



АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА НОВОАЛТАЙСКА
АЛТАЙСКОГО КРАЯ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

28.12. 2016

г. Новоалтайск

№ 2694

Об утверждении стандарта
качества предоставления
муниципальной услуги в сфере
начального общего образования

В соответствии с Бюджетным кодексом Российской Федерации, Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», постановлением Администрации города от 14.10.2016 № 2052 «Об утверждении Порядка разработки и утверждения стандартов качества предоставления муниципальных услуг, оказываемых муниципальными учреждениями города Новоалтайска», в целях создания системы контроля за результатами деятельности муниципальных образовательных организаций и повышения качества муниципальных услуг в сфере образования, предоставляемых населению города Новоалтайска, п о с т а н о в л я ю:

1. Утвердить стандарт качества предоставления муниципальной услуги в сфере начального общего образования согласно приложению к настоящему постановлению.

2. Опубликовать настоящее постановление в Вестнике муниципального образования города Новоалтайска и на официальном сайте Администрации города.

3. Контроль за исполнением постановления возложить на заместителя главы Администрации города Михайлову Т.Ф.

Заместитель главы
Администрации города



Лиса

О.В. Гладкова

СТАНДАРТ КАЧЕСТВА
качества предоставления муниципальной услуги в сфере
начального общего образования

1. Общие положения

1.1. Разработчик стандарта качества предоставления муниципальной услуги в сфере начального общего образования (далее – Стандарт) – комитет по образованию Администрации города Новоалтайска (далее – Комитет).

1.2. Наименование муниципальной услуги – «Реализация основных общеобразовательных программ начального общего образования».

1.3. Область применения Стандарта – регулирование взаимоотношений между получателями муниципальной услуги и муниципальными бюджетными общеобразовательными учреждениями города Новоалтайска (далее – Учреждение), создающими условия для реализации гражданами Российской Федерации гарантированного государством права на получение общедоступного и бесплатного общего образования всех ступеней.

1.4. Термины и определения, используемые для целей Стандарта:

- муниципальная услуга в сфере начального общего образования – услуга по организации начального общего образования детей, оказываемая Учреждением в соответствии с муниципальным заданием, направленная на удовлетворение потребностей получателей муниципальной услуги;

- лицензирование Учреждения – установление соответствия условий осуществления образовательного процесса, предлагаемых Учреждением, государственным и местным требованиям в части строительных норм и правил, санитарных и гигиенических норм, охраны здоровья учащихся и работников Учреждений, оборудования учебных помещений, оснащенности учебного процесса, образовательного ценза педагогических работников и укомплектованности штатов;

- государственная аккредитация Учреждения – экспертиза соответствия содержания и качества подготовки выпускников Учреждения федеральным государственным образовательным стандартам или федеральным государственным требованиям;

- получатели муниципальной услуги – граждане, которые имеют право на получение начального общего образования (далее – учащиеся).

1.5. Нормативные правовые акты, регламентирующие качество предоставления муниципальной услуги:

- Конституция Российской Федерации;
- Конвенция о правах ребенка;

- Федеральный закон от 24.06.1999 №120-ФЗ «Об основах системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних»;
- Федеральный закон от 29.12.2012 №273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- постановление Правительства Российской Федерации от 25.04.2012 №390 «О противопожарном режиме»;
- приказ Министерства образования Российской Федерации от 09.03.2004 №1312 «Об утверждении федерального базисного учебного плана и примерных учебных планов для образовательных учреждений Российской Федерации, реализующих программы общего образования»;
- приказ Министерства образования и науки РФ 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»;
- постановление Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 29.12.2010 №189 «Об утверждении СанПиН 2.4.2.2821-10 «Санитарно-эпидемиологические требования к условиям и организации обучения в общеобразовательных учреждениях»;
- закон Алтайского края от 04.09.2013 №56-ЗС «Об образовании в Алтайском крае»;

Устав городского округа города Новоалтайска Алтайского края.

2. Требования к качеству предоставления муниципальной услуги

2.1. Сведения о муниципальной услуге.

Содержание (предмет муниципальной услуги) – реализация основных общеобразовательных программ начального общего образования.

Единица измерения муниципальной услуги – количество учащихся.

2.2. Результат предоставления муниципальной услуги – освоение учащимися основных общеобразовательных программ начального общего образования.

2.3. Система показателей (характеристик) качества муниципальной услуги.

Показатели, характеризующие качество и (или) объем (состав) муниципальной услуги «Реализация основных общеобразовательных программ начального общего образования»

№ п/п	Показатели качества муниципальной услуги	Значение индикатора (единица измерения)	Значение индикатора (баллы)
1.	Наличие лицензии на право осуществления образовательной деятельности по образовательным программам начального общего образования	Есть	3 балла
		Нет	0 баллов

2.	Наличие свидетельства о государственной аккредитации	Есть	3 балла
		Нет	0 баллов
3.	Обеспеченность ОО педагогическими кадрами	100% - 96%	3 балла
		95% - 79%	2 балла
		78% - 60%	1 балл
		менее 60%	0 баллов
4.	Выполнение плана повышения квалификации	100%	3 балла
		менее 100%	0 баллов
5.	Обеспеченность учебниками	100% - 96%	3 балла
		95% - 79%	2 балла
		78% - 60%	1 балл
		менее 60%	0 баллов
6.	Наличие неисполненных предписаний	Нет	3 балла
		Есть	0 баллов
7.	Доля потребителей услуги, удовлетворенных качеством предоставления услуги (отсутствие/наличие обоснованных письменных жалоб)	отсутствие	3 балла
		наличие	0 баллов
8.	Доля педагогов, аттестованных на высшую и первую квалификационные категории (1-4 классы)	100% - 96%	3 балла
		95% - 79%	2 балла
		78% - 60%	1 балл
		менее 60%	0 баллов
9.	Доля педагогов, имеющих высшее образования (1-4 классы)	100% - 96%	3 балла
		95% - 79%	2 балла
		78% - 60%	1 балл
		менее 60%	0 баллов

Сводная оценка соответствия качества фактически предоставляемой муниципальной услуги Стандарту:

27 - 21 баллов – муниципальная услуга соответствует Стандарту;

20 - 12 баллов – муниципальная услуга в целом соответствует Стандарту;

менее 11 баллов – муниципальная услуга не соответствует Стандарту.

2.4. Документы, регламентирующие деятельность Учреждения:

- Устав Учреждения – зарегистрированный и утвержденный в установленном законом порядке документ;

- лицензия на осуществление (право ведения) образовательной деятельности;

- свидетельство о государственной аккредитации Учреждения;

- образовательная программа Учреждения - нормативный документ, характеризующий специфику содержания образования и особенности организации учебно-воспитательного процесса Учреждения;

- эксплуатационные документы на оборудование, приборы и аппаратуру Учреждения;
- руководства, правила, инструкции, методики, положения;
- заключения органов Государственной санитарно-эпидемиологической службы и Государственной противопожарной службы о пригодности используемых зданий и помещений для осуществления образовательного процесса;
- книга учета бланков и выдачи аттестатов о среднем общем образовании, а также книга учета бланков и выдачи аттестатов об основном общем образовании;
- муниципальное задание Учреждения – документ, устанавливающий требования к составу, качеству и (или) объему (содержанию), условиям, порядку и результатам оказания муниципальной услуги.

2.5. Условия размещения и режим работы Учреждения.

Учреждение, его структурные подразделения размещаются в городе в специально предназначенных зданиях и помещениях, в пределах территориальной доступности жителей одного или нескольких микрорайонов.

Комитет определяет территории, обслуживаемые Учреждением.

Режим работы Учреждения определяется его Уставом.

Площадь, занимаемая Учреждением, должна обеспечивать размещение работников и учащихся, предоставление общеобразовательных услуг в соответствии с нормативными правовыми актами.

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

2.6. Техническое оснащение Учреждения.

Учреждение должно быть оснащено оборудованием, аппаратурой и приборами, отвечающими требованиям СанПиН, стандартов, технических условий, других нормативных документов и обеспечивающими надлежащее качество услуг в сфере общего образования.

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

2.7. Укомплектованность Учреждения кадрами и их квалификация.

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

Предоставление услуги в сфере общего образования осуществляют:

- административно-управленческий персонал;
- педагогические работники и специалисты;
- учебно-вспомогательный персонал и технические исполнители.

Для специалистов каждой категории утверждаются должностные инструкции, устанавливающие их обязанности и права.

Каждый работник Учреждения должен иметь соответствующее профилю образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладать знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных на него должностных обязанностей.

2.8. Требования к технологии оказания муниципальной услуги.

Форма получения общего образования и форма обучения по конкретной общеобразовательной программе определяются родителями (законными представителями) учащегося. При выборе формы получения общего образования и формы обучения учитывается мнение учащегося.

При выборе родителями (законными представителями) учащегося формы получения общего образования в форме семейного образования родители (законные представители) информируют об этом выборе Комитет по образованию Администрации города Новоалтайска.

Обучение в форме семейного образования и самообразования осуществляется с правом последующего прохождения промежуточной и государственной итоговой аттестации в Учреждении.

Обучение по индивидуальному учебному плану, в том числе ускоренное обучение в пределах осваиваемых общеобразовательных программ, осуществляется в порядке, установленном локальными нормативными актами Учреждения.

При прохождении обучения в соответствии с индивидуальным учебным планом его продолжительность может быть изменена Учреждением с учетом особенностей и образовательных потребностей конкретного учащегося.

Сроки получения начального общего, основного общего и среднего общего образования устанавливаются федеральными государственными образовательными стандартами общего образования.

Содержание начального общего, основного общего и среднего общего образования определяется образовательными программами начального общего, основного общего и среднего общего образования.

Общеобразовательные программы самостоятельно разрабатываются и утверждаются Учреждением.

Учреждение, осуществляющее образовательную деятельность по имеющим государственную аккредитацию общеобразовательным программам, разрабатывает указанные образовательные программы в соответствии с федеральными государственными образовательными стандартами и с учетом соответствующих примерных основных образовательных программ.

При реализации общеобразовательных программ используются различные образовательные технологии, в том числе дистанционные образовательные технологии, электронное обучение.

Общеобразовательные программы реализуются Учреждением как самостоятельно, так и посредством сетевых форм их реализации.

При реализации общеобразовательных программ Учреждением может применяться форма организации образовательной деятельности, основанная на модульном принципе представления содержания общеобразовательной программы и построения учебных планов, использовании соответствующих образовательных технологий.

В Учреждениях образовательная деятельность осуществляется на государственном языке Российской Федерации.

Образовательная деятельность по общеобразовательным программам, в том числе по адаптированным основным образовательным программам, организуется в соответствии с расписанием учебных занятий, которое определяется Учреждением.

Учебный год в Учреждениях начинается, как правило, 1 сентября и заканчивается в соответствии с учебным планом соответствующей общеобразовательной программы. Начало учебного года может переноситься Учреждением при реализации общеобразовательной программы в очно-заочной форме обучения не более чем на один месяц, в заочной форме обучения – не более чем на три месяца.

В процессе освоения общеобразовательных программ учащимся предоставляются каникулы. Сроки начала и окончания каникул определяются Учреждением самостоятельно.

Освоение общеобразовательной программы, в том числе отдельной части или всего объема учебного предмета, курса, дисциплины (модуля) общеобразовательной программы, сопровождается текущим контролем успеваемости и промежуточной аттестацией учащихся. Формы, периодичность и порядок проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации учащихся определяются Учреждением самостоятельно.

Освоение учащимися основных образовательных программ основного общего и среднего общего образования завершается итоговой аттестацией, которая является обязательной.

Лица, осваивающие образовательную программу в форме семейного образования или самообразования, либо обучавшиеся по не имеющей государственной аккредитации образовательной программе основного общего или среднего общего образования, вправе пройти экстерном промежуточную и государственную итоговую аттестацию в Учреждении по имеющим государственную аккредитацию образовательным программам основного общего и среднего общего образования бесплатно. При прохождении указанной аттестации экстерны пользуются академическими правами учащихся по соответствующей образовательной программе.

Учащиеся, освоившие в полном объеме соответствующую образовательную программу учебного года, переводятся в следующий класс.

Учащиеся, не прошедшие промежуточной аттестации по уважительной причине или имеющие академическую задолженность, переводятся в следующий класс условно.

Ответственность за ликвидацию учащимися академической задолженности в течение следующего учебного года возлагается на их родителей (законных представителей).

Учащиеся в Учреждении по общеобразовательным программам, не ликвидировавшие академическую задолженность в установленные сроки, по усмотрению их родителей (законных представителей), оставляются на повторное обучение, переводятся на обучение по адаптированным основным образовательным программам в соответствии с рекомендациями психолого-медико-педагогической комиссии либо на обучение по индивидуальному учебному плану.

Учащимся, успешно прошедшим государственную итоговую аттестацию по образовательным программам основного общего и среднего общего образования, выдается аттестат об основном общем или среднем общем образовании, подтверждающий получение общего образования соответствующего уровня.

Учащимся, не прошедшим итоговой аттестации или получившим на итоговой аттестации неудовлетворительные результаты, а также учащимся, освоившим часть образовательной программы основного общего и среднего общего образования и (или) отчисленным из Учреждения, выдается справка об обучении или о периоде обучения по образцу, самостоятельно устанавливаемому Учреждением.

2.9. Порядок обжалования нарушений требований Стандарта.

Родитель (законный представитель) учащегося может обратиться с жалобой, в том числе в следующих случаях:

- нарушения срока предоставления муниципальной услуги;
- требования у родителя (законного представителя) учащегося документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Алтайского края, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;
- отказа в приеме у родителя (законного представителя) учащегося документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Алтайского края, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;
- отказа в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Алтайского края, муниципальными правовыми актами;

- требования с родителя (законного представителя) учащегося при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Алтайского края, муниципальными правовыми актами;

- отказа Учреждения, должностного лица Учреждения в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушения пятидневного срока таких исправлений.

Родитель (законный представитель) учащегося в своей жалобе указывает:

- наименование Учреждения, должностное лицо Учреждения, решения и (или) действия (бездействие) которых обжалуются;

- фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), сведения о месте жительства родителя (законного представителя) учащегося – физического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ родителю (законному представителю) учащегося;

- сведения об обжалуемых решениях и (или) действиях (бездействии) Учреждения, должностного лица Учреждения;

- доводы, на основании которых родитель (законный представитель) учащегося не согласен с решением и (или) действием (бездействием) Учреждения, должностного лица Учреждения. Родителем (законным представителем) учащегося могут быть предоставлены документы, подтверждающие доводы, либо их копии.

Родитель (законный представитель) учащегося вправе получить устную информацию о ходе рассмотрения жалобы по телефонам Учреждений, указанных в пункте 3.2 раздела 3 Стандарта, а также соответствующую письменную информацию по письменному запросу в Учреждение.

Общий срок рассмотрения жалобы и направления ответа родителю (законному представителю) учащегося не должен превышать 15 рабочих дней с даты регистрации жалобы.

В случае обжалования отказа Учреждения, должностного лица Учреждения в приеме документов у родителя (законного представителя) учащегося или в исправлении допущенных опечаток и ошибок, или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений, жалоба подлежит рассмотрению в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

По результатам рассмотрения жалобы руководитель Учреждения принимает одно из следующих решений:

- удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных Учреждением опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврата родителю (законному представителю) учащегося денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Алтайского края, муниципальными правовыми актами, а также в иных формах;

- отказывает в удовлетворении жалобы.

Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, родителю (законному представителю) учащегося в письменной форме и, по желанию родителя (законного представителя) учащегося, в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

При получении письменной жалобы, в которой содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу, жизни, здоровью должностного лица Учреждения, а также членов его семьи, Учреждение оставляет жалобу без ответа по существу поставленных вопросов и сообщает заявителю, направившему жалобу, о недопустимости злоупотребления правом.

Если текст жалобы не поддается прочтению, ответ на жалобу не дается, и она не подлежит направлению на рассмотрение должностному лицу Учреждения в соответствии с его компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации жалобы сообщается родителю (законному представителю) учащегося, направившему жалобу, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

Если в жалобе не указаны фамилия родителя (законного представителя) учащегося, направившего жалобу, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на жалобу не дается.

2.10. Информационное сопровождение деятельности Учреждения.

Информация о работе Учреждения, особенностях предоставления муниципальной услуги должна быть доступна населению города. Информирование осуществляется посредством размещения информации об Учреждении, о предоставлении муниципальной услуги в информационно-телекоммуникационной сети Интернет на официальном сайте Комитета по образованию и официальном сайте Учреждения.

2.11. Контроль качества предоставления муниципальной услуги.

Организация обеспечения качества и доступности предоставления муниципальной услуги достигается посредством реализации контрольных мероприятий.

Контроль за деятельностью Учреждений осуществляется посредством процедур внутреннего и внешнего контроля.

Внутренний контроль осуществляется руководителем Учреждения, его заместителями по учебной и воспитательной работе.

Выявленные недостатки по предоставлению муниципальной услуги анализируются по каждому сотруднику Учреждения с рассмотрением на педагогическом совете, в том числе на методических объединениях, совещаниях при директоре, с принятием мер по их устранению, вынесением

дисциплинарных или административных взысканий (если установлена вина в некачественном предоставлении муниципальной услуги).

Комитет осуществляет внешний контроль за деятельностью Учреждений по предоставлению муниципальной услуги посредством:

проведения не реже одного раза в квартал мониторинга основных показателей работы;

анализа обращений граждан в Комитет, проведения по фактам обращения служебных расследований и привлечения к ответственности соответствующих специалистов по выявленным нарушениям;

проведения контрольных мероприятий, в том числе проверки книги жалоб Учреждения на предмет фиксации в ней жалоб на качество муниципальной услуги, а также факта принятия мер по жалобам.

По результатам указанных контрольных мероприятий специалисты Комитета:

составляют справку проверки Учреждения по устранению выявленных нарушений;

обеспечивают привлечение к ответственности руководителя Учреждения, в котором допущено нарушение требований Стандарта, в соответствии с требованиями действующего законодательства.

Информация о результатах проверки в отношении Учреждения, публикуется на официальном сайте Комитета не позднее 15 дней со дня проведения проверки.

3. Защита интересов получателей муниципальной услуги

3.1. Реквизиты органа местного самоуправления и должностных лиц, осуществляющих контроль за предоставлением муниципальной услуги: комитет по образованию Администрации города Новоалтайска: ул. Гагарина 14, телефон: (385-32) 2-15-12, электронная почта: kano/nvl@gmail.ru.

Ответственность за качественное предоставление муниципальной услуги несет руководитель Учреждения.

3.2. Организации, предоставляющие муниципальную услугу:

№ п/п	Наименование муниципального бюджетного (автономного) общеобразовательного учреждения	Адрес/номер телефона
1.	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа №1 города Новоалтайска Алтайского края»	г.Новоалтайск, 8 микрорайон, дом 24 2-28-06
2.	муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа № 3 города Новоалтайска Алтайского края	г. Новоалтайск, улица Майская № 125 4-80-87
3.	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Лицей № 8 города Новоалтайска Алтайского края»	г. Новоалтайск, ул. Ударника, 27а 4-77-52

4.	муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа №9 г.Новоалтайска Алтайского края	г. Новоалтайск, пер. Профсоюзный, 55 4-70-95
5.	муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа № 10 города Новоалтайска Алтайского края»	г. Новоалтайск, ул.Коммунистическая. дом 4 4-73-62
6.	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа № 12 города Новоалтайска Алтайского края»	г. Новоалтайск, ул. Белоярская, 164 3-83-42
7.	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа №15 города Новоалтайска Алтайского края»	город Новоалтайск. ул. Энгельса, д.1 3-72-34
8.	муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа № 17 города Новоалтайска Алтайского края»	г. Новоалтайск, ул. Крылова. дом 5. 4-74-70
9.	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа № 19 города Новоалтайска Алтайского края»	г. Новоалтайск, ул. Прудская. д. 8 2-26-53
10.	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа №30 г.Новоалтайска»	г. Новоалтайск, ул.Анатолия. д.13 4-28-45
11.	муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Гимназия № 166 города Новоалтайска Алтайского края»	г. Новоалтайск ул. Дзювская.14 4-23-76

Заместитель главы Администрации города

 О.В. Гладкова