**СТАНДАРТ**

**"Качество предоставления государственных услуг в области образования"**

УТВЕРЖДЕН
постановлением Правительства
Кировской области
от 11.01.2009 № 158/571

СТАНДАРТ **"Качество предоставления государственных услуг
в области образования"**

**1. Область применения**

Стандарт "Качество предоставления государственных услуг в области образования" (далее - стандарт) распространяется на государственные услуги в области образования, предоставляемые населению учреждениями (организациями) образования, и устанавливает основные положения, определяющие качество услуг в области образования, оплачиваемых (финансируемых) из средств областного бюджета.

**2. Нормативные ссылки**

Стандарт регламентируется следующими нормативными актами:

Федеральным законом от 29.12.2012 № 273-ФЗ "Об образовании в Российской Федерации";

Федеральным законом от 21.12.1996 № 159-ФЗ "О дополнительных гарантиях по социальной поддержке детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей";

Федеральным законом от 24.07.1998 № 124-ФЗ "Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации";

Федеральным законом от 24.06.1999 № 120-ФЗ "Об основах системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних";

Федеральным законом от 04.12.2007 № 329-ФЗ "О физической культуре и спорте в Российской Федерации";

постановлением Правительства Российской Федерации от 03.11.1994 № 1237 "Об утверждении Типового положения о вечернем (сменном) общеобразовательном учреждении";

постановлением Правительства Российской Федерации от 26.06.1995 № 610 "Об утверждении Типового положения об образовательном учреждении дополнительного профессионального образования (повышения квалификации) специалистов";

постановлением Правительства Российской Федерации от 12.03.1997 № 288 "Об утверждении Типового положения о специальном (коррекционном) образовательном учреждении для обучающихся, воспитанников с ограниченными возможностями здоровья";

постановлением Правительства Российской Федерации от 19.03.2001 № 196 "Об утверждении Типового положения об общеобразовательном учреждении";

постановлением Правительства Российской Федерации от 14.07.2008 № 521 "Об утверждении Типового положения об образовательном учреждении начального профессионального образования";

постановлением Правительства Российской Федерации от 18.07.2008 № 543 "Об утверждении Типового положения об образовательном учреждении среднего профессионального образования (среднем специальном учебном заведении)";

постановлением Правительства Российской Федерации от 31.08.2013 № 755 "О федеральной информационной системе обеспечения проведения государственной итоговой аттестации обучающихся, освоивших основные образовательные программы основного общего и среднего общего образования, и приема граждан в образовательные организации для получения среднего профессионального и высшего образования и региональных информационных системах обеспечения проведения государственной итоговой аттестации обучающихся, освоивших основные образовательные программы основного общего и среднего общего образования";

приказом Министерства общего и профессионального образования Российской Федерации от 09.02.1998 № 322 "Об утверждении Базисного учебного плана общеобразовательных учреждений Российской Федерации";

приказом Министерства образования Российской Федерации от 03.12.1999 № 1075 "Об утверждения Положения о государственной (итоговой) аттестации выпускников IX и XI (XII) классов общеобразовательных учреждений Российской Федерации";

приказом Министерства образования Российской Федерации от 23.06.2000 № 1884 "Об утверждении Положения о получении общего образования в форме экстерната";

приказом Министерства образования Российской Федерации от 13.07.2001 № 2688 "Об утверждении Порядка проведения смен профильных лагерей, лагерей с дневным пребыванием, лагерей труда и отдыха";

приказом Министерства образования Российской Федерации от 10.04.2002 № 29/2065-п "Об утверждении учебных планов специальных (коррекционных) образовательных учреждений для обучающихся, воспитанников с отклонениями в развитии";

приказом Министерства образования Российской Федерации от 05.03.2004 № 1089 "Об утверждении федерального компонента государственных образовательных стандартов начального общего, основного общего и среднего (полного) общего образования";

приказом Министерства образования Российской Федерации от 09.03.2004 № 1312 "Об утверждении федерального базисного учебного плана и примерных учебных планов для образовательных учреждений Российской Федерации, реализующих программы общего образования";

приказом Министерства юстиции Российской Федерации № 61 и Министерства образования и науки Российской Федерации № 70 от 27.03.2006 "Об утверждении Положения об организации получения основного общего и среднего (полного) общего образования лицами, отбывающими наказание в виде лишения свободы в исправительных колониях и тюрьмах уголовно-исполнительной системы";

приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 28.11.2008 № 362 "Об утверждении Положения о формах и порядке проведения государственной (итоговой) аттестации обучающихся, освоивших основные общеобразовательные программы среднего (полного) общего образования";

приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 17.12.2010 № 1897 "Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта основного общего образования";

приказом Министерства образования и науки Российской Федерацииот 02.03.2009 № 68 "Об утверждении Порядка выдачи свидетельства о результатах единого государственного экзамена";

приказом Министерства образования и науки Российской Федерацииот 03.03.2009 № 70 "Об утверждении Порядка проведения государственного выпускного экзамена";

приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 06.10.2009 № 373 "Об утверждении и введении в действие федерального государственного образовательного стандарта начального общего образования";

приказомФедеральной службы по надзору в сфере образования и науки Министерства образования и науки Российской Федерации от 25.08.2011 № 1897 "Об утверждении Порядка разработки, использования и хранения контрольных измерительных материалов единого государственного экзамена";

приказом Министерства образования и науки Российской Федерацииот 11.10.2011 № 2451 "Об утверждении Порядка проведения единого государственного экзамена";

приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 17.05.2012 № 413 "Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта среднего (полного) общего образования";

приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 30.08.2013 № 1014 "Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по основным общеобразовательным программам - образовательным программам дошкольного образования";

приказом Министерства образования и науки Российской Федерацииот 29.08.2013 № 1008 "Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным общеобразовательным программам";

санитарно-эпидемиологическими правилами и нормативами СанПиН 2.4.2.2821-10 "Санитарно-эпидемиологические требования к условиям и организации обучения в общеобразовательных учреждениях", утвержденными постановлением Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 29.12.2010 № 189 "Об утверждении СанПиН 2.4.2.2821-10 "Санитарно-эпидемиологические требования к условиям и организации обучения в общеобразовательных учреждениях";

санитарно-эпидемиологическими правилами и нормативами "Санитарно-эпидемиологические требования к устройству, содержанию и организации режима работы загородных стационарных учреждений отдыха и оздоровления детей. СанПиН 2.4.4.1204-03", утвержденными постановлением Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 17.03.2003№ 20 "О введении в действие санитарно-эпидемиологических правил и нормативов СанПиН 2.4.4.1204-03";

cанитарно-эпидемиологическими правилами и нормативами "Санитарно-эпидемиологические требования к организации учебно-производственного процесса в образовательных учреждениях начального профессионального образования. СанПиН 2.4.3.1186-03", утвержденными постановлением Главного государственного санитарного врача Российской Федерации [от 28.01.2003 № 2 "О введении в действие санитарно-эпидемиологических правил и нормативов СанПиН 2.4.3.1186-03"](http://docs.cntd.ru/document/973001581);

санитарно-эпидемиологическими правилами и нормативами "Гигиенические требования к устройству, содержанию и организации режима в оздоровительных учреждениях с дневным пребыванием детей в период каникул. СанПиН 2.4.4.2599-10", утвержденными постановлением Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 19.04.2010 № 25 "Об утверждении СанПиН 2.4.4.2599-10";

Законом Кировской области [от 14.10.2013 № 320-ЗО](http://docs.cntd.ru/document/973038635) "Об образовании в Кировской области";

постановлением Правительства Кировской области [от 12.03.2007 № 87/108 "О материальном обеспечении детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, лиц из их числа, обучающихся, воспитывающихся (находящихся) в учреждениях независимо от их ведомственной принадлежности, а также выпускников данных учреждений, детей с ограниченными возможностями здоровья, обучающихся в областных государственных и муниципальных специальных (коррекционных) образовательных учреждениях для обучающихся, воспитанников с ограниченными возможностями здоровья"](http://docs.cntd.ru/document/973016038);

постановлением Правительства Кировскойобласти [от 14.10.2008 № 149/428 "О порядке воспитания и обучения детей, обучающихся по состоянию здоровья на дому, в Кировской области"](http://docs.cntd.ru/document/973020745);

постановлением Правительства Кировскойобласти [от 12.04.2010 № 47/143 "Об организации отдыха, оздоровления и занятости детей и молодежи в Кировской области"](http://docs.cntd.ru/document/973024571);

постановлением Правительства Кировской области [от 20.04.2010 № 48/147 "О проведении единого государственного экзамена на территории Кировской области"](http://docs.cntd.ru/document/973026119);

настоящим постановлением.

(раздел 2 с изменениями, внесенными [постановлением Правительства области от 29.12.2010 № 84/698](http://docs.cntd.ru/document/973028184), [от 26.04.2012 № 149/219](http://docs.cntd.ru/document/973032240), [от 05.02.2013 № 194/47](http://docs.cntd.ru/document/973036342), [от 24.02.2014 № 250/130](http://docs.cntd.ru/document/973041262))

**3. Основные факторы, влияющие на качество предоставления государственных услуг в области образования**

Основными факторами, влияющими на качество предоставления государственных услуг (далее - услуги) в области образования, являются:

наличие и состояние документов, в соответствии с которыми функционирует учреждение;

условия размещения учреждения;

укомплектованность учреждения специалистами и их квалификация;

специальное техническое оснащение учреждения (оборудование, приборы, аппаратура и т.д.);

состояние информации об учреждении, порядке и правилах предоставления услуг гражданам;

наличие внутренней (собственной) и внешней систем контроля за деятельностью учреждения.

3.1. Документы, в соответствии с которыми функционирует учреждение:

3.1.1. Устав об учреждении.

3.1.2. Лицензия на право ведения (осуществления) образовательной деятельности, свидетельство о государственной аккредитации.

3.1.3. Руководства, правила, инструкции, штатное расписание, правила внутреннего распорядка, методики, которые должны регламентировать процесс предоставления услуг, определять методы (способы) их предоставления и его контроля, а также предусматривать меры совершенствования работы учреждения.

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

3.1.5. Государственные стандарты и настоящий стандарт, которые должны составлять нормативную основу практической работы учреждения в соответствующей сфере образования.

В учреждении следует осуществлять постоянный пересмотр документов, подразумевающий включение в них необходимых изменений и изъятие из обращения устаревших.

3.2. Условия размещения учреждения.

3.2.1. Учреждение и его структурные подразделения должны быть размещены в специально предназначенных зданиях и помещениях, доступных для граждан. Помещения должны быть обеспечены всеми средствами коммунально-бытового обслуживания и оснащены телефонной связью.

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

3.3. Специальное и техническое оснащение учреждения.

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

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

3.3.3. Неисправное специальное оборудование, приборы и аппаратура, дающие при работе сомнительные результаты, должны быть изъяты из эксплуатации, заменены или отремонтированы (если они подлежат ремонту), а пригодность отремонтированных должна быть подтверждена их проверкой.

3.4. Укомплектованность учреждения специалистами и их квалификация.

3.4.1. Учреждение должно располагать необходимым числом специалистов в соответствии со штатным расписанием.

3.4.2. Каждый специалист должен иметь соответствующее образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладать знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных на него обязанностей. Квалификацию специалистов следует поддерживать на высоком уровне постоянной (периодической) учебой на курсах переподготовки и повышения квалификации или иными действенными способами.

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

3.4.4. Все специалисты учреждения должны быть аттестованы в установленном порядке.

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

3.4.6. При оказании услуг работники учреждения должны проявлять к гражданам максимальную вежливость, внимание, выдержку, предусмотрительность, терпение.

3.5. Состояние информации об учреждении, порядок и правила предоставления услуг гражданам.

В соответствии с требованиями [Закона Российской Федерации от 07.02.92 № 2300-1 "О защите прав потребителей"](http://docs.cntd.ru/document/9005388):

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

гражданин вправе потребовать от учреждения представления 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 услуг, область их предоставления и затраты времени на их предоставление,

наименования государственных стандартов, требованиям которых должны соответствовать услуги (в случае наличия таковых),

взаимосвязь между качеством услуг, условиями их предоставления и стоимостью (для полностью или частично оплачиваемых услуг),

возможность влияния граждан на качество услуг,

адекватные и легкодоступные средства для эффективного общения

работников учреждения с гражданами,

возможность получения оценки качества услуг со стороны гражданина, установление взаимосвязи между предложенными услугами и реальными

потребностями гражданина,

правила и условия эффективного и безопасного предоставления услуг,

гарантийные обязательства учреждения - исполнителя услуг.

3.6. Наличие внутренней (собственной) и внешней систем (служб) контроля

за деятельностью учреждения.

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

3.6.2. Внешняя система контроля должна включать в себя контроль, который осуществляет департамент образования Кировской области и его структурные подразделения в соответствии с Порядком оценки качества фактически предоставляемых государственных услуг, утвержденным Правительством области.

Работа учреждений по предоставлению услуг в области образования должна быть направлена на полное удовлетворение нужд граждан, непрерывное повышение качества услуг.

Руководитель учреждения (организации) 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 услуг.

3.6.3. При оценке качества услуги используются следующие критерии: полнота предоставления услуги в соответствии с установленными

требованиями ее предоставления,

результативность (эффективность) предоставления услуги, оцениваемая различными методами (в том числе путем проведения опросов).