

**АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА ТРЕХГОРНОГО  
ЧЕЛЯБИНСКОЙ ОБЛАСТИ**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

№ 1425

от 27.12.2012


Об утверждении Стандарта качества муниципальной услуги в области образования «Предоставление общедоступного бесплатного основного общего, среднего (полного) общего образования»

С целью внедрения принципов и методов бюджетирования, ориентированных на результат, повышения качества муниципальных услуг, в соответствии с Федеральным законом от 06.10.2003г. №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Федеральным законом от 27.07.2010г. №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», руководствуясь постановлением администрации города Трехгорного от 27.09.2011г. №1225 «Об утверждении нормативных правовых актов, необходимых для внедрения инструментов бюджетирования, ориентированного на результат», Уставом города Трехгорного,

Администрация города Трехгорного **ПОСТАНОВЛЯЕТ:**

1. Утвердить Стандарт качества предоставления муниципальной услуги «Предоставление общедоступного бесплатного основного общего, среднего (полного) общего образования» (приложение № 1).
2. Настоящее постановление подлежит опубликованию в городской газете «Спектр».
3. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы администрации города по образованию, спорту, культуре и социальной сфере И.А. Первухину.

Исполняющий обязанности главы администрации города

 Л.В.Соловьева

## СТАНДАРТ КАЧЕСТВА МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ В ОБЛАСТИ ОБРАЗОВАНИЯ

### I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Разработчик Стандарта качества муниципальных услуг в области образования (далее по тексту – Стандарт): Муниципальное казенное учреждение «Городское управление образования» города Трехгорного (далее по тексту МКУ «ГУО»).

2. Область применения Стандарта: Стандарт применяется к услугам в области образования, предоставляемым муниципальным казенным вечерним (сменным) общеобразовательным учреждением «Центр образования», подведомственным МКУ «ГУО».

Стандарт устанавливает основные требования, обеспечивающие необходимый уровень качества и доступности услуг в области образования, в том числе услуг по предоставлению общедоступного бесплатного основного общего, среднего (полного) общего образования.

3. Термины и определения, используемые в Стандарте:

муниципальные услуги в области образования (в сфере образования) - услуги в области образования, оказываемые получателям муниципальных услуг органами местного самоуправления, муниципальными учреждениями и иными организациями за счет средств бюджета города;

образование – общественно значимое благо, под которым понимается целенаправленный процесс воспитания и обучения в интересах человека, семьи, общества, государства, а также совокупность приобретаемых знаний, умений, навыков, ценностных установок, опыта деятельности и компетенций определенных объема и сложности в целях интеллектуального, духовно-нравственного, творческого и физического развития человека, удовлетворения его образовательных потребностей и интересов;

образовательная деятельность – деятельность, осуществляемая управомоченными в соответствии с Законом РФ «Об образовании» юридическими лицами и индивидуальными предпринимателями по реализации основных и дополнительных образовательных программ;

лицензирование - установление соответствия условий осуществления образовательного процесса, предлагаемых образовательной организацией, государственным и местным требованиям в части строительных норм и правил, санитарных и гигиенических норм, охраны здоровья воспитанников, обучающихся и работников образовательных организаций, оборудования учебных помещений, оснащенности учебного процесса, образовательного ценза педагогических работников и укомплектованности штатов;

общее образование – вид образования, направленный на развитие личности и приобретение в процессе освоения преемственных основных образовательных программ начального общего, основного общего и среднего общего образования знаний, умений, навыков и компетенций, необходимых для жизни человека в обществе, осознанного выбора профессии и получения профессионального образования;

дополнительное образование - целенаправленный процесс воспитания и обучения посредством реализации дополнительных образовательных программ, оказания дополнительных образовательных услуг и осуществления образовательно-информационной деятельности за пределами основных образовательных программ в интересах человека, общества, государства;

воспитание – специально организуемая в системе образования деятельность, направленная на развитие личности, создание условий для самоопределения и социализации обучающегося на основе социокультурных и духовно-нравственных ценностей, принятых в обществе правил и норм поведения в интересах человека, семьи, общества, государства;

платные образовательные услуги – образовательные услуги, оказываемые на возмездной основе за счет средств физических и (или) юридических лиц;

образовательная программа – комплекс требований, определяющих основные характеристики (объем, содержание, планируемые результаты), а также организационно-педагогические условия получения образования определенного уровня и (или) направленности;

образовательная программа учреждения, осуществляющего образовательную деятельность – утвержденная в установленном порядке учебно-методическая документация, определяющая основные характеристики и организационно-педагогические условия получения образования определенного уровня и направленности в этой организации, осуществляющей образовательную деятельность, и включающая в себя учебный план, рабочие программы учебных курсов, предметов, дисциплин (модулей), календарный учебный график и другие материалы, обеспечивающие реализацию соответствующей образовательной программы, воспитание и качество подготовки обучающихся;

участники образовательного процесса - воспитанники, обучающиеся, их родители (законные представители), педагогические работники;

обучающийся – лицо, зачисленное в установленном порядке в организацию, осуществляющую образовательную деятельность, и (или) заключившее в установленном порядке договор об образовании (обучении) и осваивающее образовательную программу;

учебный план – документ, определяющий перечень, последовательность и распределение по периодам обучения учебных курсов, предметов, дисциплин (модулей), практик, предусмотренных образовательной программой, трудоемкость их освоения, а также виды учебной и самостоятельной деятельности, промежуточной и итоговой аттестации обучающихся;

государственный образовательный стандарт - совокупность норм, определяющих обязательный минимум содержания основных образовательных программ общего образования; требования к уровню подготовки выпускников (обучающихся) всех ступеней общего образования; максимальный объем обязательной учебной нагрузки; требования к обеспечению образовательного процесса (материально-техническому, учебно-лабораторному, информационно-методическому, кадровому обеспечению);

федеральный государственный образовательный стандарт общего образования (далее ФГОС) - нормативный документ, разработанный и утвержденный в порядке, установленном Правительством Российской Федерации и представляющий собой совокупность требований (к структуре, к условиям реализации, к результатам освоения основной образовательной программы общего образования), обязательных при реализации основной образовательной программы общего образования образовательными учреждениями, имеющими государственную аккредитацию;

качество образования – комплексная характеристика образования, выражающая степень его соответствия государственным образовательным стандартам и (или) потребностям заказчика образовательных услуг, социальным и личностным ожиданиям человека;

аттестация обучающихся (выпускников) – процедура оценки степени и уровня освоения обучающимися отдельной части или всего объема учебного курса, предмета, дисциплины, модуля, образовательной программы;

единый государственный экзамен (ЕГЭ) - форма объективной оценки качества подготовки лиц, освоивших образовательные программы среднего (полного) общего образования, с использованием заданий стандартизированной формы (контрольных измерительных материалов), выполнение которых позволяет установить уровень освоения ими федерального компонента государственного образовательного стандарта среднего (полного) общего образования.

4. Нормативные правовые акты, регламентирующие качество предоставления муниципальных услуг в области образования:

Конвенция о правах ребенка в Российской Федерации (одобрена Генеральной ассамблеей ООН 20 ноября 1989 года);

Конституция Российской Федерации;

Закон Российской Федерации от 10.07.1992 № 3266-1 "Об образовании";

Концепция долгосрочного социально-экономического развития Российской Федерации на период до 2020 года (утверждена распоряжением Правительства Российской Федерации от 17 ноября 2008 N 1662-р).

Федеральный закон от 22.08.2004 № 122 – ФЗ «О внесении изменений в законодательные акты Российской Федерации и признании утратившими силу некоторых законодательных актов Российской Федерации в связи с принятием федеральных законов «О внесении изменений и дополнений в Федеральный закон «Об общих принципах организации законодательных

(представительных) и исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации» и «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;

Закон Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;

Федеральные и региональные законы, регламентирующие особенности функционирования сферы образования;

Указы Президента Российской Федерации. Постановления Правительства Российской Федерации;

постановление Правительства Российской Федерации от 03.11.1994 № 1237 «Об утверждении Типового положения о вечернем (сменном) общеобразовательном учреждении»;

Постановления и распоряжения Губернатора и Правительства Челябинской области;

Постановления, распоряжения, решения муниципальных органов власти.

5. Основные факторы качества, используемые в Стандарте:

- наличие и состояние документов, в соответствии с которыми функционирует учреждение, предоставляющее услугу в области образования;
- условия размещения и режим работы учреждения, предоставляющего услугу в области образования;
- наличие специального технического оснащения образовательного учреждения;
- укомплектованность образовательного учреждения специалистами и их квалификация;
- наличие требований к технологии оказания услуги в области образования;
- наличие информационного сопровождения деятельности образовательного учреждения, порядка и правил оказания образовательных услуг;
- наличие внутренней (собственной) и внешней систем контроля за деятельностью образовательного учреждения, а также за соблюдением качества фактически предоставляемых услуг Стандарту;
- развитие взаимоотношений образовательного учреждения с гражданским сообществом через органы государственно-общественного управления образовательным учреждением (Советы учреждений, Попечительские советы, Управляющие советы и др.).

## **II. ТРЕБОВАНИЯ К КАЧЕСТВУ ОКАЗАНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ В ОБЛАСТИ ОБРАЗОВАНИЯ**

### **«ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ОБЩЕДОСТУПНОГО БЕСПЛАТНОГО ОСНОВНОГО ОБЩЕГО, СРЕДНЕГО (ПОЛНОГО) ОБЩЕГО ОБРАЗОВАНИЯ»**

#### **1. КАЧЕСТВО МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ ПО ПРЕДОСТАВЛЕНИЮ ОБЩЕДОСТУПНОГО БЕСПЛАТНОГО ОСНОВНОГО ОБЩЕГО, СРЕДНЕГО (ПОЛНОГО) ОБЩЕГО ОБРАЗОВАНИЯ.**

##### **1.1. Сведения о муниципальной услуге:**

Наименование услуги: Предоставление общедоступного бесплатного основного общего, среднего (полного) общего образования.

Содержание (предмет услуги):

- реализация общеобразовательных программ основного общего и среднего (полного) общего образования через усвоение федерального государственного образовательного стандарта (государственного образовательного стандарта);
- реализация программ предпрофильной подготовки (программы, направленные на выбор обучающимися 9-х классов будущей профессии или дальнейшего обучения по общеобразовательным программам).

Организация предоставления основного общего, среднего (полного) общего образования (далее по тексту – услуга) является бесплатным видом услуги.

Единица измерения услуги – количество учащихся.

Потребитель услуги – население города Трёхгорного в возрасте от 14 и более лет, предельный возраст не ограничен, (далее по тексту – граждане, обучающиеся, ученики).

Поставщик услуги: Муниципальное казенное вечернее (сменное) общеобразовательное учреждение «Центр образования».

## 1.2. Документы, регламентирующие деятельность учреждения, поставщика муниципальной услуги:

Закон Российской Федерации от 10.07.1992 № 3266-1 "Об образовании";  
Закон Российской Федерации от 24.06.1999 № 120-ФЗ "Об основах системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних";  
Федеральный закон от 24.07.1998 № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка»;  
Приказ Министерства образования РФ от 03.11.1994 № 1237 «Об утверждении Типового положения о вечернем (сменном) общеобразовательном учреждении»;  
постановление Правительства РФ от 16.03.2011 №174 «Об утверждении Положения о лицензировании образовательной деятельности»;  
постановление Правительства РФ от 21.03.2011 №184 «Об утверждении Положения о государственной аккредитации образовательных учреждений и научных организаций»;  
постановление Главного государственного санитарного врача РФ от 23 июля 2008 № 45 «Об утверждении СанПиН 2.4.5.2409-08»;  
постановление Главного государственного санитарного врача РФ от 29.12.2010 № 189 "Об утверждении СанПиН 2.4.2.2821-10 «Санитарно-эпидемиологические требования к условиям и организации обучения в образовательных учреждениях» (зарегистрирован Минюстом России 03.03.2011 г. № 19993);  
приказ Министерства образования РФ 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 Минобрнауки России от 23.06.2000 № 1884 «Об утверждении Положения о получении общего образования в форме экстерната»;  
Положение о государственной (итоговой) аттестации выпускников IX и XI (XII) классов общеобразовательных учреждений Российской Федерации, утвержденное приказом Минобрнауки России от 03.12.1999 №1075;  
приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 28 ноября 2008г. № 362 «Об утверждении Положения о формах и порядке проведения государственной (итоговой) аттестации обучающихся, освоивших основные общеобразовательные программы среднего (полного) общего образования», зарегистрированный Министерством юстиции Российской Федерации 13 января 2009г., регистрационный № 13065;  
Устав города Трехгорного;  
Устав Муниципального казенного учреждения «Городское управление образования», утвержденный постановлением администрации города Трехгорного от 26.12.2011 № 1728 «О создании Муниципального казенного учреждения «Городское управление образования»;  
Устав муниципального вечернего (сменного) общеобразовательного учреждения «Центр образования», утвержденный постановлением администрации города Трехгорного от 23.12.2011 № 1721;  
Постановление администрации г.Трехгорного от 11.11.2010 № 1257 «О наделении МКУ «ГУО» полномочиями по организации предоставления начального общего, основного общего, среднего (полного) общего образования, дополнительного образования детям и дошкольного образования на территории Трехгорного городского округа».

Учреждение, оказывающее услуги по организации предоставления общедоступного бесплатного основного общего, среднего (полного) общего образования (далее по тексту – учреждение, поставщик услуги), должно иметь:

- лицензию на осуществление (право ведения) образовательной деятельности;
- свидетельство о государственной аккредитации;
- акт готовности (с обязательными приложениями) к новому учебному году, включающий заключения государственного органа пожарного надзора, органов государственной санитарно-эпидемиологической службы и других надзорных и уполномоченных органов государственной власти и местного самоуправления города Трехгорного;
- устав образовательного учреждения (должен быть согласован с МКУ «ГУО», утвержден постановлением администрации города, зарегистрирован в Федеральной налоговой службе);
- руководства, правила, инструкции, методики, положения;

- эксплуатационные документы на оборудование, приборы и аппаратуру образовательного учреждения;
- государственные и муниципальные стандарты в области основного общего, среднего (полного) общего образования;
- образовательные программы двух ступеней обучения общеобразовательного учреждения;
- годовой план работы, программу развития учреждения;
- учебные планы и учебные программы, расписание занятий;
- иные документы, согласно номенклатуре дел образовательного учреждения.

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

### 1.3. Условия размещения и режим работы общеобразовательного учреждения:

1.3.1. Учреждение должно быть размещено в пределах территориальной доступности для жителей одного или нескольких микрорайонов города в специально предназначенных зданиях и помещениях, обеспеченных всеми средствами коммунально-бытового обслуживания, средствами связи.

В здании учреждения должны быть предусмотрены следующие помещения:

- учебные помещения (классные комнаты). Они включают рабочую зону для учащихся, рабочую зону учителя, дополнительное пространство для размещения учебно - наглядных пособий, технических средств обучения, зону для возможной активной деятельности;
- гардеробная. Гардеробная размещается не выше первого этажа с обязательным оборудованием;
- актовъ зал. При актовом зале предусматриваются подсобные помещения (артистические уборные, склад музыкальных инструментов, склад хранения костюмов и т.д.);
- библиотека. Тип библиотеки зависит от вида учреждения и его вместимости. В помещении библиотеки предусматриваются читательские места, информационный пункт (выдача и прием литературы), места для работы с каталогами, фонды открытого доступа, фонды закрытого хранения;
- помещение для приема пищи;
- служебные помещения (бухгалтерия, учительская, кабинеты администрации);
- иные помещения.

Указанные помещения учреждения по размерам (площади) и техническому состоянию должны отвечать требованиям санитарно-эпидемиологических норм и правил, правил противопожарной безопасности, безопасности труда и быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг (повышенной температуры воздуха, влажности воздуха, загрязненности, шума, вибрации и т.д.).

1.3.2. Требования к режиму работы учреждения, продолжительности занятий и учебной нагрузке.

В соответствии с пунктами 57, 58 Устава муниципального вечернего (сменного) общеобразовательного учреждения «Центр образования»:

учреждение работает в режиме пятидневной рабочей недели, в две смены;

учебный год в общеобразовательном учреждении начинается 1 сентября;

продолжительность учебного года на второй и третьей ступенях общего образования составляет не менее 36 недель без учета государственной (итоговой) аттестации. Продолжительность каникул в течение учебного года составляет не менее 30 календарных дней, летом - не менее 8 недель.

Годовой календарный учебный график разрабатывается и утверждается учреждением самостоятельно и согласовывается с МКУ «ГУО»;

Максимальный объем еженедельной аудиторной учебной нагрузки обучающихся и режим занятий определяются уставом учреждения в соответствии с санитарно-гигиеническими требованиями СанПиН 2.4.2. 2821-10.

Учебные занятия начинаются в 8 часов 30 минут, без проведения нулевых уроков, вечерние занятия – в 18.00 часов.

Длительность одного занятия - 40 минут. Часы факультативных, групповых и индивидуальных занятий входят в объем максимально допустимой нагрузки.

В общеобразовательной программе и учебных планах учреждения, количество часов, отведенных на преподавание отдельных дисциплин (циклов предметов), не должно быть меньше количества часов, определенных ФГОС и примерным (базисным) учебным планом.

Общеобразовательное учреждение самостоятельно в выборе системы оценок, формы, порядка и периодичности промежуточной аттестации обучающихся в соответствии со своим уставом и с Законом Российской Федерации "Об образовании".

При использовании компьютерной техники на уроках непрерывная длительность занятий за компьютером и проведение профилактических мероприятий должны соответствовать гигиеническим требованиям.

На занятиях технологией следует чередовать различные по характеру задания. Не следует на уроке выполнять один вид деятельности на протяжении всего времени самостоятельной работы.

Расписание уроков составляется отдельно для обязательных и внеурочных (факультативных, элективных, групповых) занятий. Внеурочные занятия планируются на дни с наименьшим количеством обязательных уроков.

Продолжительность перемен между уроками составляет не менее 10 минут, перемены для приёма пищи – 20 минут. Перемены необходимо проводить при максимальном использовании свежего воздуха, в подвижных играх.

Домашние задания даются обучающимся с учетом возможности их выполнения в пределах 3 – 3,5 часов.

### 1.3.3. Требования к наполняемости учреждения.

Количество учащихся в одну смену не должно превышать лицензионный норматив.

Количество классов-комплектов в учреждении определяется в зависимости от числа поданных заявлений граждан и условий, созданных для осуществления образовательного процесса, с учетом санитарных норм и контрольных нормативов, указанных в лицензии.

Наполняемость классов не должна превышать 25 человек.

При проведении занятий по иностранному языку и трудовому обучению на второй и третьей ступенях общего образования, по информатике и информационно-коммуникационным технологиям, физике и химии (во время практических занятий) допускается деление класса на две группы, если наполняемость класса составляет 25 человек.

Группы при очно-заочной форме обучения общеобразовательное учреждение открывает при наличии не менее 9 обучающихся.

Учебные часы для группы еженедельно равномерно распределяются в течение 3-х учебных дней. Факультативы, индивидуальные консультации включаются в общее расписание занятий.

При численности менее 9 обучающихся освоение общеобразовательных программ осуществляется по индивидуальному плану, количество учебных часов в неделю устанавливается из расчета одного академического часа на каждого обучающегося на все виды работ.

### 1.3.4. Организация питания в учреждении.

Для обучающихся должно быть организовано одноразовое горячее питание (завтрак). Организация питания в учреждении возлагается на общеобразовательное учреждение или организации общественного питания по договору (муниципальному контракту) с образовательным учреждением.

При организации питания следует руководствоваться санитарно - эпидемиологическими требованиями, предъявляемыми к организациям общественного питания, изготовлению и оборотоспособности в них продовольственного сырья и пищевых продуктов, к условиям, срокам хранения особо скоропортящихся продуктов, к организации рационального питания обучающихся в учреждениях.

## 1.4. Техническое оснащение организации

Учреждение должно быть оснащено специальным оборудованием, аппаратурой, приборами, отвечающими требованиям безопасности, стандартов, технических условий, других нормативных документов и обеспечивающими надлежащее качество предоставляемых услуг.

Основным оснащением общеобразовательного учреждения являются:

1) в учебных помещениях:

- а) столы (парты) ученические, чертежные, лабораторные (в зависимости от назначения помещения);
- б) аудиторные доски;
- в) шкафы для учебно-наглядных пособий;
- г) компьютеры;

д) мультимедийные проекторы и экраны.

2) в помещениях столовых:

а) прилавки;

б) столы;

в) скамьи или стулья (табуреты).

Неисправное специальное оборудование, приборы и аппаратура, должны быть заменены, отремонтированы (если они подлежат ремонту) или изъяты из эксплуатации.

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

### **1.5. Укомплектованность организации кадрами и их квалификация**

1.5.1. Работники учреждения должны иметь профессиональную квалификацию, соответствующую требованиям тарифно-квалификационной характеристики по должности и полученной специальности, подтвержденную соответствующими документами об уровне образования и (или) квалификации, обладать знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных на них обязанностей.

В соответствии со статьей 331 Трудового кодекса РФ к педагогической деятельности в учреждении не допускаются лица:

- лишенные права заниматься педагогической деятельностью в соответствии с вступившим в законную силу приговором суда;
- имеющие неснятую или непогашенную судимость за умышленные тяжкие и особо тяжкие преступления;
- признанные недееспособными в установленном федеральным законом порядке;
- имеющие заболевания, предусмотренные перечнем, утверждаемым федеральным органом исполнительной власти.

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

Предоставление услуги осуществляют следующие виды персонала:

- административно-управленческий персонал (директор, заместитель директора, главный бухгалтер и т.д.);
- педагогический персонал (учителя, педагоги дополнительного образования, социальные педагоги, педагоги-психологи и др.);
- учебно-вспомогательный персонал (библиотекарь, секретарь, лаборант, бухгалтер и т.д.);
- обслуживающий персонал (рабочие по комплексному обслуживанию зданий, сторожа и др.).

Административно-управленческий, педагогический персонал учреждения не реже одного раза в 5 лет должен проходить повышение квалификации.

У работников учреждения должны быть должностные инструкции, устанавливающие их права и обязанности.

Порядок комплектования учреждения работниками регламентируется штатным расписанием, иными локальными актами учреждения.

1.5.2. Требования к служебному поведению персонала, внешнему виду, форме одежды, состоянию здоровья.

Наряду с соответствующей квалификацией и профессионализмом все сотрудники учреждения должны обладать высокими моральными качествами, чувством ответственности.

Сотрудники учреждения должны проявлять к обучающимся и их родителям (законным представителям) максимальную вежливость, внимание, выдержку, предусмотрительность, терпение.

Работники учреждения проходят медицинские осмотры и обследования, профессиональную гигиеническую подготовку и аттестацию в установленном порядке.

Каждый работник учреждения должен иметь личную медицинскую книжку, куда вносятся результаты медицинских обследований и лабораторных исследований, сведения о прививках, перенесенных инфекционных заболеваниях, сведения о прохождении гигиенической подготовки и аттестации.

Работники, уклоняющиеся от медосмотров, профессиональной и гигиенической подготовки, не имеющие личной медицинской книжки установленного образца с результатами медосмотров и профессиональной гигиенической подготовки, к работе не допускаются.



Персонал учреждения должен соблюдать правила личной гигиены: приходить на работу в чистой одежде и обуви. Не допускаются или немедленно отстраняются от работы работники с подозрением на инфекционные заболевания.

## 1.6. Требования к технологии оказания муниципальной услуги

### 1.6.1. Правила приема в учреждение.

Правила приема граждан в образовательное учреждение определяются учредителем образовательного учреждения в соответствии с законодательством Российской Федерации и закрепляются в уставе образовательного учреждения.

Прием обучающихся в учреждение производится с 14 лет, ими могут быть как работающие, так и не работающие граждане города, а также подростки, переведенные из средних общеобразовательных школ города по решению комиссии по делам несовершеннолетних. При переводе из другого общеобразовательного учреждения прием заявлений и зачисление возможно в течение всего учебного года.

Для получения образования в форме экстерната срок приема заявлений устанавливается учреждением самостоятельно, при условии, что заявления подаются не позднее, чем за 3 месяца до начала аттестации.

Зачисление гражданина в учреждение оформляется приказом директора школы.

Прием и обучение граждан на всех ступенях общего образования Учреждения осуществляется бесплатно.

Права и обязанности обучающихся, их родителей (законных представителей) как участников образовательного процесса, определяются уставом учреждения и иными локальными актами.

При приеме детей в общеобразовательные учреждения администрация учреждения обязана ознакомить родителей (законных представителей) с уставом учреждения и другими документами, регламентирующими осуществление образовательного процесса в данном учреждении.

Правила приема должны быть размещены в помещении школы, либо на сайте учреждения для всеобщего ознакомления.

Учащимся может быть отказано в приеме в учреждение по причине отсутствия свободных мест в общеобразовательном учреждении.

### 1.6.2. Перечень документов, необходимых для получения услуги:

Для получения услуги в соответствии с пунктами 51 и 52 Устава муниципального казенного вечернего (сменного) общеобразовательного учреждения «Центр образования» родители (законные представители) поступающего представляют в учреждение основные документы: на 2 ступень образования (основное общее образование): заявление о приеме; медицинскую карту обучающегося; личное дело учащегося (при выдаче его на руки родителям); табель текущей успеваемости; паспорт родителя или лица его заменяющего. на 3 ступень образования (среднее (полное) общее образование): заявление о приеме; аттестат об основном общем образовании (государственного образца); портфолио, заверенный подписью и печатью руководителя школы (при наличии).

### 1.6.3. Формы получения услуги.

С учетом потребностей и возможностей личности образовательные программы осваиваются в очной и очно-заочной формах обучения.

Для всех форм получения образования в рамках конкретной основной общеобразовательной программы действует единый федеральный государственный образовательный стандарт (государственный образовательный стандарт).

Основаниями для отказа в предоставлении услуги являются основания для отчисления обучающихся из общеобразовательного учреждения.

По решению органа управления образовательного учреждения за совершенные неоднократно грубые нарушения устава образовательного учреждения допускается исключение из данного образовательного учреждения обучающегося, достигшего возраста пятнадцати лет.

Исключение обучающегося из образовательного учреждения применяется, если меры воспитательного характера не дали результата и дальнейшее пребывание обучающегося в

образовательном учреждении оказывает отрицательное влияние на других обучающихся, нарушает их права и права работников образовательного учреждения, а также нормальное функционирование образовательного учреждения.

Решение об исключении обучающегося, не получившего общего образования, принимается с учетом мнения его родителей (законных представителей) и с согласия комиссии по делам несовершеннолетних и защите их прав. Решение об исключении детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, принимается с согласия комиссии по делам несовершеннолетних и защите их прав и органа опеки и попечительства.

Образовательное учреждение незамедлительно (в трехдневный срок) обязано проинформировать об исключении обучающегося из образовательного учреждения его родителей (законных представителей) и МКУ «ГУО».

Комиссия по делам несовершеннолетних и защите их прав совместно с МКУ «ГУО» и родителями (законными представителями) несовершеннолетнего, исключенного из образовательного учреждения, в месячный срок принимает меры, обеспечивающие трудоустройство этого несовершеннолетнего и (или) продолжение его обучения в другом образовательном учреждении.

#### 1.6.4. Требования к организации образовательного процесса.

Учреждение осуществляет обучение и воспитание в интересах личности, общества, государства, обеспечивает охрану здоровья и создание благоприятных условий для разностороннего развития личности, в том числе возможности удовлетворения потребности обучающегося в самообразовании.

Обучение и воспитание в учреждении ведётся на русском языке.

Содержание общего образования в конкретном учреждении определяется основными образовательными программами, разрабатываемыми и реализуемыми учреждением самостоятельно на основе федеральных государственных образовательных стандартов (государственных образовательных стандартов).

Учреждение осуществляет образовательный процесс в соответствии с уровнями общеобразовательных программ двух ступеней общего образования:

первая ступень - основное общее образование (нормативный срок освоения - 2 года для обучающихся 7-8-х классов);

вторая ступень - среднее (полное) общее образование (нормативный срок освоения - 3 года для обучающихся 10-11 (12) классов).

Основное общее образование является базой для получения среднего (полного) общего образования, начального и среднего профессионального образования.

Среднее (полное) общее образование является основой для получения начального профессионального, среднего профессионального или высшего профессионального образования и соответствующего трудоустройства.

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.

Исходя из запросов обучающихся и их родителей (законных представителей), при наличии соответствующих условий в учреждении может быть введено обучение по различным профилям и направлениям.

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

Общеобразовательное учреждение по договорам и совместно с учреждениями начального, среднего и высшего профессионального образования может проводить профессиональную подготовку обучающихся в качестве дополнительных (в том числе платных) образовательных услуг при наличии соответствующей лицензии (разрешения) на указанный вид деятельности. Начальная профессиональная подготовка должна проводиться только с согласия учащихся и их родителей (законных представителей).

Обучающиеся, освоившие в полном объеме образовательную программу учебного года, переводятся в следующий класс. В следующий класс могут быть условно переведены обучающиеся, имеющие по итогам учебного года академическую задолженность по одному предмету. Учреждение обеспечивает условия для ликвидации обучающимися академической задолженности в течение следующего учебного года.

Обучающиеся на ступени основного общего образования, не освоившие программу учебного года и имеющие академическую задолженность по двум и более предметам, по усмотрению их родителей (законных представителей) оставляются на повторное обучение, переводятся в классы компенсирующего обучения или продолжают обучение в форме семейного образования.

Перевод обучающегося производится по решению органа самоуправления общеобразовательного учреждения в соответствии с его компетенцией, определенной уставом.

Обучающиеся, не освоившие общеобразовательную программу предыдущего уровня, не допускаются к обучению на следующей ступени общего образования.

Освоение программ основного общего образования заканчивается сдачей итоговой аттестации в новой и традиционной формах, освоение программ среднего (полного) общего образования заканчивается обязательной государственной (итоговой) аттестацией в форме ЕГЭ.

В соответствии с пунктами 3.8., 3.9. Положения о государственной (итоговой) аттестации выпускников IX и XI (XII) классов общеобразовательных учреждений Российской Федерации лицам, не завершившим основное общее образование, учреждением выдаются справки установленного образца или данные учащиеся оставляются на повторный курс обучения. Лицам, не завершившим среднее (полное) общее образование, учреждением выдаются справки установленного образца, через год данные обучающиеся могут пройти государственную (итоговую) аттестацию в форме экстерната.

Выпускникам учреждения, имеющего государственную аккредитацию, прошедшим государственную (итоговую) аттестацию, выдается документ государственного образца об уровне образования, заверенный подписью директора и печатью учреждения.

Выпускники учреждений, достигшие особых успехов при освоении общеобразовательной программы среднего (полного) общего образования, награждаются золотой или серебряной медалью.

Выпускники, достигшие особых успехов в изучении одного или нескольких предметов, награждаются похвальной грамотой "За особые успехи в изучении отдельных предметов".

Обучающиеся переводного класса, имеющие по всем предметам, изучавшимся в этом классе, четвертные (триместровые) и годовые отметки "5", награждаются похвальным листом "За отличные успехи в учении".

### **1.7. Информационное сопровождение деятельности поставщиков муниципальных услуг в сфере образования.**

Поставщик услуги обязан довести до воспитанников, обучающихся и (или) их родителей (законных представителей), жителей города, в том числе путем размещения в удобном для обозрения месте, информацию, содержащую следующие сведения и документы:

- наименование и место нахождения (адрес) поставщика услуги;
  - лицензию на право образовательной деятельности;
  - свидетельство о государственной аккредитации с указанием регистрационного номера и срока действия (при наличии), а также наименование, адрес и телефон органа, их выдавшего;
  - уровень и направленность реализуемых основных и дополнительных образовательных программ, формы и сроки их освоения;
  - стоимость услуги (если услуга оказывается платно);
  - порядок приема в образовательное учреждение;
  - информацию об учредителе;
  - настоящий Стандарт;
- другие документы, регламентирующие предоставление услуги.

Образовательное учреждение обязано своевременно предоставлять информацию о ходе и содержании образовательного процесса, о проводимых мероприятиях с участием воспитанников, обучающихся, успеваемости, о родительских собраниях.

Вышеуказанная информация доводится до родителей (законных представителей) воспитанников в наглядной и доступной форме.

Информирование граждан осуществляется посредством публикации настоящего Стандарта в сети "Интернет", средствах массовой информации, иных способов.

Порядок подачи, регистрации и рассмотрения обращений на недостаточные доступность и качество услуги, на несоблюдение Стандарта.

Потребители муниципальных услуг в сфере образования имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения как непосредственно в учреждение,

так и в компетентные органы государственной власти и местного самоуправления города Трёхгорного и должностным лицам.

В соответствии со статьей 7 Федерального закона от 02.05.2006 № 59 – ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» обращение должно содержать в себе фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) заявителя, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, суть предложения, заявления или жалобы, а также личную подпись заявителя и дату.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов к письменному обращению прилагаются документы и материалы, либо их копии.

Обращение, поступившее к поставщику услуги в МКУ «ГУО», подлежит обязательной регистрации и рассмотрению в течение 30 дней со дня регистрации.

В исключительных случаях руководитель организации, начальник МКУ «ГУО», глава администрации города вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

Рассмотрение обращений производится в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

### **1.8. Порядок контроля за деятельностью поставщика муниципальной услуги:**

Контроль за деятельностью учреждения, оказывающего услуги в сфере образования осуществляется посредством процедур внутреннего и внешнего контроля.

Внутренний и внешний контроль подразделяются на:

- плановый контроль;
- оперативный контроль;
- текущий контроль;
- промежуточный контроль (по итогам полугодия, учебной четверти).

Учреждение должно иметь документально оформленную внутреннюю систему контроля за деятельностью структурных подразделений и сотрудников по оказанию услуг в сфере образования на их соответствие Стандарту, другим нормативным документам в сфере образования. Система контроля должна охватывать этапы планирования, работу с потребителями, оформление результатов контроля, выработку и реализацию мероприятий по устранению выявленных недостатков.

Внутренний контроль осуществляется руководителем учреждения, его заместителем (ями).

Внешний контроль за деятельностью учреждения, за соответствием качества фактически предоставляемой услуги в сфере образования настоящему Стандарту осуществляет МКУ «ГУО» путем:

- ежегодного приема учреждения к новому учебному году;
- изучения деятельности образовательного учреждения;
- анализа итогов контрольных срезовых работ и итоговой аттестации обучающихся в форме независимой оценки;
- использования иных форм и методов контроля.

Также внешний контроль по направлениям осуществляют органы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека, органы Государственной противопожарной службы, другие государственные и муниципальные контролирующие органы.

Выявленные недостатки по оказанию услуг в сфере образования анализируются, рассматриваются на заседаниях педагогических советов, профсоюзных комитетов, совещаниях при руководителе учреждения, начальнике МКУ «ГУО» города Трёхгорного, главе администрации города и его заместителях с принятием мер к их устранению, применением дисциплинарных взысканий (если будет установлена вина в некачественном предоставлении услуги).

### **1.9. Ответственность за качество оказания муниципальной услуги:**

Работа учреждения по предоставлению муниципальной услуги в области общего образования должна быть направлена на полное удовлетворение нужд учащихся и их родителей, непрерывное повышение качества услуг.

Полную ответственность за качество оказания услуг, соответствие оказываемых услуг настоящему Стандарту несёт руководитель учреждения.

Руководитель определяет основные цели, задачи и направления деятельности учреждения в области совершенствования качества предоставляемых услуг.

Руководитель учреждения обязан:

- обеспечить разъяснение и доведение Стандарта до всех сотрудников учреждения;
- четко определить полномочия, ответственность и взаимодействие всего персонала учреждения, осуществляющего предоставление услуг;
- организовать информационное обеспечение процесса оказания услуги в соответствии с требованиями Стандарта;
- обеспечить внутренний контроль за соблюдением Стандарта в учреждении;
- обеспечить выработку предложений по совершенствованию процедуры оказания услуг.

Персональная ответственность должностных лиц по предоставлению муниципальной услуги закрепляется их должностными инструкциями.

#### 1.10. Критерии оценки качества муниципальной услуги и их значимость

№ п/п	Критерии качества	Единица измерения	Нормативное значение критерия	Значимость критерия стандарта в общей оценке, %
1.	Доля обучающихся, освоивших общеобразовательную программу по итогам учебного года	%	До 100%	20%
2.	Доля выпускников, успешно прошедших государственную (итоговую) аттестацию в форме ЕГЭ и получивших аттестат о среднем (полном) общем образовании	%	Не менее 95%	25%
3.	Доля педагогических работников, имеющих первую и высшую квалификационную категорию	%	Не менее 40%	20%
4.	Доля педагогических работников, прошедших курсы повышения квалификации в течение года от плановых цифр	%	Не менее 20%	20%
5.	Число случаев получения обучающимися травм, отравлений в период пребывания в учреждении	единицы	Не более 3	5%
6.	Количество уроков, пропущенных учащимися по болезни в среднем на одного учащегося	единицы	Не более 60	10%