



АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА ВЛАДИМИРА  
ПОСТАНОВЛЕНИЕ

07.09.2018

№ 2167

**Об утверждении стандарта качества предоставления муниципальных услуг в области образования и признании утратившим силу постановления администрации города Владимира от 13.01.2012 № 113**

В целях повышения качества муниципальных услуг в области образования, предоставляемых населению города Владимира, и в связи с утратой силы постановления администрации города Владимира от 12.08.2011 № 1914 «Об утверждении базового перечня муниципальных (государственных) услуг (работ), оказываемых (выполняемых) муниципальными учреждениями города Владимира» **постановляю:**

1. Утвердить Стандарт качества предоставления муниципальных услуг в области образования согласно приложению.
2. Признать утратившим силу постановление администрации города Владимира от 13.01.2012 № 113 «Об утверждении стандарта качества предоставления муниципальных услуг в области образования».
3. Опубликовать данное постановление на официальном сайте органов местного самоуправления города Владимира.
4. Контроль за исполнением постановления возложить на начальника управления образования администрации г.Владимира.

Глава администрации города



А.С. Шохин

Приложение  
УТВЕРЖДЕНО  
постановлением администрации  
города Владимира  
от 04.09.2018 № 2167

## **СТАНДАРТ**

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

#### **I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1.1. Разработчик Стандарта качества предоставления муниципальных услуг в области образования (далее - Стандарт) - управление образования администрации г.Владимира.

1.2. Область применения Стандарта - услуги в области образования, предоставляемые подведомственными управлением образования администрации г.Владимира муниципальными учреждениями.

1.3. Стандарт определяет требования к качеству муниципальных услуг в области образования. Качество услуги - совокупность характеристик, определяющих ее способность удовлетворять потребности получателя.

1.4. Настоящие требования устанавливаются для определения качества предоставления муниципальных услуг юридическим и физическим лицам муниципальными учреждениями отрасли образования.

1.5. Муниципальные учреждения города Владимира оказывают муниципальные услуги в соответствии с базовым перечнем муниципальных услуг:

- 1) услуга по присмотру и уходу;
- 2) услуга по реализации основных общеобразовательных программ дошкольного образования;
- 3) услуга по реализации основных общеобразовательных программ начального общего, основного общего образования, среднего общего образования;
- 4) услуга по организации отдыха детей и молодежи;
- 5) услуга по реализации дополнительных общеобразовательных программ;
- 6) услуга по психолого-педагогическому консультированию обучающихся, их родителей (законных представителей) и педагогических работников;
- 7) услуга по реализации дополнительных профессиональных программ профессиональной переподготовки.

1.6. Получателями услуг являются физические и юридические лица. Муниципальные услуги оказываются населению вне зависимости от пола, расы, национальности, языка, происхождения, места жительства, убеждений, отношения к религии, принадлежности к общественным организациям (объединениям), возраста, состояния здоровья, социального, имущественного и должностного положения, наличия судимости на бесплатной основе или на

основе частичной оплаты их стоимости, включая оплату услуг на льготной основе.

1.7. В образовательных учреждениях и иных осуществляющих образовательный и воспитательный процессы учреждениях, а также в местах, доступных для детей и родителей (законных представителей), вывешиваются тексты уставов, правил внутреннего распорядка таких учреждений; списки органов государственной власти, органов местного самоуправления и их должностных лиц (с указанием способов связи с ними) по месту нахождения указанных образовательных и иных учреждений, осуществляющих контроль и надзор за соблюдением, обеспечением и защитой прав ребенка.

## II. ТРЕБОВАНИЯ К УСЛУГЕ

2.1. Комфортность получения услуги (графики работы, месторасположение помещений должны быть удобными и приемлемыми для целевой аудитории, световое и акустическое сопровождение работы должно отвечать санитарно-гигиеническим нормам и не превышать допустимые стандарты воздействия на человека).

2.2. Содержание услуги должно соответствовать потребностям целевой аудитории.

## III. ТРЕБОВАНИЯ, ПРЕДЪЯВЛЯЕМЫЕ К ПРОЦЕССУ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

3.1. Наличие документированной спецификации процесса оказания услуг (внутренние приказы, положения, сметы расходов, планы работы, графики работы и другие документы по услуге).

3.2. Информационное сопровождение оказания услуги осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления».

3.3. Материально-техническое обеспечение процесса оказания услуги должно предполагать наличие необходимого оборудования и техники, помещений, транспортных средств, телефонных линий, расходных материалов и других ресурсов.

3.4. Персонал, задействованный в процессе оказания услуги, должен иметь необходимый и достаточный уровень квалификации и профессиональных навыков.

3.5. Все организационные действия в рамках процесса оказания услуги должны быть распределены между персоналом согласно должностным инструкциям и выполняться в установленные сроки.

## IV. ТРЕБОВАНИЯ К КАЧЕСТВУ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ

4.1. Требования к качеству муниципальной услуги по присмотру и уходу

4.1.1. Требования к качеству муниципальной услуг по присмотру и уходу, оказываемой муниципальными образовательными учреждениями (далее - Образовательное Учреждение) за счет средств бюджета, удовлетворяющих потребности получателя, направлены на создание условий для получения детьми качественного присмотра и ухода.

4.1.2. Каждое Образовательное Учреждение должно быть оснащено оборудованием, аппаратурой и приборами, обеспечивающими надлежащее качество услуг в сфере общего образования. Образовательное Учреждение должно располагать необходимым числом специалистов в соответствии со штатным расписанием учреждения.

4.1.3. Содержание образования в конкретном Образовательном Учреждении определяется образовательными программами, разрабатываемыми и реализуемыми Образовательным Учреждением самостоятельно на основе федеральных государственных образовательных стандартов.

4.1.4. Информация о деятельности Образовательных Учреждений, порядке и правилах предоставления услуги должна быть доступна получателям. Образовательное Учреждение обязано довести до сведения получателей услуг свое наименование и местонахождение. Данная информация должна быть предоставлена любым способом, предусмотренным законодательством Российской Федерации и обеспечивающим ее доступность для получателей. Информирование граждан осуществляется посредством информационных стендов (уголков получателей услуг) в помещении Образовательного Учреждения. В каждом Образовательном Учреждении должны быть информационные уголки, содержащие копии лицензий, сведения об образовательных услугах, соблюдение которых обеспечивает выполнение качественной услуги.

4.1.5. Показателями качества выполнения муниципальной услуги являются:

№	Наименование показателя качества муниципальной услуги	Значение показателя
1.	Количество дней посещений одним воспитанником в год для дошкольных образовательных учреждений	Не менее 95% от значений, установленных в муниципальном задании
2.	Количество дней посещений одним воспитанником в год для дошкольных групп в общеобразовательных учреждениях	Не менее 95% от значений, установленных в муниципальном задании
3.	Освоение выделенных бюджетных средств на выполнение муниципального задания	Не менее 95% от значений, установленных в муниципальном задании

#### 4.2. Требования к качеству муниципальной услуги по реализации основных общеобразовательных программ дошкольного образования

##### 4.2.1. Требования к качеству муниципальной услуги по реализации

основных общеобразовательных программ дошкольного образования, оказываемой Образовательными Учреждениями, направлены на создание условий для получения детьми качественного дошкольного образования.

4.2.2. В соответствии с действующим законодательством Образовательное Учреждение при оказании услуг по реализации основных общеобразовательных программ дошкольного образования должно иметь лицензию на право ведения образовательной деятельности по образовательным программам уровня дошкольного образования.

4.2.3. Каждое Образовательное Учреждение должно быть оснащено оборудованием, аппаратурой и приборами, обеспечивающими надлежащее качество услуг в сфере дошкольного образования. Образовательное Учреждение должно располагать необходимым числом специалистов в соответствии со штатным расписанием учреждения.

4.2.4. Информация об оказываемой муниципальной услуге должна находиться непосредственно в помещениях Образовательных Учреждений, доводиться до получателей посредством сети Интернет на официальном сайте управления образования администрации г.Владимира и через средства массовой информации.

4.2.5. Показателями качества выполнения муниципальной услуги являются:

№	Наименование показателя качества муниципальной услуги	Значение показателя
1.	Укомплектованность педагогическими кадрами	Не менее 95% от значений, установленных в муниципальном задании
2.	Освоение выделенных бюджетных средств на выполнение муниципального задания	Не менее 95% от значений, установленных в муниципальном задании

#### 4.3. Требования к качеству муниципальных услуг по реализации основных общеобразовательных программ начального общего, основного общего образования, среднего общего образования

4.3.1. Требования к качеству муниципальных услуг по реализации основных общеобразовательных программ начального общего, основного общего образования, среднего общего образования направлены на получение муниципальных услуг в сфере начального общего, основного общего образования, среднего общего образования, оказываемых муниципальными общеобразовательными учреждениями (далее — Общеобразовательное Учреждение) за счет средств бюджета, удовлетворяющих потребности получателя.

4.3.2. В соответствии с действующим законодательством Общеобразовательное Учреждение при оказании услуг по реализации основных общеобразовательных программ начального общего, основного общего образования, среднего общего образования должно иметь лицензию на право

ведения образовательной деятельности по образовательным программам следующих уровней:

- начальное общее образование;
- основное общее образование;
- среднее общее образование.

4.3.3. Каждое Общеобразовательное Учреждение должно быть оснащено оборудованием, аппаратурой и приборами, обеспечивающими надлежащее качество услуг в сфере общего образования. Общеобразовательное Учреждение должно располагать необходимым числом специалистов в соответствии со штатным расписанием учреждения.

4.3.4. Содержание образования в конкретном Общеобразовательном Учреждении определяется образовательными программами, разрабатываемыми и реализуемыми Общеобразовательным Учреждением самостоятельно на основе федеральных государственных образовательных стандартов и примерных образовательных программ, курсов, дисциплин.

Образовательный процесс в Общеобразовательном Учреждении осуществляется на основе учебного плана, разрабатываемого Общеобразовательным Учреждением самостоятельно в соответствии с примерным учебным планом, и регламентируется расписанием занятий.

4.3.5. Общеобразовательное Учреждение в соответствии со своим Уставом может реализовывать дополнительные образовательные программы и оказывать дополнительные образовательные услуги (на договорной основе), не включенные в перечень основных общеобразовательных программ, определяющих его статус.

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

4.3.6. Общеобразовательное Учреждение при наличии лицензии (разрешения) может по договорам с организациями проводить профессиональную подготовку обучающихся в качестве дополнительной образовательной услуги, в том числе за плату.

Профессиональная подготовка в Общеобразовательном Учреждении проводится только с согласия обучающихся и их родителей (законных представителей).

4.3.7. Информация о деятельности Общеобразовательных Учреждений, порядке и правилах предоставления общеобразовательной услуги должна быть доступна учащимся. Общеобразовательное Учреждение обязано довести до сведения получателей услуг свое наименование и местонахождение. Данная информация должна быть предоставлена любым способом, предусмотренным законодательством Российской Федерации и обеспечивающим ее доступность для учащихся. Информирование граждан осуществляется посредством информационных стендов (уголков получателей услуг) в помещении Учреждения. В каждом Общеобразовательном Учреждении должны быть информационные уголки, содержащие копии лицензии, сведения об образовательных услугах, требования к учащимся, соблюдение которых обеспечивает выполнение качественной услуги.

4.3.8. Показателями качества выполнения муниципальной услуги являются:

№	Наименование показателя качества муниципальной услуги	Значение показателя			
1.	Укомплектованность педагогическими кадрами	Не менее 95% от значений, установленных в муниципальном задании	в	муниципальном задании	
2.	Освоение программ начального общего образования	Не менее 95% от значений, установленных в муниципальном задании	в	муниципальном задании	
3.	Освоение программ основного общего образования	Не менее 95% от значений, установленных в муниципальном задании	в	муниципальном задании	
4.	Освоение программ основного общего образования для заочной формы обучения	Не менее 95% от значений, установленных в муниципальном задании	в	муниципальном задании	
5.	Освоение программ среднего общего образования	Не менее 95% от значений, установленных в муниципальном задании	в	муниципальном задании	
6.	Освоение программ среднего общего образования для заочной формы обучения	Не менее 95% от значений, установленных в муниципальном задании	в	муниципальном задании	
7.	Освоение выделенных бюджетных средств на выполнение муниципального задания	Не менее 95% от значений, установленных в муниципальном задании	в	муниципальном задании	

#### 4.4. Требования к качеству муниципальной услуги по организации отдыха детей и молодежи

4.4.1. Требования к качеству муниципальной услуги по организации отдыха детей и молодежи, оказываемой Образовательными Учреждениями за счет средств бюджета получателя, направлены на получение отдыха детьми и молодежью в каникулярное время и обеспечение реализации прав детей и молодежи на полноценный отдых.

4.4.2. Каждое Образовательное Учреждение должно быть оснащено оборудованием, аппаратурой и приборами, обеспечивающими надлежащее качество услуг по организации отдыха детей и молодежи. Образовательное Учреждение должно располагать необходимым числом специалистов в соответствии со штатным расписанием учреждения.

4.4.3. Организация отдыха детей и молодежи в конкретном Образовательном Учреждении определяется планами, разрабатываемыми и реализуемыми Образовательным Учреждением самостоятельно на основе нормативных документов.

Организация отдыха детей и молодежи в Образовательном Учреждении осуществляется на основании плана, разрабатываемого Образовательным

Учреждением самостоятельно, и регламентируется расписанием.

4.4.4. Муниципальная услуга по организации отдыха детей и молодежи в каникулярный период предоставляется детям работающих граждан (в том числе детям, находящимся под опекой (попечительством), детям, находящимся в приемных семьях, и также пасынкам и падчерицам, детям-сиротам, детям, оставшимся без попечения родителей: детям от 6,5 до 17 лет (включительно) в лагеря с дневным пребыванием, лагеря труда и отдыха.

4.4.5. Путевка (путевки) в оздоровительное учреждение выдается не позднее, чем за 1 день до начала работы смены лагеря.

4.4.6. На информационных стендах в помещении, предназначенном для приема документов, размещается следующая информация:

- извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность по предоставлению муниципальной услуги;
- условия пребывания детей в учреждениях отдыха и о предоставляемых детям услугах;
- перечень документов, необходимых для получения муниципальной услуги, а также требования, предъявляемые к этим документам;
- график приема граждан;
- образцы оформления документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;
- порядок информирования о ходе предоставления муниципальной услуги;
- порядок получения консультаций (справок);
- месторасположение, график (режим) работы, номера телефонов, адреса Интернет-сайтов и электронной почты органов и организаций, в которых заявитель может получить документы, необходимые для получения муниципальной услуги.

4.4.7. Образовательное Учреждение, предлагающее услугу, должно располагать достаточным числом специалистов для обеспечения реализации муниципальной услуги.

4.4.8. Информация о деятельности Образовательных Учреждений, порядке и правилах предоставления услуги по организации отдыха детей и молодежи должна быть доступна получателям. Образовательное Учреждение обязано довести до сведения получателей услуг свое наименование и местонахождение. Данная информация должна быть предоставлена любым способом, предусмотренным законодательством Российской Федерации и обеспечивающим ее доступность. Информирование граждан осуществляется посредством информационных стендов (уголков получателей услуг) в помещении Образовательного Учреждения.

4.4.9. Показателями качества выполнения муниципальной услуги являются:

№	Наименование показателя качества муниципальной услуги	Значение показателя
1.	Доля детей, охваченных оздоровлением в лагерях с дневным пребыванием, от общего количества	Не менее 95% от значений, установленных в муниципальном задании



№	Наименование показателя качества муниципальной услуги	Значение показателя
	детей в возрасте от 6,5 до 15 лет	
2.	Количество дней посещения одним ребенком в каникулярное время в летний период	Не менее 95% от значений, установленных в муниципальном задании
3.	Освоение выделенных бюджетных средств на выполнение муниципального задания	Не менее 95% от значений, установленных в муниципальном задании

#### 4.5. Требования к качеству муниципальной услуги по реализации дополнительных общеразвивающих программ

4.5.1. Требования к качеству муниципальной услуги по реализации дополнительных общеразвивающих программ направлены на развитие мотивации личности к познанию и творчеству, реализацию дополнительных образовательных программ и услуг в интересах личности, общества, государства, а также на обеспечение необходимых условий для личностного развития, укрепления здоровья, профессионального самоопределения и творческого труда детей и молодежи в возрасте от 6 до 18 лет муниципальными Общеобразовательными Учреждениями и учреждениями дополнительного образования детей (далее - УДОД) за счет средств бюджета города.

4.5.2. Согласно Уставу Общеобразовательные Учреждения и УДОД самостоятельно разрабатывают программу своей деятельности с учетом запросов детей, потребностей семьи, образовательных учреждений, детских и юношеских общественных объединений и организаций, особенностей социально-экономического развития города и национально-культурных традиций. Общеобразовательные Учреждения и УДОД могут оказывать дополнительные платные образовательные услуги, выходящие за рамки финансируемых из бюджета образовательных программ, по договорам с учреждениями, предприятиями, организациями и физическими лицами, если они предусмотрены Уставом.

4.5.3. Общеобразовательные Учреждения и УДОД должны располагать достаточным числом специалистов для обеспечения реализации муниципальной услуги. Предоставление образовательной муниципальной услуги производится в помещениях, оснащенных оборудованием для учебного процесса, соответствующим требованиям санитарных и гигиенических норм, а также норм охраны здоровья обучающихся.

4.5.4. Режим работы УДОД определяется Уставом учреждения и годовым учебным планом.

4.5.5. Информация об оказываемой муниципальной услуге по реализации дополнительных общеразвивающих программ, режиме работы учреждения должна доводиться до получателей посредством сети Интернет на официальном сайте управления образования администрации г.Владимира и через средства массовой информации.

4.5.6. Показателями качества выполнения муниципальной услуги являются:

№	Наименование показателя качества муниципальной услуги	Значение показателя
1.	Доля воспитанников среднего и старшего школьного возраста в общем числе воспитанников	Не менее 95% от значений, установленных в муниципальном задании
3.	Освоение выделенных бюджетных средств на выполнение муниципального задания	Не менее 95% от значений, установленных в муниципальном задании

#### 4.6. Требования к качеству муниципальной услуги по психолого-педагогическому консультированию обучающихся, их родителей (законных представителей) и педагогических работников

4.6.1. Требования к качеству муниципальной услуги по психолого-педагогическому консультированию обучающихся, их родителей (законных представителей) и педагогических работников направлены на создание благоприятных условий для личностного, интеллектуального, социального развития подрастающего поколения; содействие охране психического здоровья и формированию развивающего здорового образа жизни всех участников образовательного процесса; профилактику и коррекцию нарушений в интеллектуальном, личностном, социальном развитии обучающихся детей и воспитанников.

4.6.2. Муниципальная услуга по психолого-педагогическому консультированию обучающихся, их родителей (законных представителей) и педагогических работников предоставляется всем участникам учебно-воспитательного процесса в Образовательных Учреждениях, реализующих программы общего образования, и в детском оздоровительно-образовательном (социально-педагогическом) центре (далее — ДООспЦ).

4.6.3. В целях качественного выполнения муниципальной услуги Образовательные Учреждения и ДООспЦ должно обеспечить организацию работы со всеми участниками учебно-воспитательного процесса по следующим направлениям:

- психопрофилактическая работа;
- психодиагностическая работа;
- развивающая и коррекционная работа;
- консультативная работа;
- профориентационная работа;
- социально-педагогическая работа.

4.6.4. Информация об оказываемой муниципальной услуге должна находиться непосредственно в Образовательных Учреждениях и помещениях ДООспЦ, а также должна доводиться до получателей посредством сети Интернет на официальном сайте управления образования администрации

г.Владимира и через средства массовой информации.

4.6.5. Учреждения и ДООспЦ должны располагать достаточным числом специалистов для обеспечения реализации муниципальной услуги.

4.6.6. Показателями качества выполнения муниципальной услуги являются:

№	Наименование показателя качества муниципальной услуги	Значение показателя
1.	Доля получателей услуги от общего количества воспитанников и учащихся образовательных учреждений	Не менее 95% от значений, установленных в муниципальном задании
2.	Освоение выделенных бюджетных средств на выполнение муниципального задания	Не менее 95% от значений, установленных в муниципальном задании

4.7. Требования к качеству муниципальной услуги по реализации дополнительных профессиональных программ профессиональной переподготовки

4.7.1. Требования к качеству муниципальной услуги по реализации дополнительных профессиональных программ профессиональной переподготовки направлены на обеспечение реализации прав граждан на получение муниципальных услуг в области дополнительного профессионального образования, оказываемых учреждениями за счет бюджетных и внебюджетных средств.

4.7.2. Муниципальная услуга по реализации дополнительных профессиональных программ профессиональной переподготовки оказывается гражданам Российской Федерации, имеющим основное общее образование, среднее общее образование, начальное профессиональное образование, среднее профессиональное образование или высшее профессиональное образование.

4.7.3. Режим работы муниципального бюджетного образовательного учреждения дополнительного профессионального образования (повышения квалификации) специалистов г.Владимира «ГИМЦ» определяется Уставом учреждения.

4.7.4. Проведение переподготовки и повышения квалификации реализуется в соответствии с учебными планами и программами, разработанными с учетом требований федеральных государственных образовательных стандартов к уровню подготовки специалистов по соответствующему направлению (специальности) и требований к содержанию дополнительных профессиональных образовательных программ профессиональной переподготовки и повышения квалификации.

4.7.5. Информация об оказываемых муниципальных услугах должна находиться непосредственно в помещениях учреждения, а также должна доводиться до получателей посредством сети Интернет на официальном сайте

управления образования администрации г.Владимира и через средства массовой информации.

4.7.6. Образовательное учреждение в соответствии с действующим законодательством должно располагать необходимым количеством специалистов для обеспечения реализации государственных услуг, имеющих соответствующий образовательный ценз.

4.7.7. Предоставление образовательных муниципальных услуг производится в соответствии с федеральными требованиями в части строительных норм и правил, санитарных и гигиенических норм, охраны здоровья обучающихся, оснащённости учебного процесса и оборудования учебных помещений.

4.7.8. Показателями качества выполнения муниципальной услуги являются:

№	Наименование показателя качества муниципальной услуги	Значение показателя
1.	Доля педагогических работников, повысивших квалификацию	Не менее 95% от значений, установленных в муниципальном задании
2.	Освоение выделенных бюджетных средств на выполнение муниципального задания	Не менее 95% от значений, установленных в муниципальном задании

## V. КОНТРОЛЬ ЗА КАЧЕСТВОМ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ

Учреждения должны осуществлять внутренний контроль за соблюдением качества предоставления муниципальных услуг. Внешний контроль осуществляется управлением образования администрации г.Владимира.

## VI. КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛУГИ

6.1. Критериями оценки качества услуги являются:

- количественный показатель оказания услуг в области образования;
- соблюдение требований к качеству.

6.2. Качественное оказание услуг в области образования должно способствовать формированию качественного образования, здорового образа жизни детей и подростков, улучшению здоровья, поднятию жизненного тонуса детей и подростков, отвлечению от трудностей, конфликтов и стрессовых ситуаций, всестороннему развитию детей и подростков, профилактике правонарушений среди них.

6.3. Предоставляемые услуги должны обеспечивать повышение качества образования, гражданского, духовного, нравственного, морального и физического воспитания, вовлечение детей, подростков и молодежи в систематические мероприятия.

## VII. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ

7.1. Работа муниципальных учреждений и управления образования администрации г.Владимира по предоставлению услуг в области образования должна быть направлена на удовлетворение нужд получателей услуг, непрерывное повышение качества услуг.

7.2. Руководители муниципальных учреждений и сотрудники управления образования администрации г.Владимира несут ответственность за соблюдение настоящего Стандарта в соответствии с действующим законодательством.