

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ
КАЛУЖСКОЙ ОБЛАСТИ

ПРИКАЗ

от 31 08 2009 г.

№ 429

Об утверждении требований к качеству
предоставления государственных услуг
в сфере образования


В соответствии с постановлением Правительства Калужской области от 1 ноября 2008 г. № 438 «Об утверждении Перечня государственных услуг, предоставляемых физическим и (или) юридическим лицам государственными учреждениями, подведомственными органам исполнительной власти Калужской области», постановлением Правительства Калужской области от 29 мая 2009 г. № 217 «Об утверждении положения о требованиях к качеству предоставления государственных услуг юридическим и физическим лицам по перечню государственных услуг», а также положением о министерстве образования и науки Калужской области **ПРИКАЗЫВАЮ:**

1. Утвердить требования к качеству предоставления государственных услуг в сфере дошкольного, начального общего, основного общего, среднего (полного) общего, дополнительного и профессионального образования, оказываемых образовательными учреждениями, подведомственными министерству образования и науки Калужской области (прилагаются).

2. Директорам образовательных учреждений, подведомственных министерству образования и науки области, в процессе предоставления государственных услуг руководствоваться утвержденными требованиями к качеству их предоставления.

3. Контроль за исполнением приказа возложить на начальников профильных управлений.

Министр



М.В. Дулнов

Требования к качеству предоставления государственных услуг в сфере общего и профессионального образования

Требования к качеству предоставления государственных услуг в сфере общего и профессионального образования устанавливают требования к качеству предоставления услуг, оказываемых образовательными учреждениями за счет средств областного бюджета. Перечень государственных услуг в сфере общего и профессионального образования утвержден постановлением Правительства Калужской области от 1 ноября 2008 г. № 438 «Об утверждении Перечня государственных услуг, предоставляемых физическим и (или) юридическим лицам государственными учреждениями, подведомственными органам исполнительной власти Калужской области». Основные требования к качеству предоставления государственных услуг установлены постановлением Правительства Калужской области от 29 мая 2009 г. № 217 «Об утверждении положения о требованиях к качеству предоставления государственных услуг юридическим и физическим лицам по перечню государственных услуг».

К государственным образовательным учреждениям области относятся:

- дошкольное образовательное учреждение «Областной детский сад № 8 компенсирующего вида»;
- государственные общеобразовательные школы – интернаты;
- государственное специальное (коррекционное) образовательное учреждение I вида;
- государственное специальное (коррекционное) образовательное учреждение II вида;
- государственное специальное (коррекционное) образовательное учреждение III-IV вида;
- государственное специальное (коррекционное) образовательное учреждение V вида;
- государственное специальное (коррекционное) образовательное учреждение VII-вида;
- государственные специальные (коррекционные) образовательные учреждения VIII вида;
- государственные образовательные учреждения начального профессионального, среднего профессионального образования Калужской области;
- государственные образовательные учреждения дополнительного образования Калужской области.

1. Требование к соблюдению законодательства при предоставлении государственных услуг

1.1. Качество предоставления услуг в сфере общего и профессионального образования регламентируется следующими нормативными актами:

Конвенция ООН о правах ребенка;

Федеральный закон от 24 июля 1998 г. № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»;

Закон Российской Федерации от 10 июля 1992 г. № 3266-1 «Об образовании»;

Федеральный закон от 29 апреля 1999 г. № 80-ФЗ «О физической культуре и спорте в Российской Федерации»;

Федеральный закон от 24 июня 1999 г. № 120-ФЗ «Об основах системы профилактики безнадзорности и нарушений несовершеннолетних»;

Федеральный закон от 22 августа 1996 г. № 125-ФЗ «О высшем и послевузовском профессиональном образовании»;

Федеральный закон от 21 декабря 1996 г. № 159-ФЗ «О дополнительных гарантиях по социальной поддержке детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей»;

Федеральный закон от 6 октября 1999 г. № 184-ФЗ «Об общих принципах организации законодательных (представительных) и исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации»;

постановление Правительства РФ от 2 декабря 1999 года № 1323 «Об утверждении Положения о государственной аккредитации высшего учебного заведения»;

постановление Правительства РФ от 18 октября 2000 года № 796 «Об утверждении Положения о лицензировании образовательной деятельности»;

постановление Правительства РФ от 21 января 2005 года № 36 «Об утверждении Правил разработки, утверждения и введения в действие государственных образовательных стандартов начального профессионального, среднего профессионального, высшего профессионального и послевузовского профессионального образования»;

постановление Правительства РФ от 19 марта 2001 года № 196 «Об утверждении Типового положения об общеобразовательном учреждении»;

постановление Правительства РФ от 26 июня 1995 г. № 610 «Об утверждении типового положения об образовательном учреждении дополнительного профессионального образования (повышения квалификации) специалистов»;

постановление Правительства РФ от 7 марта 1995 г. № 233 «Об утверждении типового положения об образовательном учреждении дополнительного образования детей»;

постановление Правительства РФ от 26 июня 1995 года № 612 «Об утверждении Типового положения об общеобразовательной школе-интернате»;

постановление Правительства РФ от 14 июля 2008 года № 521 «Об утверждении типового положения об образовательном учреждении начального профессионального образования»;

постановление Правительства РФ от 18 июля 2008 года № 543 «Об утверждении типового положения об образовательном учреждении среднего профессионального образования (среднем специальном учебном заведении)»;

постановление Правительства РФ от 12 марта 1997 года № 288 «Об утверждении Типового положения о специальном (коррекционном) образовательном учреждении для обучающихся, воспитанников с отклонениями в развитии»;

постановление Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 28 ноября 2002 года № 44 «О введении в действие санитарно-эпидемиологических правил и нормативов СанПиН 2.4.2.1178-02»;

постановление Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 3 апреля 2003 года № 27 «О введении в действие санитарно-эпидемиологических правил и нормативов СанПиН 2.4.4.1251-03»;

постановление Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 11 марта 2003 года № 13 «О введении в действие санитарно-эпидемиологических правил и нормативов СанПиН 2.4.1201-03»;

постановление Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 28 января 2003 года № 2 «О введении в действие санитарно-эпидемиологических правил и нормативов СанПиН 2.4.3.1186-03»;

приказ Министерства общего и профессионального образования РФ от 22 мая 1998 года № 1327 «Об утверждении Положения о порядке аттестации и государственной аккредитации образовательных учреждений»;

приказ Министерства образования Российской Федерации от 22 октября 1999 г. № 636 «Об утверждении Положения о службе практической психологии в системе Министерства образования Российской Федерации»;

приказ Министерства образования РФ от 2 июля 2001 года № 2574 «Об утверждении Положения о государственной аккредитации образовательного учреждения среднего профессионального образования (среднего специального учебного заведения)»;

приказ Министерства образования РФ от 25 марта 2003 года № 1155 «Об утверждении Положения об итоговой государственной аттестации выпускников высших учебных заведений Российской Федерации»;

Закон Калужской области от 20 октября 2003 года № 251-ОЗ «Об образовании»;

Закон Калужской области от 10 января 2003 года № 170-ОЗ «О начальном профессиональном образовании и профессиональной подготовке в Калужской области»;

постановление Губернатора Калужской области от 25 декабря 2008 года № 384 «О министерстве образования и науки Калужской области»;

другими нормативными актами, регламентирующими оказание услуг в области образования.

1.2. Образовательный процесс организуется в соответствии с уставом, лицензией и свидетельством о государственной аккредитации общеобразовательного учреждения.

В Уставе государственного общеобразовательного учреждения в обязательном порядке указывается Перечень видов локальных актов (приказов, распоряжений и других актов), регламентирующих деятельность образовательного учреждения.

В Перечень ведомственных (отраслевых) документов по управлению качеством предоставления государственной услуги входят типовые положения, порядки, инструкции, приказы, санитарные правила и нормы и другие.

2. Требования к безопасности предоставления государственных услуг

2.1. Учреждения и их структурные подразделения должны быть размещены в специально предназначенных зданиях или приспособленных зданиях и помещениях, доступных для населения. Помещения должны быть обеспечены всеми средствами коммунально-бытового обслуживания и оснащены телефонной связью.

По размерам и состоянию помещения должны отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил, противопожарной безопасности, безопасности труда и быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг (повышенная температура, влажность воздуха, запыленность, загрязненность, шум, вибрация и др.).

Площадь, занимаемая учреждением, должна обеспечивать размещение работников и получателей услуг в соответствии с нормами, утвержденными в установленном порядке.

Учреждение должно располагаться в соответствии с принципом транспортной и временной доступности.

2.2. 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.

Специальное и табельное оборудование, приборы и аппаратуру следует использовать строго по назначению в соответствии с эксплуатационными

документами, содержать в технически исправном состоянии, которое следует систематически проверять.

Эксплуатационные документы на имеющиеся в учреждении оборудование, приборы и аппаратуру должны способствовать обеспечению их нормальной и безопасной эксплуатации, обслуживанию и поддержанию в работоспособном состоянии.

Неисправные специальное и табельное оборудование, приборы и аппаратура, дающие при работе сомнительные результаты, должны быть сняты с эксплуатации, заменены или отремонтированы (если они подлежат ремонту), а пригодность отремонтированных должна быть подтверждена их проверкой.

3. Требования к условиям и порядку предоставления государственных услуг

3.1. Организация образовательного процесса в общеобразовательных учреждениях 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 общеобразовательным учреждением самостоятельно на основании базисных учебных планов и примерных программ курсов, дисциплин, разрабатываемых государственными органами управления образованием. Учебная нагрузка, режим занятий обучающихся, воспитанников определяются уставом общеобразовательного учреждения на основе рекомендаций, согласованных с органами государственной санитарно-эпидемиологической службы.

3.1.1. Организация образовательного процесса в общеобразовательных учреждениях предусматривает:

- прием в 1-й класс всех подлежащих обучению детей, возраст которых на начало учебного года составляет не менее 6 лет 6 месяцев, на основании заключения психолого-медико-педагогической комиссии (консультации) о готовности ребенка к обучению;

- начало учебных занятий - не ранее 8.00 часов;

- обучение в 1-м классе только в первую смену с 5-дневной учебной неделей при продолжительности уроков не более 35 минут;

- плотность учебной работы в начальной школе - не более 80 процентов учебного времени;

- наполняемость каждого класса - не более 25 человек;

- в общеобразовательных учреждениях с углубленным изучением отдельных предметов, лицеях и гимназиях проведение обучения только в первую смену;

- в общеобразовательных учреждениях, работающих в несколько смен, проведение обучения только в первую смену в 1-х, 5-х, выпускных классах и классах компенсирующего обучения;

- наличие обязательного набора помещений: учебные кабинеты, кабинеты для практических занятий, лаборатории, спортивный зал, столовая (буфет), медицинский кабинет, санитарно-гигиенические помещения;

- обеспечение обучающихся компенсирующих классов необходимой медико-психологической помощью, специально подготовленными педагогами, специальными техническими и наглядными пособиями;

- обеспечение обучающихся рабочим местом в соответствии с ростом, состоянием зрения и слуха;

- наличие в библиотечном фонде общеобразовательного учреждения необходимого (в соответствии с численностью обучающихся начальных классов) количества учебно-методических комплектов федерального перечня, обеспечивающих обновление содержания начального общего образования;

- наличие компьютерного оборудования, технических средств обучения и иного учебного инвентаря в соответствии с федеральным перечнем.

3.1.2. Порядок приема граждан в образовательные учреждения должен быть доведен до сведения учеников, их родителей (законных представителей), определяться учредителем и закрепляться в уставе образовательного учреждения. Порядок должен обеспечивать прием всех граждан, которые проживают на данной территории и имеют право на получение образования соответствующего уровня.

3.1.3. Образовательное учреждение должно осуществлять индивидуальный учет результатов освоения обучающимися образовательных программ, а также хранение в архивах данных об этих результатах.

Обучающиеся на ступени начального общего и основного общего образования, не освоившие программу учебного года и имеющие академическую задолженность по двум и более предметам, по усмотрению их родителей (законных представителей):

- оставляются на повторное обучение;

- переводятся в классы компенсирующего обучения с меньшим числом обучающихся на одного педагогического работника образовательного учреждения;

- продолжают обучение в форме семейного образования.

3.1.4. Освоение образовательных программ основного общего, среднего (полного) общего образования должно завершаться обязательной государственной итоговой аттестацией выпускников в форме единого государственного экзамена, по результатам которой образовательное учреждение в соответствии с лицензией выдает лицам, прошедшим итоговую аттестацию, документы об образовании. Процент положительных оценок должен быть не ниже 97. Процент положительных оценок по русскому языку должен быть не ниже 90, по математике - не ниже 75.

3.1.5. Расписание занятий в образовательном учреждении должно предусматривать перерыв достаточной продолжительности для питания обучающихся, воспитанников.

3.1.6. Ребенок, получающий образование в семье, вправе на любом этапе обучения при его положительной аттестации по решению родителей (законных представителей) продолжить образование в образовательном учреждении.

Для детей, нуждающихся в длительном лечении, должны быть организованы оздоровительные образовательные учреждения, в том числе санаторного типа. Кроме того, учебные занятия для таких детей могут проводиться образовательными учреждениями на дому или в лечебных учреждениях.

3.1.7. Медицинское обслуживание обучающихся, воспитанников образовательного учреждения должны осуществлять органы здравоохранения.

3.2. Образовательные программы специальных (коррекционных) образовательных учреждений для обучающихся, воспитанников с отклонениями в развитии разрабатываются на базе основных общеобразовательных программ с учетом особенностей психофизического развития и возможностей обучающихся, воспитанников.

Специальные педагогические подходы должны обеспечить коррекцию нарушений развития, усвоение образовательных программ соответствующих уровней.

Для помещения детей и подростков в специальные (коррекционные) учебные заведения необходимо представить заключение психолого-медико-педагогической комиссии и получить согласие родителей.

3.2.1. Организация образовательного процесса в специальных (коррекционных) образовательных учреждениях предусматривает:

- наличие обязательного набора помещений: учебные классы, помещения для уроков по физическому воспитанию, актовый зал, столовая, медицинский пункт, изолятор, общежитие, мастерские, подсобное хозяйство для трудового обучения, кабинеты специалистов, административно-хозяйственные помещения, санузлы, умывальники, гардероб, комнаты личной гигиены, душевые или бани, прачечные, игровые, библиотека, складские помещения для хранения оборудования, мягкого инвентаря, одежды и обуви, продуктов питания;

- начало учебных занятий - не ранее 8.00 часов;

- организацию обучения в выпускных классах в первую смену;

- обеспечение обучающихся необходимой медико-педагогической помощью (психолог, психиатр (невролог), окулист, тифлопедагог, сурдолог, ортопед-педиатр, логопед, стоматолог, средний медицинский персонал), специально подготовленными педагогами, техническими и наглядными пособиями;

- прием в 1-й класс детей в возрасте не менее 6 лет 6 месяцев;

- обучение в 1-м классе только в первую смену с 5-дневной учебной неделей;

- продолжительность уроков в 1-м классе - не более 35 минут;

- плотность учебной работы - не более 80 процентов;

- наполняемость каждого класса в образовательных учреждениях I вида (для глухих обучающихся) - 6 человек, II вида (для слабослышащих и позднооглохших) - 10 человек, в образовательных учреждениях III - IV вида: для слепых - 8 человек, для слабовидящих и поздноослепших - 12 человек, в образовательных учреждениях V вида (для имеющих тяжелые нарушения речи) - 12 человек, в образовательных учреждениях VI вида (для имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата) - 10 человек, в образовательных учреждениях VII вида (для детей, имеющих задержку психического развития) - 10 человек, в образовательных учреждениях VIII вида: для умственно отсталых - 10 человек, для глубоко умственно отсталых - 10 человек, для детей со сложными дефектами - 5 человек;

- полезную площадь учебного кабинета - не менее 2,5 кв. метра на человека;

- обеспеченность в соответствии с установленными нормативами воспитанников, проживающих в образовательном учреждении и находящихся на полном государственном обеспечении, 4- или 5-разовым питанием, одеждой, обувью, мягким и жестким инвентарем; обучающихся, не проживающих в учреждении, - 2-разовым питанием;

- обеспеченность обучающихся рабочим местом в соответствии с ростом, состоянием зрения и слуха;

- обеспечение температурного режима в классных комнатах - не ниже 18 - 20 градусов;

- продолжительность урока - не более 45 минут;

- наличие в библиотечном фонде образовательного учреждения необходимого количества учебно-методических комплектов федерального перечня;

- наличие компьютерного оборудования, технических средств обучения и иного учебного инвентаря в соответствии с федеральным перечнем.

3.2.2. Режим работы специальных (коррекционных) образовательных учреждений для обучающихся, воспитанников с отклонениями в развитии должен соответствовать следующим требованиям:

- продолжительность работы учреждения в учебном году должна составлять 34 - 37 недель, начиная с 1 сентября;

- продолжительность каникул в течение учебного года должна составлять не менее 30 календарных дней, летом - не менее 8 недель, для обучающихся, воспитанников в первом классе устанавливаются в течение года дополнительные недельные каникулы.

3.2.3. Режим работы общеобразовательных школ-интернатов должен соответствовать следующим требованиям:

- продолжительность работы школ-интернатов должна обеспечивать круглосуточное пребывание воспитанников;

- продолжительность работы учреждения в учебном году должна составлять 34 - 37 недель, начиная с 1 сентября;

- продолжительность каникул в течение учебного года должна составлять не менее 30 календарных дней, летом не менее 8 недель.

3.3. Организация образовательного процесса в учреждениях дополнительного образования должна предусматривать:

- установка минимальной нормы наполняемости групп в зависимости от видов учреждений дополнительного образования детей:

для однопрофильных, многопрофильных учреждений, станций юных техников и других учреждений неспортивной направленности - 15 человек;

для учреждений дополнительного образования спортивной направленности (ДЮСШ, ДЮШОР) в зависимости от этапов обучения:

спортивно-оздоровительный - 15 человек;

начальной подготовки с периодом обучения 1 год - 15 человек;

начальной подготовки с периодом обучения свыше года - 14 человек;

учебно-тренировочный с периодом обучения до 2 лет - 10 человек;

учебно-тренировочный с периодом обучения свыше 2 лет - 8 человек;

спортивного совершенствования с периодом обучения до 1 года - 6 человек;

спортивного совершенствования с периодом обучения свыше 1 года - 6 человек;

высшего спортивного мастерства - 4 человека;

- установка количества учебных часов:

для учреждений дополнительного образования неспортивной направленности в зависимости от года обучения:

1 год обучения - 3 часа в неделю;

2 год обучения - 5 часов в неделю;

3 год обучения - 8 часов в неделю;

4 год обучения - 10 часов в неделю;

для учреждений дополнительного образования спортивной направленности:

спортивно-оздоровительный этап - 6 часов в неделю;

этап начальной подготовки с периодом обучения 1 год - 4,5 часа в неделю;

этап начальной подготовки с периодом обучения свыше 1 года - 6,75 часов в неделю;

учебно-тренировочный этап с периодом обучения до 2 лет - 9 часов в неделю;

учебно-тренировочный этап с периодом обучения свыше 2 лет - 13,5 часа в неделю;

этап спортивного совершенствования с периодом обучения до 1 года - 18 часов в неделю;

этап спортивного совершенствования с периодом обучения свыше 1 года - 21 час в неделю;

этап спортивного мастерства - 24 часа в неделю.

3.3.1. Учреждения должны предоставлять широкий спектр программ дополнительного образования, позволяющий по возможности удовлетворить потребности всех желающих.

Для особо одаренных детей создаются программы индивидуального обучения.

Для более успешной самореализации личности должны организовываться выставки, соревнования, концерты и т.п. Получатели услуги должны участвовать в областных, окружных и российских мероприятиях.

Учреждения, оказывающие услуги по предоставлению дополнительного образования детям, по возможности должны поддерживать международные связи для изучения мирового опыта.

3.3.2. Режим работы государственных образовательных учреждений дополнительного образования детей, за исключением государственных образовательных учреждений в области физкультуры и спорта и государственных образовательных учреждений в области культуры, должен начинаться не ранее 8.00 часов и заканчиваться не позднее 20.00 часов.

3.4. Услуги по предоставлению начального и среднего профессионального образования обеспечивают подготовку работников квалифицированного труда (рабочих, служащих) и специалистов соответствующего уровня согласно перечням профессий и специальностей, устанавливаемым Правительством Российской Федерации по всем основным направлениям общественно полезной деятельности, на базе основного общего образования или среднего полного общего образования.

Качество и уровень предоставления начального профессионального и среднего профессионального образования должны давать выпускникам возможность получения среднего или высшего профессионального образования.

3.4.1. Выпускникам образовательных учреждений начального профессионального и среднего профессионального образования, имеющих государственную аккредитацию, выдается документ государственного образца об окончании учебного заведения и присвоении соответствующей квалификации. Уровень знаний и умений выпускника должен соответствовать присвоенному ему квалификационному разряду или квалификации.

3.4.2. Организация образовательного процесса учреждений начального профессионального и среднего профессионального образования предусматривает:

- продолжительность всех видов аудиторных занятий - не более 45 минут;

- максимальный объем учебной нагрузки обучающегося, не превышающий 54 часов в неделю, включая все виды аудиторной и внеаудиторной учебной работы;

- максимальный объем аудиторной учебной нагрузки обучающегося, не превышающий 36 часов в неделю;

- при очно - заочной (вечерней) форме обучения объем аудиторных занятий, не превышающий 16 часов в неделю;

- при заочной форме обучения обеспечение обучающимся возможности занятий с преподавателем в объеме не менее 160 часов в течение учебного года;

- установление численности обучающихся в учебной группе учреждения среднего профессионального образования при финансировании подготовки за счет бюджетных средств по очной форме обучения - 25 - 30 человек, по очно - заочной (вечерней) и заочной формам - 15 - 20 человек;

- установление численности обучающихся в учебной группе учреждения начального профессионального образования - не более 25 человек;

- количество экзаменов в процессе промежуточной аттестации обучающихся по всем формам обучения - не более 8 в учебном году, а количество зачетов - 10;

- объем практической подготовки обучающегося в учреждении среднего профессионального образования - не менее 50 процентов от общего объема времени, отведенного на теоретическое обучение и практику;

- обеспеченность обучающихся учебной литературой, необходимой для реализации основных профессиональных образовательных программ, в соответствии с нормативом - 1 экземпляр на одного обучающегося;

- увеличение срока освоения основной профессиональной образовательной программы по специальности учреждения среднего профессионального образования по очно - заочной (вечерней) и заочной формам обучения на базе среднего (полного) общего образования - на 1 год, на базе основного общего образования - на 2 года;

- наличие общей площади учебных помещений на одного обучающегося в учреждении среднего профессионального образования - не менее 8 кв. метров;

- наличие обязательного набора помещений: учебные кабинеты, кабинеты для практических занятий или учебно-производственные мастерские, лаборатории, спортивный зал, столовая (буфет), медицинский кабинет, санитарно-гигиенические помещения;

- обеспечение студентов и обучающихся, получающих за счет средств областного бюджета образование по очной форме в областных государственных образовательных учреждениях начального профессионального и среднего профессионального образования стипендией;

- общий объем каникулярного времени в учебном году - не менее 8 недель, в том числе не менее 2 недель в зимний период.

3.4.3. Прием граждан в учреждения начального профессионального образования осуществляется с учетом перечня медицинских противопоказаний к производственному обучению и работе по выбранной профессии. Прием граждан в учреждения среднего профессионального образования проводится на конкурсной основе, за исключением случаев, предусмотренных федеральным законодательством и уставом учебного заведения.

3.4.4. Работа по профессии или специальности в период обучения в учебном заведении оплачивается в соответствии с Трудовым кодексом Российской Федерации.

3.4.5. Расписание занятий в учреждениях начального профессионального и среднего профессионального образования должно предусматривать перерыв достаточной продолжительности для питания учащихся.

4. Требования к срокам предоставления государственных услуг

4.1. Оказание государственных услуг по предоставлению дошкольного, начального общего, основного общего и среднего (полного) общего образования по основным общеобразовательным программам в специальных (коррекционных) образовательных учреждениях для обучающихся, воспитанников с отклонениями в развитии осуществляется в течение нормативного срока освоения соответствующей общеобразовательной программы.

4.2. Оказание государственных услуг по предоставлению среднего (полного) общего образования по основным общеобразовательным программам в общеобразовательных школах-интернатах осуществляется в течение нормативного срока освоения программы среднего (полного) общего образования – 11 лет.

4.3. Оказание государственных услуг по предоставлению дополнительного образования в государственных образовательных учреждениях дополнительного образования детей, за исключением государственных образовательных учреждений в области физкультуры и спорта и государственных образовательных учреждений в области культуры, осуществляется в срок, позволяющий реализовать соответствующую образовательную программу.

5. Требования к квалификации персонала

5.1. Государственное образовательное учреждение должно располагать необходимым числом специалистов в соответствии со штатным расписанием.

5.2. Специалисты должны 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 учебной работой на курсах переподготовки и повышения квалификации или иными способами.

Педагогические работники должны иметь образовательный ценз, который определяется типовыми положениями об образовательных учреждениях соответствующих типов и видов.

5.3. К педагогической деятельности в образовательных учреждениях не допускаются лица, которым она запрещена приговором суда или по медицинским показаниям, а также лица, имеющие неснятую или

непогашенную судимость за умышленные тяжкие и особо тяжкие преступления, предусмотренные Уголовным кодексом Российской Федерации и Уголовным кодексом РСФСР.

5.4. Наряду с соответствующей квалификацией и профессионализмом все сотрудники учреждения должны обладать высокими моральными и морально-этическими качествами, чувством ответственности.

При оказании услуг работники учреждения должны проявлять к населению максимальную вежливость, внимание, терпение.

5.5. Медицинские процедуры, назначенные для улучшения и поддержания состояния здоровья учащихся, должны проводиться квалифицированным персоналом в точном соответствии с медицинскими показаниями и назначениями.

5.6. Руководитель учреждения несет полную ответственность за политику в области качества услуг, представляющую собой задачи, основные направления и цели учреждения в области качества. Он должен обеспечить разъяснение и доведение этой политики до всех структурных подразделений и сотрудников учреждения, четко определить полномочия, ответственность и взаимодействие всего персонала учреждения, осуществляющего руководство, исполнение услуг и контроль деятельности, влияющей на качество услуг.

5.7. Ответственность юридических лиц за качественное предоставление услуг должна быть предусмотрена договором на оказание услуг. Должностные лица и работники учреждения, предоставляющего услуги, несут материальную, дисциплинарную и иную ответственность в соответствии с нормами действующего законодательства, трудовыми договорами и положениями об оплате труда и премировании. Требования к качеству предоставляемых услуг должны быть предусмотрены должностными инструкциями, а ответственность за их невыполнение - положениями об оплате труда и премировании.

6. Требования к информационному обеспечению потребителей государственных услуг

6.1. Родителям (законным представителям) обучающихся, воспитанников должна быть обеспечена возможность ознакомления с ходом и содержанием образовательного процесса, с оценками успеваемости обучающихся, а также с их медицинскими и психологическими показателями. По желанию родителей им должна быть оказана квалифицированная консультативная помощь в проведении мероприятий по социально-медицинской реабилитации детей.

6.2. Состояние информации о государственном образовательном учреждении и оказываемых им государственных услугах должно соответствовать требованиям Закона Российской Федерации от 7 февраля 1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей».

6.3. Информация об оказываемых государственных услугах должна находиться непосредственно в образовательном учреждении, а также должна доводиться до получателей посредством электронного информирования, в том числе путем размещения на официальном сайте Министерства образования и науки Калужской области, и средствами массовой информации.

Рядом с информацией должны быть указаны сведения о наличии книги замечаний и предложений, а также телефоны и адреса учреждений (организаций), осуществляющих контроль за соблюдением требований к качеству предоставления услуг.

6.4. Государственное образовательное учреждение обязано довести до сведения граждан свое наименование, местонахождение и контакты любым предусмотренным действующим законодательством способом, обеспечивающим ее доступность для населения.

6.5. Получатель услуги вправе потребовать 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 услуги, область ее предоставления и затраты времени на ее предоставление;
- информация об адекватных и легкодоступных средствах для эффективного общения работников учреждения с потребителями;
- перечень государственных стандартов, требованиям которых должны соответствовать услуги;
- основания отказа в предоставлении услуги;
- взаимосвязь между качеством услуги, условиями ее предоставления и стоимостью (для полностью или частично оплачиваемой услуги);
- время работы и место нахождения исполнителя услуги;
- возможность влияния потребителя услуги на ее качество;
- возможность получения оценки качества услуги со стороны потребителя;
- гарантийные обязательства учреждения - исполнителя услуг;
- механизм обжалования действий лиц, оказывающих услугу.

7. Требования учета мнения потребителей о качестве предоставления государственных услуг

7.1. Порядок подачи, регистрации и рассмотрения жалоб на качество государственной услуги регулируется Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения и обращения граждан Российской Федерации».

7.2. Жалобы на предоставление услуг с нарушением требований к качеству их предоставления должны быть рассмотрены в установленные сроки, а заявителю дан письменный ответ о принятых мерах по привлечению

виновных к ответственности (если будет установлена вина учреждения (организации) в некачественном предоставлении услуг), а также предложения о возможных действиях по устранению последствий некачественно предоставленной услуги (или предоставлению ее с надлежащим качеством).

Сроки рассмотрения жалоб в том случае, если они не установлены нормативными правовыми актами, должны быть определены руководителем учреждения (организации), обеспечивающим контроль за предоставлением услуг и их качеством.

Жалобы и заявления на некачественное предоставление услуг подлежат обязательной регистрации.