



РЕСПУБЛИКА КАРЕЛИЯ

АДМИНИСТРАЦИЯ

СОРТАВАЛЬСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от «17» декабря 2014г.

№ 140

**Об утверждении Стандартов  
качества предоставления муниципальных услуг в сфере образования**

В целях повышения качества муниципальных услуг в сфере образования, предоставляемых населению Сортавальского муниципального района при исполнении муниципального задания, создания системы контроля за непосредственными результатами деятельности муниципальных учреждений и вышестоящих органов управления со стороны получателей муниципальных услуг, администрация постановляет:

1. Утвердить Стандарты качества предоставления муниципальных услуг в сфере образования согласно Приложению №1 к настоящему Постановлению.
2. Признать утратившими силу:
  - Постановление администрации Сортавальского муниципального района от 08.09.2009г. №85 «Об утверждении Стандартов качества предоставления бюджетных услуг в сфере образования»;
  - Постановление администрации Сортавальского муниципального района от 09.12.2014г. №136 «О внесении изменений в Стандарты качества предоставления бюджетных услуг в сфере образования, утвержденные Постановлением администрации Сортавальского муниципального района от 08.09.2009г. №85».
3. Распространить действие настоящего Постановления на правоотношения, возникшие с 01.10.2014 года.
4. Разместить настоящее Постановление на официальном сайте администрации в сети Интернет.
5. Контроль за исполнением настоящего Постановления возложить на председателя Районного комитета образования Сортавальского муниципального района О.М. Волосникову.

Глава администрации

Л.П. Гулевич

## **Стандарты**

### **качества предоставления муниципальных услуг в сфере образования**

Стандарты качества предоставления муниципальных услуг в сфере образования устанавливают основные параметры и требования, которым должна соответствовать совокупность характеристик муниципальной услуги, определяющей ее способность удовлетворять установленные или предполагаемые потребности потребителя в сфере образования.

#### **1. Область применения**

Стандарты качества предоставления муниципальных услуг в сфере образования (далее - Стандарт) распространяются на услуги в области образования, предоставляемые населению муниципальными образовательными учреждениями, реализующими общеобразовательные программы дошкольного, начального общего, основного общего, среднего общего образования, а также программы дополнительного образования детей, расположенными на территории Сортавальского муниципального района Республики Карелия, и устанавливают основные требования, определяющие качество предоставляемых ими услуг.

#### **2. Нормативно-правовая база обеспечения стандарта**

##### **«Качество предоставления муниципальных услуг в сфере образования»**

Качество предоставления муниципальных услуг в сфере образования регламентируется следующими нормативными правовыми актами:

- Конституцией Российской Федерации;
- Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 29 декабря 2012 г. N 273-ФЗ "Об образовании в Российской Федерации";
- Закон Республики Карелия от 20 декабря 2013 г. N 1755-ЗРК "Об образовании" (с изменениями и дополнениями);
- Федеральный закон от 24.07.1998 № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 24.06.1999 № 120-ФЗ «Об основах системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних»;
- Федеральный закон от 04.12.2007 № 329-ФЗ «О физической культуре и спорте в Российской Федерации»;
- Приказ Министерства образования и науки РФ от 30 августа 2013 г. N 1014 "Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по основным общеобразовательным программам - образовательным программам дошкольного образования";
- Приказ Министерства образования и науки РФ от 17 октября 2013 г. N 1155 "Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта дошкольного образования";
- Постановление Главного государственного санитарного врача РФ от 15 мая 2013 г. N 26 "Об утверждении СанПиН 2.4.1.3049-13 "Санитарно-эпидемиологические требования к устройству, содержанию и организации режима работы дошкольных образовательных организаций";
- Постановление Главного государственного санитарного врача РФ от 29 декабря 2010 г. N 189 "Об утверждении СанПиН 2.4.2.2821-10 "Санитарно-эпидемиологические требования к условиям и организации обучения в общеобразовательных учреждениях".

#### **3. Основные факторы, определяющие качество предоставления услуг в сфере образования**

3.1 Основными факторами, влияющими на качество предоставления услуг в сфере образования, являются:

- наличие и состояние документов, в соответствии с которыми функционирует учреждение;
- условия размещения учреждения;
- укомплектованность учреждения специалистами и уровень их квалификации;

специальное материально-техническое и учебно-материальное оснащение учреждения (оборудование, приборы, аппаратура и т.д.);

наличие информации об учреждении, порядке и правилах предоставления услуг населению;

наличие внутренней и внешней систем контроля за деятельностью учреждения.

3.2 Документы, в соответствии с которыми функционирует учреждение:

3.2.1 Устав учреждения, договор с учредителем, локальные акты.

3.2.2 Лицензия на право ведения (осуществления) образовательной деятельности, свидетельство о государственной аккредитации и документы, подтверждающие прохождение учреждением аттестации.

3.2.3 Смета, штатное расписание.

3.2.4 Коллективный договор, правила внутреннего трудового распорядка, иные локальные акты, содержащие нормы трудового права.

3.2.5 Документы, которые регламентируют процесс предоставления услуг, определяют методы (способы) их предоставления и контроля, а также предусматривают меры по совершенствованию работы учреждения.

3.2.6 Эксплуатационные документы на имеющееся в учреждении оборудование, приборы и аппаратуру, которые должны способствовать обеспечению их нормальной и безопасной деятельности.

3.2.7 Государственные стандарты в области образования, составляющие нормативную основу практической работы учреждения.

3.3 Условия размещения учреждения:

3.3.1 Учреждение, его структурные подразделения (при их наличии) должны быть размещены в специально предназначенных зданиях и помещениях, доступных для населения. Помещения должны быть обеспечены всеми средствами коммунально-бытовой инфраструктуры и оснащены средствами связи.

3.3.2 По размерам и состоянию помещения должны отвечать требованиям санитарно-гигиенических правил и нормативов, правил противопожарной безопасности, безопасности труда и быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг (повышенной температуры воздуха, влажности воздуха, запыленности, загрязненности, шума, вибрации и т.д.).

3.3.3 Площадь, занимаемая учреждением, должна обеспечивать размещение работников и обучающихся (воспитанников) и предоставление им услуг в соответствии с нормами, утвержденными в установленном порядке.

3.4 Специальное и техническое оснащение учреждения.

3.4.1 Каждое учреждение должно быть оснащено специальным и табельным оборудованием, аппаратурой и приборами, учебно-наглядными пособиями, отвечающими требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов и обеспечивающими надлежащее качество предоставляемых услуг соответствующих видов.

3.4.2 Специальное оборудование, приборы и аппаратуру следует использовать строго по назначению в соответствии с эксплуатационными документами, содержать в технически исправном состоянии, которое следует систематически проверять.

3.4.3 Неисправное специальное оборудование, приборы и аппаратура должны быть изъяты из эксплуатации, заменены или отремонтированы (если они подлежат ремонту), а пригодность должна быть подтверждена их проверкой.

3.5 Укомплектованность учреждения специалистами и их квалификация.

3.5.1 Учреждение должно располагать необходимым числом специалистов для эффективной организации образовательного процесса.

3.5.2 Каждый специалист (педагогические работники, административный и учебно-вспомогательный персонал) должен иметь соответствующее образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладать знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных на него обязанностей. Квалификацию специалистов следует поддерживать постоянным (периодическим) обучением на курсах переподготовки и повышения квалификации или иными действенными способами.

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

3.5.4 Все специалисты учреждения должны пройти аттестацию в установленном порядке.

3.6 Состояние информации об учреждении, порядок и правила предоставления услуг населению.

В соответствии с требованиями Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»:

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

потребитель услуг вправе потребовать предоставления необходимой и достоверной информации о выполняемых услугах, обеспечивающей их компетентный выбор;

в состав информации об услугах в обязательном порядке должны быть включены:

- перечень основных услуг, предоставляемых учреждением;
- характеристика услуги, область ее предоставления и затраты времени на ее предоставление;
- наименования государственных стандартов, требованиям которых должны соответствовать услуги (в случае наличия таковых);
- взаимосвязь между качеством услуги, условиями ее предоставления и стоимостью (для полностью или частично оплачиваемой услуги);
- возможность влияния потребителей на качество услуги;
- адекватные и легкодоступные средства для эффективного общения работников учреждения с потребителями услуг;
- возможность получения оценки качества услуги со стороны потребителя;
- установление взаимосвязи между предложенной услугой и реальными потребностями потребителей услуг;
- правила и условия эффективного и безопасного предоставления услуг;
- гарантийные обязательства учреждения - исполнителя услуг на качество предоставляемой услуги.

3.7 Наличие внутренней и внешней систем контроля за деятельностью учреждения.

3.7.1 Учреждения должны иметь документально оформленную внутреннюю систему контроля за деятельностью подразделений и сотрудников с целью определения их соответствия государственным и настоящему стандартам, другим нормативным документам в области образования. Эта система контроля должна охватывать этапы планирования, работы с потребителями услуг, оформления результатов контроля, выработки и реализации мероприятий по устранению выявленных недостатков.

3.7.2 Внешняя система контроля должна включать в себя контроль, который осуществляет Районный комитет образования Сортавальского муниципального района РК и другие организации, осуществляющие контрольные и надзорные функции в сфере образования и защиты прав потребителей.

Работа учреждений по предоставлению услуг в области образования должна быть направлена на полное удовлетворение потребностей получателей услуги, непрерывное повышение качества услуг.

Руководитель учреждения несет полную ответственность за качество оказания услуг. Он должен четко определить полномочия, ответственность и взаимодействие всего персонала учреждения, осуществлять контроль за деятельностью, влияющей на качество предоставляемых учреждением услуг.

3.7.3 При оценке качества услуги используются следующие критерии:

полнота и своевременность предоставления услуги в соответствии с установленными требованиями ее предоставления;

результативность (эффективность) предоставления услуги, оцениваемая косвенными методами (в том числе путем проведения опросов);

отсутствие жалоб, поданных на качество оказания услуг.

3.7.4 Гарантом предоставления образовательным учреждением качественных услуг является его учредитель.

3.7.5 При реализации услуг в области образования образовательными учреждениями могут использоваться как бюджетные, так и внебюджетные средства, другие источники финансирования в соответствии с законодательством Российской Федерации.

#### **4. Качество услуг по организации и обеспечению дошкольного образования детей в группах общеразвивающего назначения**

4.1 Получение гражданами дошкольного образования в различных формах должно быть доступным, чему должно соответствовать необходимое количество дошкольных образовательных учреждений.

4.2 Отношения между учреждением и родителями (законными представителями) воспитанников должны регулироваться договором между ними, который не может ограничивать установленные законом права сторон.

4.3 Содержание детей в учреждении должно отвечать всем установленным правилам и нормам.

4.3.1 Питание должно быть доброкачественным и достаточным для нормального развития воспитанников.

4.3.2 Оборудование учреждения должно соответствовать возрастным особенностям воспитанников, находиться в исправном состоянии, быть безопасным и эстетично выглядеть.

4.3.3 Помещения (групповые комнаты и спальни, раздевалки, пищеблоки и другие необходимые помещения) должны отвечать необходимым санитарно-гигиеническим требованиям, обеспечивающим необходимые условия для различных видов двигательной, игровой и умственной активности воспитанников.

4.3.4 Количество групп в учреждении должно определяться в зависимости от установленных санитарных норм и имеющихся условий для осуществления образовательного процесса, предельная наполняемость группы не должна превышать установленные нормы.

4.3.5 Учреждения должны располагать необходимой специально оборудованной базой для проведения прогулок и занятий на открытом воздухе.

4.4 Содержание образования в муниципальных образовательных учреждениях, реализующих программы дошкольного образования, должно быть направлено на воспитание детей дошкольного возраста, сохранение и укрепление их физического и психического здоровья, развитие их индивидуальных способностей и необходимую коррекцию нарушений развития детей.

4.5 Содержание образования в конкретном образовательном учреждении должно определяться его образовательной программой, разрабатываемой, принимаемой и реализуемой этим образовательным учреждением самостоятельно на основе государственного образовательного стандарта дошкольного образования. Программы обучения и воспитания должны быть разработаны с учетом возрастных и психофизических возможностей воспитанников.

4.6 Родители воспитанников при поступлении детей в учреждение должны быть ознакомлены с его уставом и другими документами, регламентирующими проведение образовательного процесса в учреждении.

4.7 Режим работы учреждений, реализующих программы дошкольного образования, а также учебная нагрузка не должны превышать установленные нормы.

4.8 В учреждении должно быть организовано медицинское сопровождение воспитанников. Медицинский персонал учреждения несет ответственность за проведение профилактических мероприятий, соблюдение санитарно-гигиенических норм, режима и качества питания воспитанников.

**Индикаторы качества к результатам деятельности для учреждений, предоставляющих муниципальную услугу по организации и обеспечению дошкольного образования детей в группах общеразвивающего назначения**

| <b>№ п/п</b>   | <b>Показатель деятельности</b>  | <b>Целевой индикатор эффективности, единица измерения</b>                         | <b>Источник информации</b>                            |
|--|---|---|---|
| <b>Образовательная деятельность</b>                                |   |   |   |
| <b>Базовые показатели деятельности образовательных организаций</b> |   |   |   |
| 1  | Охват детей образовательными программами дошкольного образования: Численность детей, для которых предоставлены услуги, утвержденные муниципальным заданием за отчетный период, чел. | Доля выполнения муниципального задания по представлению образовательной услуги, % | Ежегодный статистический отчет 85-К                   |
| 2  | Соответствие деятельности образовательной организации требованиям законодательства в сфере образования, иным нормативным правовым актам:  | отсутствие объективных (удовлетворенных) жалоб                                    | Номенклатура дел (решения по жалобам: ДОУ, надзорных, |

|   |   |  |  |
|---|---|--|--|
|   | Количество объективных (удовлетворенных) жалоб за отчетный период, ед.  |  | контролирующих и судебных органов)   |
| 3   | Наличие вариативных форм образования и содержания детей в возрасте от 1 до 7 лет, в том числе программ, направленных на социализацию, работу с одаренными детьми, работу с детьми с ограниченными возможностями здоровья, включая организацию физкультурно-оздоровительной и спортивной работы: численность детей ДОУ, охваченных индивидуальными (групповыми) программами, ед. | численность детей ДОУ, охваченных индивидуальными (групповыми) программами, ед.  | Результаты мониторинга по личностному развитию детей   |
| <b>Дополнительные показатели деятельности образовательной организации</b>               |   |  |  |
| 4   | Наличие программ дополнительного образования, в том числе и на договорной основе с учреждениями общего и дополнительного образования детей: Численность детей, охваченных программами дополнительного образования за отчетный период, ед.   | численность детей ДОУ, охваченных программами дополнительного образования, ед.   | Программы дополнительного образования, договора с учреждениями общего и дополнительного образования. |
| <b>Качество образовательной услуги</b>  |   |  |  |
| <b>Базовые показатели эффективности деятельности образовательной организации</b>        |   |  |  |
| 5   | Количество дней, фактически посещенных одним ребенком в ДОУ за отчетный период, ед.   | Посещаемость образовательной организации (общий, в расчете на 1 ребенка), %  | Годовой статистический отчет 85-К; табель посещаемости детей ДОУ.                                    |
| <b>Дополнительные показатели эффективности деятельности образовательной организации</b> |   |  |  |
| 6   | Создание условий организации дошкольного образования, включающего требования к кадровым условиям и характеристикам Образовательной среды: численность педагогических работников организации, имеющих педагогическое образование за отчетный период, чел.  | Доля педагогических работников организации, имеющих педагогическое образование, за отчетный период, %  | Годовой статистический отчет 85-К; дипломы об окончании образовательных организаций.                 |
| <b>Эффективность управления</b>   |   |  |  |
| <b>Базовые показатели деятельности образовательной организации</b>                      |   |  |  |
| 7   | Информационная открытость дошкольной образовательной организации: наличие дополнительных документов и информации, помимо документов, регламентирующих деятельность образовательной организации (устав, образовательная программа и др.), публично представленных на сайте образовательной организации для потребителей за отчетный период                                       | Размещение на сайте образовательной организации для потребителей дополнительных документов и информации, помимо документов, регламентирующих деятельность образовательной организации (устав, образовательная программа и др.), за отчетный период | сайт   |
| 8   | Уровень качества профессиональной деятельности педагогических работников: численность педагогических работников, прошедших повышение квалификации, за отчетный период (3 года), чел.  | Доля педагогических работников, прошедших повышение квалификации за отчетный период (3 года) в общей численности педагогических работников, %  | Графики повышения квалификации, приказы ДОУ, сертификаты, удостоверения, информация МКОУ ДПО         |

|  |   |   |  |
|--|---|---|--|
|  |   |   | Сортавальского<br>МР РК ИМЦ  |
| <b>Дополнительные показатели деятельности образовательной организацией</b> |   |   |  |
| 9  | Наличие педагогических работников – победителей, призеров, участников в конкурсах на муниципальном, региональном, межрегиональном, федеральном, международном уровнях | Наличие педагогических работников – победителей, призеров, участников в конкурсах на муниципальном, региональном, межрегиональном, федеральном, международном уровнях | Приказы ДОУ, грамоты, благодарственные письма, др. награждающие документы. |

**5. Качество услуг по обеспечению государственных гарантий прав граждан на получение общедоступного и бесплатного дошкольного, начального общего, основного общего, среднего общего образования, а также дополнительного образования в общеобразовательных учреждениях**

5.1 Содержание образования в общеобразовательных учреждениях должно быть направлено на решение задач формирования общей культуры личности, ее социализации, создание основ для осознанного выбора и освоения в последующем профессиональных образовательных программ, на сохранение и укрепление физического, нравственного и психического здоровья обучающихся, развитие их индивидуальных способностей.

5.2 Получение гражданином (обучающимся) образования должно быть направлено на достижение и подтверждение им соответствующего образовательного ценза, который удостоверяется соответствующим документом.

5.3 Возможность получения гражданами начального общего, основного общего, среднего общего образования не должна зависеть от их пола, расы, национальности, языка, происхождения, места жительства, отношения к религии, убеждений, принадлежности к общественным организациям (объединениям), возраста, состояния здоровья, их социального, имущественного и должностного положения.

5.4 Получение гражданами начального общего, основного общего, среднего общего образования должно быть общедоступным и бесплатным.

5.5 Для детей, нуждающихся в длительном лечении и не имеющих возможность по состоянию здоровья посещать образовательное учреждение, должна быть предоставлена возможность обучения на дому.

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

5.7 Формы реализации образовательных программ должны выбираться с учетом потребностей и возможностей личности.

5.8 Организация образовательного процесса в образовательном учреждении должна быть регламентирована учебным планом (разбивкой содержания образовательной программы по учебным курсам, по дисциплинам и по годам обучения), годовым календарным учебным графиком и расписаниями занятий, разрабатываемыми и утверждаемыми образовательным учреждением самостоятельно на основании базисных учебных планов и примерных программ курсов, дисциплин. Учебная нагрузка, режим занятий обучающихся (воспитанников) должны определяться уставом образовательного учреждения с учетом рекомендаций органов Роспотребнадзора.

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

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

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

5.12 Права и обязанности обучающихся, воспитанников образовательного учреждения должны быть определены уставом данного образовательного учреждения и иными, предусмотренными этим уставом, локальными актами. Обучающиеся и их родители (законные представители) должны быть с ними ознакомлены.

5.13 Образовательное учреждение должно осуществлять индивидуальный учет результатов освоения обучающимися образовательных программ, а также хранение в архивах данных об этих результатах, осуществляемое в установленном законом порядке.

5.14 Медицинское обслуживание обучающихся, воспитанников образовательного учреждения должны осуществлять медицинские работники и органы здравоохранения. Образовательное учреждение обязано предоставить помещение с соответствующими условиями для работы медицинских работников.

5.15 Расписание занятий в образовательном учреждении должно предусматривать перерыв достаточной продолжительности для питания обучающихся, воспитанников. В образовательном учреждении должно быть предусмотрено помещение для питания обучающихся, воспитанников. Питание должно быть полноценным, приготовленным из доброкачественных продуктов, соответствовать установленным нормам питания.

**Индикаторы качества к результатам деятельности для учреждений, предоставляющих муниципальную услугу по обеспечению государственных гарантий прав граждан на получение общедоступного и бесплатного дошкольного, начального общего, основного общего, среднего общего образования, а также дополнительного образования в общеобразовательных учреждениях**

| № п/п | Показатели деятельности  | Целевой индикатор, единица измерения   | Источник информации                            |
|-------|--|--|--|
| 1     | Обеспечение доступности качественного освоения образовательной программы основного и среднего общего образования: средний балл ЕГЭ (ГИА) в расчете на один предмет в текущем и предыдущем годах; средний балл ЕГЭ (ГИА) (в расчете на 1 предмет) 10 процентов выпускников с лучшими результатами; средний балл ЕГЭ (ГИА) (в расчете на 1 предмет) 10 процентов выпускников с худшими результатами ( <i>предоставляется по итогам календарного года</i> ) | Общие показатели успеваемости учащихся на уровне района по результатам аттестации (в том числе по результатам ГИА и ЕГЭ и других форм независимой оценки качества образования) | Аналитика ЦОКО и протоколы итоговой аттестации |
| 2     | Обеспечение доступности качественного математического образования: средний балл ЕГЭ (ГИА) по математике в текущем и предыдущем годах; средний балл ЕГЭ (ГИА) по математике 10 процентов выпускников с лучшими результатами; средний балл ЕГЭ (ГИА) по математике 10 процентов выпускников с худшими результатами ( <i>предоставляется по итогам календарного года</i> )  | Общие показатели успеваемости учащихся на уровне района по результатам аттестации (в том числе по результатам ГИА и ЕГЭ и других форм независимой оценки качества образования) | Аналитика ЦОКО и протоколы итоговой аттестации |
| 3     | Внедрение Федерального государственного образовательного стандарта (ФГОС) общего образования: численность учащихся всех уровней обучения по основным общеобразовательным программам в соответствии с ФГОС в текущем году ( <i>предоставляется по итогам 1 и 3 квартала</i> )   | Доля учащихся в организации, обучающихся в соответствии с ФГОС, %  | Статистика                                     |
| 4     | Реализация программ дополнительного  | Доля учащихся,   | Статистика                                     |



|   |  |  |  |
|---|--|--|--|
|   | <p>образования на базе образовательной организации, в том числе сетевых программ по договорам с организациями дополнительного образования:</p> <p>1. количество программ дополнительного образования, реализуемых на базе образовательной организации, в том числе сетевых программ по договорам с организациями дополнительного образования;</p> <p>2. численность обучающихся по программам дополнительного образования, реализуемых на базе образовательной организации, в том числе сетевых программ по договорам с организациями дополнительного образования <i>(ежеквартально)</i></p> | <p>обучающихся по дополнительным общеразвивающим программам на базе образовательной организации, %</p>   |  |
| 5 | <p>Достижение учащимися более высоких показателей успеваемости (по результатам текущей аттестации) в сравнении с предыдущим периодом - динамика индивидуальных образовательных результатов обучающихся (по материалам контрольных мероприятий) по результатам независимой оценки:</p> <p>численность учащихся на «4» и «5» по итогам контрольных мероприятий за предыдущий этап на всех уровнях обучения;</p> <p>численность учащихся на «4» и «5» по итогам контрольных мероприятий за отчетный период на всех уровнях обучения <i>(предоставляется по итогам 1,2,4 квартала)</i></p>       | <p>Доля учащихся, имеющих положительную динамику показателей успеваемости (по результатам текущей аттестации) в сравнении с предыдущим периодом - динамика индивидуальных образовательных результатов учащихся (по материалам контрольных мероприятий), %</p>    | <p>Итоговые отметки (за четверти и уч. год), результаты независимых мониторингов</p> |
| 6 | <p>Наличие/отсутствие отсева контингента учащихся в течение учебного года по общеобразовательным программам:</p> <p>количество учащихся всех уровней обучения, не завершивших этап обучения по общеобразовательной программе в течение учебного года по различным причинам;</p> <p>численность учащихся в возрасте до 15 лет, не получивших основного общего образования в данном образовательном учреждении за последний год <i>(предоставляется по итогам 2 квартала и календарного года)</i></p>  | <p>Доля учащихся, не завершивших этап обучения по общеобразовательной программе в течение учебного года, %</p> <p>Доля обучающихся в возрасте до 15 лет, не получивших основного общего образования в данном образовательном учреждении за последний год, %</p>  | <p>Статистика.</p>   |
| 7 | <p>Наличие программ индивидуального обучения, педагогической поддержки учащихся, в том числе для одаренных детей, детей-инвалидов и для учащихся, попавших в сложные социальные условия, наличие службы сопровождения в ОУ:</p> <p>количество учащихся, имеющих программы индивидуального обучения, педагогической поддержки учащихся, в том числе численность детей - инвалидов, численность одаренных детей, численность учащихся, попавших в сложные социальные условия <i>(предоставляется по итогам 2 и 3 кварталов)</i></p>  | <p>Доля учащихся, охваченных программами индивидуального обучения, педагогической поддержки, % в том числе одаренных детей, детей-инвалидов, учащихся, попавших в сложные социальные условия, от общей численности учащихся в образовательной организации, %</p> | <p>Статистика, программы</p>   |

|    |  |   |   |
|----|--|---|---|
| 8  | Профессиональный уровень педагогических работников:<br>численность педагогических работников, повысивших свою квалификации на курсах повышения квалификации, прошедших профессиональную переподготовку за отчетный период;<br>численность педагогических работников, прошедших аттестацию на соответствие занимаемой должности за текущий период, в том числе количество аттестованных на соответствие занимаемой должности за текущий период <i>(ежеквартально)</i> | Доля педагогических работников образовательной организации, повысивших свою квалификацию на курсах повышения квалификации, прошедших профессиональную переподготовку за отчетный период, в общей численности педагогических работников, %<br>Доля педагогических работников, аттестованных на соответствие занимаемой должности на текущий период, в общей численности педагогических работников организации, % | Статистика                                    |
| 9  | Удовлетворенность детей, законных представителей, представителей местного сообщества, общественных организаций, качеством оказываемых услуг по дополнительному образованию детей:<br>численность детей, законных представителей, представителей местного сообщества, общественных организаций, удовлетворенных качеством оказываемой услуги по результатам независимой оценки <i>(по итогам года)</i>  | Доля детей, законных представителей, представителей местного сообщества, общественных организаций, удовлетворенных качеством оказываемой услуги, от общего числа опрошенных, по результатам независимой оценки, %   | Оценивается РКО по результатам анкетирования. |
| 10 | Наличие программы развития образовательной организации:<br>количество мероприятий утвержденной программы развития организации;<br>количество мероприятий программы развития организации, реализованных за отчетный период <i>(ежеквартально)</i>   | Доля мероприятий программы развития организации, реализованных за отчетный период, %  | Отчет по исполнению мероприятий.              |

#### **6. Качество услуг по организации и обеспечению предоставления дополнительного образования детей в учреждениях дополнительного образования**

6.1 Учреждения, оказывающие услуги по предоставлению дополнительного образования детям, должны способствовать развитию их способностей, самореализации личности.

6.2 Количество учреждений, предоставляющих услуги дополнительного образования детям, должно соответствовать количеству желающих заниматься в них.

6.3 Учреждения, оказывающие услуги по предоставлению дополнительного образования детям, должны:

6.3.1 Предоставлять широкий спектр программ дополнительного образования, позволяющий по возможности удовлетворить потребности всех желающих.

6.3.2 Создавать программы индивидуального обучения для особо одаренных детей.

6.3.3 Организовывать выставки, соревнования, концерты и т.п. для более успешной самореализации личности.

6.4 Уровень и качество преподавания должны соответствовать государственным стандартам дополнительного образования и давать возможность продолжения образования по выбранному направлению.

#### **Индикаторы качества к результатам деятельности для учреждений, предоставляющих муниципальную услугу по организации и обеспечению предоставления дополнительного образования детей в учреждениях дополнительного образования**

| № п/п | Показатель деятельности,<br>Целевой индикатор эффективности, ед. измерения | Источник информации |
|-------|--|---------------------|
|-------|--|---------------------|

| Образовательная деятельность  |  |  |
|---|--|--|
| Базовые показатели деятельности образовательных организаций         |  |  |
| 1   | Охват детей и подростков в возрасте от 5 до 18 лет дополнительными общеразвивающими программами от общего числа детей в возрасте от 5 до 18 лет в Сортавальском муниципальном районе, %                    | Статистическая отчетность                      |
| 2   | Организация мероприятий: доля детей в возрасте от 5 до 18 лет, привлекаемых к мероприятиям организации, от общего числа обучающихся детей в организации СМР, %   | Приказы организации, статистическая отчетность |
| Дополнительные показатели деятельности образовательной организации  |  |  |
| 3   | Наличие/отсутствие отсева контингента в пределах реализации дополнительной общеразвивающей программы: количество детей, не завершивших этап реализации дополнительных ОП, чел.                             | Диагностика, приказы Центра                    |
| Качество образовательной услуги                                     |  |  |
| Базовые показатели деятельности образовательной организации         |  |  |
| 4   | Реализация ФГОС в части дополнительного образования детей, обучающихся по программам общего образования (внеурочная деятельность), %, шт.  | Договора с образовательными учреждениями       |
| Дополнительные показатели деятельности образовательной организации  |  |  |
| 5   | Удовлетворенность детей, законных представителей, населения, образовательных организаций качеством оказываемых услуг дополнительного образования детей, %  | Анкетирование                                  |
| Эффективность управления  |  |  |
| Базовые показатели деятельности образовательной организации         |  |  |
| 6   | Доля педагогических и руководящих работников, прошедших в течение последних 3-х лет повышение квалификации или профессиональную подготовку, в общей численности педагогических и руководящих работников, % | Сертификаты, удостоверения                     |
| Дополнительные показатели деятельности образовательной организацией |  |  |
| 7   | Количество зарегистрированных обоснованных жалоб граждан, ед.  | Журнал отзывов и предложений                   |
| 8   | Наличие в образовательной организации программы развития: количество мероприятий, запланированных в программе развития образовательной организации, выполненных в отчетный период, %                       | План мероприятий                               |

## **7. Качество услуг по организации и обеспечению предоставления дополнительных образовательных услуг психолого - педагогической и медико - социальной направленности**

7.1 Учреждение, оказывающие услуги по предоставлению дополнительных образовательных услуг психолого - педагогической и медико - социальной направленности детям, должно способствовать развитию способностей детей, нуждающихся в коррекции здоровья, поведения и психического развития; самореализации личности детей с отклонениями в развитии, обеспечению их социальной защиты, медико-психолого-педагогической реабилитации и социальной адаптации.

7.1.1 Предоставлять широкий спектр программ дополнительного коррекционного образования, позволяющий по возможности удовлетворить потребности всех желающих.

7.1.2 Создавать программы индивидуального обучения для детей, нуждающихся психолого- педагогическом и медицинском сопровождении.

7.1.3 Проводить индивидуальную и групповую диагностику и консультирование родителей и детей, организовывать систему развивающих занятий, тренингов.

7.1.4 Организовывать и осуществлять работу по проведению курсовой и семинарской подготовки педагогических кадров для работы с особой категорией детей.

7.1.5 Учитывать при составлении расписания занятий необходимость создания наиболее благоприятного режима работы и отдыха детей, с учетом пожелания родителей, а также возрастных и психологических особенностей детей и установленных санитарно-гигиенических норм.

7.2 Каждый специалист (педагогические работники, административный и учебно-вспомогательный персонал) должен иметь соответствующее образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладать знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных на него обязанностей. Квалификацию специалистов следует поддерживать

постоянным (периодическим) обучением на курсах переподготовки и повышения квалификации или иными действенными способами.

**Индикаторы качества к результатам деятельности для учреждений, предоставляющих муниципальную услугу по организации и обеспечению предоставления дополнительных образовательных услуг психолого-педагогической и медико-социальной направленности**

| №  | Показатели эффективности деятельности   | Источник информации  |
|----|---|--|
| 1. | Охват детей в возрасте от 0 до 18 лет, получивших консультативно-диагностические и коррекционно-развивающие услуги, с общего числа детей в возрасте от 0 до 18 лет в СМР, %                     | Журналы групповых и индивидуальных занятий, консультаций и диагностических обследований  |
| 2. | Положительная динамика в развитии детей, участвующих в реализации дополнительных коррекционно-развивающих программ в Центре, %  | Аналитические отчеты специалистов Центра. Индивидуальные карты сопровождения.  |
| 3. | Степень удовлетворенности детей, законных представителей, педагогов качеством оказываемых услуг психолого-педагогической и медико-социальной направленности, %                                  | Мониторинг (независимая оценка)<br>Анкеты обратной связи. Книга отзывов и предложений.   |
| 4. | Доля образовательных организаций СМР, сотрудничающих с Центром по организации психолого-педагогического и медико-социального Сопровождения, %   | Количество договоров о сотрудничестве Центра с образовательными организациями СМР (школьные, дошкольные образовательные организации и организации дополнительного образования) |
| 5. | Количество зарегистрированных обоснованных жалоб со стороны потребителей, шт  | Журнал отзывов и предложений   |
| 6. | Укомплектованность кадрами по штатному расписанию, %  | Штатное расписание. Приказы Центра   |
| 7. | Наличие педагогических работников – победителей и призеров конкурсов и участников конференций, семинаров на муниципальном, региональном, межрегиональном, федеральном, международном уровнях, % | Сертификаты, дипломы, удостоверения  |
| 8. | Количество педагогических работников с высшим образованием, %   | Диплом об образовании  |

**8. Качество услуг по организации и обеспечению сопровождения образовательных организаций аналитической, информационной, организационно-методической, информационно-методической, консультационной направленности**

8.1 Оказывать услуги по организации повышения квалификации в очной и дистанционной форме для педагогических работников, консультации по составлению педагогическими работниками индивидуального образовательного маршрута, информирование и подготовка учащихся по вопросам государственной итоговой аттестации, консультирование руководящих и педагогических кадров по вопросам аттестации;

8.1.1 Создавать информационно-методическое пространство, способствующего развитию системы образования.

8.1.2 Реализовывать программы модернизации образования, оказывать методическую поддержку при организации инновационной и экспериментальной работе образовательных учреждений.

8.1.3 Осуществлять аналитико-диагностическое сопровождение государственной итоговой аттестации в рамках МСОКО (муниципальная система оценки качества образования) и экспертное обеспечение деятельности образовательных учреждений.

8.1.4 Создавать условия в МР (муниципальный район) для выявления одаренности: организация системы мероприятий состязательного, презентационного характера в учебном процессе и во внеурочной деятельности.

8.1.5 Содействовать в выполнении целевых федеральных, региональных и муниципальных программ образования и воспитания.

8.1.6 Принимать участие и анализировать результаты оценочных процедур (аккредитация, лицензирование, мониторинговые исследования результатов образования в 1-х, 5-х, 7-х, 10-х классах, итоговая аттестация в 9-х и 11-х классах).

8.1.7 Организовывать оперативный сбор данных по показателям электронного мониторинга развития образования, осуществлять аналитическую обработку собранных данных, формировать производные отчеты, взаимодействовать с информационными системами регионального уровня

8.2 Каждый специалист (педагогические работники, административный и учебно-вспомогательный персонал) должен иметь соответствующее образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладать знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных на него обязанностей. Квалификацию специалистов следует поддерживать постоянным (периодическим) обучением на курсах повышения квалификации

**Индикаторы качества к результатам деятельности для учреждений, предоставляющих муниципальную услугу по организации и обеспечению сопровождения образовательных организаций аналитической, информационной, организационно-методической, информационно-методической, консультационной направленности**

| № п/п | Показатель (индикатор)   | Ед.и зм. | Источник информации о значении  |
|-------|--|----------|---|
| 1     | Доля обучающихся образовательных организаций Сортавальского МР, принявшие участие в развивающихся и спортивных мероприятиях районного уровня, а также в мероприятиях интеллектуальной направленности муниципального уровня.              | %        | Электронные базы, листы регистрации, протоколы проверки работ, статистическая отчетность  |
| 2     | Доля образовательных организаций Сортавальского МР, принявших участие в различных формах районной методической работы по повышению проф. компетентности и педагогического мастерства.  | %        | Журнал посещения, листы регистрации, заявки на оказание услуги, статистическая отчетность |
| 3     | Доля педагогических и руководящих работников образовательных организаций Сортавальского МР, принявших участие в различных формах районной методической работы по повышению профессиональной компетентности и педагогического мастерства. | %        | Журнал посещений, листы регистрации, заявки на оказание услуги, статистическая отчетность |
| 4     | Степень удовлетворенности педагогических и руководящих работников образовательных организаций деятельностью ИМЦ в части информирования, организации и проведения ГИА выпускников 9,11 классов  | %        | Анкетирование, статистическая отчетность  |
| 5     | Выполнение плана работ   | %        | Утвержденный план мероприятий, отчет о выполнении плана                                   |
| 6     | Количество зарегистрированных обоснованных жалоб граждан   | шт       | Журнал отзывов и предложений  |

**9. Качество услуг по обеспечению социальной поддержки детей-сирот, детей, оставшихся без попечения родителей, за исключением детей находящихся и (или) обучающихся в государственных учреждениях Республики Карелия**

9.1 Учреждение, оказывающие услуги для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, в части образования, воспитания и материального содержания в учреждениях интернатного типа должно способствовать удовлетворению потребности в содержании и воспитании детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, в учреждении для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей;

9.1.1 Создавать условия, направленные на:

- поддержание жизнедеятельности несовершеннолетних в быту;
- поддержание и улучшение здоровья детей;
- коррекцию психологического состояния воспитанников для их адаптации в среде обитания (обществе);
- профилактику отклонений в поведении и аномалий личного развития детей, формирование у них позитивных интересов, в том числе в сфере досуга, на организацию их досуга;

- поддержание или изменение правового статуса, оказание юридической помощи, защиту законных прав и интересов получателей бюджетной услуги.

9.1.2 Составлять и соблюдать режим дня для сочетания обучения, труда, отдыха и досуга (книги, журналы, газеты, игрушки, настольные игры, экскурсии и иное).

9.1.3 Организовывать учебно-образовательные мероприятия.

9.1.4 Проводить дополнительные занятия детей с психологом и логопедом.

9.1.5 Разрабатывать и апробировать новые методики и программы психолого-педагогического сопровождения детей-сирот.

9.1.6 Обеспечивать получателя бюджетной услуги (воспитанника детского дома) в соответствии с установленными нормами одеждой, обувью, мягким инвентарем (мягкий инвентарь должен быть удобным в пользовании, подобранным с учетом физического состояния и возраста несовершеннолетнего).

9.1.7 Обеспечивать получателя бюджетной услуги (воспитанника детского дома) питанием в соответствии с утвержденными нормами (питание должно быть регулярным, разнообразным, приготовлено из доброкачественных продуктов, должно удовлетворять потребности по калорийности и соответствовать санитарно-гигиеническим требованиям).

9.2 Каждый работник должен иметь соответствующее образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладать знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных на него обязанностей. Педагогические работники должны регулярно проходить медицинское обследование.

**Индикаторы качества к результатам деятельности для учреждений, предоставляющих муниципальную услугу по обеспечению социальной поддержки детей-сирот, детей, оставшихся без попечения родителей, за исключением детей, находящихся и (или) обучающихся в государственных учреждениях Республики Карелия**

| № п/п | Показатель (индикатор), ед. измерения  | Источник информации          |
|-------|--|------------------------------|
| 1     | Устав учреждения включает в себя следующие сведения:<br>1) наименование учреждения, цели и предмет деятельности;<br>2) права и обязанности учреждения, его ответственность;<br>3) права и обязанности учредителя;<br>4) организация деятельности учреждения;<br>5) права и обязанности участников образовательного процесса;<br>6) управление учреждением;<br>7) имущество и финансы учреждения. | Устав                        |
| 2     | В учреждении ведется учет проверок качества оказания услуг, имеется книга (журнал) регистрации жалоб на качество услуг, при условии нахождения ее в доступном для потребителей месте   | Журнал отзывов и предложений |
| 3     | Охват воспитанников системой дополнительного образования на бесплатной основе, %   | Статистическая отчетность    |
| 4     | Доля выпускников, продолживших обучение и (или) трудоустроившихся, %   | Статистическая отчетность    |
| 5     | Общий уровень укомплектованности кадрами по штатному расписанию  | Штатное расписание           |
| 6     | Удельный вес педагогических работников с высшим образованием в общей численности педагогических работников муниципального образовательного учреждения, реализующего программы дополнительного образования детей, %   | Личное дело, диплом          |
| 7     | Количество зарегистрированных обоснованных жалоб   | Книга отзывов и предложений  |

**10. Порядок информирования о правилах предоставления муниципальной услуги**

10.1 Поставщик муниципальной услуги обязан довести до сведения получателя муниципальной услуги свое наименование и местонахождение. Данная информация должна быть предоставлена любым способом, предусмотренным законодательством Российской Федерации и обеспечивающим ее доступность для получателя муниципальной услуги.

10.2 Получатель муниципальной услуги вправе потребовать предоставления необходимой и достоверной информации о выполняемых услугах.

В состав информации об услугах в обязательном порядке должны быть включены:

- 1) перечень основных услуг, предоставляемых поставщиком муниципальной услуги;
- 2) характеристика муниципальной услуги, область ее предоставления и затраты времени на ее предоставление;
- 3) правила и условия эффективного и безопасного предоставления муниципальной услуги.

#### **11. Порядок обжалования действий (бездействия) работников, оказывающих муниципальную услугу**

11.1 Обжаловать действия (бездействие) работников, оказывающих муниципальную услугу, может любое лицо, являющееся получателем муниципальной услуги. За несовершеннолетних лиц обжаловать нарушение требований настоящего Стандарта могут родители (законные представители). Правозащитные организации могут представлять интересы вышеуказанных лиц.

11.2 Обжаловать действия (бездействие) работников, оказывающих муниципальную услугу, можно следующими способами:

11.2.1 указанием работнику поставщика муниципальной услуги на нарушение требований настоящего Стандарта;

11.2.2 подачей жалобы руководителю поставщика муниципальной услуги на нарушение требований настоящего Стандарта;

11.2.3 подачей жалобы в Районный комитет образования Сортавальского муниципального района на нарушение требований настоящего Стандарта;

11.2.4 обращением в суд;

11.2.5 иным способом в соответствии с действующим законодательством.