

АДМИНИСТРАЦИЯ САМПУРСКОГО РАЙОНА
ТАМБОВСКОЙ ОБЛАСТИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

31.01.2013

пос. Сатинка

№ 48

О внесении изменений в постановление Администрации района от 15.03.2012 № 143 «Об утверждении стандарта качества оказания муниципальных услуг муниципальными учреждениями Сампурского района Тамбовской области»

Администрация района постановляет:

1. Внести в постановление Администрации района от 15.03.2012 № 143 «Об утверждении стандарта качества оказания муниципальных услуг муниципальными учреждениями Сампурского района Тамбовской области» следующие изменения:

1.1. Дополнить пунктом 6 следующего содержания: «6. Утвердить стандарт качества оказания муниципальной услуги «Предоставление дошкольного образования» согласно приложению № 6».

1.2. Пункт 6 считать пунктом 7.

1.3. Дополнить приложением № 6 согласно приложению.

2. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы администрации по социальным вопросам И. А. Акимову.

Глава района

А. В. Дубовицкий

Копии направить:
Отдел образования – 1 экз.

Заместитель главы администрации района _____ И.А.Акимова
_____ 2013 г.

Управляющий делами _____ М.В.Якунин
_____ 2013 г.

Начальник отдела организационной,
юридической и кадровой работы _____ И.Н.Горбунова
_____ 2013 г.

Заместитель начальника отдела
организационной, юридической и
кадровой работы _____ С.А.Толкачева
_____ 2013 г.

Начальник финансового отдела _____ Л. В. Шишова
_____ 2013 г.

Начальник отдела образования _____ А.А.Курохтин
_____ 2013 г.

Директор МКУ ИРЦОСО _____ Л.В.Вислобокова
_____ 2013 г.

Методист МКУ ИРЦОСО _____ Е. В. Гонтарева
_____ 2013 г.

Е. В. Гонтарева
2 26 79

Приложение
к постановлению Администрации района
от №
Приложение № 6
УТВЕРЖДЕН
постановлением Администрации района
от 15.03.2012 № 143

Стандарт
качества муниципальной услуги
"Предоставление дошкольного образования "

1. Разработчик Стандарта качества муниципальной услуги "Предоставление дошкольного образования " (далее - Стандарт) - отдел образования администрации района.

2. Основные цели применения Стандарта качества предоставления муниципальной услуги.

2.1. Повышение степени удовлетворенности получателей муниципальной услуги за счет повышения качества предоставления муниципальной услуги.

2.2. Повышение эффективности деятельности отдела образования администрации района, муниципальных образовательных учреждений, предоставляющих муниципальную услугу, за счет создания системы контроля за непосредственными результатами их деятельности со стороны получателей муниципальной услуги.

2.3. Определение необходимых для соблюдения стандарта качества предоставления услуги объемов финансового обеспечения муниципальных образовательных учреждений, предоставляющих муниципальную услугу.

3. Область применения Стандарта качества муниципальной услуги: муниципальные образовательные учреждения, реализующие программы дошкольного образования (далее - Учреждения).

4. Термины и определения, используемые в настоящем Стандарте.

4.1. Муниципальная услуга – услуга в организации дошкольного образования детей, оказываемая получателям муниципальной услуги Учреждениями за счет средств районного бюджета.

4.2. Стандарт качества предоставления муниципальной услуги - обязательство Администрации района по обеспечению возможности получения населением муниципальной услуги в определенных объемах и определенного качества.

4.3. Устав - зарегистрированный и утверждённый в установленном законом порядке документ, свод положений, правил деятельности Учреждения, определяющих его структуру, устройство, виды деятельности, отношения с другими лицами и государственными органами, права и обязанности.

4.4. Общеобразовательная программа - нормативно-управленческий документ Учреждения, характеризующий специфику содержания и особенности организации воспитательно- образовательного процесса.

Продолжение приложения № 6

4.5. Участники воспитательно-образовательного процесса - воспитанники, их родители (законные представители), педагогические работники.

4.6. Лицензирование в области образования - процедура, включающая проведение экспертизы и принятие решения о выдаче (или отказе в выдаче) Учреждению лицензии на право ведения образовательной деятельности в соответствии с поданным заявлением.

4.7. Образование - целенаправленный процесс воспитания и обучения в интересах человека, общества, государства, сопровождающийся достижением воспитанниками установленных государством образовательных уровней.

4.8. Воспитание - специально организованное, целенаправленное и управляемое воздействие педагогических работников на воспитанника с целью формирования у него заданных качеств.

5. Сведения об услуге:

Наименование услуги - предоставление дошкольного образования.

Предмет (содержание) муниципальной услуги:

- 1) реализация основной общеобразовательной программы дошкольного образования;
- 2) предоставление воспитанникам помещений, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
- 3) проведение лечебно-профилактических мероприятий;
- 4) воспитание, присмотр, уход и оздоровление детей и т.д.
- 5) содержание ребенка в муниципальном образовательном учреждении, реализующим основную общеобразовательную программу дошкольного образования.

Потребители услуг - дети дошкольного возраста в возрасте от 1,5 до 7 лет (далее – дети, воспитанники).

Единица измерения услуг - количество детей (чел.).

Услуга предоставляется на частично платной основе: в части содержания ребенка в образовательных учреждениях, реализующих основную общеобразовательную программу дошкольного образования. Содержание детей в Учреждениях является платным видом услуги. Оплата за содержание детей в Учреждениях производится дифференцированно и определяется правовым актом Администрации района. Взимание платы с родителей за содержание детей производится в соответствии с законодательством Российской Федерации.

6. Основные факторы, влияющие на качество муниципальной услуги:

- наличие и состояние нормативной и правовой документации, в соответствии с которой функционирует Учреждение;
- условия размещения и режим работы Учреждения;
- наличие специального технического оснащения Учреждения;
- укомплектованность Учреждения кадрами и их квалификация;
- наличие информационного и методического сопровождения деятельности Учреждения, порядка и правил оказания образовательных услуг;

-наличие внутренней и внешней систем контроля деятельности Учреждения, а также соблюдения качества фактически оказываемой муниципальной услуги требованиям настоящего Стандарта;

-развитие взаимоотношений образовательного учреждения с гражданским сообществом через органы государственно-общественного управления Учреждением (Управляющие советы и др.).

7. Правовые основы предоставления муниципальной услуги:

7.1. Нормативные правовые акты:

Конституция Российской Федерации;

Конвенция о правах ребенка, одобренная Генеральной Ассамблеей ООН 20.11.1989 г.;

Закон Российской Федерации от 10 июля 1992 г. № 3266-1 "Об образовании" (с последующими изменениями и дополнениями);

Федеральный закон от 22 августа 2004 г. № 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";

Федеральный закон от 08.05.2010 № 83-ФЗ "О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в связи с совершенствованием правового положения государственных (муниципальных) учреждений";

Федеральный закон от 24.07.1998 №124-ФЗ "Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации" (с последующими изменениями и дополнениями);

Закон Российской Федерации от 07 февраля 1992 г. № 2300-1 "О защите прав потребителей";

Постановление Главного государственного санитарного врача РФ от 22 июля 2010г. № 91 "Об утверждении СанПиН 2.4.1.2660-10 "Санитарно-эпидемиологические требования к устройству, содержанию и организации режима работы в дошкольных организациях";

Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 27.10.2011 № 2562 "Об утверждении Типового положения о дошкольном образовательном учреждении";

Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 23 ноября 2009 г. № 655 «Об утверждении и введении в действие федеральных государственных требований к структуре основной общеобразовательной программы дошкольного образования»;

Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 20 июля 2011 г. N 2151 «Об утверждении федеральных государственных требо -

Продолжение приложения № 6
ваний к условиям реализации основной общеобразовательной программы дошкольного образования»;

Закон Тамбовской области от 29.12.1999 № 96-З «Об образовании в Тамбовской области»;

- Устав Сампурского района;

7.2. Основные документы, в соответствии с которыми функционирует Учреждение:

Устав Учреждения;

лицензия на осуществление образовательной деятельности;

руководства, правила, инструкции, методики, положения, регламентирующие процесс оказания муниципальной услуги;

заклучения органов Государственной санитарно-эпидемиологической службы и Государственной противопожарной службы о пригодности используемых зданий и помещений для осуществления образовательно-воспитательного процесса;

приказы и распоряжения руководителя Учреждения.

учебный план, расписание непосредственно-образовательной деятельности.

7.3. Устав Учреждения (далее - Устав) является основным организационным документом, регламентирующим деятельность Учреждения.

7.4. В Учреждениях по оказанию муниципальной услуги в обязательном порядке обеспечивается постоянный анализ существующих документов, а также включение в них необходимых изменений и изъятие из обращения устаревших документов.

8. Условия размещения и режим работы Учреждений:

8.1. Учреждение, оказывающее муниципальную услугу, его структурные подразделения должны быть размещены в специально предназначенных зданиях и помещениях.

Площадь, занимаемая учреждением, должна обеспечивать размещение работников и потребителей услуги и оказание им услуги в соответствии с Санитарно-эпидемиологическими требованиями (СанПиН 2.4.1.2660-10), утвержденными Постановлением Главного государственного санитарного врача РФ от 22 июля 2010г. № 91.

8.2. Режим работы Учреждения определяется Уставом Учреждения.

9. Техническое оснащение Учреждений:

Каждое Учреждение должно быть оснащено оборудованием, аппаратурой и приборами, инвентарем, отвечающими требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов и обеспечивающими надлежащее качество оказываемой услуги.

10. Укомплектованность Учреждений кадрами и их квалификация:

10.1. Учреждение должно располагать необходимым числом специалистов в соответствии со штатным расписанием и нормативами по определению численности персонала, занятого обслуживанием Учреждений.

Продолжение приложения № 6

Порядок комплектования персонала Учреждения регламентируется его Уставом.

Оказание услуги осуществляют следующие виды персонала:

административно-управленческий персонал (заведующий, директор Учреждения, старшие воспитатели и т.д.);
педагогический персонал (воспитатели, педагоги дополнительного образования и т.д.);
медицинский персонал (медсестры);
младший обслуживающий персонал (младшие воспитатели, сторожа и т.д.).

Медицинское обслуживание детей в Учреждении обеспечивают органы здравоохранения. Медицинский персонал наряду с администрацией несет ответственность за здоровье и физическое развитие детей, проведение лечебно-профилактических мероприятий, соблюдение санитарно-гигиенических норм, режима и обеспечение качества питания.

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

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

На педагогическую работу принимаются лица, имеющие необходимую профессионально-педагогическую квалификацию, соответствующую требованиям квалификационной характеристики по должности и полученной специальности и подтвержденную документами об образовании.

10.3. Наряду с соответствующей квалификацией и профессионализмом все сотрудники учреждения должны обладать высокими моральными качествами, чувством ответственности. При оказании услуги работники учреждения должны проявлять к воспитанникам и их родителям (законным представителям) максимальную вежливость, внимание, выдержку, предусмотрительность, терпение.

К педагогической деятельности не допускаются лица, лишенные права этой деятельности приговором суда или по медицинским показаниям, а также лица, имевшие судимость за определенные преступления.

11. Технология оказания муниципальной услуги:

11.1. Муниципальную услугу осуществляют следующие Учреждения:
дошкольное образовательное учреждение, его структурные подразделения, филиалы;
общеобразовательные учреждения, реализующие основную общеобразовательную программу дошкольного образования.

11.2. Оказание муниципальной услуги носит заявительный характер.

Процесс оказания услуг включает в себя:

подачу родителями (законными представителями) заявления, свидетельства о рождении ребенка, паспорта;

Продолжение приложения № 6

прохождение ребенком медицинской комиссии;
представление медицинской справки о состоянии здоровья ребенка с заключением о возможности посещения Учреждения;
зачисление ребенка в Учреждение;
заключение договора между родителями (законными представителями) воспитанника и Учреждением на предоставление муниципальной услуги.

При приеме детей Учреждение обязано ознакомить родителей (законных представителей) с Уставом Учреждения, лицензией на право ведения образовательной деятельности, свидетельством о государственной аккредитации и другими документами, регламентирующими организацию воспитательно-образовательного процесса.

11.3. Содержание образовательного процесса в Учреждении определяется образовательной программой дошкольного образования, разрабатываемой, принимаемой и реализуемой им самостоятельно в соответствии с федеральными государственными требованиями к структуре основной общеобразовательной программе дошкольного образования и условиям ее реализации .

В соответствии со своими уставными целями и задачами Учреждение может реализовывать дополнительные образовательные программы и оказывать дополнительные платные образовательные услуги за пределами определяющих его статус образовательных программ с учетом потребностей семьи на основе договора с родителями (законными представителями) воспитанников. Виды и формы дополнительных образовательных услуг, в том числе платных, определяются Уставом учреждения.

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

11.4. Порядок комплектования воспитанниками Учреждения определяется в соответствии с Уставом Учреждения.

Количество групп в Учреждении определяется учредителем исходя из их предельной наполняемости.

Право на внеочередное получение мест в Учреждения имеют граждане в соответствии с действующим законодательством РФ.

Взаимоотношения между Учреждением и родителями (законными представителями) регулируются договором, включающим в себя взаимные права, обязанности и ответственность сторон, возникающие в процессе обучения, воспитания, присмотра и ухода.

Отношения воспитанника и персонала дошкольного учреждения строятся на основе сотрудничества, уважения личности ребенка и предоставления ему свободы развития в соответствии с индивидуальными особенностями.

12. Информационное сопровождение деятельности Учреждений:

12.1. Информационное сопровождение деятельности Учреждений, порядка и правил оказания муниципальной услуги должно быть доступно населению муниципального района.

Продолжение приложения № 6

Учреждение обязано довести до сведения родителей (законных представителей) воспитанников свое наименование и местонахождение. Данная информация должна быть предоставлена любым способом, предусмотренным законодательством Российской Федерации и обеспечивающим ее доступ

ность для населения. Родители (законные представители) вправе потребовать предоставления необходимой и достоверной информации об оказываемой муниципальной услуге, обеспечивающей их компетентный выбор, а также быть осведомленными о порядке действий и процедурах, выполняемых специалистами Учреждения.

12.2. Информирование граждан осуществляется посредством:

публикации настоящего Стандарта в средствах массовой информации;
в сети Интернет на официальном сайте Администрации района, Учреждений;

В каждом Учреждении должны быть информационные уголки, содержащие копии лицензии, Устава, свидетельства о государственной аккредитации, сведения о бесплатных и платных услугах, требования к воспитанникам и родителям (законным представителям), соблюдение которых обеспечивает оказание качественной муниципальной услуги, порядок работы с обращениями и жалобами граждан, настоящий Стандарт.

12.3. Информация о деятельности Учреждения, о порядке и правилах оказания услуг должна обновляться (актуализироваться) по мере необходимости, но не реже чем один раз в год.

13. Контроль за деятельностью Учреждений:

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

13.1. Внутренний контроль проводится руководителем Учреждения.

Учреждение должно иметь документально оформленную внутреннюю систему контроля за деятельностью структурных подразделений и сотрудников с целью определения соответствия настоящему Стандарту, другим нормативным документам в области дошкольного образования. Эта система контроля должна охватывать этапы планирования, работы с получателями муниципальной услуги, оформления результатов контроля, выработки и реализации мероприятий по устранению выявленных недостатков.

В Учреждении проводятся следующие виды контроля:

оперативный (по выявленным проблемным фактам и жалобам, касающимся качества предоставления муниципальной услуги);

фронтальный (предусматривает комплексную проверку образовательной деятельности отдельных педагогов);

тематический (контроль по определенной теме или направлению деятельности);

предупредительный (по предупреждению проблем или низкого качества муниципальной услуги отдельными педагогами).

Продолжение приложения № 6

13.2. Внешний контроль за деятельностью Учреждений в части соблюдения качества муниципальной услуги осуществляет отдел образования администрации района путем:

проведения мониторинга основных показателей работы за определенный период;

анализа обращений и жалоб граждан в отдел образования администрации района, проведения по фактам обращения служебных расследований с привлечением соответствующих специалистов по выявленным нарушениям;

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

Плановые контрольные мероприятия проводятся в соответствии с утвержденным планом работы отдела образования администрации района.

13.3. Внешний контроль по направлениям также осуществляют Роспотребнадзор, Госпожнадзор и другие государственные контролирующие органы.

13.4. Жалобы на нарушение настоящего Стандарта потребителями муниципальной услуги могут направляться непосредственно в Учреждение, а также в отдел образования администрации района.

Жалобы и заявления на некачественное оказание муниципальной услуги подлежат обязательной регистрации в зависимости от места поступления жалобы.

Жалобы на оказание услуг с нарушением настоящего Стандарта должны быть рассмотрены руководителем Учреждения, либо начальником отдела образования в 30-дневный срок, а их заявителю дан письменный ответ о принятых мерах.

14. Ответственность за качество муниципальной услуги:

14.1. Работа Учреждений по оказанию муниципальной услуги должна быть направлена на полное удовлетворение нужд воспитанников и родителей (законных представителей), непрерывное повышение качества муниципальной услуги.

14.2. Руководитель Учреждения несет полную ответственность за соблюдение требований настоящего Стандарта и определяет основные цели, задачи и направления деятельности Учреждения в области совершенствования качества оказываемой муниципальной услуги.

Руководитель Учреждения обязан:

обеспечить разъяснение и доведение Стандарта до всех структурных подразделений и сотрудников Учреждения;

четко определить полномочия, ответственность и взаимодействие всего персонала Учреждения, осуществляющего оказание муниципальной услуги и контроль за соблюдением качества оказываемой муниципальной услуги, в том числе закрепить персональную ответственность за обеспечение контроля качества в должностных инструкциях конкретных работников, либо приказом по учреждению;

Продолжение приложения № 6

организовать информационное обеспечение процесса оказания муниципальной услуги в соответствии с требованиями Стандарта;

организовать внутренний контроль за соблюдением Стандарта качества;

обеспечить выработку предложений по совершенствованию процедуры оказания муниципальной услуги и Стандарта качества.

15. Критерии оценки качества муниципальной услуги:

укомплектованность педагогическими кадрами;
качество усвоения воспитанниками образовательной программы
дошкольного образования;
индекс здоровья воспитанников;
показатели степени удовлетворенности родителей (законных
представителей) качеством предоставления муниципальной услуги;
процент обоснованных жалоб потребителей, по которым приняты меры.