги, на несоблюдение Стандарта.

12.1. Родители (законные представители) Потребителя могут обжаловать действия (бездействие) Организации, нарушающие права её Потребителя, путем обращения к руководителю Организации, в комиссию по урегулированию споров между участниками

образовательных отношений, созданную в Организации, или в департамент образования мэрии города Ярославля.

12.2. Рассмотрение обращений по обжалованию действий (бездействия) Организации в процессе оказания Услуги осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

12.3. В Организации создается комиссия по урегулированию споров между участниками образовательных отношений (далее – Комиссия) в целях урегулирования разногласий между участниками образовательных отношений по вопросам реализации права на образование, в том числе в случаях возникновения конфликта интересов педагогического работника, применения локальных нормативных актов. Деятельность Комиссии регламентируется Федеральным законом от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», порядок создания, организации работы, принятия решений Комиссией и их исполнения устанавливается локальным нормативным актом, который принимается с учетом мнения советов родителей, а также представительных органов работников данной Организации.

13. Порядок контроля за оказанием Услуги.

13.1. Внутренний контроль за качеством оказания Услуги проводится руководителем Организации и его заместителями. Внутренний контроль подразделяется на:

- оперативный контроль;
- итоговый контроль;
- тематический контроль.

Организация должна иметь документально оформленную собственную систему контроля. Эта система должна:

- регулировать проверку и идентификацию Услуги на соответствие нормативным документам, регламентирующим ее оказание;
- обеспечивать самоконтроль персонала, оказывающего Услуги, как составную часть процесса контроля;
- обеспечивать приоритет родителей (законных представителей) Потребителей при оценке качества оказания Услуги;
- обеспечивать регулярную оценку степени удовлетворенности Потребителей, родителей (законных представителей) Потребителей качеством оказания Услуги путем проведения социологических опросов.

Выявленные недостатки по оказанию Услуги анализируются по каждому работнику Организации с рассмотрением на совещаниях, заседаниях педагогического совета с принятием мер к их устранению, применением дисциплинарных взысканий (если будет установлена вина в некачественном оказании Услуги).

13.2. Внешняя система контроля включает в себя контрольные мероприятия, которые осуществляет департамент образования мэрии города Ярославля, органы санитарно-эпидемиологического надзора, органы пожарного надзора в пределах их компетенции и другие контрольно-надзорные органы.

13.3. Контрольные мероприятия по оценке соответствия качества фактически оказываемой Услуги утвержденному Стандарту осуществляются департаментом образования мэрии города Ярославля в форме плановых контрольных мероприятий, внеплановых контрольных мероприятий Организаций и включают в себя выявление

несоответствий качества фактически оказываемой Услуги утвержденному Стандарту с целью последующего устранения нарушений.

13.4. Плановые контрольные мероприятия проводятся в соответствии с планом проведения контрольных мероприятий, ежегодно утверждаемым не позднее 1 марта директором департамента образования мэрии города Ярославля и доведенным до сведения Организаций.

13.5. Внеплановые контрольные мероприятия проводятся на основании приказа директора департамента образования мэрии города Ярославля о проверке Организации, действия которой обжалуются.

13.6. Контрольные мероприятия проводятся специалистами департамента образования мэрии города Ярославля в соответствии с приказом директора департамента образования мэрии города Ярославля. Деятельность проверяющих не должна нарушать нормальный режим работы Организации.

13.7. По окончании контрольных мероприятий составляется акт проведения контрольного мероприятия, в котором указываются документально подтвержденные факты нарушений, выявленные в ходе проверки, или отсутствие таковых, ссылки на нарушенные нормы Стандарта, а также выводы и предложения по устранению выявленных при проверке нарушений.

13.8. Должностные лица, по вине которых допущены нарушения положений Стандарта, несут дисциплинарную и иную ответственность в соответствии с действующим законодательством.

13.9. Ежегодный контроль за созданием условий для оказания Услуги проводится департаментом образования мэрии города Ярославля перед началом учебного года. Его результаты фиксируются в акте готовности Организации к работе в новом учебном году, подписываемом директором департамента образования мэрии города Ярославля.

СТАНДАРТ КАЧЕСТВА МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ
«ОСУЩЕСТВЛЕНИЕ ПРИСМОТРА И УХОДА ЗА ДЕТЬМИ, ОСВАИВАЮЩИМИ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ПРОГРАММЫ ДОШКОЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ»

1. Общие положения.

1.1. Стандарт качества муниципальной услуги «Осуществление присмотра и ухода за детьми, осваивающими образовательные программы дошкольного образования» (далее – Стандарт) разработан в соответствии с постановлением мэра города Ярославля от 30.06.2009 № 2080 «Об утверждении Положения о стандартах качества муниципальных услуг, оказываемых физическим и юридическим лицам на территории города Ярославля».

1.2. Стандарт распространяется на муниципальную услугу «Осуществление присмотра и ухода за детьми, осваивающими образовательные программы дошкольного образования» (далее – Услуга), включенную в Перечень услуг (работ), оказываемых (выполняемых) муниципальными учреждениями города Ярославля за счет бюджетных средств, и средств родителей (законных представителей), утвержденный постановлением мэрии города Ярославля от 08.11.2011 № 2960.

1.3. Предмет (содержание) Услуги: присмотр и уход за детьми – комплекс мер по организации питания и хозяйственно-бытового обслуживания детей, обеспечению соблюдения ими личной гигиены и режима дня.

1.4. Услуга оказывается муниципальными образовательными учреждениями и другими организациями, в которых размещается муниципальное задание (заказ), (далее – Организация или Организация, оказывающая Услугу). Информация об Организациях размещается на официальном портале города Ярославля в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»: <http://city-yaroslavl.ru>.

2. Правовые основы оказания Услуги.

Оказание Услуги осуществляется в соответствии с нормативными правовыми актами:

- Федеральным законом от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;

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

- постановлением Правительства Российской Федерации от 10.07.2013 № 582 «Об утверждении правил размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновления информации об образовательной организации»;

- постановлением 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»;

- Уставом города Ярославля;

- ежегодно издаваемым приказом директора департамента образования мэрии города Ярославля о размере родительской платы за присмотр и уход в муниципальных

образовательных организациях, реализующих образовательную программу дошкольного образования.

3. Потребители услуги.

3.1. Потребителями Услуги являются дети в возрасте от 1 года до 7 лет включительно (далее – Потребитель), зачисленные в Организацию на обучение по образовательным программам дошкольного образования, от имени которых выступают родители (законные представители).

3.2. Особенности оказания Услуги отдельным категориям Потребителей не устанавливаются.

4. Требования, обеспечивающие доступность Услуги для её Потребителей.

4.1. Получить Услугу может любой Потребитель, имеющий право на получение дошкольного образования: вне зависимости от пола, расы, национальности, языка, происхождения, отношения к религии, убеждений, социального, имущественного и должностного положения родителей, иных обстоятельств и проживающий на территории, за которой закреплена указанная Организация.

4.2. Сроки получения Услуги устанавливаются уставом Организации, в которую приказом руководителя Организации зачислен Потребитель на обучение по образовательным программам дошкольного образования, в соответствии с договором об образовании, заключаемым между родителями (законными представителями) Потребителя и Организацией.

4.3. Получить Услугу можно в Организациях, оказывающих Услугу:

- в группах общеразвивающей направленности, где осуществляется реализация образовательной программы дошкольного образования;

- в группах компенсирующей направленности, где осуществляется реализация адаптированной образовательной программы дошкольного образования для детей с ограниченными возможностями здоровья с учетом особенностей их психофизического развития, индивидуальных возможностей, обеспечивающей коррекцию нарушений развития и социальную адаптацию воспитанников с ограниченными возможностями здоровья;

- в группах оздоровительной направленности, где осуществляется реализация образовательной программы дошкольного образования, а также комплекс санитарно-гигиенических, лечебно-оздоровительных и профилактических мероприятий и процедур. Группы оздоровительной направленности создаются для детей с туберкулезной интоксикацией, часто болеющих детей и других категорий детей, нуждающихся в длительном лечении и проведении для них необходимого комплекса специальных лечебно-оздоровительных мероприятий;

- в группах комбинированной направленности, где осуществляется совместное образование здоровых детей и детей с ограниченными возможностями здоровья в соответствии с образовательной программой дошкольного образования, адаптированной для детей с ограниченными возможностями здоровья с учетом особенностей их психофизического развития, индивидуальных возможностей, обеспечивающей коррекцию нарушений развития и социальную адаптацию воспитанников с ограниченными возможностями здоровья.

4.4. За оказание Услуги учредитель Организации устанавливает плату, взимаемую с родителей (законных представителей), и ее размер, который определяется нормативным правовым актом учредителя о размере родительской платы. Родители (законные

представители) вносят ежемесячно плату за присмотр и уход за детьми в Организациях, оказывающих Услугу, в срок до 10 числа текущего месяца на лицевой счет Организации.

4.5. Организации, оказывающие Услугу, должны быть размещены в специально предназначенных зданиях и помещениях, доступных для Потребителей с учетом пешеходной и транспортной доступности.

4.6. Режим работы и длительность пребывания Потребителей определяются уставом соответствующей Организации.

4.7. Информацию о режиме работы Организации, оказывающей Услугу, родители (законные представители) могут получить на информационном стенде Организации и на официальном сайте Организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

4.8. Услуга оказывается Потребителям, зачисленным в состав воспитанников Организации, оказывающей Услугу.

5. Принятие решения об оказании Услуги.

Услуга оказывается Потребителям, указанным в разделе 3 Стандарта.

6. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления оказания Услуги и сроки приостановления оказания Услуги.

Оказание Услуги приостанавливается по инициативе родителей (законных представителей) Потребителя на основании их письменного заявления.

Возобновление оказания Услуги осуществляется при предоставлении медицинского заключения, разрешающего посещать Организацию.

7. Требования к сроку оказания Услуги, а также к срокам на совершение действий, принятие решений в процессе оказания Услуги.

7.1. Срок непосредственного оказания Услуги определяется с даты зачисления Потребителя в Организацию на период действия договора об образовании между родителями (законными представителями) Потребителя и Организацией.

7.2. Оказание услуги осуществляется в часы работы Организации.

8. Требования к Организации, оказывающей Услугу.

8.1. Организация, оказывающая Услугу, должна иметь необходимые помещения, оборудование и оснащение для оказания Услуги.

8.2. Территория, помещения, оборудование и оснащение Организации должны соответствовать лицензионным требованиям, в том числе требованиям СанПиН, пожарной безопасности, норм охраны труда. Во всех помещениях должен быть обеспечен необходимый санитарно-гигиенический режим.

8.3. Организация должна создавать безопасные условия присмотра и ухода за Потребителями, их содержания в соответствии с установленными нормами, обеспечивающими жизнь и здоровье Потребителей.

8.4. Количество и соотношение возрастных групп в Организации определяется учредителем в соответствии с требованиями СанПиН.

8.5. При наличии запроса родителей (законных представителей) Потребителя допускается функционирование групп кратковременного пребывания.

8.6. Услуга оказывается Организационными, функционирующими в соответствии со следующими документами:

- уставом;

- лицензией на осуществление образовательной деятельности;
- лицензией на медицинскую деятельность;
- положениями, правилами, инструкциями;
- заключениями органов санитарно-эпидемиологического надзора и пожарного надзора о пригодности используемых зданий и помещений для осуществления образовательного процесса;
- приказами и распоряжениями руководителя Организации.

8.7. Режим дня, организация питания Потребителей, дневного сна и прогулки определяются СанПиН.

8.8. При оказании Услуги Потребителям Организация должна обеспечить их защиту от информации, пропаганды и агитации, наносящих вред их здоровью, нравственному и духовному развитию, в том числе от национальной, классовой, социальной нетерпимости, от рекламы алкогольной продукции и табачных изделий, от пропаганды социального, расового, национального и религиозного неравенства.

8.9. Организация обязана строго соблюдать установленные нормативными правовыми актами нормативы распространения печатной продукции, аудио- и видеопроductии; недопустимо распространение продукции, пропагандирующей насилие и жестокость, порнографию, наркоманию, токсикоманию, антиобщественное поведение.

8.10. Компетенция и ответственность Организации определяются статьей 28 Федерального закона от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации».

8.11. Ответственность за оказание Услуги несет руководитель Организации.

9. Требования к информационному обеспечению Потребителей.

9.1. Организации формируют открытые и общедоступные информационные ресурсы, содержащие информацию об их деятельности, реализуемых программах, и обеспечивают доступ к таким ресурсам посредством размещения их в информационно-телекоммуникационных сетях, в том числе на официальных сайтах Организаций в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», в соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 10.07.2013 № 582 «Об утверждении Правил размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновления информации об образовательных организациях».

9.2. Информирование родителей (законных представителей) Потребителя о порядке оказания Услуги осуществляют департамент образования мэрии города Ярославля и Организации.

9.3. Информирование родителей (законных представителей) Потребителя о порядке оказания Услуги проводится в форме:

- устного информирования;
- письменного информирования (размещение информации на информационных стендах в Организации);
- через официальный сайт Организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

9.4. Сведения о месте нахождения и графике работы департамента образования мэрии города Ярославля, Организаций, номера телефонов для справок размещаются на информационных стендах в департаменте образования мэрии города Ярославля по адресу: город Ярославль, Волжская набережная, д. 27, на официальных сайтах Организаций и департамента образования мэрии города Ярославля в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»: www.yar-edudep.ru, а также предоставляются по

телефонам департамента образования мэрии города Ярославля: 40-51-00, 40-51-42, 40-51-43.

9.5. Организация обязана ознакомить родителя (законного представителя) Потребителя 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. Режим работы Организации, порядок доступа и обращения родителей (законных представителей) в Организацию размещаются на официальном сайте Организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

9.6. Консультирование по вопросам приёма и обучения в Организации осуществляют назначенные руководителем педагогические работники Организации.

9.7. Департамент образования мэрии города Ярославля осуществляет консультирование граждан по всем вопросам, связанным с оказанием Услуги.

10. Требования к результату оказания Услуги.

10.1. Работа Организации должна быть направлена на полное удовлетворение нужд Потребителей, повышение качества оказания Услуги.

10.2. Результатом оказания Услуги является сохранение физического и психического здоровья Потребителей и соответствие условий присмотра и ухода требованиям санитарно-эпидемиологических правил и нормативов.

11. Основные показатели оценки качества оказания Услуги.

№ п/п	Наименование показателя оценки качества Услуги	Единица измерения	Значение индикатора
1.	Количество жалоб родителей (законных представителей) Потребителей на нарушение требований Стандарта, признанных обоснованными	количество обоснованных жалоб, %	0%
2.	Удовлетворенность родителей (законных представителей) Потребителей	%	не менее 60% родителей (законных представителей) Потребителей удовлетворены Услугой
3.	Доля Потребителей, ни разу не болевших (индекс здоровья)	%	не менее 8%
4.	Доля дней, пропущенных одним Потребителем в отчетном периоде по болезни	%	100% (в среднем на одного ребенка не более 19 дней в год)
5.	Соответствие условий присмотра и ухода требованиям санитарно-эпидемиологических правил и нормативов	%	100% (при наличии лицензии на образовательную и медицинскую деятельность)
6.	Отсутствие травматизма у Потребителей	%	100% (при отсутствии травм у детей)

12. Порядок подачи, регистрации и рассмотрения жалоб на несоответствующее оказание Услуги, на несоблюдение Стандарта.

12.1. Родители (законные представители) Потребителя могут обжаловать действия (бездействие) Организации, нарушающие права её Потребителя, путем обращения к руководителю или в департамент образования мэрии города Ярославля.

12.2. Рассмотрение обращений по обжалованию действий (бездействия) Организации в процессе оказания Услуги осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

13. Порядок контроля за оказанием Услуги.

13.1. Внутренний контроль за качеством оказания Услуги проводится руководителем Организации и его заместителями. Внутренний контроль подразделяется на:

- оперативный контроль;
- итоговый контроль;
- тематический контроль.

Организация должна иметь документально оформленную собственную систему контроля. Эта система должна:

- регулировать проверку и идентификацию Услуги на соответствие нормативным документам, регламентирующим ее оказание;
- обеспечивать самоконтроль персонала, оказывающего Услугу, как составную часть процесса контроля;
- обеспечивать приоритет родителей (законных представителей) Потребителей при оценке качества оказания Услуги;
- обеспечивать регулярную оценку степени удовлетворенности Потребителей, родителей (законных представителей) Потребителей качеством оказания Услуги путем проведения социологических опросов.

Выявленные недостатки по оказанию Услуги анализируются по каждому работнику Организации с рассмотрением на совещаниях, заседаниях педагогического совета с принятием мер к их устранению, применением дисциплинарных взысканий (если будет установлена вина в некачественном оказании Услуги).

13.2. Внешняя система контроля включает в себя контрольные мероприятия, которые осуществляет департамент образования мэрии города Ярославля, органы санитарно-эпидемиологического надзора, органы пожарного надзора в пределах их компетенции и другие контрольно-надзорные органы.

13.3. Контрольные мероприятия по оценке соответствия качества фактически оказываемой Услуги утвержденному Стандарту осуществляются департаментом образования мэрии города Ярославля в форме плановых контрольных мероприятий, внеплановых контрольных мероприятий Организаций и включают в себя выявление несоответствий качества фактически оказываемой Услуги утвержденному Стандарту с целью последующего устранения нарушений.

13.4. Плановые контрольные мероприятия проводятся в соответствии с планом проведения контрольных мероприятий, ежегодно утверждаемым не позднее 1 марта директором департамента образования мэрии города Ярославля и доведенным до сведения Организаций.

13.5. Внеплановые контрольные мероприятия проводятся на основании приказа директора департамента образования мэрии города Ярославля о проверке Организации, действия которой обжалуются.

13.6. Контрольные мероприятия проводятся специалистами департамента образования мэрии города Ярославля в соответствии с приказом директора департамента образования мэрии города Ярославля. Деятельность проверяющих не должна нарушать нормальный режим работы Организации.

13.7. По окончании контрольных мероприятий составляется акт проведения контрольного мероприятия, в котором указываются документально подтвержденные факты нарушений, выявленные в ходе проверки, или отсутствие таковых, ссылки на нарушенные нормы Стандарта, а также выводы и предложения по устранению выявленных при проверке нарушений.

13.8. Должностные лица, по вине которых допущены нарушения положений Стандарта, несут дисциплинарную и иную ответственность в соответствии с действующим законодательством.

13.9. Ежегодный контроль за созданием условий для оказания Услуги проводится департаментом образования мэрии города Ярославля перед началом учебного года. Его результаты фиксируются в акте готовности Организации к работе в новом учебном году, подписываемом директором департамента образования мэрии города Ярославля.

СТАНДАРТ КАЧЕСТВА МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ
«РЕАЛИЗАЦИЯ ОСНОВНЫХ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ПРОГРАММ
НАЧАЛЬНОГО ОБЩЕГО, ОСНОВНОГО ОБЩЕГО И СРЕДНЕГО ОБЩЕГО
ОБРАЗОВАНИЯ»

1. Общие положения.

1.1. Стандарт качества муниципальной услуги «Реализация основных общеобразовательных программ начального общего, основного общего и среднего общего образования» (далее – Стандарт) разработан в соответствии с постановлением мэра города Ярославля от 30.06.2009 № 2080 «Об утверждении Положения о стандартах качества муниципальных услуг, оказываемых физическим и юридическим лицам на территории города Ярославля».

1.2. Стандарт распространяется на муниципальную услугу «Реализация основных общеобразовательных программ начального общего, основного общего и среднего общего образования» (далее – Услуга), включенную в Перечень услуг (работ), оказываемых (выполняемых) муниципальными учреждениями города Ярославля за счет бюджетных средств, утвержденный постановлением мэрии города Ярославля от 08.11.2011 № 2960.

1.3. Предмет (содержание) Услуги:

- прием граждан на обучение по образовательным программам начального общего, основного общего, среднего общего образования в соответствии с требованиями законодательства в сфере образования;

- обучение по образовательным программам начального общего, основного общего, среднего общего образования в соответствии с федеральными государственными образовательными стандартами и с учетом соответствующих примерных основных образовательных программ;

- создание условий для реализации гарантированного гражданам Российской Федерации права на получение бесплатного начального общего, основного общего, среднего общего образования в соответствии с федеральными государственными образовательными стандартами.

1.4. Услуга оказывается муниципальными общеобразовательными учреждениями и другими организациями, осуществляющими образовательную деятельность, в которых размещается муниципальное задание (заказ), (далее – Организация). Информация об Организациях размещается на официальном портале города Ярославля в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»: <http://city-yaroslavl.ru>.

2. Правовые основы оказания Услуги.

Оказание Услуги осуществляется в соответствии с нормативными правовыми актами:

- Федеральным законом от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;

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

- постановлением Правительства Российской Федерации от 10.07.2013 № 582 «Об утверждении правил размещения на официальном сайте образовательной организации в

информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновления информации об образовательной организации»;

- постановлением Правительства Российской Федерации от 28.10.2013 № 966 «О лицензировании образовательной деятельности»;

- постановлением Правительства Российской Федерации от 18.11.2013 № 1039 «О государственной аккредитации образовательной деятельности»;

- приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 30.08.2013 № 1015 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по основным общеобразовательным программам — образовательным программам начального общего, основного общего и среднего общего образования»;

- приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 06.10.2009 № 373 «Об утверждении и введении в действие федерального государственного образовательного стандарта начального общего образования»;

- приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 17.12.2010 № 1897 «Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта основного общего образования»;

- приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 17.05.2012 № 413 «Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта среднего (полного) общего образования»;

- приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 25.12.2013 № 1394 «Об утверждении Порядка проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам основного общего образования»;

- приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 26.12.2013 № 1400 «Об утверждении Порядка проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам среднего общего образования»;

- приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 22.01.2014 № 32 «Об утверждении Порядка приема граждан на обучение по образовательным программам начального общего, основного общего и среднего общего образования»;

- приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 12.03.2014 № 177 «Об утверждении Порядка и условий осуществления перевода обучающихся из одной организации, осуществляющей образовательную деятельность по образовательным программам начального общего, основного общего и среднего общего образования, в другие организации, осуществляющие образовательную деятельность по образовательным программам соответствующих уровня и направленности»;

- постановлением 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»;

- Уставом города Ярославля;

- приказом департамента образования Ярославской области от 06.08.2014 № 27-нп «Об утверждении Порядка организации индивидуального отбора при приеме (перевод) в государственные и муниципальные образовательные организации для получения основного общего и среднего общего образования с углубленным изучением отдельных учебных предметов или для профильного обучения в Ярославской области»;

- приказом директора департамента образования мэрии города Ярославля от 24.02.2014 № 01-05/146 «О соблюдении гарантий прав несовершеннолетних при приеме и отчислении из муниципальных общеобразовательных организаций»;

- ежегодно издаваемым приказом директора департамента образования мэрии города Ярославля об Организациях, осуществляющих индивидуальный отбор при приеме (переводе) в муниципальные образовательные организации для получения основного общего и среднего общего образования с углубленным изучением отдельных учебных предметов или для профильного обучения;

- ежегодно издаваемым приказом директора департамента образования мэрии города Ярославля о закреплении Организаций за конкретными территориями города Ярославля.

3. Потребители Услуги.

3.1. Потребителями Услуги являются дети в возрасте от 6,5 до 18 лет без ограниченных возможностей здоровья (далее – Потребитель). Получение Услуги начинается по достижении Потребителем возраста 6 лет и 6 месяцев при отсутствии противопоказаний по состоянию здоровья, но не позже достижения им возраста 8 лет. По заявлению родителей (законных представителей) Потребителя учредитель Организации вправе разрешить начало получения Услуги в более раннем или более позднем возрасте.

3.2. Начальное общее образование, основное общее образование, среднее общее образование являются обязательными уровнями образования. Требование обязательности среднего общего образования применительно к конкретному Потребителю сохраняет силу до достижения им возраста 18 лет, если соответствующее образование не было получено Потребителем ранее.

3.3. При приеме на свободные места детей, не проживающих на закрепленной территории, преимущественным правом обладают дети граждан, имеющих право на первоочередное предоставление места в Организации в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4. Требования, обеспечивающие доступность Услуги для её Потребителей.

4.1. Получить Услугу может любой Потребитель вне зависимости от пола, расы, национальности, языка, происхождения, отношения к религии, убеждений, социального, имущественного и должностного положения родителей, иных обстоятельств.

4.2. Оказание Услуги носит заявительный характер. Услуга оказывается Потребителям, проживающим на закрепленной территории, а также при наличии свободных мест в Организации Потребителям, не проживающим на закрепленной территории.

4.3. Организации должны быть размещены в специально предназначенных зданиях и помещениях, доступных для Потребителей с учетом пешеходной и транспортной доступности.

4.4. Информацию о режиме работы Организаций, оказывающих Услугу, порядок доступа и обращений родителей (законных представителей) Потребителя, образец бланка заявления можно получить на информационных стендах Организаций и официальных сайтах Организаций в информационно - телекоммуникационной сети «Интернет».

4.5. Услуга оказывается Потребителям, зачисленным в состав учащихся Организации.

4.6. Услуга является бесплатной для Потребителей.

5. Описание процедуры принятия решения об оказании Услуги.

5.1. Услуга оказывается Потребителю в соответствии с уставом Организации, правилами приема в Организацию.

5.2. При приеме Потребителей на обучение предоставляются:

- заявление на имя руководителя Организации;
- документ, удостоверяющий личность родителя (законного представителя);
- оригинал свидетельства о рождении или паспорт Потребителя, или документ, подтверждающий родство родителя (законного представителя) Потребителя (или законность представления прав Потребителя);
- подлинный экземпляр документа об основном общем образовании (для поступающих в 10–11 классы).

В заявлении родителями (законными представителями) указываются следующие сведения:

- фамилия, имя, отчество (при наличии) Потребителя;
- дата и место рождения Потребителя;
- фамилия, имя, отчество (при наличии) родителей (законных представителей)

Потребителя;

- адрес места жительства Потребителя, его родителей (законных представителей);
- контактные телефоны родителей (законных представителей) Потребителя.

При переводе Потребителя из одной Организации в другую предоставляются:

- заявление на имя руководителя Организации;
- личное дело из образовательной организации, в которой обучался Потребитель;
- документы, содержащие информацию об успеваемости обучающегося в текущем учебном году (выписка из классного журнала с текущими отметками и результатами промежуточной аттестации).

В заявлении при переводе Потребителя из одной Организации в другую родителями (законными представителями) указываются следующие сведения:

- фамилия, имя, отчество (при наличии) Потребителя;
- дата рождения;
- класс и профиль обучения (при наличии);
- наименование принимающей Организации.

При приеме Потребителя на обучение в Организацию осуществляется регистрация документов, представленных родителями (законными представителями), в журнале приема заявлений. Родителям (законным представителям) Потребителя выдается расписка в получении документов. Копии предъявляемых при приеме документов хранятся в Организации на время обучения Потребителя.

5.3. Прием заявлений в первый класс Организации для граждан, проживающих на территории, за которой приказом директора департамента образования мэрии города Ярославля закреплена Организация, (далее – закреплённая территория) начинается не позднее 1 февраля и завершается не позднее 30 июня текущего года. Родители (законные представители) Потребителя, проживающего на закреплённой территории, для приема в 1 класс дополнительно предъявляют оригиналы свидетельства о регистрации Потребителя по месту жительства на закреплённой территории или свидетельства о регистрации Потребителя по месту пребывания на закреплённой территории или документа, содержащего сведения о регистрации Потребителя по месту жительства или по месту пребывания на закреплённой территории.

Прием заявлений в первый класс Потребителей, не проживающих на закрепленной территории, начинается с 1 июля текущего года до момента заполнения свободных мест, но не позднее 5 сентября текущего года.

Для удобства родителей (законных представителей) Потребителей Организация устанавливает график приема документов.

При приеме в Организацию для получения основного общего и среднего общего образования с углубленным изучением отдельных предметов или для профильного обучения осуществляется индивидуальный отбор в соответствии с порядком организации индивидуального отбора при приеме (переводе) в государственные и муниципальные организации для получения основного общего и среднего общего образования с углубленным изучением отдельных предметов или для профильного обучения в Ярославской области, утвержденным приказом департамента образования Ярославской области от 06.08.2014 № 27-нп.

5.4. Родители (законные представители) Потребителя, являющегося иностранным гражданином или лицом без гражданства, дополнительно предъявляют документ, подтверждающий право родителя (законного представителя) Потребителя на пребывание в Российской Федерации. Иностранные граждане и лица без гражданства все документы представляют на русском языке или вместе с заверенным в установленном порядке переводом на русский язык.

5.5. При подаче заявления о приеме на обучение Организация знакомит родителей (законных представителей) Потребителя со своим уставом, с лицензией на осуществление образовательной деятельности, свидетельством о государственной аккредитации, с образовательными программами и другими документами, регламентирующими организацию и осуществление образовательной деятельности, права и обязанности обучающихся. Заявление о приеме и факт ознакомления с документами заверяется личной подписью родителей (законных представителей) Потребителя.

Подписью родителей (законных представителей) Потребителя фиксируется также согласие на обработку их персональных данных и персональных данных ребенка в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

5.6. Зачисление в Организацию производится руководителем Организации, оформляется приказом руководителя с последующим внесением сведений о Потребителе в алфавитную книгу, классный журнал. На всех Потребителей Организацией ведутся личные дела. Приказ о зачислении размещается на информационном стенде Организации в день издания.

6. Основания для приостановления и отказа в оказании Услуги.

6.1. Оказание Услуги приостанавливается:

- по инициативе родителей (законных представителей) Потребителя в соответствии с указанными в их заявлении сроками;
- по медицинским показаниям до получения медицинского заключения, разрешающего посещать Организацию;
- по требованию надзорных органов или при наличии вступивших в законную силу судебных актов до устранения причин приостановления;
- в связи с аварийными ситуациями и другими форс-мажорными обстоятельствами до устранения причин их возникновения.

6.2. Основания для отказа Потребителю, родителям (законным представителям) в приеме на обучение по образовательным программам начального общего, основного общего, среднего общего образования:

- отсутствие свободных мест в Организации (классе);
- наличие у Потребителя медицинских противопоказаний к освоению общеобразовательной программы;
- несоответствие возраста Потребителя условиям оказания Услуги.

В случае отказа в оказании Услуги Потребителю по причине отсутствия мест в Организации на закрепленной территории либо в выбранной Организации Потребитель, родители (законные представители) Потребителя для решения вопроса об устройстве Потребителя в другую Организацию обращаются в департамент образования мэрии города Ярославля.

7. Требования к срокам оказания Услуги.

7.1. Оказание Услуги осуществляется в часы работы Организации.

7.2. Оказание Услуги Потребителю, принятому на обучение, начинается с даты, указанной в приказе о приеме на обучение. Срок окончания оказания Услуги по личному заявлению Потребителя и/или его родителей (законных представителей) указывается в приказе об отчислении из Организации.

Сроки обучения по общеобразовательным программам начального общего, основного общего, среднего общего образования устанавливаются в соответствии с нормативными сроками их освоения, определяемыми Федеральным законом от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» и федеральными государственными образовательными стандартами общего образования.

8. Требования к Организации.

8.1. Организация должна иметь необходимые помещения, оборудование и оснащение для оказания Услуги. Перечень учебных кабинетов, лабораторий, учебных мастерских и других объектов, необходимых для реализации образовательных программ, определяется образовательными программами, которые реализует Организация.

8.2. Территория, помещения, оборудование и оснащение Организации должны соответствовать лицензионным требованиям, в том числе требованиям СанПиН, пожарной безопасности, норм охраны труда. Во всех помещениях должен быть обеспечен необходимый санитарно-гигиенический режим.

8.3. Организация должна обеспечить безопасность образовательного процесса и всех мероприятий, проводимых с Потребителями.

8.4. Организация должна быть обеспечена соответствующими педагогическими кадрами, имеющими необходимую профессионально-педагогическую квалификацию, соответствующую требованиям тарифно-квалификационных характеристик по должности и полученной специальности, подтвержденную документами государственного образца об уровне образования и (или) квалификации, и учебно-вспомогательным персоналом согласно штатному расписанию.

8.5. Организация обязана предоставить помещение с соответствующими условиями для работы медицинских работников, осуществлять контроль их работы в целях охраны и укрепления здоровья Потребителей.

8.6. Услуга оказывается в Организациях, функционирующих в соответствии со следующими документами:

- уставом;
- лицензией на осуществление образовательной деятельности;
- свидетельством о государственной аккредитации Организации;

- основными общеобразовательными программами – образовательными программами начального общего, основного общего, среднего общего образования;

- локальными актами Организации;
- заключениями органов санитарно-эпидемиологического надзора и пожарного надзора о пригодности используемых зданий и помещений для осуществления образовательного процесса;
- приказами и распоряжениями руководителя Организации.

8.7. Оказание Услуги осуществляется в течение всего рабочего времени в соответствии с годовым календарным учебным графиком, разрабатываемым и утверждаемым Организацией.

8.8. Содержание образования в Организации определяется образовательной программой (образовательными программами), разработанной в соответствии с федеральными государственными образовательными стандартами и учебным планом Организации.

8.9. Организация должна организовать процесс освоения Потребителями общеобразовательных программ начального общего, основного общего и среднего общего образования в соответствии со сроками их освоения и расписанием учебных занятий.

8.10. Основные общеобразовательные программы самостоятельно разрабатываются и утверждаются Организацией в соответствии с федеральными государственными образовательными стандартами и с учетом примерных основных образовательных программ. Основная общеобразовательная программа включает в себя учебный план, календарный учебный график, рабочие программы учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей), оценочные и методические материалы, а также иные компоненты, обеспечивающие воспитание и обучение Потребителей, необходимое качество подготовки Потребителей.

8.11. Для освоения основных общеобразовательных программ Потребители организуются в классы (группы). Количество Потребителей в классах не должно превышать 25 человек.

8.12. Организация самостоятельна в выборе системы оценок, формы, порядка и периодичности промежуточной аттестации Потребителей. Положение о текущем контроле знаний и промежуточной аттестации Потребителей утверждается Организацией.

8.13. В процессе освоения основных общеобразовательных программ Потребителям предоставляются каникулы. Сроки начала и окончания каникул определяются Организацией самостоятельно. В дни школьных каникул Организация может организовывать отдых и занятость Потребителей.

8.14. Организация при наличии возможности открывает группы продленного дня по запросам родителей (законных представителей) Потребителя.

8.15. При оказании Услуги Потребителям Организация обязана обеспечить их защиту от информации, пропаганды и агитации, наносящих вред их здоровью, нравственному и духовному развитию, в том числе от национальной, классовой, социальной нетерпимости, от рекламы алкогольной продукции и табачных изделий, от пропаганды социального, расового, национального и религиозного неравенства.

8.16. Организация обязана строго соблюдать установленные нормативными правовыми актами нормы распространения печатной продукции, аудио- и видеопроизведений; недопустимо распространение продукции, пропагандирующей насилие и жестокость, порнографию, наркоманию, токсикоманию, антиобщественное поведение.

8.17. Организации самостоятельны в осуществлении образовательного процесса, подборе и расстановке кадров, научной, финансовой, хозяйственной и иной деятельности в пределах, установленных действующими нормативными правовыми актами и уставом.

8.18. Компетенция и ответственность Организации определяются статьей 28 Федерального закона от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации».

8.19. Ответственность за оказание Услуги несет руководитель Организации.

9. Требования к информационному обеспечению Потребителей.

9.1. Организации формируют открытые и общедоступные информационные ресурсы, содержащие информацию об их деятельности, реализуемых программах, и обеспечивают доступ к таким ресурсам посредством размещения их в информационно-телекоммуникационных сетях, в том числе на официальных сайтах Организаций в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», в соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 10.07.2013 № 582 «Об утверждении Правил размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновления информации об образовательных организациях».

9.2. Информирование Потребителей и (или) родителей (законных представителей) о порядке оказания Услуги осуществляют департамент образования мэрии города Ярославля и Организации.

9.3. Информирование Потребителей и (или) родителей (законных представителей) о порядке оказания Услуги проводится в форме:

- устного информирования;
- письменного информирования (размещение информации на информационных стендах в Организации);
- через официальный сайт Организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

9.4. Сведения о месте нахождения и графике работы департамента образования мэрии города Ярославля, Организаций, номера телефонов для справок размещаются на информационных стендах в департаменте образования мэрии города Ярославля по адресу: город Ярославль, Волжская набережная, д. 27, на официальных сайтах Организаций и департамента образования мэрии города Ярославля в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»: www.yar-edu.ru, а также предоставляются по телефонам департамента образования мэрии города Ярославля: 40-51-00, 40-51-06, 40-51-09.

9.5. Организация обязана ознакомить Потребителя и (или) его родителей (законных представителей) со своим уставом, с лицензией на осуществление образовательной деятельности, свидетельством о государственной аккредитации, с образовательными программами и другими документами, регламентирующими организацию и осуществление образовательной деятельности, права и обязанности обучающихся. При проведении приема на конкурсной основе поступающему предоставляется также информация о проводимом конкурсе и об итогах его проведения. Режим работы Организации, порядок доступа и обращения родителей (законных представителей) в Организацию размещаются на официальном сайте Организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

9.6. Организация до начала приема Потребителей размещает на информационном стенде, официальном сайте Организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:

- приказ директора департамента образования мэрии города Ярославля о закреплении образовательных организаций за конкретными территориями города Ярославля, издаваемый не позднее 1 февраля текущего года;

- информацию о количестве мест в первых классах не позднее 10 дней со дня издания приказа директора департамента образования мэрии города Ярославля о закреплении образовательных организаций за конкретными территориями города Ярославля;

- информацию о наличии свободных мест для приема Потребителей, не проживающих на закрепленной территории, не позднее 1 июля текущего года;

- условия приёма (возраст, сроки освоения программ, медицинские противопоказания и т.п.);

- правила приёма.

9.7. Консультирование по вопросам приёма и обучения в Организации осуществляют назначенные руководителем педагогические работники Организации.

9.8. Департамент образования мэрии города Ярославля осуществляет консультирование граждан по всем вопросам, связанным с оказанием Услуги.

10. Требования к результату оказания Услуги.

10.1. Работа Организации должна быть направлена на полное удовлетворение нужд Потребителей, повышение качества оказания Услуги.

10.2. Результатом оказания Услуги является освоение Потребителями основных общеобразовательных программ на каждой ступени: начального общего, основного общего, среднего общего образования в соответствии с федеральными государственными образовательными стандартами (государственным образовательным стандартом).

10.3. Освоение Потребителями образовательных программ основного общего и среднего общего образования в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом (государственными образовательными стандартами) завершается обязательной итоговой аттестацией Потребителей. Потребителям, прошедшим итоговую аттестацию, выдаются документы об уровне образования, заверенные печатью соответствующей Организации, если иное не предусмотрено федеральными законами. Потребителям, не прошедшим итоговую аттестацию или получившим на итоговой аттестации неудовлетворительные результаты, а также Потребителям, освоившим часть образовательной программы и (или) отчисленным из Организации, выдается справка об обучении или о периоде обучения по образцу, самостоятельно устанавливаемому Организацией.

11. Основные показатели оценки качества оказания Услуги.

№ п/п	Наименование показателя оценки качества оказания Услуги	Единица измерения	Значение индикатора
1.	Соответствие образовательного и квалификационного уровня педагогических кадров установленным требованиям	%	не менее 70% педагогических работников имеют педагогическое образование и прошли аттестацию
2.	Степень освоения общеобразовательных программ	%	не менее 80% Потребителей освоили общеобразовательную программу

3.	Доля Потребителей, не приступивших к обучению без уважительной причины, по состоянию на 1 октября	%	не более 5%
4.	Доля Потребителей, систематически не посещающих Организацию по неуважительным причинам	%	не более 20%
5.	Удовлетворенность Потребителей	%	не менее 60% Потребителей удовлетворены Услугой

12. Порядок подачи, регистрации и рассмотрения жалоб на несоответствующее оказание Услуги, на несоблюдение Стандарта.

12.1. Потребитель, родители (законные представители) Потребителя могут обжаловать действия (бездействие) Организации, нарушающие права Потребителя, путем обращения к руководителю Организации или в департамент образования мэрии города Ярославля.

12.2. Рассмотрение обращений по обжалованию действий (бездействия) Организации в процессе оказания Услуги осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

13. Порядок контроля за оказанием Услуги.

13.1. Внутренний контроль за качеством оказания Услуги проводится руководителем Организации и его заместителями. Внутренний контроль подразделяется на:

- оперативный контроль;
- итоговый контроль;
- тематический контроль.

Организация должна иметь документально оформленную собственную систему контроля. Эта система должна:

- регулировать проверку и идентификацию Услуги на соответствие нормативным документам, регламентирующим ее оказание;
- обеспечивать самоконтроль персонала, оказывающего Услугу, как составную часть процесса контроля;
- обеспечивать приоритет родителей (законных представителей) Потребителей при оценке качества оказания Услуги;
- обеспечивать регулярную оценку степени удовлетворенности Потребителей, родителей (законных представителей) Потребителей качеством оказания Услуги путем проведения социологических опросов.

Выявленные недостатки по оказанию Услуги анализируются по каждому работнику Организации с рассмотрением на совещаниях, заседаниях педагогического совета с принятием мер к их устранению, применением дисциплинарных взысканий (если будет установлена вина в некачественном оказании Услуги).

13.2. Внешняя система контроля включает в себя контрольные мероприятия, которые осуществляет департамент образования мэрии города Ярославля, органы санитарно-эпидемиологического надзора, органы пожарного надзора в пределах их компетенции и другие контрольно-надзорные органы.

13.3. Контрольные мероприятия по оценке соответствия качества фактически оказываемой Услуги утвержденному Стандарту осуществляются департаментом образования мэрии города Ярославля в форме плановых контрольных мероприятий, внеплановых контрольных мероприятий Организаций и включают в себя выявление несоответствий качества фактически оказываемой Услуги утвержденному Стандарту с целью последующего устранения нарушений.

13.4. Плановые контрольные мероприятия проводятся в соответствии с планом проведения контрольных мероприятий, ежегодно утверждаемым не позднее 1 марта директором департамента образования мэрии города Ярославля и доведенным до сведения Организаций.

13.5. Внеплановые контрольные мероприятия проводятся на основании приказа директора департамента образования мэрии города Ярославля о проверке Организации, действия которой обжалуются.

13.6. Контрольные мероприятия проводятся специалистами департамента образования мэрии города Ярославля в соответствии с приказом директора департамента образования мэрии города Ярославля. Деятельность проверяющих не должна нарушать нормальный режим работы Организации.

13.7. По окончании контрольных мероприятий составляется акт проведения контрольного мероприятия, в котором указываются документально подтвержденные факты нарушений, выявленные в ходе проверки, или отсутствие таковых, ссылки на нарушенные нормы Стандарта, а также выводы и предложения по устранению выявленных при проверке нарушений.

13.8. Должностные лица, по вине которых допущены нарушения положений Стандарта, несут дисциплинарную и иную ответственность в соответствии с действующим законодательством.

13.9. Ежегодный контроль за созданием условий для оказания Услуги проводится департаментом образования мэрии города Ярославля перед началом учебного года. Его результаты фиксируются в акте готовности Организации к работе в новом учебном году, подписываемом директором департамента образования мэрии города Ярославля.

СТАНДАРТ КАЧЕСТВА МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ
«РЕАЛИЗАЦИЯ АДАПТИРОВАННЫХ ОСНОВНЫХ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ
ПРОГРАММ НАЧАЛЬНОГО ОБЩЕГО, ОСНОВНОГО ОБЩЕГО И СРЕДНЕГО ОБЩЕГО
ОБРАЗОВАНИЯ В КЛАССАХ С ОСУЩЕСТВЛЕНИЕМ КВАЛИФИЦИРОВАННОЙ
КОРРЕКЦИИ ОГРАНИЧЕННЫХ ВОЗМОЖНОСТЕЙ ЗДОРОВЬЯ ДЕТЕЙ»

1. Общие положения.

1.1. Стандарт качества муниципальной услуги «Реализация адаптированных основных общеобразовательных программ начального общего, основного общего и среднего общего образования в классах с осуществлением квалифицированной коррекции ограниченных возможностей здоровья детей» (далее – Стандарт) разработан в соответствии с постановлением мэра города Ярославля от 30.06.2009 № 2080 «Об утверждении Положения о стандартах качества муниципальных услуг, оказываемых физическим и юридическим лицам на территории города Ярославля».

1.2. Стандарт распространяется на муниципальную услугу «Реализация адаптированных основных общеобразовательных программ начального общего, основного общего и среднего общего образования в классах с осуществлением квалифицированной коррекции ограниченных возможностей здоровья детей» (далее – Услуга), включенную в Перечень услуг (работ), оказываемых (выполняемых) муниципальными учреждениями города Ярославля за счет бюджетных средств, утвержденный постановлением мэрии города Ярославля от 08.11.2011 № 2960.

1.3. Предмет (содержание) Услуги:

- прием граждан на обучение по адаптированным основным общеобразовательным программам, образовательным программам начального общего, основного общего, среднего общего образования в соответствии с требованиями законодательства в сфере образования;

- обучение по адаптированным основным общеобразовательным программам, образовательным программам начального общего, основного общего, среднего общего образования;

- создание необходимых условий для получения без дискриминации качественного образования лицами с ограниченными возможностями здоровья, для коррекции нарушений развития и социальной адаптации, оказания ранней коррекционной помощи на основе специальных педагогических подходов и наиболее подходящих для этих лиц языков, методов и способов общения и условия, в максимальной степени способствующие получению образования определенного уровня и определенной направленности, а также социальному развитию этих лиц, в том числе посредством организации инклюзивного образования лиц с ограниченными возможностями здоровья.

1.4. Услуга оказывается муниципальными общеобразовательными учреждениями и другими организациями, в которых размещается муниципальное задание (заказ), (далее – Организация). Информация об Организациях размещается на официальном портале города Ярославля в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:
<http://city-yaroslavl.ru>.

2. Правовые основы оказания Услуги.

Оказание Услуги осуществляется в соответствии с нормативными правовыми актами:

- Федеральным законом от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;

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

- постановлением Правительства Российской Федерации от 10.07.2013 № 582 «Об утверждении Правил размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновления информации об образовательной организации»;

- постановлением Правительства Российской Федерации от 28.10.2013 № 966 «О лицензировании образовательной деятельности»;

- постановлением Правительства Российской Федерации от 18.11.2013 № 1039 «О государственной аккредитации образовательной деятельности»;

- приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 30.08.2013 № 1015 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по основным общеобразовательным программам – образовательным программам начального общего, основного общего и среднего общего образования»;

- приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 12.03.2014 № 177 «Об утверждении порядка и условий осуществления перевода обучающихся из одной организации, осуществляющей образовательную деятельность по образовательным программам начального общего, основного общего и среднего общего образования, в другие организации, осуществляющие образовательную деятельность по образовательным программам соответствующих уровня и направленности»;

- приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 06.10.2009 № 373 «Об утверждении и введении в действие федерального государственного образовательного стандарта начального общего образования»;

- приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 17.12.2010 № 1897 «Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта основного общего образования»;

- приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 17.05.2012 № 413 «Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта среднего общего образования»;

- постановлением 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»;

- Уставом города Ярославля.

3. Потребители Услуги.

3.1. Потребителями Услуги являются дети в возрасте от 6,5 до 18 лет с ограниченными возможностями здоровья (далее – Потребитель).

3.2. Начальное общее образование, основное общее образование, среднее общее образование являются обязательными уровнями образования. Требование обязательности среднего общего образования применительно к конкретному Потребителю сохраняет силу до достижения им возраста 18 лет, если соответствующее образование не было получено Потребителем ранее.

3.3. Особенности оказания Услуги отдельным категориям Потребителей не устанавливаются.

4. Требования, обеспечивающие доступность Услуги для её Потребителей.

4.1. Получить Услугу может любой Потребитель вне зависимости от пола, расы, национальности, языка, происхождения, отношения к религии, убеждений, социального, имущественного и должностного положения родителей, иных обстоятельств.

4.2. Оказание Услуги носит заявительный характер. Предоставление Услуги осуществляется по личному заявлению родителя (законного представителя) Потребителя. Для получения Услуги родитель (законный представитель) Потребителя обращается в Организацию лично.

4.3. Организации должны быть размещены в специально предназначенных зданиях и помещениях.

4.4. Услуга может быть оказана при наличии свободных мест в выбранной Потребителем Организации.

4.5. Информацию о режиме работы Организаций, оказывающих Услугу, правила приема (зачисления) Потребителей в Организацию, бланк заявления можно получить на информационном стенде Организации, официальном сайте Организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

4.6. Услуга оказывается Потребителям, зачисленным в состав учащихся Организации.

4.7. Услуга является бесплатной для Потребителей.

5. Описание процедуры принятия решения об оказании Услуги.

5.1. Услуга оказывается Потребителю в соответствии с Уставом Организации.

5.2. При поступлении в Организацию предоставляются следующие документы:

- заявление на имя руководителя Организации;
- оригинал свидетельства о рождении или паспорт Потребителя, или документ, подтверждающий родство родителя (законного представителя) Потребителя (или законность представления прав Потребителя);
- копию заключения психолого-медико-педагогической комиссии;
- подлинный экземпляр документа об основном общем образовании (для поступающих в 10–11 классы).

В заявлении родителями (законными представителями) указываются следующие сведения:

- фамилия, имя, отчество (при наличии) Потребителя;
- дата и место рождения Потребителя;
- фамилия, имя, отчество (при наличии) родителей (законных представителей) Потребителя;

- адрес места жительства Потребителя, его родителей (законных представителей);

- контактные телефоны родителей (законных представителей) Потребителя.

При переводе Потребителя из одной Организации в другую предоставляются:

- заявление на имя руководителя Организации;
- личное дело из образовательной организации, в которой обучался Потребитель;
- документы, содержащие информацию об успеваемости Потребителя в текущем учебном году (выписка из классного журнала с текущими отметками и результатами промежуточной аттестации).

В заявлении при переводе Потребителя из одной Организации в другую родителями (законными представителями) указываются следующие сведения:

- фамилия, имя, отчество (при наличии) Потребителя;
- дата рождения;
- класс и профиль обучения (при наличии);
- наименование принимающей Организации.

При приеме Потребителя на обучение в Организацию осуществляется регистрация документов, представленных родителями (законными представителями), в журнале приема заявлений. Родителям (законным представителям) Потребителя выдается расписка в получении документов. Копии предъявляемых при приеме документов хранятся в Организации на время обучения ребенка.

Заключение психолого-медико-педагогической комиссии действительно для представления в Организацию в течение календарного года с даты его подписания.

5.3. При приеме Потребителя на обучение в Организацию осуществляется регистрация документов, представленных родителями (законными представителями), в журнале приема заявлений. Родителям (законным представителям) Потребителя выдается расписка в получении документов.

5.4. Зачисление Потребителей для обучения по адаптированным основным общеобразовательным программам осуществляется с согласия родителей (законных представителей) и на основании рекомендаций психолого-медико-педагогической комиссии, оформляется приказом руководителя Организации. Приказ о зачислении размещается на информационном стенде Организации в день издания.

5.5. При подаче заявления о приеме на обучение Организация знакомит родителей (законных представителей) Потребителя со своим уставом, с лицензией на осуществление образовательной деятельности, свидетельством о государственной аккредитации, с образовательными программами и другими документами, регламентирующими организацию и осуществление образовательной деятельности, права и обязанности Потребителей. Заявление о приеме и факт ознакомления с документами заверяется личной подписью родителей (законных представителей) Потребителя.

Подписью родителей (законных представителей) Потребителя фиксируется также согласие на обработку их персональных данных и персональных данных Потребителя в порядке, установленном законодательством Российской Федерации

5.6. Руководитель Организации вносит сведения о Потребителе в алфавитную книгу и классный журнал. На всех Потребителей Организацией ведутся личные дела.

6. Основания для приостановления и отказа в оказании Услуги.

6.1. Оказание Услуги приостанавливается:

- по инициативе родителей (законных представителей) Потребителя в соответствии с указанными в их заявлении сроками;
- по медицинским показаниям до получения медицинского заключения, разрешающего посещать Организацию;
- по требованию надзорных органов или при наличии вступивших в законную силу судебных актов до устранения причин приостановления;
- в связи с аварийными ситуациями и другими форс-мажорными обстоятельствами до устранения причин их возникновения.

6.2. Основания для отказа в оказании Услуги:

- отсутствие свободных мест в Организации (классе);

- наличие у Потребителя медицинских противопоказаний к освоению образовательной программы.

7. Требования к срокам оказания Услуги.

7.1. Оказание Услуги осуществляется в часы работы Организации.

7.2. Сроки обучения в классах, реализующих адаптированные основные общеобразовательные программы в рамках основной образовательной программы начального общего, основного общего, среднего общего образования устанавливаются в соответствии с нормативными сроками их освоения, определяемыми Федеральным законом от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», федеральными государственными образовательными стандартами общего образования.

8. Требования к Организации.

8.1. Организация должна иметь необходимые помещения, оборудование и оснащение для оказания Услуги. Перечень учебных кабинетов, лабораторий, учебных мастерских и других объектов, необходимых для реализации адаптированных основных общеобразовательных программ, определяется образовательными программами, которые реализует Организация.

8.2. Территория, помещения, оборудование и оснащение Организации должны соответствовать лицензионным требованиям, в том числе требованиям СанПиН, пожарной безопасности, норм охраны труда. Во всех помещениях должен быть обеспечен необходимый санитарно-гигиенический режим.

8.3. Организация должна обеспечить безопасность образовательного процесса и всех мероприятий, проводимых с Потребителями.

8.4. Организация должна быть обеспечена соответствующими педагогическими кадрами, имеющими необходимую профессионально-педагогическую квалификацию, соответствующую требованиям квалификационных характеристик по должности и полученной специальности, подтвержденную документами государственного образца об уровне образования и (или) квалификации, специалистами в области коррекционной педагогики, а также учителями, воспитателями, прошедшими соответствующую курсовую подготовку по профилю деятельности, и учебно-вспомогательным персоналом согласно штатному расписанию.

8.5. Организация обязана предоставить помещение с соответствующими условиями для работы медицинских работников, осуществлять контроль их работы в целях охраны и укрепления здоровья Потребителей.

8.6. Услуга оказывается в Организациях, функционирующих в соответствии со следующими основными документами:

- уставом;
- лицензией на осуществление образовательной деятельности;
- свидетельством о государственной аккредитации Организации;
- локальными актами Организации;
- заключениями органов санитарно-эпидемиологического надзора и пожарного надзора о пригодности используемых зданий и помещений для осуществления образовательного процесса;
- приказами и распоряжениями руководителя Организации.

8.7. Оказание Услуги осуществляется в течение всего рабочего времени в соответствии с календарным учебным графиком, разрабатываемым и утверждаемым Организацией.

8.8. Содержание общего образования и условия организации обучения учащихся с ограниченными возможностями здоровья в Организации определяются адаптированной образовательной программой, а для инвалидов также в соответствии с индивидуальной программой реабилитации инвалида. Особенности организации образовательной деятельности для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья отражены в разделе III Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по основным общеобразовательным программам – образовательным программам начального общего, основного общего и среднего общего образования, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 30.08.2013 № 1015.

8.9. В Организации, осуществляющей образовательную деятельность по адаптированным образовательным программам начального общего, основного общего и среднего общего образования, создаются специальные условия для получения образования учащимися с ограниченными возможностями здоровья. Под специальными условиями понимаются условия обучения, воспитания и развития таких обучающихся, 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, проведение групповых и индивидуальных коррекционных занятий, обеспечение доступа в здания организаций, осуществляющих образовательную деятельность, и другие условия, без которых невозможно или затруднено освоение образовательных программ обучающимися с ограниченными возможностями здоровья.

8.10. Организация должна организовать процесс освоения Потребителями адаптированных основных общеобразовательных программ в рамках основной общеобразовательной программы начального общего, основного общего, среднего общего образования в соответствии со сроками их освоения, расписанием учебных занятий и состоянием здоровья Потребителей.

8.11. Адаптированные основные общеобразовательные программы разрабатываются Организацией на основе федеральных государственных образовательных стандартов и примерных образовательных программ. Адаптированные основные общеобразовательные программы должны включать учебный план, рабочие программы учебных предметов и другие материалы, обеспечивающие необходимое качество подготовки Потребителей.

8.12. Для освоения адаптированных основных общеобразовательных программ Потребители организуются в классы (группы). Количество Потребителей в классах определяется в соответствии с приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 30.08.2013 № 1015 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по основным общеобразовательным программам – образовательным программам начального общего, основного общего и среднего общего образования» и уставом Организации.

8.13. Для учащихся, нуждающихся в длительном лечении, детей-инвалидов, которые по состоянию здоровья не могут посещать Организацию, на основании заключения медицинской организации и письменного обращения родителей (законных представителей) обучение по общеобразовательным программам организуется на дому или в медицинских организациях.

8.14. Организация самостоятельна в выборе системы оценок, формы, порядка и периодичности промежуточной аттестации Потребителей. Положение о текущем контроле знаний и промежуточной аттестации Потребителей утверждается Организацией.

8.15. В дни школьных каникул Организация может организовывать отдых и занятость Потребителей.

8.16. Организация при наличии возможностей открывает группы продленного дня по запросам родителей (законных представителей) Потребителя.

8.17. При оказании Услуги Потребителям Организация должна обеспечить их защиту от информации, пропаганды и агитации, наносящих вред их здоровью, нравственному и духовному развитию, в том числе от национальной, классовой, социальной нетерпимости, от рекламы алкогольной продукции и табачных изделий, от пропаганды социального, расового, национального и религиозного неравенства.

8.18. Организация обязана строго соблюдать установленные нормативными правовыми актами нормы распространения печатной продукции, аудио- и видеопроductии; недопустимо распространение продукции, пропагандирующей насилие и жестокость, порнографию, наркоманию, токсикоманию, антиобщественное поведение.

8.19. Организации самостоятельны в осуществлении образовательного процесса, подборе и расстановке кадров, научной, финансовой, хозяйственной и иной деятельности в пределах, установленных действующими нормативными правовыми актами и уставом.

8.20. Компетенция, права, обязанности и ответственность Организации определяются статьей 28 Федерального закона от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации».

8.21. Ответственность за оказание Услуги несет руководитель Организации.

9. Требования к информационному обеспечению Потребителей.

9.1. Организации формируют открытые и общедоступные информационные ресурсы, содержащие информацию об их деятельности, реализуемых программах, и обеспечивают доступ к таким ресурсам посредством размещения их в информационно-телекоммуникационных сетях, в том числе на официальных сайтах Организаций в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», в соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 10.07.2013 № 582 «Об утверждении Правил размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновления информации об образовательной организации».

9.2. Информирование Потребителей и (или) родителей (законных представителей) о порядке оказания Услуги осуществляют департамент образования мэрии города Ярославля и Организации.

9.3. Информирование Потребителей и (или) родителей (законных представителей) о порядке оказания Услуги проводится в форме:

- устного информирования;
- письменного информирования (размещение информации на информационных стендах в Организации);
- через официальный сайт Организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

9.4. Сведения о месте нахождения и графике работы департамента образования мэрии города Ярославля, Организаций, номера телефонов для справок размещаются на информационных стендах в департаменте образования мэрии города Ярославля по адресу: город Ярославль, Волжская набережная, д. 27, на официальных сайтах Организаций и департамента образования мэрии города Ярославля в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»: www.yar-edudep.ru, а также предоставляются по телефону департамента образования мэрии города Ярославля: 40-51-00, 40-51-06, 40-51-09.

9.5. Организация обязана ознакомить Потребителя и (или) его родителей (законных представителей) со своим уставом, с лицензией на осуществление образовательной деятельности, свидетельством о государственной аккредитации, с образовательными программами и другими документами, регламентирующими организацию и осуществление образовательной деятельности, права и обязанности обучающихся. Режим работы Организации, порядок доступа и обращения родителей (законных представителей) в Организацию размещаются на официальном сайте Организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

9.6. Консультирование по вопросам приёма и обучения в Организации осуществляют назначенные руководителем педагогические работники Организации.

9.7. Департамент образования мэрии города Ярославля осуществляет консультирование граждан по всем вопросам, связанным с оказанием Услуги.

10. Требования к результату оказания Услуги.

10.1. Работа Организации должна быть направлена на полное удовлетворение нужд Потребителей, повышение качества оказания Услуги.

10.2. Результатом оказания Услуги является освоение Потребителями адаптированных основных общеобразовательных программ на каждом уровне: начального общего, основного общего, среднего общего образования.

10.3. Освоение Потребителями адаптированных основных общеобразовательных программ основного общего и среднего общего образования завершается обязательной итоговой аттестацией Потребителей. Потребителям, прошедшим государственную (итоговую) аттестацию, выдаются документы государственного образца об уровне образования, заверенные печатью соответствующей Организации, если иное не предусмотрено федеральными законами.

11. Основные показатели оценки качества оказания Услуги.

№ п/п	Наименование показателя оценки качества оказания Услуги	Единица измерения	Значение индикатора
1.	Соответствие образовательного и квалификационного уровня педагогических кадров установленным требованиям	%	не менее 70% педагогических работников имеют педагогическое образование и прошли аттестацию
2.	Степень освоения адаптированных основных общеобразовательных программ	%	не менее 80% Потребителей освоили адаптированную основную общеобразовательную программу
3.	Доля Потребителей, не приступивших к обучению без уважительной причины, по состоянию на 1 октября	%	не более 5%
4.	Доля Потребителей, систематически не посещающих Организацию по неуважительным причинам	%	не более 20%
5.	Удовлетворенность Потребителей	%	не менее 60% Потребителей удовлетворены Услугой

12. Порядок подачи, регистрации и рассмотрения жалоб на несоответствующее оказание Услуги, на несоблюдение Стандарта.

12.1. Родители (законные представители) Потребителя могут обжаловать действия (бездействие) Организации, нарушающие права Потребителя, путем обращения к руководителю Организации или в департамент образования мэрии города Ярославля.

12.2. Рассмотрение обращений по обжалованию действий (бездействия) Организации в процессе оказания Услуги осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

13. Порядок контроля за оказанием Услуги.

13.1. Внутренний контроль за качеством оказания Услуги проводится руководителем Организации и его заместителями. Внутренний контроль подразделяется на:

- оперативный контроль;
- итоговый контроль;
- тематический контроль.

Организация должна иметь документально оформленную собственную систему контроля. Эта система должна:

- регулировать проверку и идентификацию Услуги на соответствие нормативным документам, регламентирующим ее оказание;
- обеспечивать самоконтроль персонала, оказывающего Услугу, как составную часть процесса контроля;
- обеспечивать приоритет родителей (законных представителей) Потребителей при оценке качества оказания Услуги;
- обеспечивать регулярную оценку степени удовлетворенности родителей (законных представителей) Потребителей качеством оказания Услуги путем проведения социологических опросов.

Выявленные недостатки по оказанию Услуги анализируются по каждому работнику Организации с рассмотрением на совещаниях, заседаниях педагогического совета с принятием мер к их устранению, применением дисциплинарных взысканий (если будет установлена вина в некачественном оказании Услуги).

13.2. Внешняя система контроля включает в себя контрольные мероприятия, которые осуществляет департамент образования мэрии города Ярославля, органы санитарно-эпидемиологического надзора, органы пожарного надзора в пределах их компетенции и другие контрольно-надзорные органы.

13.3. Контрольные мероприятия по оценке соответствия качества фактически оказываемой Услуги утвержденному Стандарту осуществляются департаментом образования мэрии города Ярославля в форме плановых контрольных мероприятий, внеплановых контрольных мероприятий Организаций и включают в себя выявление несоответствий качества фактически оказываемой Услуги утвержденному Стандарту с целью последующего устранения нарушений.

13.4. Плановые контрольные мероприятия проводятся в соответствии с планом проведения контрольных мероприятий, ежегодно утверждаемым не позднее 1 марта директором департамента образования мэрии города Ярославля и доведенным до сведения Организаций.

13.5. Внеплановые контрольные мероприятия проводятся на основании приказа директора департамента образования мэрии города Ярославля о проверке Организации, действия которой обжалуются.

13.6. Контрольные мероприятия проводятся специалистами департамента образования мэрии города Ярославля в соответствии с приказом директора департамента образования мэрии города Ярославля. Деятельность проверяющих не должна нарушать нормальный режим работы Организации.

13.7. По окончании контрольных мероприятий составляется акт проведения контрольного мероприятия, в котором указываются документально подтвержденные факты нарушений, выявленные в ходе проверки, или отсутствие таковых, ссылки на нарушенные нормы Стандарта, а также выводы и предложения по устранению выявленных при проверке нарушений.

13.8. Должностные лица, по вине которых допущены нарушения положений Стандарта, несут дисциплинарную и иную ответственность в соответствии с действующим законодательством.

13.9. Ежегодный контроль за созданием условий для оказания Услуги проводится департаментом образования мэрии города Ярославля перед началом учебного года. Его результаты фиксируются в акте готовности Организации к работе в новом учебному году, подписываемом директором департамента образования мэрии города Ярославля.

СТАНДАРТ КАЧЕСТВА МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ
«ПРИСМОТР И УХОД ЗА ДЕТЬМИ В ГРУППАХ ПРОДЛЕННОГО ДНЯ»

1. Общие положения.

1.1. Стандарт качества муниципальной услуги «Присмотр и уход за детьми в группах продленного дня» (далее – Стандарт) разработан в соответствии с постановлением мэра города Ярославля от 30.06.2009 № 2080 «Об утверждении Положения о стандартах качества муниципальных услуг, оказываемых физическим и юридическим лицам на территории города Ярославля».

1.2. Стандарт распространяется на муниципальную услугу «Присмотр и уход за детьми в группах продленного дня» (далее – Услуга), включенную в Перечень услуг (работ), оказываемых (выполняемых) муниципальными учреждениями города Ярославля за счет бюджетных средств, утвержденный постановлением мэрии города Ярославля от 08.11.2011 № 2960.

1.3. Предмет (содержание) Услуги: создание условий для присмотра и ухода за детьми, всесторонней помощи семье в развитии навыков самостоятельности в обучении, соблюдения детьми правил личной гигиены.

1.4. Услуга оказывается муниципальными общеобразовательными учреждениями и другими организациями, в которых размещается муниципальное задание (заказ), (далее – Организация). Информация об Организации размещается на официальном портале города Ярославля в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»: <http://city-yaroslavl.ru>.

2. Правовые основы оказания Услуги.

Оказание Услуги осуществляется в соответствии с нормативными правовыми актами:

- Федеральным законом от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
- постановлением Правительства Российской Федерации от 10.07.2013 № 582 «Об утверждении Правил размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновления информации об образовательной организации»;
- приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 30.08.2013 № 1015 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по основным общеобразовательным программам – образовательным программам начального общего, основного общего и среднего общего образования»;
- постановлением 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»;
- Уставом города Ярославля.

3. Потребители Услуги.

3.1. Потребителями Услуги являются обучающиеся в Организациях (далее – Потребитель).

3.2. Особенности оказания Услуги отдельным категориям Потребителей не устанавливаются.

4. Требования, обеспечивающие доступность Услуги для её Потребителей.

4.1. Получить Услугу может любой Потребитель вне зависимости от пола, расы, национальности, языка, происхождения, отношения к религии, убеждений, социального, имущественного и должностного положения родителей, иных обстоятельств.

4.2. Оказание Услуги носит заявительный характер. Для оказания Услуги Потребителю родитель (законный представитель) Потребителя лично обращается в Организацию.

4.3. Организации должны быть размещены в специально предназначенных зданиях и помещениях.

4.4. Услуга может быть оказана при наличии свободных мест в группах продленного дня выбранной Потребителем Организации.

4.5. Услуга оказывается Потребителям, зачисленным в состав обучающихся Организации.

4.6. Информацию о режиме работы Организаций, предоставляющих Услугу, правила приема (зачисления) Потребителей в Организацию, бланк заявления можно получить на информационном стенде Организации и на официальных сайтах Организаций в информационно - телекоммуникационной сети «Интернет».

5. Описание процедуры принятия решения об оказании Услуги.

5.1. Услуга оказывается Потребителю в соответствии с уставом Организации.

5.2. Для оказания услуги родителями (законными представителями) Потребителя лично предоставляется оригинал заявления на имя руководителя Организации.

5.3. Зачисление Потребителей оформляется приказом руководителя Организации.

6. Основания для приостановления и отказа в оказании Услуги.

6.1. Оказание Услуги приостанавливается:

- по инициативе Потребителя, родителей (законных представителей) Потребителя в соответствии с указанными в их заявлении сроками;

- по медицинским показаниям до получения медицинского заключения, разрешающего посещать Организацию;

- по требованию надзорных органов или при наличии вступивших в законную силу судебных актов до устранения причин приостановления;

- в связи с аварийными ситуациями и другими форс-мажорными обстоятельствами до устранения причин их возникновения.

6.2. Основанием для отказа в оказании Услуги является отсутствие свободных мест в Организации.

7. Требования к срокам оказания Услуги.

7.1. Оказание Услуги осуществляется в часы работы Организации.

8. Требования к Организации.

8.1. Организация должна иметь необходимые помещения, оборудование и оснащение для оказания Услуги.

8.2. Территория, помещения, оборудование и оснащение Организации должны соответствовать лицензионным требованиям, в том числе требованиям СанПиН, пожарной безопасности, норм охраны труда. Во всех помещениях должен быть обеспечен необходимый санитарно-гигиенический режим.

8.3. Организация должна обеспечить безопасность всех мероприятий, проводимых с Потребителями.

8.4. Организация должна быть обеспечена соответствующими педагогическими кадрами, имеющими необходимую профессионально-педагогическую квалификацию, соответствующую требованиям квалификационных характеристик по должности и полученной специальности, подтвержденную документами государственного образца об уровне образования и (или) квалификации, специалистами в области коррекционной педагогики, а также учителями, воспитателями, прошедшими соответствующую курсовую подготовку по профилю деятельности, и учебно-вспомогательным персоналом согласно штатному расписанию.

8.5. Организация обязана предоставить помещение с соответствующими условиями для работы медицинских работников, осуществлять контроль их работы в целях охраны и укрепления здоровья Потребителей.

8.6. Услуга оказывается в Организациях, функционирующих в соответствии со следующими основными документами:

- уставом;
- лицензией на осуществление образовательной деятельности;
- свидетельством о государственной аккредитации Организации;
- локальными актами Организации;
- заключениями органов санитарно-эпидемиологического надзора и пожарного надзора о пригодности используемых зданий и помещений для осуществления образовательного процесса;

- приказами и распоряжениями руководителя Организации.

8.7. Оказание Услуги осуществляется в течение всего рабочего времени в соответствии с годовым календарным учебным графиком, разрабатываемым и утверждаемым Организацией с учетом расписания учебных занятий.

8.8. Режим дня, организация питания Потребителей, дневного сна и прогулки, подготовка домашнего задания, проведение кружковой работы и физкультурно-оздоровительных мероприятий определяются санитарно-эпидемиологическими правилами СанПиН 2.4.2.2821-10. «Санитарно-эпидемиологические требования к условиям и организации обучения в общеобразовательных учреждениях».

8.9. Для реализации Услуги Потребители организуются в группы. Количество Потребителей в группах определяется в соответствии с уставом Организации.

8.10. При оказании Услуги Потребителям Организация должна обеспечить их защиту от информации, пропаганды и агитации, наносящих вред их здоровью, нравственному и духовному развитию, в том числе от национальной, классовой, социальной нетерпимости, от рекламы алкогольной продукции и табачных изделий, от пропаганды социального, расового, национального и религиозного неравенства.

8.11. Организация обязана строго соблюдать установленные нормативными правовыми актами нормативы распространения печатной продукции, аудио- и

видеопродукции; недопустимо распространение продукции, пропагандирующей насилие и жестокость, порнографию, наркоманию, токсикоманию, антиобщественное поведение.

8.12. Компетенция, права, обязанности и ответственность Организации определяются статьей 28 Федерального закона от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации».

8.13. Ответственность за оказание Услуги несет руководитель Организации.

9. Требования к информационному обеспечению Потребителей.

9.1. Организации формируют открытые и общедоступные информационные ресурсы, содержащие информацию об их деятельности, реализуемых программах, и обеспечивают доступ к таким ресурсам посредством размещения их в информационно-телекоммуникационных сетях, в том числе на официальных сайтах Организаций в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», в соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 10.07.2013 № 582 «Об утверждении Правил размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновления информации об образовательных организациях».

9.2. Информирование родителей (законных представителей) Потребителя о порядке оказания Услуги осуществляют департамент образования мэрии города Ярославля и Организации.

9.3. Информирование родителей (законных представителей) Потребителя о порядке оказания Услуги проводится в форме:

- устного информирования;
- письменного информирования (размещение информации на информационных стендах в Организации);
- через официальный сайт Организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

9.4. Сведения о месте нахождения и графике работы департамента образования мэрии города Ярославля, Организаций, номера телефонов для справок размещаются на информационных стендах в департаменте образования мэрии города Ярославля по адресу: город Ярославль, Волжская набережная, д. 27, на официальных сайтах Организаций и департамента образования мэрии города Ярославля в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»: www.yar-edudep.ru, а также предоставляются по телефонам департамента образования мэрии города Ярославля: 40-51-00, 40-51-06, 40-51-09.

9.5. Организация обязана ознакомить Потребителя и (или) его родителей (законных представителей) со своим уставом, с лицензией на осуществление образовательной деятельности, свидетельством о государственной аккредитации, с образовательными программами и другими документами, регламентирующими организацию и осуществление образовательной деятельности, права и обязанности обучающихся. Режим работы Организации, порядок доступа и обращения родителей (законных представителей) в Организацию размещаются на официальном сайте Организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

9.6. Организация до начала приёма Потребителей должна объявить:

- условия приема;
- правила приёма.

9.7. Консультирование по вопросам приёма и обучения в Организации осуществляют назначенные руководителем педагогические работники Организации.

9.8. Департамент образования мэрии города Ярославля осуществляет консультирование граждан по всем вопросам, связанным с оказанием Услуги.

10. Требования к результату оказания Услуги.

10.1. Работа Организации должна быть направлена на полное удовлетворение нужд Потребителей, повышение качества оказания Услуги.

10.2. Результатом оказания Услуги является сохранение физического и психического здоровья детей и соответствие условий присмотра и ухода требованиям санитарно-эпидемиологических правил и нормативов.

11. Основные показатели оценки качества оказания Услуги.

№ п/п	Наименование показателя оценки качества оказания Услуги	Единица измерения	Значение индикатора
1.	Соответствие образовательного и квалификационного уровня педагогических кадров установленным требованиям	%	не менее 70% педагогических работников имеют педагогическое образование и прошли аттестацию
2.	Количество жалоб родителей (законных представителей) Потребителей на нарушение требований Стандарта, признанных обоснованными	количество обоснованных жалоб, %	0%
3.	Соответствие условий присмотра и ухода требованиям санитарно-эпидемиологических правил и нормативов	%	условия соответствуют на 100%
4.	Удовлетворенность родителей (законных представителей) Потребителей	%	не менее 60% родителей (законных представителей) Потребителей удовлетворены Услугой

12. Порядок подачи, регистрации и рассмотрения жалоб на несоответствующее оказание Услуги, на несоблюдение Стандарта.

12.1. Родители (законные представители) Потребителя могут обжаловать действия (бездействие) Организации, нарушающие права Потребителя, путем обращения к руководителю Организации или в департамент образования мэрии города Ярославля.

12.2. Рассмотрение обращений по обжалованию действий (бездействия) Организации в процессе оказания Услуги осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

13. Порядок контроля за оказанием Услуги.

13.1. Внутренний контроль за качеством оказания Услуги проводится руководителем Организации и его заместителями. Внутренний контроль подразделяется на:

- оперативный контроль;
- итоговый контроль;
- тематический контроль.

Организация должна иметь документально оформленную собственную систему контроля. Эта система должна:

- регулировать проверку и идентификацию Услуги на соответствие нормативным документам, регламентирующим ее оказание;
- обеспечивать самоконтроль персонала, оказывающего Услугу, как составную часть процесса контроля;
- обеспечивать приоритет родителей (законных представителей) Потребителей при оценке качества оказания Услуги;
- обеспечивать регулярную оценку степени удовлетворенности родителей (законных представителей) Потребителей качеством оказания Услуги путем проведения социологических опросов.

Выявленные недостатки по оказанию Услуги анализируются по каждому работнику Организации с рассмотрением на совещаниях, заседаниях педагогического совета с принятием мер к их устранению, применением дисциплинарных взысканий (если будет установлена вина в некачественном оказании Услуги).

13.2. Внешняя система контроля включает в себя контрольные мероприятия, которые осуществляет департамент образования мэрии города Ярославля, органы санитарно-эпидемиологического надзора, органы пожарного надзора в пределах их компетенции и другие контрольно-надзорные органы.

13.3. Контрольные мероприятия по оценке соответствия качества фактически оказываемой Услуги утвержденному Стандарту осуществляются департаментом образования мэрии города Ярославля в форме плановых контрольных мероприятий, внеплановых контрольных мероприятий Организаций и включают в себя выявление несоответствий качества фактически оказываемой Услуги утвержденному Стандарту с целью последующего устранения нарушений.

13.4. Плановые контрольные мероприятия проводятся в соответствии с планом проведения контрольных мероприятий, ежегодно утверждаемым не позднее 1 марта директором департамента образования мэрии города Ярославля и доведенным до сведения Организаций.

13.5. Внеплановые контрольные мероприятия проводятся на основании приказа директора департамента образования мэрии города Ярославля о проверке Организации, действия которой обжалуются.

13.6. Контрольные мероприятия проводятся специалистами департамента образования мэрии города Ярославля в соответствии с приказом директора департамента образования мэрии города Ярославля. Деятельность проверяющих не должна нарушать нормальный режим работы Организации.

13.7. По окончании контрольных мероприятий составляется акт проведения контрольного мероприятия, в котором указываются документально подтвержденные факты нарушений, выявленные в ходе проверки, или отсутствие таковых, ссылки на нарушенные нормы Стандарта, а также выводы и предложения по устранению выявленных при проверке нарушений.

13.8. Должностные лица, по вине которых допущены нарушения положений Стандарта, несут дисциплинарную и иную ответственность в соответствии с действующим законодательством.

13.9. Ежегодный контроль за созданием условий для оказания Услуги проводится департаментом образования мэрии города Ярославля перед началом учебного года. Его результаты фиксируются в акте готовности Организации к работе в новом учебном году, подписываемом директором департамента образования мэрии города Ярославля.

СТАНДАРТ КАЧЕСТВА МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ
«РЕАЛИЗАЦИЯ ДОПОЛНИТЕЛЬНЫХ ОБЩЕРАЗВИВАЮЩИХ ПРОГРАММ И
ДОПОЛНИТЕЛЬНЫХ ПРЕДПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ ПРОГРАММ»

1. Общие положения.

1.1. Стандарт качества муниципальной услуги «Реализация дополнительных общеобразовательных программ и дополнительных предпрофессиональных программ» (далее – Стандарт) разработан в соответствии с постановлением мэра города Ярославля от 30.06.2009 № 2080 «Об утверждении Положения о стандартах качества муниципальных услуг, оказываемых физическим и юридическим лицам на территории города Ярославля».

1.2. Стандарт распространяется на муниципальную услугу «Реализация дополнительных общеобразовательных программ и дополнительных предпрофессиональных программ» (далее – Услуга), включенную в Перечень услуг (работ), оказываемых (выполняемых) муниципальными учреждениями города Ярославля за счет бюджетных средств, утвержденный постановлением мэрии города Ярославля от 08.11.2011 № 2960.

1.3. Предмет (содержание) Услуги:

- прием граждан на обучение по дополнительным общеобразовательным программам в соответствии с требованиями законодательства в сфере образования;
- обучение по дополнительным общеобразовательным программам;
- создание условий для реализации гарантированного гражданам Российской Федерации права на получение бесплатного дополнительного образования.

1.4. Услуга оказывается муниципальными образовательными учреждениями и другими организациями, в которых размещается муниципальное задание (заказ), (далее – Организация или Организация, оказывающая Услугу). Информация об Организациях размещается на официальном портале города Ярославля в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»: <http://city-yaroslavl.ru>.

2. Правовые основы оказания Услуги.

Оказание Услуги осуществляется в соответствии с нормативными правовыми актами:

- Федеральным законом от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
- постановлением Правительства Российской Федерации от 10.07.2013 № 582 «Об утверждении Правил размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновления информации об образовательной организации»;
- постановлением Правительства Российской Федерации от 28.10.2013 № 966 «О лицензировании образовательной деятельности»;
- приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 29.08.2013 № 1008 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным общеобразовательным программам»;

- постановлением Главного государственного санитарного врача Российской Федерации 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»;

- Уставом города Ярославля.

3. Потребители Услуги.

3.1. Потребителями Услуги являются дети в возрасте от 5 до 18 лет, не имеющие медицинских противопоказаний к освоению выбранной дополнительной образовательной программы, (далее – Потребитель).

3.2. Особенности оказания Услуги отдельным категориям Потребителей не устанавливаются.

4. Требования, обеспечивающие доступность Услуги для её Потребителей.

4.1. Получить Услугу может любой Потребитель вне зависимости от пола, расы, национальности, языка, происхождения, отношения к религии, убеждений, социального, имущественного и должностного положения родителей, иных обстоятельств.

4.2. Потребители имеют право выбирать Организацию вне зависимости от места проживания.

4.3. Оказание Услуги носит заявительный характер. Для получения Услуги родитель (законный представитель) Потребителя обращается в Организацию лично.

4.4. Информацию о режиме работы Организаций, оказывающих Услугу, правилах приема Потребителей в Организацию, бланк заявления можно получить на официальных сайтах Организаций в информационно - телекоммуникационной сети «Интернет».

4.5. Организации должны быть размещены в специально предназначенных зданиях и помещениях, доступных для Потребителей с учетом пешеходной и транспортной доступности.

4.6. Организация должна организовать процесс освоения Потребителем выбранной дополнительной общеразвивающей программы в соответствии со сроками её освоения и расписанием учебных занятий.

4.7. Услуга является бесплатной для Потребителей.

4.8. Услуга оказывается Потребителям, зачисленным в состав учащихся Организации.

5. Описание процедуры принятия решения об оказании Услуги.

5.1. Услуга оказывается Потребителю в соответствии с уставом Организации.

5.2. Комплектование Организаций на новый учебный год проводится с 15 августа по 15 сентября текущего года.

5.3. До начала приёма Организация должна объявить:

- условия приёма (возраст, сроки освоения программ, медицинские противопоказания и т.п.);

- правила приёма в Организацию;

- перечень направлений деятельности Организации и объединений учащихся, на которые объявляется приём.

5.4. При приёме Потребителя в Организацию родители (законные представители) предоставляют следующие документы:

- заявление на имя руководителя Организации;

- справка от врача об отсутствии противопоказаний к занятиям по дополнительным общеобразовательным программам в области физической культуры и спорта.

Список документов, необходимых для оказания Услуги, является исчерпывающим.

5.5. При подаче заявления о приеме на обучение Организация знакомит родителей (законных представителей) Потребителя со своим уставом, с лицензией на осуществление образовательной деятельности, с образовательными программами и другими документами, регламентирующими организацию и осуществление образовательной деятельности, права и обязанности Потребителей. Заявление о приеме и факт ознакомления с документами заверяется личной подписью родителей (законных представителей) Потребителя.

Подписью родителей (законных представителей) Потребителя фиксируется также согласие на обработку их персональных данных и персональных данных Потребителя в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

5.6. Прием заявлений прекращается по мере заполнения мест в объединениях учащихся.

5.7. Зачисление в Организацию производится на основании приказа руководителя Организации, в соответствии с которым сведения о Потребителе вносятся в журнал учёта работы объединения учащихся Организации.

6. Основания для приостановления и отказа в оказании Услуги.

6.1. Оказание Услуги приостанавливается:

- по инициативе родителей (законных представителей) Потребителя или Потребителя в соответствии с указанными в их заявлении сроками;

- по медицинским показаниям до получения медицинского заключения, разрешающего посещать Организацию;

- по требованию надзорных органов или при наличии вступивших в законную силу судебных актов до устранения причин приостановления;

- в связи с аварийными ситуациями и другими форс-мажорными обстоятельствами до устранения причин их возникновения.

6.2. Основания для отказа в оказании Услуги:

- отсутствие свободных мест в объединениях учащихся, занимающихся по выбранной дополнительной общеобразовательной программе;

- несоответствие возраста Потребителя условиям оказания Услуги;

- наличие у Потребителя медицинских противопоказаний к освоению выбранной образовательной программы.

7. Требования к срокам оказания Услуги.

7.1. Оказание Услуги осуществляется в часы работы Организации.

7.2. Сроки оказания Услуги устанавливаются Организацией в соответствии с реализуемыми дополнительными общеразвивающими программами (в соответствии с лицензией на оказание услуг по реализации дополнительных общеразвивающих программ).

7.3. Продолжительность занятий в объединениях устанавливается локальным нормативным актом Организации. Рекомендуемая продолжительность занятий Потребителей в учебные дни – не более 3 академических часов в день, в выходные и каникулярные дни – не более 4 академических часов в день.

8. Требования к Организации.

8.1. Организация должна иметь необходимые помещения, оборудование и оснащение для оказания Услуги. Перечень учебных кабинетов, лабораторий, учебных мастерских и других объектов, необходимых для реализации дополнительных общеразвивающих программ, определяется образовательными программами, которые реализует Организация.

8.2. Территория, помещения, оборудование и оснащение Организации должны соответствовать лицензионным требованиям, в том числе требованиям санитарных правил и норм, пожарной безопасности, норм охраны труда. Во всех помещениях должен быть обеспечен необходимый санитарно-гигиенический режим.

8.3. Организация должна обеспечить безопасность образовательного процесса и всех мероприятий, проводимых с Потребителями. Для оказания Услуги Организация должна иметь акт готовности Организации к учебному году, утверждаемый в соответствии с пунктом 13.9 Стандарта.

8.4. Организация должна быть обеспечена соответствующими педагогическими кадрами, имеющими необходимую профессионально-педагогическую квалификацию, соответствующую требованиям тарифно-квалификационных характеристик по должности и полученной специальности, подтвержденную документами государственного образца об уровне образования и (или) квалификации, и учебно-вспомогательным персоналом согласно штатному расписанию.

8.5. Услуга оказывается Организациями, функционирующими в соответствии со следующими документами:

- уставом;
- лицензией на осуществление образовательной деятельности;
- положениями, правилами, инструкциями;
- заключениями органов санитарно-эпидемиологического надзора и пожарного надзора о пригодности используемых зданий и помещений для осуществления образовательного процесса;
- приказами и распоряжениями руководителя Организации.

8.6. Оказание Услуги осуществляется в течение рабочего времени в соответствии с годовым календарным учебным графиком. Режим работы Организации определяется её уставом.

8.7. Организация должна иметь утвержденные в соответствии с законодательством дополнительные общеразвивающие программы.

8.8. Численный состав объединения, продолжительность занятий в нем определяются уставом Организации.

8.9. Учебный год в Организации начинается в соответствии с уставом, учебным планом. Продолжительность учебного года не может быть менее 34 недель. В дни школьных каникул Организация может организовывать отдых и занятость Потребителей.

8.10. При оказании Услуги Потребителям Организация должна обеспечить их защиту от информации, пропаганды и агитации, наносящих вред их здоровью, нравственному и духовному развитию, в том числе от национальной, классовой, социальной нетерпимости, от рекламы алкогольной продукции и табачных изделий, от пропаганды социального, расового, национального и религиозного неравенства.

8.11. Организация должна соблюдать установленные нормативными правовыми актами нормы распространения печатной продукции, аудио- и видеопроductии; недопустимо распространение продукции, пропагандирующей насилие и жестокость, порнографию, наркоманию, токсикоманию, антиобщественное поведение.

8.12. В соответствии со своими уставными целями и задачами Организация может реализовывать дополнительные общеразвивающие программы и оказывать платные образовательные услуги за пределами определяющих ее статус образовательных программ с учетом потребностей Потребителя на основе договора с родителями (законными представителями) Потребителя или с Потребителем.

Виды и формы образовательных услуг, в том числе платных, определяются уставом Организации.

Платные образовательные услуги не могут быть оказаны взамен и в рамках основной образовательной деятельности, финансируемой учредителем.

8.13. Организации самостоятельны в осуществлении образовательного процесса, подборе и расстановке кадров, научной, финансовой, хозяйственной и иной деятельности в пределах, установленных действующими нормативными правовыми актами и уставом.

8.14. Компетенция, права, обязанности и ответственность Организации определяются статьей 28 Федерального закона от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации».

8.15. Ответственность за оказание Услуги несет руководитель Организации.

9. Требования к информационному обеспечению Потребителей.

9.1. Организации формируют открытые и общедоступные информационные ресурсы, содержащие информацию об их деятельности, реализуемых программах, и обеспечивают доступ к таким ресурсам посредством размещения их в информационно-телекоммуникационных сетях, в том числе на официальных сайтах Организаций в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», в соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 10.07.2013 № 582 «Об утверждении Правил размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновления информации об образовательной организации».

9.2. Информирование Потребителей и (или) родителей (законных представителей) о порядке оказания Услуги осуществляют департамент образования мэрии города Ярославля и Организации.

9.3. Информирование Потребителей и (или) родителей (законных представителей) о порядке оказания Услуги проводится в форме:

- устного информирования;
- письменного информирования (размещение информации на информационных стендах в Организации);
- через официальный сайт Организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

9.4. Сведения о месте нахождения и графике работы департамента образования мэрии города Ярославля, Организаций, номера телефонов для справок размещаются на информационных стендах в департаменте образования мэрии города Ярославля по адресу: город Ярославль, Волжская набережная, д. 27, на официальных сайтах Организаций и департамента образования мэрии города Ярославля в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»: www.yar-edu.ru, а также предоставляются по телефонам департамента образования мэрии города Ярославля: 40-51-00, 40-51-18, 40-51-19.

9.5. Организация обязана ознакомить Потребителя 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. Режим работы Организации, порядок доступа и обращения родителей (законных представителей) в Организацию размещаются на официальном сайте Организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

9.6. Консультирование по вопросам приёма и обучения в Организации осуществляют назначенные руководителем педагогические работники Организации.

9.7. Департамент образования мэрии города Ярославля осуществляет консультирование граждан по всем вопросам, связанным с оказанием Услуги.

10. Требования к результату оказания Услуги.

10.1. Работа Организации должна быть направлена на полное удовлетворение нужд Потребителей, повышение качества оказания Услуги.

10.2. Результатом оказания Услуги является освоение Потребителями образовательной программы, обеспечение их индивидуального развития.

10.3. Оценка результативности образовательного процесса, уровня подготовки Потребителей может проводиться по итогам их участия в соревнованиях, смотрах, выставках, конференциях, слётах и с использованием других форм (зачётов, мастер-классов, творческих отчётов и т.п.).

11. Основные показатели оценки качества оказания Услуги.

№ п/п	Наименование показателя оценки качества Услуги	Единица измерения	Значение индикатора
1.	Соответствие условий оказания Услуги санитарным нормам и правилам, требованиям безопасности, в том числе противопожарным требованиям	%	не менее 80% помещений соответствуют установленным требованиям
2.	Уровень квалификации педагогических кадров	%	не менее 55 % педагогов аттестованы на квалификационные категории
3.	Количество жалоб родителей (законных представителей) Потребителей на нарушение требований Стандарта, признанных обоснованными	количество обоснованных жалоб, %	0%
4.	Удовлетворенность Потребителей	%	не менее 60% Потребителей удовлетворены Услугой
5.	Степень освоения дополнительных общеразвивающих программ	%	не менее 80% Потребителей освоили образовательную программу
6.	Доля Потребителей-участников конкурсов, фестивалей, соревнований различного уровня	%	не менее 30% Потребителей участвуют в конкурсах, фестивалях, соревнованиях различного уровня
7.	Доля Потребителей в Организации на конец учебного года	%	сохранность контингента не менее 75%

12. Порядок подачи, регистрации и рассмотрения жалоб на несоответствующее оказание Услуги, на несоблюдение Стандарта.

12.1. Потребитель, родители (законные представители) Потребителя могут обжаловать действия (бездействие) Организации, нарушающие права Потребителя, путем обращения к руководителю Организации или в департамент образования мэрии города Ярославля.

12.2. Рассмотрение обращений по обжалованию действий (бездействия) Организации в процессе оказания Услуги осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

13. Порядок контроля за оказанием Услуги.

13.1. Внутренний контроль за качеством оказания Услуги проводится руководителем Организации и его заместителями. Внутренний контроль подразделяется на:

- оперативный контроль;
- итоговый контроль;
- тематический контроль.

Организация должна иметь документально оформленную собственную систему контроля. Эта система должна:

- регулировать проверку и идентификацию Услуги на соответствие нормативным документам, регламентирующим ее оказание;
- обеспечивать самоконтроль персонала, оказывающего Услуги, как составную часть процесса контроля;
- обеспечивать приоритет родителей (законных представителей) Потребителей при оценке качества оказания Услуги;
- обеспечивать регулярную оценку степени удовлетворенности родителей (законных представителей) Потребителей качеством оказания Услуги путем проведения социологических опросов.

Выявленные недостатки по оказанию Услуги анализируются по каждому работнику Организации с рассмотрением на совещаниях, заседаниях педагогического совета с принятием мер к их устранению, применением дисциплинарных взысканий (если будет установлена вина в некачественном оказании Услуги).

13.2. Внешняя система контроля включает в себя контрольные мероприятия, которые осуществляют департамент образования мэрии города Ярославля, органы санитарно-эпидемиологического надзора, органы пожарного надзора в пределах их компетенции и другие контрольно-надзорные органы.

13.3. Контрольные мероприятия по оценке соответствия качества фактически оказываемой Услуги утвержденному Стандарту осуществляются департаментом образования мэрии города Ярославля в форме плановых контрольных мероприятий, внеплановых контрольных мероприятий Организаций и включают в себя выявление несоответствий качества фактически оказываемой Услуги утвержденному Стандарту с целью последующего устранения нарушений.

13.4. Плановые контрольные мероприятия проводятся в соответствии с планом проведения контрольных мероприятий, ежегодно утверждаемым директором департамента образования мэрии города Ярославля не позднее 1 марта и доведенным до сведения Организаций.

13.5. Внеплановые контрольные мероприятия проводятся на основании приказа директора департамента образования мэрии города Ярославля о проверке Организации, действия которой обжалуются.

13.6. Контрольные мероприятия проводятся специалистами департамента образования мэрии города Ярославля в соответствии с приказом директора департамента образования мэрии города Ярославля. Деятельность проверяющих не должна нарушать нормальный режим работы Организации.

13.7. По окончании контрольных мероприятий составляется акт проведения контрольного мероприятия, в котором указываются документально подтвержденные факты нарушений, выявленные в ходе проверки, или отсутствие таковых, ссылки на нарушенные нормы Стандарта, а также выводы и предложения по устранению выявленных при проверке нарушений.

13.8. Должностные лица, по вине которых допущены нарушения положений Стандарта, несут дисциплинарную и иную ответственность в соответствии с действующим законодательством.

13.9. Ежегодный контроль за созданием условий для оказания Услуги проводится департаментом образования мэрии города Ярославля перед началом учебного года. Его результаты фиксируются в акте готовности Организации к работе в новом учебном году, подписываемом директором департамента образования мэрии города Ярославля.

СТАНДАРТ КАЧЕСТВА МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ
«РЕАЛИЗАЦИЯ ДОПОЛНИТЕЛЬНЫХ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ ПРОГРАММ
ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИЙ»

1. Общие положения.

1.1. Стандарт качества муниципальной услуги «Реализация дополнительных профессиональных программ повышения квалификации» (далее – Стандарт) разработан в соответствии с постановлением мэра города Ярославля от 30.06.2009 № 2080 «Об утверждении Положения о стандартах качества муниципальных услуг, оказываемых физическим и юридическим лицам на территории города Ярославля».

1.2. Стандарт распространяется на муниципальную услугу «Реализация дополнительных профессиональных программ повышения квалификации» (далее – Услуга), включенную в Перечень услуг (работ), оказываемых (выполняемых) муниципальными учреждениями города Ярославля за счет бюджетных средств, утвержденный постановлением мэрии города Ярославля от 08.11.2011 № 2960.

1.3. Предмет (содержание) Услуги:

- прием педагогических работников на обучение по дополнительным профессиональным программам повышения квалификации в соответствии с требованиями законодательства в сфере образования;
- реализация дополнительных профессиональных программ повышения квалификации;
- создание условий для реализации дополнительных профессиональных программ повышения квалификации.

1.4. Услуга оказывается муниципальным образовательным учреждением дополнительного профессионального образования (повышения квалификации) специалистов Городским центром развития образования, в котором размещается муниципальное задание (заказ), (далее – Организация или Организация, оказывающая Услугу). Информация об Организации размещается на официальном портале города Ярославля в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»: <http://city-yaroslavl.ru>.

2. Правовые основы оказания Услуги.

Оказание Услуги осуществляется в соответствии с нормативными правовыми актами:

- Федеральным законом от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
- постановлением Правительства Российской Федерации от 28.10.2013 № 966 «О лицензировании образовательной деятельности»;
- постановлением Правительства Российской Федерации от 10.07.2013 № 582 «Об утверждении Правил размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновления информации об образовательной организации»;

- приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 01.07.2013 № 499 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам»;
- Уставом города Ярославля.

3. Потребители Услуги.

3.1. Потребителями Услуги являются педагогические работники муниципальных образовательных организаций города Ярославля (далее – Потребители).

3.2. Права и обязанности Потребителей определяются законодательством Российской Федерации, уставом, правилами приема на обучение, правилами внутреннего распорядка и другими локальными актами Организации.

3.3. Потребители имеют право:

- участвовать в формировании содержания дополнительных профессиональных программ повышения квалификации и выбирать дисциплины для модульной формы обучения;

- пользоваться имеющейся в Организации нормативной, учебно-методической документацией по вопросам профессиональной деятельности;

- принимать участие в конференциях и семинарах, представлять к публикации в изданиях Организации свои статьи, методические разработки и другие материалы;

- получать информацию от Организации по вопросам организации и обеспечения надлежащего предоставления услуг, по вопросам, касающимся образовательного процесса;

- пользоваться в порядке, установленном локальными нормативными актами, имуществом Организации, необходимым для освоения программ повышения квалификации;

- получать полную и достоверную информацию об оценке своих знаний, умений, навыков и компетенций, а также о критериях этой оценки;

- пользоваться иными академическими правами, предусмотренными Федеральным законом от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, локальными нормативными актами.

3.4. Особенности оказания Услуги отдельным категориям Потребителей не устанавливаются.

4. Требования, обеспечивающие доступность Услуги для её Потребителей.

4.1. Получить Услугу может любой Потребитель вне зависимости от пола, расы, национальности, языка, происхождения, отношения к религии, убеждений, социального, имущественного и должностного положения, иных обстоятельств.

4.2. Оказание Услуги носит заявительный характер. Для получения Услуги Потребитель обращается в Организацию. Услуга оказывается Потребителям, зачисленным в состав слушателей Организации.

4.3. Организация должна организовать процесс освоения Потребителем выбранной дополнительной программы повышения квалификации в соответствии со сроками её освоения.

4.4. Информацию о режиме работы Организации, оказывающей Услугу, порядок доступа и обращений Потребителей, образец бланка заявления можно получить на официальном сайте Организации в информационно - телекоммуникационной сети «Интернет».

4.5. Обучение проводится в Организации с отрывом и без отрыва от основной работы Потребителя.

4.6. Организация должна быть размещена в специально предназначенных зданиях и помещениях, доступных для Потребителей, с учетом пешеходной и транспортной доступности.

4.7. Оказание Услуги осуществляется в течение рабочего времени в соответствии с планом работы. Режим работы Организации определяется её уставом.

4.8. Услуга является бесплатной для Потребителей.

5. Описание процедуры принятия решения об оказании Услуги.

5.1. До начала приёма Организация должна объявить:

- условия зачисления;
- перечень направлений деятельности Организации;
- перечень дополнительных профессиональных программ повышения квалификации.

5.2. Услуга оказывается Потребителю в соответствии с уставом Организации.

5.3. Для всех видов аудиторных занятий устанавливается академический час продолжительностью 45 минут.

5.4. Комплектование групп слушателей Организации проводится до 15 сентября текущего года.

5.5. Зачисление Потребителей в число слушателей производится приказом руководителя Организации с последующим внесением сведений о Потребителях в журнал регистрации.

6. Основания для приостановления и отказа в оказании Услуги.

6.1. Оказание Услуги приостанавливается:

- по инициативе Потребителя;
- по требованию надзорных органов или при наличии вступивших в законную силу судебных актов до устранения причин приостановления;
- в связи с аварийными ситуациями и другими форс-мажорными обстоятельствами до устранения причин их возникновения.

6.2. Основания для отказа в оказании Услуги:

- отсутствие заявленной темы в учебном плане Организации;
- отсутствие заявленного направления в деятельности Организации в соответствии с уставом.

7. Требования к срокам оказания Услуги.

7.1. Оказание Услуги осуществляется в часы работы Организации.

7.2. Сроки оказания Услуги устанавливаются Организацией в соответствии с реализуемыми дополнительными профессиональными программами повышения квалификации.

7.3. Оказание Услуги Потребителю, принятому на обучение, начинается с даты, указанной в приказе о приеме на обучение. Срок окончания оказания Услуги указывается в приказе о завершении курсов повышения квалификации.

7.4. Максимальный объем учебной нагрузки Потребителей не должен превышать восьми часов в день.

7.5. Минимально допустимый срок освоения дополнительных профессиональных программ повышения квалификации составляет 16 часов.

8. Требования к Организации.

8.1. Организация должна иметь необходимые помещения, оборудование и оснащение для оказания Услуги.

8.2. Территория, помещения, оборудование и оснащение Организации должны соответствовать лицензионным требованиям, в том числе требованиям санитарных правил и норм пожарной безопасности, норм охраны труда. Во всех помещениях должен быть обеспечен необходимый санитарно-гигиенический режим.

8.3. Организация должна обеспечить безопасность образовательного процесса и всех мероприятий, проводимых с Потребителями.

8.4. Организация должна быть обеспечена соответствующими педагогическими кадрами, имеющими необходимую профессионально-педагогическую квалификацию, соответствующую требованиям тарифно-квалификационных характеристик по должности и полученной специальности, подтвержденную документами государственного образца об уровне образования и (или) квалификации, и учебно-вспомогательным персоналом согласно штатному расписанию.

8.5. Услуга оказывается Организацией, функционирующей в соответствии со следующими основными документами:

- уставом;
- лицензией на осуществление образовательной деятельности;
- заключениями органов санитарно-эпидемиологического надзора и пожарного надзора о пригодности используемых зданий и помещений для осуществления образовательного процесса;
- образовательными программами повышения квалификации;
- приказами и распоряжениями руководителя Организации.

8.6. Численный состав группы слушателей и продолжительность занятий определяются уставом Организации.

8.7. Организация должна соблюдать установленные нормативными правовыми актами нормативы распространения печатной продукции, аудио- и видеопроизведения; недопустимо распространение продукции, пропагандирующей насилие и жестокость, порнографию, курение, наркоманию, токсикоманию, антиобщественное поведение.

8.8. Организация самостоятельна в осуществлении образовательного процесса, подборе и расстановке кадров, научной, финансовой, хозяйственной и иной деятельности в пределах, установленных действующими нормативными правовыми актами и уставом.

8.9. Компетенция, права, обязанности и ответственность Организации определяются статьей 28 Федерального закона от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации».

8.10. Ответственность за оказание Услуги несет руководитель Организации.

9. Требования к информационному обеспечению Потребителей.

9.1. Организация формирует открытые и общедоступные информационные ресурсы, содержащие информацию о ее деятельности, реализуемых программах, и обеспечивает доступ к таким ресурсам посредством размещения их в информационно-телекоммуникационных сетях, в том числе на официальных сайтах Организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», в соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 10.07.2013 № 582 «Об утверждении Правил размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновления информации об образовательных организациях».

9.2. Информирование Потребителей о порядке оказания Услуги осуществляют департамент образования мэрии города Ярославля и Организация.

9.3. Информирование Потребителей о порядке оказания Услуги проводится в форме:

- устного информирования;
- письменного информирования (размещение информации на информационных стендах в Организации);
- через официальный сайт Организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

9.4. Сведения о месте нахождения и графике работы департамента образования мэрии города Ярославля, Организации, номера телефонов для справок размещаются на информационных стендах в департаменте образования мэрии города Ярославля по адресу: город Ярославль, Волжская набережная, д. 27, на официальных сайтах Организации и департамента образования мэрии города Ярославля в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»: www.yar-edudep.ru, www.gcto.ru, а также предоставляются по телефонам департамента образования мэрии города Ярославля: 40-51-00, 40-51-09, и Организации: 40-96-70, 40-96-71.

9.5. Организация обязана ознакомить Потребителя со своим уставом, с лицензией на осуществление образовательной деятельности, с образовательными программами и другими документами, регламентирующими организацию и осуществление образовательной деятельности. Режим работы Организации, порядок доступа и обращения Потребителей в Организацию размещаются на официальном сайте Организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

9.6. Консультирование по вопросам приема и обучения в Организации осуществляют назначенные руководителем педагогические работники Организации.

9.7. Департамент образования мэрии города Ярославля осуществляет консультирование граждан по всем вопросам, связанным с оказанием Услуги.

10. Требования к результату оказания Услуги.

10.1. Работа Организации должна быть направлена на полное удовлетворение нужд Потребителей, повышение качества оказания Услуги.

10.2. Результатом оказания Услуги является освоение Потребителями программ, повышение их профессиональной компетентности. Освоение дополнительных профессиональных образовательных программ завершается итоговой аттестацией Потребителей в форме, определяемой Организацией.

10.3. Оценка уровня знаний Потребителей проводится по результатам итоговой аттестации в различных формах: зачетная работа, защита проекта, собеседование, тестирование, наработка методических материалов и другие (на усмотрение руководителя курсов).

10.4. Потребителям, успешно освоившим соответствующую дополнительную профессиональную программу и прошедшим итоговую аттестацию, выдается удостоверение о повышении квалификации.

10.5. Потребителям, не прошедшим итоговую аттестацию или получившим на итоговой аттестации неудовлетворительные результаты, а также Потребителям, освоившим часть дополнительной профессиональной программы и (или) отчисленным из Организации, выдается справка об обучении или о периоде обучения.

10.6. Оценка результативности образовательного процесса, уровня подготовки Потребителей может проводиться по анализу результатов прохождения аттестации, участия в конкурсах профессионального мастерства, участия в конкурсе на соискание

статуса муниципальной площадки, размещения передового педагогического опыта в банке научно-педагогической информации и информационно-методических журналах.

11. Основные показатели оценки качества оказания Услуги.

№ п/п	Наименование показателя оценки качества оказания Услуги	Единица измерения	Значение индикатора
1.	Доля педагогических работников в Организации, имеющих высшее педагогическое образование	%	100%
2.	Уровень квалификации педагогических кадров Организации	%	не менее 75% аттестованных на квалификационные категории
3.	Количество жалоб Потребителей на нарушение требований Стандарта, признанных обоснованными	количество обоснованных жалоб, %	0 %
4.	Востребованность дополнительных профессиональных программ повышения квалификации, реализуемых Организацией	%	не менее 80% программ, востребованных Потребителями
5.	Степень освоения дополнительных профессиональных программ повышения квалификации	%	не менее 80% Потребителей, освоивших дополнительные профессиональные программы
6.	Доля Потребителей, удовлетворенных оказываемой Услугой	%	не менее 75% Потребителей, удовлетворенных полной оказываемой Услугой

12. Порядок подачи, регистрации и рассмотрения жалоб на несоответствующее оказание Услуги, на несоблюдение Стандарта.

12.1. Потребители могут обжаловать действия (бездействие) Организации, нарушающие права Потребителя, путем обращения к руководителю Организации или в департамент образования мэрии города Ярославля.

12.2. Рассмотрение обращений по обжалованию действий (бездействия) Организации в процессе оказания Услуги осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

13. Порядок контроля за оказанием Услуги.

13.1. Внутренний контроль за качеством оказания Услуги проводится руководителем Организации и его заместителями. Внутренний контроль подразделяется на:

- оперативный контроль;
- итоговый контроль;
- тематический контроль.

Организация должна иметь документально оформленную собственную систему контроля. Эта система должна:

- регулировать проверку и идентификацию Услуги на соответствие нормативным документам, регламентирующим ее оказание;

- обеспечивать самоконтроль персонала, оказывающего Услугу, как составную часть процесса контроля;
- обеспечивать приоритет Потребителей при оценке качества оказания Услуги;
- обеспечивать регулярную оценку степени удовлетворенности Потребителей качеством оказания Услуги путем проведения анкетирования.

Выявленные недостатки по оказанию Услуги анализируются по каждому работнику Организации с рассмотрением на совещаниях структурных подразделений, административных советах с принятием мер к их устранению, применением дисциплинарных взысканий (если будет установлена вина в некачественном оказании Услуги).

13.2. Внешняя система контроля включает в себя контрольные мероприятия, которые осуществляет департамент образования мэрии города Ярославля, органы санитарно-эпидемиологического надзора, органы пожарного надзора в пределах их компетенции и другие контрольно-надзорные органы.

13.3. Контрольные мероприятия по оценке соответствия качества фактически оказываемой Услуги утвержденному Стандарту осуществляются департаментом образования мэрии города Ярославля в форме плановых контрольных мероприятий, внеплановых контрольных мероприятий Организации и включают в себя выявление несоответствий качества фактически оказываемой Услуги утвержденному Стандарту с целью последующего устранения нарушений.

13.4. Плановые контрольные мероприятия проводятся в соответствии с планом проведения контрольных мероприятий, ежегодно утверждаемым директором департамента образования мэрии города Ярославля не позднее 1 марта и доведенным до сведения Организации.

13.5. Внеплановые контрольные мероприятия проводятся на основании приказа директора департамента образования мэрии города Ярославля о проверке Организации при обжаловании её действий.

13.6. Контрольные мероприятия проводятся специалистами департамента образования мэрии города Ярославля в соответствии с приказом директора департамента образования мэрии города Ярославля. Деятельность проверяющих не должна нарушать нормальный режим работы Организации.

13.7. По окончании контрольных мероприятий составляется акт проведения контрольного мероприятия, в котором указываются документально подтвержденные факты нарушений, выявленные в ходе проверки, или отсутствие таковых, ссылки на нарушенные нормы Стандарта, а также выводы и предложения по устранению выявленных при проверке нарушений.

13.8. Должностные лица, по вине которых допущены нарушения положений Стандарта, несут дисциплинарную и иную ответственность в соответствии с действующим законодательством.

СТАНДАРТ КАЧЕСТВА МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ
«ОРГАНИЗАЦИЯ ОТДЫХА ДЕТЕЙ И МОЛОДЕЖИ В КАНИКУЛЯРНОЕ ВРЕМЯ
НА БАЗЕ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УЧРЕЖДЕНИЙ»

1. Общие положения.

1.1. Стандарт качества муниципальной услуги «Организация отдыха детей и молодежи в каникулярное время на базе муниципальных учреждений» (далее – Стандарт) разработан в соответствии с постановлением мэра города Ярославля от 30.06.2009 № 2080 «Об утверждении Положения о стандартах качества муниципальных услуг, оказываемых физическим и юридическим лицам на территории города Ярославля».

1.2. Стандарт распространяется на муниципальную услугу «Организация отдыха детей и молодежи в каникулярное время на базе муниципальных учреждений» (далее – Услуга), включенную в Перечень услуг (работ), оказываемых (выполняемых) муниципальными учреждениями города Ярославля за счет бюджетных средств, утвержденный постановлением мэрии города Ярославля от 08.11.2011 № 2960.

1.3. Предмет (содержание) Услуги:

- прием граждан для организации отдыха детей и молодежи в соответствии с требованиями законодательства в сфере образования;
- организация и проведение здорового досуга детей и молодежи, в том числе культурно-массовые и иные мероприятия;
- материально-техническое оснащение процесса оказания Услуги;
- обеспечение персоналом;
- организация питания детей и молодежи.

1.4. Услуга оказывается муниципальными образовательными учреждениями в которых размещается муниципальное задание (заказ), (далее – Организация или Организация, оказывающая Услугу). Информация об Организациях размещается на официальном портале города Ярославля в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»: <http://city-yaroslavl.ru>.

2. Правовые основы оказания Услуги.

Оказание Услуги осуществляется в соответствии с нормативными правовыми актами:

- Федеральным законом от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 30.03.99 № 52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения»;
- Федеральным законом от 24.07.97 № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»;
- постановлением Правительства Российской Федерации от 10.07.2013 № 582 «Об утверждении Правил размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновления информации об образовательной организации»;

- Законом Ярославской области от 08.10.2009 № 50-з «О гарантиях прав ребенка в Ярославской области»;
- постановлением Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 19.04.2010 № 25 «Об утверждении СанПиН 2.4.4.2599-10. «Гигиенические требования к устройству, содержанию и организации режима в оздоровительных учреждениях с дневным пребыванием детей в период каникул»;
- приказом Министерства образования Российской Федерации от 13.07.2001 № 2688 «Об утверждении Порядка проведения смен профильных лагерей, лагерей с дневным пребыванием, лагерей труда и отдыха»;
- Уставом города Ярославля.

3. Потребители Услуги.

3.1. Потребителями Услуги являются граждане в возрасте от 6 лет до 18 лет (далее – Потребитель).

3.2. Особенности оказания Услуги отдельным категориям Потребителей не устанавливаются.

4. Требования, обеспечивающие доступность Услуги для её Потребителей.

4.1. Получить Услугу может любой Потребитель вне зависимости от пола, расы, национальности, языка, происхождения, отношения к религии, убеждений, социального, имущественного и должностного положения родителей, иных обстоятельств.

4.2. Потребитель выбирает Организацию с учетом места расположения Организации, ее транспортной и пешеходной доступности, режима работы, с учетом комплекса мероприятий, обеспечивающих отдых и оздоровление.

4.3. Оказание Услуги носит заявительный характер. Для получения Услуги родитель (законный представитель) Потребителя обращается в Организацию лично.

4.4. Услуга может быть оказана при наличии свободных мест в выбранной Потребителем, родителями (законными представителями) Потребителя Организации.

4.5. Информацию о режиме работы Организаций, оказывающих услугу, порядок доступа и обращений Потребителей, родителей (законных представителей) Потребителя, бланк заявления можно получить на официальных сайтах Организаций в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

4.6. Услуга является бесплатной для Потребителей.

5. Описание процедуры принятия решения об оказании Услуги.

5.1. Услуга оказывается Потребителю в соответствии с уставом Организации. Для оказания Услуги руководителем Организации комплектуется лагерь (городской лагерь с дневной формой пребывания, тематический, профильный) с учетом требований действующего законодательства Российской Федерации.

5.2. Для получения Услуги родитель (законный представитель) Потребителя должен представить оригиналы следующих документов:

- заявление на имя руководителя Организации;
- медицинскую справку из поликлиники по месту жительства с отметкой об отсутствии контактов по инфекционным заболеваниям.

Список документов, необходимых для оказания Услуги, является исчерпывающим. Зачисление Потребителей в лагерь производится приказом руководителя Организации.

5.3. Приём заявлений прекращается по мере заполнения мест в лагерях.

5.4. При комплектовании смен в лагерях с дневной формой пребывания в приоритетном порядке обеспечиваются местами следующие категории граждан:

- дети, находящиеся в трудной жизненной ситуации;
- дети погибших сотрудников правоохранительных органов и военнослужащих;
- безнадзорные дети;
- дети из многодетных семей.

6. Основания для приостановления и отказа в оказании Услуги.

6.1. Оказание Услуги приостанавливается:

- по инициативе Потребителя, родителей (законных представителей) Потребителя в соответствии с указанными в их заявлении сроками;
- по медицинским показаниям до получения медицинского заключения, разрешающего посещать лагерь;
- по требованию надзорных органов или при наличии вступивших в законную силу судебных актов до устранения причин приостановления;
- в связи с аварийными ситуациями и другими форс-мажорными обстоятельствами до устранения причин их возникновения.

6.2. Основания для отказа в оказании Услуги:

- наличие у Потребителя медицинских противопоказаний к пребыванию в лагере;
- несоответствие возраста Потребителя;
- отсутствие свободных мест в выбранном Потребителем, родителями (законными представителями) Потребителя лагере.

7. Требования к срокам оказания Услуги.

7.1. Оказание Услуги осуществляется в часы работы лагеря.

7.2. Оказание Услуги осуществляется в каникулярное время.

7.3. Срок непосредственного оказания Услуги устанавливается Организацией на основании приказа директора департамента образования мэрии города Ярославля, приказа руководителя Организации о проведении отдыха и оздоровления детей в каникулярное время. Перерыв между сменами в летнее время для проведения генеральной уборки и необходимой санитарной обработки Организации составляет не менее 2 дней.

8. Требования к Организации.

8.1. Организация должна иметь необходимые помещения, оборудование и оснащение для оказания Услуги.

8.2. Территория, помещения, оборудование и оснащение Организации должны соответствовать лицензионным требованиям, в том числе требованиям СанПиН, пожарной безопасности, норм охраны труда. Во всех помещениях должен быть обеспечен необходимый санитарно-гигиенический режим.

8.3. Организация должна обеспечить безопасность образовательного процесса и всех мероприятий, проводимых с Потребителями.

8.4. Организация должна быть обеспечена соответствующими педагогическими кадрами:

- имеющими необходимую профессионально-педагогическую квалификацию, соответствующую требованиям тарифно-квалификационных характеристик по должности и полученной специальности, подтверждённую документами государственного образца об уровне образования и (или) квалификации;

- прошедшими профессиональную гигиеническую подготовку, аттестацию и медицинское обследование;

- учебно-вспомогательным персоналом согласно штатному расписанию.

Работники Организации должны быть привиты в соответствии с национальным календарем профилактических прививок, а также по эпидемиологическим показателям.

8.5. Услуга оказывается в Организациях, функционирующих в соответствии со следующими основными документами:

- уставом;

- лицензией на осуществление образовательной деятельности;

- локальными актами Организации;

- заключениями органов санитарно - эпидемиологического надзора и пожарного надзора о пригодности используемых зданий и помещений для осуществления образовательного процесса;

- приказами и распоряжениями руководителя Организации.

Кроме этого, Организация должна иметь утвержденную соответствующим образом программу по организации отдыха и оздоровления детей в каникулярный период и акт готовности Организации к работе в период оздоровительной кампании в текущем учебном году.

8.6. Режим работы лагеря определяется Организацией самостоятельно в соответствии с гигиеническими требованиями, предъявляемыми к режимам для Потребителей различных возрастных групп, учитывает состояние и здоровье Потребителей, корректируется в зависимости от сезона года и предусматривает:

- максимальное пребывание Потребителей на свежем воздухе и использование естественных факторов природы;

- проведение оздоровительных, физкультурных, культурных мероприятий, организацию экскурсий, походов, игр;

- достаточную продолжительность сна (для Потребителей до 10 лет);

- полноценное питание.

8.7. Для оздоровления Потребителей должно быть организовано:

- полноценное питание с учетом физиологических потребностей организма. Питание Потребителей организуется на базе столовой Организации или иной организации, имеющей санитарно-эпидемиологическое заключение о соответствии ее санитарным правилам, с выделением отдельного зала, инвентаря и посуды для Потребителей и определением графика приема пищи;

- максимальное пребывание Потребителей на свежем воздухе, проведение оздоровительных, спортивных, культурных мероприятий, организацию экскурсий, походов, игр.

8.8. При оказании Услуги Потребителям Организация должна обеспечить их защиту от информации, пропаганды и агитации, наносящих вред их здоровью, нравственному и духовному развитию, в том числе от национальной, классовой, социальной нетерпимости, от рекламы алкогольной продукции и табачных изделий, от пропаганды социального, расового, национального и религиозного неравенства.

8.9. Организация должна соблюдать установленные нормативными правовыми актами нормы распространения печатной продукции, аудио- и видеопроизведений; недопустимо распространение продукции, пропагандирующей насилие и жестокость, порнографию, наркоманию, токсикоманию, антиобщественное поведение.

8.10. Организации самостоятельны в осуществлении образовательного процесса, подборе и расстановке кадров, научной, финансовой, хозяйственной и иной деятельности в

пределах, установленных действующими нормативными правовыми актами и уставом Организации.

8.11. Компетенция, права, обязанности и ответственность Организации определяются статьей 28 Федерального закона от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации».

8.12. Ответственность за оказание Услуги несет руководитель Организации.

9. Требования к информационному обеспечению Потребителей.

9.1. Организации формируют открытые и общедоступные информационные ресурсы, содержащие информацию об их деятельности, реализуемых программах, и обеспечивают доступ к таким ресурсам посредством размещения их в информационно-телекоммуникационных сетях, в том числе на официальных сайтах Организаций в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», в соответствии с Постановлением Правительства Российской Федерации от 10.07.2013 № 582 «Об утверждении Правил размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновления информации об образовательных организациях».

9.2. Информирование Потребителей и (или) родителей (законных представителей) о порядке оказания Услуги осуществляют департамент образования мэрии города Ярославля и Организации.

9.3. Информирование Потребителей и (или) родителей (законных представителей) о порядке оказания Услуги проводится в форме:

- устного информирования;
- письменного информирования (размещение информации на информационных стендах в Организации);
- через официальный сайт Организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

9.4. Сведения о месте нахождения и графике работы департамента образования мэрии города Ярославля, Организаций, номера телефонов для справок размещаются на информационных стендах в департаменте образования мэрии города Ярославля по адресу: город Ярославль, Волжская набережная, д. 27, на официальных сайтах Организаций и департамента образования мэрии города Ярославля в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»: www.yar-edudep.ru, а также предоставляются по телефонам департамента образования мэрии города Ярославля: 40-51-00, 40-51-18, 40-51-19.

9.5. Организация обязана ознакомить Потребителя 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 Потребителей.

9.6. Консультирование по вопросам приёма и обучения в Организации осуществляют назначенные руководителем педагогические работники Организации.

9.7. Департамент образования мэрии города Ярославля осуществляет консультирование граждан по всем вопросам, связанным с оказанием Услуги.

10. Требования к результату оказания Услуги.

10.1. Работа Организации должна быть направлена на полное удовлетворение нужд Потребителей, повышение качества оказания Услуги.

10.2. Результатом оказания Услуги является сохранение физического и психического здоровья Потребителей, обеспечение их индивидуального развития, формирование общей культуры и навыков здорового образа жизни.

11. Основные показатели оценки качества оказания Услуги.

№ п/п	Наименование показателя оценки качества Услуги	Единица измерения	Значение индикатора
1.	Соответствие условий оказания Услуги санитарным нормам и правилам, требованиям безопасности, в том числе противопожарным требованиям	%	не менее 80% помещений соответствуют установленным требованиям
2.	Количество жалоб родителей (законных представителей) Потребителей на нарушение требований Стандарта, признанных обоснованными	количество обоснованных жалоб, %	0%
3.	Доля Потребителей, охваченных отдыхом и оздоровлением в каникулярное время	%	не менее 3% Потребителей от численности контингента Организации
4.	Доля положительных или отрицательных отзывов, полученных по итогам оздоровительной кампании	%	не менее 75% положительных отзывов

12. Порядок подачи, регистрации и рассмотрения жалоб на несоответствующее оказание Услуги, на несоблюдение Стандарта.

12.1. Потребитель, родители (законные представители) Потребителя могут обжаловать действия (бездействие) Организации, нарушающие права Потребителя, путем обращения к руководителю Организации или в департамент образования мэрии города Ярославля.

12.2. Рассмотрение обращения по обжалованию действий (бездействия) Организации в процессе оказания Услуги осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

13. Порядок контроля за оказанием Услуги.

13.1. Внутренний контроль за качеством оказания Услуги проводится руководителем Организации и его заместителями. Внутренний контроль подразделяется на:

- оперативный контроль;
- итоговый контроль;
- тематический контроль.

Организация должна иметь документально оформленную собственную систему контроля. Эта система должна:

- регулировать проверку и идентификацию Услуги на соответствие нормативным документам, регламентирующим ее оказание;
- обеспечивать самоконтроль персонала, оказывающего Услугу, как составную часть процесса контроля;

- обеспечивать приоритет родителей (законных представителей) Потребителей при оценке качества оказания Услуги;

- обеспечивать регулярную оценку степени удовлетворенности Потребителей, родителей (законных представителей) Потребителя качеством оказания Услуги путем проведения социологических опросов.

Выявленные недостатки по оказанию Услуги анализируются по каждому работнику Организации с рассмотрением на совещаниях, заседаниях педагогического совета с принятием мер к их устранению, применением дисциплинарных взысканий (если будет установлена вина в некачественном оказании Услуги).

13.2. Внешняя система контроля включает в себя контрольные мероприятия, которые осуществляет департамент образования мэрии города Ярославля, органы санитарно-эпидемиологического надзора, органы пожарного надзора в пределах их компетенции и другие контрольно-надзорные органы.

13.3. Контрольные мероприятия по оценке соответствия качества фактически оказываемой Услуги утвержденному Стандарту осуществляются департаментом образования мэрии города Ярославля в форме плановых контрольных мероприятий, внеплановых контрольных мероприятий Организаций и включают в себя выявление несоответствий качества фактически оказываемой Услуги утвержденному Стандарту с целью последующего устранения нарушений.

13.4. Плановые контрольные мероприятия проводятся в соответствии с планом проведения контрольных мероприятий, который ежегодно утверждается директором департамента образования мэрии города Ярославля не позднее 1 марта и доводится до сведения Организаций.

13.5. Внеплановые контрольные мероприятия проводятся на основании приказа директора департамента образования мэрии города Ярославля о проверке Организации, действия которой обжалуются.

13.6. Контрольные мероприятия проводятся специалистами департамента образования мэрии города Ярославля в соответствии с приказом директора департамента образования мэрии города Ярославля. Деятельность проверяющих не должна нарушать нормальный режим работы Организации.

13.7. По окончании контрольных мероприятий составляется акт проведения контрольного мероприятия, в котором указываются документально подтвержденные факты нарушений, выявленные в ходе проверки, или отсутствие таковых, ссылки на нарушенные нормы Стандарта, а также выводы и предложения по устранению выявленных при проверке нарушений.

13.8. Должностные лица, по вине которых допущены нарушения положений Стандарта, несут дисциплинарную и иную ответственность в соответствии с действующим законодательством.

13.9. Ежегодный контроль за созданием условий для оказания Услуги проводится департаментом образования мэрии города Ярославля перед началом оздоровительной кампании. Его результаты фиксируются в акте готовности Организации к работе в период оздоровительной кампании, подписываемом директором департамента образования мэрии города Ярославля.





