

## **СТАНДАРТ КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В СФЕРЕ ОБРАЗОВАНИЯ**

### **I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1.1. Разработчик Стандарта качества предоставления муниципальных услуг в сфере образования (далее - Стандарт) - управление образования администрации ЗАТО г. Радужный Владимирской области (далее – управление).

1.2. Область применения Стандарта - услуги в сфере образования, предоставляемые подведомственными управлению муниципальными учреждениями.

1.3. Стандарт определяет требования к качеству муниципальных услуг в сфере образования. Качество услуги - совокупность характеристик, определяющих ее способность удовлетворять потребности получателя.

1.4. Настоящие требования устанавливаются для определения качества предоставления муниципальных услуг юридическим и физическим лицам муниципальными учреждениями сферы образования.

1.5. [Постановлением](#) администрации ЗАТО г. Радужный Владимирской области от 23.12.2011 г. № 1878 «Об утверждении перечня муниципальных и государственных услуг ЗАТО г.Радужный» утвержден следующий перечень услуг в сфере образования:

1) услуга по предоставлению общедоступного начального общего, основного общего образования, среднего (полного) общего образования в том числе:

- зачисление в образовательное учреждение;
- предоставление информации о текущей успеваемости учащегося, ведение электронного дневника и электронного журнала успеваемости;
- предоставление информации об образовательных программах и учебных планах, рабочих программах учебных курсов, предметов, дисциплин (модулей), годовых календарных графиках;
- предоставление информации о порядке проведения государственной (итоговой) аттестации обучающихся, освоивших образовательные программы основного общего и среднего (полного) общего образования, в том числе в форме единого государственного экзамена, а также информации из баз данных Владимирской области об участниках единого государственного экзамена и о результатах единого государственного экзамена;
- предоставление информации о результатах сданных экзаменов, тестирования и иных вступительных испытаний, а также о зачислении в образовательное учреждение;
- предоставление информации о реализации в образовательных учреждениях, расположенных на территории ЗАТО г. Радужный, программ дошкольного, начального общего, а также дополнительных образовательных программ.

2) услуга по предоставлению возможности дистанционного обучения детей-инвалидов;

3) услуга по предоставлению дополнительного образования детей в том числе:

- предоставление информации о реализации в образовательных учреждениях, расположенных на территории ЗАТО г. Радужный, программ дошкольного, начального общего, а также дополнительных общеобразовательных программ.

4) услуга по предоставлению услуги по воспитанию, обучению, присмотру и оздоровлению детей, в том числе:

- прием заявлений о зачислении детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады), а также постановка на соответствующий учет;

5) услуга по обеспечению оздоровления и отдыха детей в каникулярное время;

6) услуга по проведению городских массовых мероприятий в сфере образования;

7) услуга по воспитанию и обучению детей-инвалидов дошкольного возраста в образовательных учреждениях, реализующих основную общеобразовательную программу дошкольного образования;

8) услуга по содержанию, технической эксплуатации и обслуживанию образовательных учреждений города;

9) услуга по психологическому и социально-педагогическому сопровождению учебно-воспитательного процесса и семейного воспитания;

10) услуга по предоставлению информации об организации общедоступного и бесплатного дошкольного, начального, основного общего, среднего (полного) общего образования, а также дополнительного образования в общеобразовательных учреждениях, расположенных на территории ЗАТО г. Радужный.

1.6. Получателями услуг являются физические и юридические лица. Муниципальные услуги оказываются населению вне зависимости от пола, расы, национальности, языка, происхождения, места жительства, убеждений, отношения к религии, принадлежности к общественным организациям (объединениям), возраста, состояния здоровья, социального, имущественного и должностного положения, наличия судимости на бесплатной основе или на основе частичной оплаты их стоимости, включая оплату услуг на льготной основе.

1.7. В образовательных учреждениях и иных осуществляющих образовательный и воспитательный процессы учреждениях, а также в местах, доступных для детей и родителей (законных представителей), вывешиваются тексты уставов, правил внутреннего распорядка таких учреждений; списки органов государственной власти, органов местного самоуправления и их должностных лиц (с указанием способов связи с ними) по месту нахождения указанных образовательных и иных учреждений, осуществляющих контроль и надзор за соблюдением, обеспечением и защитой прав ребенка.

## II. ТРЕБОВАНИЯ К УСЛУГЕ

2.1. Комфортность получения услуги (графики работы, месторасположение помещений должны быть удобными и приемлемыми для целевой аудитории, световое и акустическое сопровождение работы должно отвечать санитарно-гигиеническим нормам и не превышать допустимые стандарты воздействия на человека).

2.2. Содержание услуги должно соответствовать потребностям целевой аудитории.

## III. ТРЕБОВАНИЯ, ПРЕДЪЯВЛЯЕМЫЕ К ПРОЦЕССУ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

3.1. Наличие документированной спецификации процесса оказания услуг (внутренние приказы, положения, сметы расходов, планы работы, графики работы и другие документы по услуге).

3.2. Информационное сопровождение оказания услуги осуществляется в соответствии с Федеральным [законом](#) РФ от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления».

3.3. Материально-техническое обеспечение процесса оказания услуги должно предполагать наличие необходимого оборудования и техники, помещений, транспортных средств, телефонных линий, расходных материалов и других ресурсов.

3.4. Персонал, задействованный в процессе оказания услуги, должен иметь необходимый и достаточный уровень квалификации и профессиональных навыков.

3.5. Все организационные действия в рамках процесса оказания услуги должны быть распределены между персоналом согласно должностным инструкциям и выполняться в установленные сроки.

#### IV. ТРЕБОВАНИЯ К КАЧЕСТВУ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ

##### 4.1. Требования к качеству муниципальных услуг по предоставлению начального общего, основного общего, среднего (полного) общего образования

4.1.1. Требования к качеству муниципальных услуг в области общедоступного начального общего, основного общего, среднего (полного) общего образования направлены на получение муниципальных услуг в сфере начального общего, основного общего, среднего (полного) общего образования, оказываемых муниципальными общеобразовательными учреждениями (далее - Учреждение) за счет средств бюджета, удовлетворяющих потребности получателя.

4.1.2. В соответствии с действующим законодательством Учреждение при оказании услуг в сфере начального общего, основного общего, среднего (полного) общего образования должно иметь лицензию на право ведения образовательной деятельности по образовательным программам следующих уровней:

- начальное общее;
- основное общее;
- среднее (полное) общее.

4.1.3. Каждое Учреждение должно быть оснащено оборудованием, аппаратурой и приборами, обеспечивающими надлежащее качество услуг в сфере общего образования. Учреждение должно располагать необходимым числом специалистов в соответствии со штатным расписанием Учреждения.

4.1.4. Содержание образования в конкретном Учреждении определяется образовательными программами, разрабатываемыми и реализуемыми Учреждением самостоятельно на основе федеральных государственных образовательных стандартов и примерных образовательных программ, курсов, дисциплин.

Образовательный процесс в Учреждении осуществляется на основе учебного плана, разрабатываемого Учреждением самостоятельно в соответствии с примерным учебным планом, и регламентируется расписанием занятий.

4.1.5. Учреждение в соответствии со своим уставом может реализовывать дополнительные образовательные программы и оказывать дополнительные образовательные услуги (на договорной основе), не включенные в перечень основных общеобразовательных программ, определяющих его статус.

Виды и формы дополнительных образовательных услуг, в том числе платных, определяются уставом общеобразовательного учреждения.

4.1.6. Учреждение при наличии лицензии (разрешения) может по договорам с организациями проводить профессиональную подготовку обучающихся в качестве дополнительной образовательной услуги, в том числе за плату.

Профессиональная подготовка в Учреждении проводится только с согласия обучающихся и их родителей (законных представителей).

4.1.7. Информация о деятельности Учреждений, порядке и правилах предоставления общеобразовательной услуги должна быть доступна учащимся. Учреждение обязано довести до сведения получателей услуг свое наименование и местонахождение. Данная информация должна быть предоставлена любым способом, предусмотренным законодательством Российской Федерации и обеспечивающим ее доступность для учащихся. Информирование граждан осуществляется посредством информационных стендов (уголков получателей услуг) в помещении Учреждения. В каждом Учреждении

должны быть информационные уголки, содержащие копии лицензии, сведения об образовательных услугах, требования к учащимся, соблюдение которых обеспечивает выполнение качественной услуги.

4.1.8. Показателями качества выполнения муниципальной услуги являются:

№	Название показателя качества муниципальной услуги	Значение показателя
1.	Сохранение контингента учащихся	Не менее 100 % учащихся
2.	Доля лиц, успешно освоивших стандарт начального общего образования, в общей численности учащихся начальной школы	Не менее 100 %
3.	Удельный вес учеников, сдавших ЕГЭ, в числе выпускников общеобразовательных муниципальных учреждений, участвовавших в ЕГЭ	Не менее 96%
4.	Доля педагогических работников, имеющих первую и высшую квалификационную категории	Не менее 75%
5.	Количество учеников на 1 компьютер	Не более 9 чел.

#### 4.2. Требования к качеству муниципальных услуг по предоставлению возможности дистанционного обучения детей-инвалидов

4.2.1. Требования к качеству муниципальной услуги по предоставлению возможности дистанционного обучения детей-инвалидов направлены на создание условий для получения детьми-инвалидами, которые по состоянию здоровья не могут посещать общеобразовательные учреждения и не имеют медицинских противопоказаний для работы с компьютером, общего образования с использованием дистанционных технологий.

4.2.2. Учреждения, осуществляющие дистанционное обучение детей-инвалидов на дому по программам общего образования, должны соответствовать следующим требованиям:

- в уставе Учреждений должны быть закреплены положения об организации образовательного процесса с использованием дистанционных технологий, в том числе детей-инвалидов;

- Учреждение должно располагать руководящими, педагогическими работниками и учебно-вспомогательным персоналом, обладающими необходимыми знаниями в области особенностей психофизического развития различных категорий детей-инвалидов, а также в области методик и технологий организации образовательного процесса для таких детей в дистанционной форме;

- содержание учебно-методического комплекса, позволяющего обеспечить освоение и реализацию образовательной программы при организации дистанционного обучения детей-инвалидов, должно соответствовать государственным образовательным стандартам;

- Учреждения должны обеспечивать доступ обучающихся и педагогических работников, участвующих в образовательном процессе с использованием дистанционных технологий, к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

- Учреждения должны обеспечивать техническое обслуживание рабочих мест детей и учителей, предусматривающее оперативное устранение неполадок в работе комплекта оборудования, а при необходимости - замену неисправного комплекта оборудования.

4.2.3. Информация об оказываемой муниципальной услуге должна находиться непосредственно в помещениях Учреждений, доводиться до получателей посредством телефонной связи, на официальном Интернет-сайте администрации ЗАТО г. Радужный в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

4.2.4. Показателями качества выполнения муниципальной услуги являются:

№ п/п	Название показателя качества муниципальной услуги	Значение показателя
1.	Количество детей-инвалидов школьного возраста, обучающихся с использованием дистанционных технологий (% от общей численности учащихся общеобразовательных учреждений, имеющих инвалидность и не имеющих медицинских противопоказаний для работы с компьютером)	5,8%

#### 4.3. Требования к качеству муниципальных услуг по предоставлению дополнительного образования детей

4.3.1. Требования к качеству муниципальной услуги по предоставлению дополнительного образования детей направлены на развитие мотивации личности к познанию и творчеству, реализацию дополнительных образовательных программ и услуг в интересах личности, общества, государства, а также на обеспечение необходимых условий для личностного развития, укрепления здоровья, профессионального самоопределения и творческого труда детей и молодежи в возрасте от 6 до 18 лет муниципальными учреждениями дополнительного образования детей (далее - УДОД) за счет средств бюджета города.

4.3.2. Согласно уставу Учреждения МУДОД самостоятельно разрабатывают программу своей деятельности с учетом запросов детей, потребностей семьи, образовательных учреждений, детских и юношеских общественных объединений и организаций, особенностей социально-экономического развития города и национально-культурных традиций. МУДОД может оказывать дополнительные платные образовательные услуги, выходящие за рамки финансируемых из бюджета образовательных программ, по договорам с учреждениями, предприятиями, организациями и физическими лицами, если они предусмотрены уставом.

4.3.3. МУДОД должно располагать достаточным числом специалистов для обеспечения реализации муниципальной услуги. Предоставление образовательной муниципальной услуги производится в помещении, оснащенном оборудованием для учебного процесса, соответствующим требованиям строительных норм и правил, санитарных и гигиенических норм, а также норм охраны здоровья обучающихся.

4.3.4. Режим работы МУДОД определяется уставом Учреждения и годовым учебным планом.

4.3.5. Информация об оказываемых муниципальных услугах, режиме работы Учреждения должна находиться в помещениях МУДОД, доводиться до получателей посредством телефонной связи, на официальном Интернет-сайте администрации ЗАТО г. Радужный в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

4.3.6. Показателями качества выполнения муниципальной услуги являются:

№ п/п	Название показателя качества муниципальной услуги	Значение показателя
1.	Охват детей в возрасте от 5 до 18 лет, получающих услуги по дополнительному образованию	78%
2.	Количество педагогических работников учреждений дополнительного образования детей с высшей и первой, второй квалификационной категорией (% от общего числа педагогических работников)	90%

4.4. Требования к качеству муниципальных услуг по воспитанию, обучению, присмотру и оздоровлению детей, в том числе по приему заявлений о зачислении детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады), а также постановке на соответствующий учет

4.4.1. Муниципальные услуги по воспитанию, обучению, присмотру и оздоровлению детей, в том числе по приему заявлений о зачислении детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады), а также постановке на соответствующий учет, осуществляются муниципальными дошкольными образовательными учреждениями (далее - МДОУ). Требования к качеству муниципальной услуги направлены на удовлетворение потребности граждан, проживающих на территории ЗАТО г. Радужный, в образовательных услугах для детей дошкольного возраста, охраны и укрепления физического и психического здоровья детей, оказания помощи семье в воспитании детей. Муниципальная услуга предоставляется органом местного самоуправления - администрацией ЗАТО г.Радужный.

4.4.2. Получателем муниципальной услуги являются физические лица, имеющие детей дошкольного возраста, заинтересованные в получении данной услуги, либо их уполномоченные представители.

4.4.3. МДОУ обеспечивает воспитание, обучение, оздоровление детей, присмотр и уход за детьми в возрасте от 2 месяцев до 7 лет.

4.4.4. В МДОУ для детей с отклонениями в развитии создаются специальные (коррекционные) группы:

- с тяжелыми нарушениями речи;
- с фонетико-фонематическими нарушениями речи;
- с задержкой психического развития.

4.4.5. МДОУ должно иметь лицензию на право ведения образовательной деятельности.

4.4.6. Содержание образовательного процесса в МДОУ определяется программой дошкольного образования. МДОУ самостоятельно в выборе программы из комплекса вариативных программ, рекомендованных государственными органами управления образованием, внесении изменений в них, а также в разработке собственных (авторских) программ в соответствии с требованиями государственного образовательного стандарта.

4.4.7. В соответствии с уставными целями и задачами МДОУ может оказывать дополнительные платные образовательные услуги сверх основных образовательных программ с учетом потребности семьи на основе договора с родителями (законными представителями).

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

4.4.8. Режим работы МДОУ и длительность пребывания в них детей определяется уставом Учреждения.

4.4.9. Организация питания и медицинское обслуживание детей в МДОУ осуществляется в соответствии с действующим законодательством.

4.4.10. Управление образования администрации ЗАТО г. Радужный создает комиссию по комплектованию групп МДОУ (далее - Комиссия). Комиссия должна обеспечить консультирование граждан города о процессе предоставления муниципальной услуги; обеспечить своевременное рассмотрение обращений получателей муниципальной услуги о зачислении детей в МДОУ.

4.4.11. Порядок комплектования детьми МДОУ определяется уставом Учреждения.

4.4.12. Результатом предоставления гражданам муниципальной услуги является выдача получателю муниципальной услуги путевки для зачисления ребенка в МДОУ.

4.4.13. Информация об оказываемой муниципальной услуге должна находиться в помещениях МДОУ, доводиться до получателей посредством телефонной связи, на официальном Интернет-сайте администрации ЗАТО г. Радужный в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

4.4.14. Показателем качества выполнения муниципальной услуги является:

№ п/п	Название показателя качества муниципальной услуги	Значение показателя
1.	Количество детей дошкольного возраста от 1,5 до 7 лет, получающих дошкольное образование в образовательных учреждениях, реализующих программу дошкольного образования (% от потребности в зачислении в МДОУ детей от 1,5 до 7 лет)	100%

#### 4.5. Требования к качеству муниципальных услуг по обеспечению оздоровления и отдыха детей в каникулярное время

4.5.1. Муниципальная услуга по обеспечению оздоровления и отдыха детей в каникулярное время направлена на обеспечение реализации прав детей на полноценный отдых и оздоровление за счет средств бюджета.

4.5.2. Муниципальную услугу оказывает органы местного самоуправления совместно с муниципальными образовательными учреждениями.

4.5.3. Муниципальная услуга по обеспечению оздоровления и отдыха детей в каникулярный период предоставляется детям работающих граждан (в том числе детям, находящимся под опекой (попечительством), детям, находящимся в приемных семьях, детям-сиротам, детям, оставшимся без попечения родителей: детям от 6,5 до 17 лет (включительно) в лагерях с дневным пребыванием, в загородных оздоровительных учреждениях.

4.5.4. При предоставлении муниципальной услуги в учреждениях отдыха и оздоровления обеспечиваются благоприятные и безопасные условия для жизни и здоровья детей, соблюдаются все установленные нормы и правила пожарной и санитарной безопасности, принимаются меры по профилактике травматизма.

4.5.5. Путевка (путевки) в оздоровительное учреждение выдается не позднее чем за 1 день до начала работы смены лагеря.

4.5.6. На информационных стендах в помещении, предназначенном для приема документов, размещается следующая информация:

- извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность по предоставлению муниципальной услуги;
- условия пребывания детей в учреждениях отдыха и о предоставляемых детям услугах;
- перечень документов, необходимых для получения муниципальной услуги, а также требования, предъявляемые к этим документам;
- график приема граждан;
- образцы оформления документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;
- порядок информирования о ходе предоставления муниципальной услуги;
- порядок получения консультаций (справок);

- месторасположение, график (режим) работы, номера телефонов, адреса Интернет-сайтов и электронной почты органов и организаций, в которых заявитель может получить документы, необходимые для получения муниципальной услуги.

4.5.7. Учреждение, предлагающее услугу, должно располагать достаточным числом специалистов для обеспечения реализации муниципальной услуги.

4.5.8. Показателями качества выполнения муниципальной услуги являются:

№ п/п	Название показателя качества муниципальной услуги	Значение показателя
1.	Охват детей и подростков ЗАТО г.Радужный от 7 до 17 лет всеми формами отдыха и оздоровления (% от общего числа школьников от 7 до 17 лет)	80%
2.	Удовлетворенность населения услугами по организации отдыха и оздоровления детей и подростков ЗАТО г.Радужный (% от общего числа опрошенных потребителей услуг)	80%

#### 4.6. Требования к качеству муниципальных услуг по проведению городских массовых мероприятий в сфере образования

4.6.1. Муниципальная услуга по проведению городских массовых мероприятий в сфере образования направлена на развитие творческого потенциала личности детей, охрану и укрепление здоровья, формирование здорового образа жизни детей, занятие физической культурой, спортом и туризмом.

4.6.2. Муниципальная услуга оказывается методическим кабинетом управления образования администрации ЗАТО г.Радужный, Муниципальным образовательным учреждением дополнительного образования детей Центром внешкольной работы «Лад».

4.6.3. Предоставление муниципальной услуги по проведению городских массовых мероприятий в сфере образования осуществляется посредством:

- организации турниров, форумов и марафонов, выступлений творческих коллективов, показательных выступлений, экспедиций, театральных представлений, утренников и вечеров, отчетных концертов, просмотра спектаклей, посещения музеев, выставок, соревнований, городских спортивно-массовых мероприятий по видам спорта;

- проведения выставок, конкурсов, олимпиад, викторин, соревнований, семинаров, походов, экскурсий, первенств, смотров-конкурсов, комплектования сборных команд и делегаций города по направлениям для участия в областных мероприятиях, памятных дней, тематических недель и месячников, научно-практических конференций, познавательных лекций и бесед, мониторингов, занятий по общей физической подготовке детей;

- демонстрации художественных и научно-популярных кинофильмов, мультфильмов, видеофильмов;

- предоставления спортивных площадок и различных помещений для проведения спортивных игр и занятий.

4.6.4. Получателем услуги является население города Радужный в возрасте от 6 до 18 лет.

4.6.5. Проведение каждого городского массового мероприятия в сфере образования осуществляется в соответствии с положением (программой) о таком мероприятии, утвержденным управлением образования администрации города.

4.6.6. В целях качественного исполнения муниципальной услуги Учреждения обязаны обеспечить:

- своевременность информирования о предстоящем проведении городского массового мероприятия в сфере образования;

- охрану общественного порядка и пожарной безопасности при проведении городских массовых мероприятий;

- соответствие помещений, используемых при оказании муниципальной услуги, требованиям, установленным строительными, санитарно-эпидемиологическими нормами и правилами, и требованиям пожарной безопасности.

4.6.7. Время проведения городских массовых мероприятий определяется положением о мероприятии.

4.6.8. Учреждения должны располагать достаточным числом специалистов для обеспечения реализации муниципальной услуги.

4.6.9. Информация об оказываемой муниципальной услуге должна находиться непосредственно в помещениях МУДОД и ГИМЦ, а также должна доводиться до получателей услуги посредством телефонной связи, на официальном Интернет-сайте администрации ЗАТО г. Радужный в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

4.6.10. Показателями качества выполнения муниципальной услуги являются:

N п/п	Название показателя качества муниципальной услуги	Значение показателя
1.	Количество проведенных городских массовых мероприятий в сфере образования (% от общего количества запланированных мероприятий)	100%
2.	Количество участников городских массовых мероприятий в сфере образования (% от общего количества учащихся)	50%

#### 4.7. Требования к качеству муниципальных услуг по воспитанию и обучению детей-инвалидов дошкольного возраста в муниципальных образовательных учреждениях, реализующих основную общеобразовательную программу дошкольного образования

4.7.1. Требования к качеству муниципальной услуги в области воспитания и обучения детей-инвалидов дошкольного возраста направлены на обеспечение прав детей-инвалидов на получение общедоступного и бесплатного дошкольного образования в муниципальных образовательных учреждениях, реализующих основную общеобразовательную программу дошкольного образования.

4.7.2. Муниципальная услуга по воспитанию и обучению детей-инвалидов дошкольного возраста предоставляется в соответствии с уровнем реализуемых образовательных программ дошкольного образования, определяемых Министерством образования и науки Российской Федерации по согласованию с Министерством здравоохранения и социального развития Российской Федерации в зависимости от вида МДОУ и направленности групп в МДОУ.

4.7.3. Дети-инвалиды принимаются в МДОУ с согласия родителей (законных представителей) на основании заключения медицинского учреждения по путевке управления. Порядок приема граждан в МДОУ определяется уставом МДОУ.

4.7.4. В соответствии с действующим законодательством МДОУ при оказании услуг общедоступного и бесплатного дошкольного образования детям-инвалидам должны иметь лицензию на право ведения образовательной деятельности по образовательным программам дошкольного образования.

4.7.5. Информирование граждан о МДОУ и объемах предоставляемых детям-инвалидам услуг осуществляется в сети Интернет на официальном сайте управления образования и сайтах муниципальных учреждений; информационных стендах муниципальных учреждений (уголки получателей услуг).

4.7.6. Показателями качества выполнения муниципальной услуги являются:

№ п/п	Название показателя качества муниципальной услуги	Значение показателя
1.	Количество детей-инвалидов, посещающих образовательные учреждения, реализующие программы дошкольного образования ( % от общего количества детей-инвалидов дошкольного возраста от 1,5 до 8 лет).	81%

#### 4.8. Требования к качеству муниципальных услуг по содержанию, технической эксплуатации и обслуживанию образовательных учреждений города

4.8.1. Требования к качеству муниципальной услуги в области предоставления услуги по содержанию, технической эксплуатации и обслуживанию образовательных учреждений города в обеспечении бесперебойной работы инженерных систем зданий и сооружений Учреждений в соответствии с действующими правилами их технической эксплуатации.

4.8.2. Муниципальная услуга характеризуется выполнением регламентных работ по эксплуатации и техническому обслуживанию инженерных сетей и коммуникаций зданий и сооружений муниципальных учреждений образования в соответствии с требованиями государственных органов надзора и контроля.

4.8.3. Муниципальная услуга оказывается технически обученным и аттестованным персоналом муниципальных учреждений образования, индивидуальными предпринимателями, предприятиями и организациями на договорной основе..

4.8.4. Показателями качества выполнения муниципальной услуги являются:

№ п/п	Название показателя качества муниципальной услуги	Значение показателя
1.	Охват содержанием, технической эксплуатацией и обслуживанием образовательных учреждений города	Не менее 7 учреждений
2.	Доля учреждений образования, готовых к отопительному сезону, от общего количества образовательных учреждений	Не менее 100%

#### 4.9. Требования к качеству муниципальных услуг по психологическому и социально-педагогическому сопровождению учебно-воспитательного процесса и семейного воспитания

4.9.1. Требования к качеству муниципальной услуги по психологическому и социально-педагогическому сопровождению учебно-воспитательного процесса и семейного воспитания направлены на создание благоприятных условий для личностного, интеллектуального, социального развития подрастающего поколения; содействие охране психического здоровья и формированию развивающего здорового образа жизни всех участников образовательного процесса; профилактику и коррекцию нарушений в интеллектуальном, личностном, социальном развитии обучающихся детей и воспитанников.

4.9.2. Муниципальная услуга по психологическому и социально-педагогическому сопровождению учебно-воспитательного процесса и семейного воспитания

предоставляется всем участникам учебно-воспитательного процесса в учреждениях, реализующих программы общего и дополнительного образования (далее - Учреждения), методическом кабинете управления.

4.9.3. В целях качественного выполнения муниципальной услуги Учреждение должно обеспечить организацию работы со всеми участниками учебно-воспитательного процесса по следующим направлениям:

- психопрофилактическая работа;
- психодиагностическая работа;
- развивающая и коррекционная работа;
- консультативная работа;
- профориентационная работа;
- социально-педагогическая работа.

4.9.4. Информация об оказываемой муниципальной услуге должна находиться непосредственно в помещениях Учреждения, а также должна доводиться до получателей посредством телефонной связи, на официальном Интернет-сайте администрации ЗАТО г. Радужный в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

4.9.5. Учреждение должно располагать достаточным числом специалистов для обеспечения реализации муниципальной услуги.

4.9.6. Показателями качества выполнения муниципальной услуги являются:

№ п/п	Название показателя качества муниципальной услуги	Значение показателя
1.	Количество учащихся общеобразовательных учреждений, получающих муниципальную услугу (% от общего числа учащихся общеобразовательных учреждений)	100 %

4.10. Требования к качеству муниципальных услуг по предоставлению информации об организации общедоступного и бесплатного дошкольного, начального общего, основного общего, среднего (полного) общего образования, а также дополнительного образования в общеобразовательных учреждениях, расположенных на территории ЗАТО г.Радужный

4.10.1. Требования к качеству муниципальных услуг по предоставлению информации об организации общедоступного и бесплатного дошкольного, начального общего, основного общего, среднего (полного) общего образования, а также дополнительного образования в Учреждениях, расположенных на территории ЗАТО г.Радужный, направлены на получение полной и достоверной информации заявителями непосредственно в муниципальном образовательном учреждении, в электронном виде на адрес электронной почты заявителя, в устной форме при обращении лично или по телефону, в письменной форме в случае письменного обращения, а также самостоятельно на сайтах муниципальных учреждений.

4.10.2. Информация об организации общедоступного и бесплатного дошкольного, начального общего, основного общего, среднего (полного) общего образования, а также дополнительного образования в Учреждениях, расположенных на территории ЗАТО г.Радужный, является открытой и общедоступной.

4.10.3. Для получения информации заявители могут обратиться в Учреждение в письменной или устной формах. Письменное обращение может быть представлено лично, отправлено почтовой или факсимильной связью, а также через информационно-телекоммуникационную сеть Интернет на адрес электронной почты Учреждения. Обращение в устной форме принимается на личном приеме или по телефону.

4.10.4. Основными требованиями к информированию заявителей являются:

- достоверность предоставляемой информации;
- четкость изложения информации;
- полнота информации;
- наглядность форм предоставляемой информации;
- удобство и доступность получения информации;
- оперативность предоставления информации.

Информирование заявителей осуществляется индивидуально (в формах устного или письменного информирования) или публично (путем размещения информации на официальном Интернет-сайте или путем публикации информационных материалов в СМИ).

Индивидуальное устное информирование заявителей осуществляется специалистами Учреждения при обращении заявителей за информацией лично или по телефону.

4.10.5. Показателями качества выполнения муниципальной услуги являются:

№ п/п	Название показателя качества муниципальной услуги	Значение показателя
1.	Количество граждан, получающих муниципальную услугу (% от числа обратившихся)	100%

## V. КОНТРОЛЬ ЗА КАЧЕСТВОМ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ

Учреждения должны осуществлять внутренний контроль за соблюдением качества предоставления муниципальных услуг. Внешний контроль осуществляется управлением.

## VI. КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛУГИ

6.1. Критериями оценки качества услуги являются:

- количественный показатель оказания услуг в области образования;
- соблюдение требований к качеству.

6.2. Качественное оказание услуг в области образования должно способствовать формированию качественного образования, здорового образа жизни детей и подростков, улучшению здоровья, поднятию жизненного тонуса детей и подростков, отвлечению от трудностей, конфликтов и стрессовых ситуаций, всестороннему развитию детей и подростков, профилактике правонарушений среди них.

6.3. Предоставляемые услуги должны обеспечивать повышение качества образования, гражданского, духовного, нравственного, морального и физического воспитания, вовлечение детей, подростков и молодежи в систематические мероприятия.

## VII. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ

7.1. Работа муниципальных учреждений и управления по предоставлению услуг в области образования должна быть направлена на удовлетворение нужд получателей услуг, непрерывное повышение качества услуг.

7.2. Руководители муниципальных учреждений и работники управления несут ответственность за соблюдение настоящего Стандарта в соответствии с действующим законодательством.