|  |
| --- |
| УТВЕРЖДЕН  постановлением Управления образованием  Качканарского городского округа |
| от 08.10.2015 г. № 209 |
| «Об утверждении стандартов качества предоставления муниципальных услуг (работ) образовательными организациями Качканарского городского округа» |

**Стандарт качества предоставления**

**муниципальной услуги «Реализация основной общеобразовательной программы среднего общего образования»**

1. **Общие положения**

1.1. Наименование услуги «Реализация основной общеобразовательной программы среднего общего образования».

1.2.Орган местного самоуправления, осуществляющий функции и полномочия учредителя в отношении бюджетной (автономной) образовательной организации, главный распорядитель бюджетных средств местного бюджета, в ведении которого находятся казенные учреждения - Управление образованием Качканарского городского округа.

Адрес: 624350, г. Качканар, 5 микрорайон, д.71.

Телефон (факс) (34341) 6-22-81

E-mail: [uo@kgo66.ru](mailto:uo@kgo66.ru)

Сайт: <http://uo.kgo66.ru>

1.3.Потребители услуги – физические лица, являющиеся гражданами РФ, проживающие на территории Качканарского городского округа.

1.4. Нормативные правовые акты, регулирующие порядок предоставления услуг.

1. Конституция Российской Федерации;
2. Конвенция о правах ребенка, одобренная Генеральной Ассамблеей ООН 20.11.1989;
3. Закон РФ «Об образовании в Российской Федерации» от 29 декабря 2012 г. N 273-ФЗ (с изменениями и дополнениями);
4. Закон Свердловской области от 15 июля 2013 года №78-ОЗ "Об образовании в Свердловской области";
5. Постановление Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 29 декабря 2010 г. N 189 г. Москва "Об утверждении СанПиН 2.4.2.2821-10 "Санитарно-эпидемиологические требования к условиям и организации обучения в общеобразовательных учреждениях";
6. Приказ Министерства образования и науки РФ от 17 мая 2012 г. N 413 "Об утверждении и введении в действие федерального государственного образовательного стандарта среднего (полного) общего образования";

# Приказ Министерства образования и науки РФ от 22. 01.2014 № 32 «Об утверждении Порядка приема граждан на обучение по образовательным программам начального общего, основного общего и среднего общего образования»;

1. 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»;
2. Федеральный закон от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» (с изменениями);
3. Федеральный закон Российской Федерации от 24.07.1998 №124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»;
4. Федеральный закон от 24.06.1999 № 120-ФЗ «Об основах системы профилактики безнадзорности и нарушений несовершеннолетних»;
5. Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (с изменениями);
6. Федеральный закон от 26.12.2008 №294-ФЗ «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля»;
7. Закон Свердловской области от 20.03.06 №13-ОЗ «Об обращениях граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства в государственные органы Свердловской области, государственные организации Свердловской области и органы местного самоуправления муниципальных образований, расположенных на территории Свердловской области» (с изменениями);
8. Приказ Министерства образования и науки РФ от 30 августа 2013 г. №1015 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по основным общеобразовательным программам - образовательным программам начального общего, основного общего и среднего общего образования».
9. Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 29 августа 2013 г. N 1008 г. "Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным общеобразовательным программам";
10. постановление Правительства Российской Федерации от 4.10.2000 № 751 «О Национальной доктрине образования в Российской Федерации»;
11. постановление Правительства Российской Федерации от 15.08.2013 № 706, «Об утверждении Правил оказания платных образовательных услуг»;
12. постановление Правительства Российской Федерации от 20.02.2007 №116 «Об утверждении Правил осуществления контроля в сфере образования»;
13. письмо Министра общего и профессионального образования Свердловской области от 05.12.2008 №367 «О полномочиях органов местного самоуправления, осуществляющих управление в сфере образования, муниципальных образований Свердловской области»;
14. постановление Администрации Качканарского городского округа от 26.08.2014 года №1017 «О порядке формирования муниципального задания в отношении муниципальных учреждений Качканарского городского округа и финансового обеспечения выполнения муниципального задания»;
15. Постановление Управления образованием Качканарского городского округа от 09.09.2015 года № 171 «Об утверждении ведомственного перечня муниципальных услуг (работ) в сфере образования, оказываемых (выполняемых) муниципальными учреждениями, подведомственными Управлению образованием Качканарского городского округа.
16. **Требования к порядку и условиям предоставления услуг**

2.1.Общие требования к процессу предоставления услуги.

Муниципальная услуга «Реализация основной общеобразовательной программы среднего общего образования» может быть предоставлена в образовательных организациях, имеющих лицензию на право ведения образовательной деятельности, аккредитацию общеобразовательных программ, штатное расписание и необходимый набор помещений для реализации учебного плана по общеобразовательной программе среднего общего образования, в том числе для обучения по углубленным и профильным программам.

Содержание (предмет услуги):

1) реализация основных общеобразовательных программ в соответствии с требованиями федерального государственного образовательного стандарта среднего общего образования;

2) реализация программы углубленного изучения отдельных предметов.

3) реализация плана внеурочной деятельности.

Реализация основной общеобразовательной программы среднего общего образования муниципальными общеобразовательными организациями, является бесплатным (для получателя) видом услуги.

Единица измерения услуги (объем услуги)- количество учащихся, обучающихся по общеобразовательной программе среднего общего образования.

Поставщики услуги.

Муниципальные общеобразовательные организации:

1. средняя общеобразовательная школа.

2.2. Порядок предоставления услуги.

Предоставление услуги в сфере основного общего образования носит заявительный характер.Органы и организации, предоставляющие муниципальную услугу: общеобразовательные организации.

Результат предоставления муниципальной услуги:

1) зачисление гражданина во 10-11 (12) классы общеобразовательной организации в связи с переводом из другого образовательного учреждения;

3) отказ в предоставлении муниципальной услуги.

Срок предоставления муниципальной услуги:

Основанием для начала предоставления муниципальной услуги является обращение заявителя в общеобразовательное учреждение или Многофункциональный центр с заявлением и необходимыми документами.

Для зачисления несовершеннолетнего гражданина во 10-11 (12) классы общеобразовательной организации при переводе из другого образовательного учреждения предоставляется:

* личное заявление родителей (законных представителей);

- паспорт гражданина РФ или иной документ, удостоверяющий личность заявителя;

* оригинал и ксерокопия свидетельства о рождении ребенка (паспорт с 14 лет);
* личное дело обучающегося.

Примерная форма заявления размещается образовательной организацией на информационном стенде и на официальном сайте образовательной организации в сети Интернет.

Требования к оформлению документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги:

* документы представляются на русском языке либо имеют заверенный перевод на русский язык;
* заявление заполняется заявителем рукописным или машинописным способом;
* в случае если заявление заполнено машинописным способом, заявитель дополнительно в нижней части заявления разборчиво от руки указывает свою фамилию, имя, отчество (полностью) и дату подачи заявления;
* в документах не должно быть подчисток, приписок, зачеркнутых слов и иных не оговоренных в них исправлений;
* тексты на документах, полученных посредством светокопирования, должны быть разборчивы.

Причинами отказа в оказании услуги в сфере среднего общего образования могут являться следующие:

- обращение за предоставлением муниципальной услуги гражданина, не являющегося родителем (законным представителем) ребенка;

- представление заявителем документов, предусмотренных для получения услуги не в полном объеме;

- представление заявителем документов, содержащих неверные и (или) неполные сведения;

- не представление заявителем оригиналов документов в трехдневный срок при регистрации заявления на Портале государственных услуг;

- отсутствие свободных мест в общеобразовательной организации.

Содержание образования в конкретной образовательной организации определяется образовательной программой (образовательными программами), разрабатываемой, принимаемой и реализуемой этой образовательной организацией самостоятельно на основе федеральных государственных образовательных стандартов и примерных образовательных программ. Программы должны быть составлены с учетом возрастных и психофизических возможностей обучающихся.

Организация образовательного процесса в образовательной организации регламентируется 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 образовательной организацией самостоятельно на основании базисных учебных планов и примерных программ курсов, дисциплин. Учебная нагрузка, режим занятий обучающихся определяются уставом образовательной организации в соответствии с санитарно-гигиеническими требованиями.

Расписание занятий в образовательной организации предусматривает перерыв достаточной продолжительности для питания обучающихся. В образовательной организации должно быть предусмотрено помещение для питания обучающихся.

Освоение образовательных программ среднего общего образования завершается обязательной итоговой аттестацией выпускников, по результатам которой образовательная организация выдает лицам, прошедшим итоговую аттестацию, документы о соответствующем уровне образования. Образовательные организации, имеющие государственную аккредитацию, выдают лицам, прошедшим государственную итоговую аттестацию, документы государственного образца об уровне образования.

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

Порядок приема граждан в образовательные организации должен быть доведен до сведения обучающихся, их родителей (законных представителей). Порядок приема должен обеспечивать прием всех граждан, которые проживают на закрепленной территории и имеют право на получение среднего общего образования. При приеме гражданина в образовательную организацию последнее обязано ознакомить обучающегося, его родителей (законных представителей) с уставом образовательной организации, лицензией на осуществление образовательной деятельности, со свидетельством о государственной аккредитации образовательной организации и другими документами, регламентирующими организацию образовательного процесса.

Права и обязанности обучающихся образовательной организации, а также их родителей (законных представителей), должны быть определены уставом данной образовательной организации и иными предусмотренными этим уставом локальными актами. Обучающиеся и их родители (законные представители) должны быть с ними ознакомлены.

Медицинское обслуживание обучающихся образовательной организации должны осуществлять органы здравоохранения. Образовательная организация обязана предоставить помещение с соответствующими условиями для работы медицинских работников.

* 1. Требования к законности и безопасности предоставления услуги, которые могут включать требования, связанные с наличием у организации необходимых учредительных и разрешительных документов, требования к санитарному состоянию и пожарной безопасности, иные требования.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| N п/п | Параметр | Значение, иная характеристика |
| 1 | Учредительные и разрешительные документы | Устав образовательной организации соответствует законодательству, образовательная организация имеет лицензию и аккредитацию на осуществление образовательной деятельности |
| 2 | Санитарное состояние | Образовательная организация осуществляет свою деятельность в соответствии с установленными санитарно-эпидемиологическим нормами и требованиями |
| 3 | Пожарная и антитеррористическая безопасность | Образовательная организация обеспечивает безопасность обучающихся и работников образовательной организации. Образовательная организация оборудована системами автоматической пожарной сигнализации и оповещения людей о пожаре, первичными средствами пожаротушения. Территория, на которой расположено здание образовательной организации, имеет ограждение. |

2.4.Требования к уровню материально-технического обеспечения предоставления услуги.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| N п/п | Параметр | Значение, иная характеристика параметра |
| 1 | Здание, в котором находится общеобразовательная организация | Обеспечиваются условия для беспрепятственного доступа к зданию общеобразовательной организации. Территория образовательной организации по периметру ограждена забором и полосой зеленых насаждений. Озеленение деревьями и кустарниками проводят с учетом климатических условий. |
| 2 | Помещения | В образовательной организации предусматривается следующий набор помещений: учебные кабинеты (изолированные помещения для каждого класса); специализированные учебные кабинеты (физики, химии, биологии, информатики), дополнительные помещения для занятий с детьми (актовый зал, физкультурный зал, кабинет психолога, бассейн (при наличии) и другие); сопутствующие помещения (медицинский блок, пищеблок); служебно-бытового назначения для персонала. |
| 3 | Освещение | Помещения общеобразовательной организации с постоянным пребыванием людей должны иметь естественное освещение. |
| 4 | Предметы и оборудование | В общеобразовательной организации имеются: - учебная мебель и оборудование; - средства обучения и воспитания, а также специальные технические средства обучения коллективного и индивидуального пользования, необходимые для реализации образовательной программы; - другие материально-технические средства, необходимые для оказания муниципальной услуги. Оборудование основных помещений должно соответствовать росту и возрасту детей. Функциональные размеры приобретаемой и используемой мебели для сидения и столов должны соответствовать обязательным требованиям, установленным техническими регламентами или (и) национальными стандартами. Детская мебель и оборудование для помещений, поступающие в образовательную организацию, должны быть изготовлены из материалов, безвредных для здоровья детей, и иметь документы, подтверждающие их происхождение и безопасность. |
| 5 | Литература для обучения, в том числе учебники | Обучающимся бесплатно предоставляются в пользование на время получения образования учебные пособия, учебно-методические материалы, учебники, учебные пособия и дидактические материалы, а также иная учебная литература в соответствии с [Федеральным законом "Об образовании в Российской Федерации"](http://docs.cntd.ru/document/902389617). |

2.5. Требования к доступности услуги для потребителей

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| N п/п | Параметр | Значение, иная характеристика |
| 1 | Условия приема в общеобразовательную организацию | Прием граждан в образовательную организацию осуществляется в соответствии с [Федеральным законом "Об образовании в Российской Федерации"](http://docs.cntd.ru/document/902389617), Порядком приема граждан на обучение по образовательным программам начального общего, основного общего и среднего общего образования (Приказ Министерства образования и науки РФ от 22. 01.2014 № 32). Гарантируется общедоступность и бесплатность основного общего образования, за исключением случаев, предусмотренных [Федеральным законом "Об образовании в Российской Федерации"](http://docs.cntd.ru/document/902389617). |
| 2 | Информация об условиях поступления и обучения в общеобразовательную организацию | У входа в образовательную организацию размещается: - вывеска с наименованием образовательной организации; - информация о графике работы образовательной организации. В помещениях образовательной организации в удобном для обозрения месте размещается полная информация: - о видах образовательных услуг, оказываемых образовательной организацией; - о порядке приема в образовательную организацию; - об адресах и телефонах Управления образованием Качканарского городского округа; - адрес официального сайта образовательной организации. Руководитель образовательной организации ведет информационно-разъяснительную работу постоянно |

2.6. Требования к кадровому обеспечению исполнителя услуг

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| N п/п | Параметр | Значение, иная характеристика |
| 1 | Укомплектованность штата | В образовательной организации в течение учебного года штат полностью укомплектован педагогическими работниками, имеющими среднее профессиональное или высшее образование и отвечающими квалификационным требованиям, указанным в квалификационных справочниках, и (или) профессиональных стандартах. Образовательный ценз указанных лиц подтверждается документами об образовании и (или) о квалификации установленного образца |
| 2 | Переподготовка и повышение квалификации специалистов общеобразовательной организации | Не реже одного раза в три года педагогические работники учреждения проходят курсовую подготовку по профилю педагогической деятельности. |
| 3 | Аттестация кадров | Все педагогические работники проходят аттестацию на квалификационную категорию или соответствие занимаемой должности в установленные сроки. |

2.7. Требования к уровню информационного обеспечения потребителей услуг

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| N п/п | Параметр | Значение, иная характеристика |
| 1 | Информация у входа в общеобразовательную организацию | У входа в образовательную организацию размещается: - вывеска с наименованием образовательной организации; - информация о графике работы образовательной организации |
| 2 | Информация в помещениях общеобразовательной организации | В помещениях образовательной организации в удобном для обозрения месте размещаются: - копия устава и других учредительных документов образовательной организации; - полная информация о видах образовательных услуг, оказываемых образовательной организации; - информация об условиях организации образовательного процесса; - информация о приемных часах руководителя образовательной организации и его заместителей; - информация о контактных телефонах образовательной организации; - информация о наименовании, адресе и телефонах Управления образованием Качканарского городского округа |
| 3 | Информация в средствах массовой информации | В средствах массовой информации, доступных потенциальным потребителям муниципальной услуги, не реже одного раза в год размещается информация: - о наименовании образовательной организации; - о муниципальной услуге, оказываемой образовательной организацией; - об адресах и контактных телефонах образовательной организации |
| 4 | Информация в информационно-телекоммуникационных сетях, в том числе на официальном сайте общеобразовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" | Информация в информационно-телекоммуникационных сетях, в том числе на официальном сайте образовательной организации в сети Интернет размещается в соответствии со ст.29 Федерального закона «Об образовании». |

**III. Осуществление контроля за соблюдением стандарта качества услуг**

3.1. Порядок осуществления контроля предоставления услуги

Работа образовательных организаций по предоставлению муниципальной услуги должна быть направлена на полное удовлетворение нужд потребителей, постоянное повышение качества услуги. Ответственность за качество предоставляемой услуги несет руководитель образовательной организации.

При осуществлении контроля за соблюдением качества муниципальной услуги применяются внутренняя (собственная) и внешняя системы контроля за деятельностью образовательной организации.

Внутренняя система контроля должна охватывать этапы планирования, работу с потребителями, оформление результатов контроля, выработку и реализацию мероприятий по устранению выявленных недостатков.

Технология осуществления внутреннего контроля определяется образовательной организацией самостоятельно.

Организация деятельности и проведение мероприятий по осуществлению внутреннего контроля оформляются документально.

Управление образованием Качканарского городского округа осуществляет внешний контроль за деятельностью образовательных организаций по оказанию услуги в сфере образования в части соблюдения качества бюджетной слуги путем:

1) проведения мониторинга основных показателей работы за определенный период;

2) анализа обращений и жалоб граждан в Управление образованием Качканарского городского округа, проведения по фактам обращения служебных расследований с привлечением соответствующих специалистов по выявленным нарушениям;

3) проведения контрольных мероприятий, в том числе проверка журнала регистрации письменных и устных обращений граждан к руководителям образовательных организаций на предмет фиксации в ней жалоб на качество услуг, а также фактов принятия мер по жалобам.

Также внешний контроль по направлениям осуществляют Роспотребнадзор, органы государственной противопожарной службы и другие органы.

**IV. Учет мнения потребителей услуги (работы)**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| N п/п | Параметр | Значение, иная характеристика |
| 1 | Письменные обращения граждан | В образовательной организации организован прием, регистрация, рассмотрение обращений граждан и подготовка ответов на них |
| 2 | Опрос потребителей муниципальной услуги | В образовательной организации проводится опрос потребителей муниципальной услуги с целью выявления их мнения относительно ее качества и доступности |
| 3 | Изучение результатов оценки качества работы образовательной организации и рейтинга ее деятельности, полученных от общественных организаций, профессиональных сообществ, средств массовой информации, специализированных рейтинговых агентств и иных экспертов | В образовательной организации организован сбор информации от общественных организаций, профессиональных сообществ, средств массовой информации, специализированных рейтинговых агентств и иных экспертов в установленном законодательством Российской Федерации порядке |
| 4 | Осуществление деятельности по улучшению качества работы общеобразовательной организации | Образовательная организация: 1) разрабатывает на основе предложений об улучшении качества работы образовательной организации, подготовленных с учетом изучения результатов оценки качества работы образовательной организации и рейтинга его деятельности, а также предложений общественного совета, план об улучшении качества работы образовательной организации; 2) размещает план мероприятий по улучшению качества работы образовательной организации на своем официальном сайте в сети Интернет и обеспечивает его выполнение |

1. **Показатели качества предоставления услуги (работы)**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| N п/п | Наименование показателя, единица измерения | Методика расчета | Источник информации |
| 1 | Доля выпускников, успешно прошедших итоговую аттестацию | Кув х 100%  Общкв , где  Кув – количество выпускников, получивших аттестат об окончании среднего общего образования  Общкв - общее количество выпускников среднего общего образования | Определяется на основании отчета и оперативной информации образовательной организации |
| 2 | доля педагогов, имеющих высшую и первую квалификационную категории | Кау х 100%  Общкау , где  Кау - количество аттестованных учителей на 1 и высшую к.к.  Общкау - общее количество учителей ОУ | Определяется на основании отчета и оперативной информации образовательной организации |
| 3 | доля педагогов, прошедших повышение квалификации | Чппк х 100%  Общчп , где  Чппк - численность педагогов, повысивших квалификацию,  Общчп- общая численность педагогов | Определяется на основании отчета и оперативной информации образовательной организации |
| 4 | доля обучающихся-победителей олимпиад, конкурсов, муниципальных, региональных, всероссийских уровней | Чп х 100%  Общчу , где  Чп- численность обучающихся - победителей олимпиад конкурсов,  Общчу - общая численность обучающихся | Определяется на основании отчета и оперативной информации образовательной организации |
| 5 | Доля потребителей муниципальной услуги, удовлетворенных качеством и доступностью муниципальной услуги, процентов | Ок+Од х 100%  2 х Ообщ , где  Ок - количество опрошенных потребителей муниципальной, удовлетворенных качеством государственной услуги; Од - количество опрошенных потребителей муниципальной, удовлетворенных доступностью государственной услуги; Ообщ - общее количество опрошенных потребителей муниципальной услуги | Определяется по результатам опроса потребителей муниципальной услуги |

Конец формы

Начало формы

|  |
| --- |
|  |

Конец формы