

СТАНДАРТ КАЧЕСТВА

ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В ОБЛАСТИ ОБРАЗОВАНИЯ

I. Общие положения

1.1. Настоящий Стандарт распространяется на услуги в области образования, предоставляемые населению района муниципальными образовательными учреждениями, оплачиваемые (финансируемые) из средств областного бюджета и бюджета муниципального образования -Кораблинский муниципальный район, и устанавливает основные требования, определяющие качество предоставления услуг в области образования, в том числе:

- 1) предоставление общедоступного и бесплатного дошкольного образования;
- 2) предоставление и обеспечение общедоступного и бесплатного начального общего, основного общего, среднего (полного) общего образования;
- 3) предоставление дополнительного образования детей;
- 4) отдых и оздоровление детей в каникулярное время.

1.2. Разработчик Стандарта качества предоставления муниципальных услуг в области образования (далее - Стандарт): управление образования и молодёжной политики муниципального образования – Кораблинский муниципальный район.

1.3. Нормативно-правовые акты, регламентирующие качество предоставления муниципальных услуг в области образования:

- 1) Конституция Российской Федерации;
- 2) Федеральный закон Российской Федерации от 10.07.1992 № 3266-1 «Об образовании» с изменениями и дополнениями;
- 3) Федеральный закон Российской Федерации от 29.12.2012 года №273 Ф3 «Об образовании в Российской Федерации»;
- 4) Конвенция о правах ребенка, одобренная Генеральной Ассамблеей ООН 20.11.1989;
- 5) постановление Правительства Российской Федерации от 4.10.2000 № 751 «О Национальной доктрине образования в Российской Федерации»;
- 6) Указ Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 года № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики»;
- 7) Указ Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 года № 599 «О мерах по реализации государственной политики в области образования и науки»;
- 8) 10) Указ Президента Российской Федерации от 01 июня 2012 № 761 «О Национальной стратегии действий в интересах детей на 2012 - 2017 годы»;
- 9) Указ Президента Российской Федерации от 20 октября 2012 № 1416 «О совершенствовании государственной политики в области патриотического воспитания»;
- 10) Концепция общенациональной системы выявления и развития молодых талантов (утверждена Президентом Российской Федерации 3 апреля 2012 года);
- 11) Федеральная целевая программа развития образования на 2011-2015 годы (утверждена постановлением Правительства Российской Федерации от 7 февраля 2011 г. №61);

12) Государственная программа Российской Федерации «Развитие образования на 2013-2020 годы» (утверждена распоряжением Правительства Российской Федерации от 22 ноября 2012 г. № 2148-р);

13) План действий по модернизации общего образования на 2011-2015 годы (утвержден распоряжением Правительства Российской Федерации от 7 сентября 2010 г. № 1507-р «О реализации национальной образовательной инициативы «Наша новая школа»);

14) Стратегия развития физической культуры и спорта в Российской Федерации на период до 2020 года (распоряжение Правительства Российской Федерации от 7 августа 2009 г. № 1101-р);

15) Стратегия государственной молодежной политики в Российской Федерации на период до 2016 года, утвержденная распоряжением Правительства Российской Федерации от 18 декабря 2006 г. № 1760-р;

16) Послание Президента Российской Федерации Федеральному Собранию Российской Федерации от 12.12.2012;

17) Стратегия действий в интересах детей на 2012-2017 годы в Рязанской области (утверждена распоряжением Правительства Рязанской области от 08 октября 2012 г. № 469-р);

18) Федеральный закон от 8.05.2010 г. № 83 – ФЗ «О внесении изменений в законодательные акты Российской Федерации в связи с совершенствованием правового положения государственных (муниципальных) учреждений»;

19) Закон Российской Федерации от 07.02.92 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;

20) Федеральный закон от 24.06.1999 № 120-ФЗ «Об основах системы профилактики безнадзорности и нарушений несовершеннолетних»;

21) Муниципальные долгосрочные целевые программы Рязанской области, Кораблинского муниципального района, касающиеся сферы образования.

22) Приказ министерства образования и науки Российской Федерации от 26.06.2012 № 504 «Об утверждении Типового положения об образовательном учреждении дополнительного образования детей»;

23) Постановление Правительства Российской Федерации от 19.03.2001 № 196 «Об утверждении Типового положения об общеобразовательном учреждении»;

24) Приказ министерства образования и науки Российской Федерации от 25.10.2011 г. № 2562 «Об утверждении Типового положения о дошкольном образовательном учреждении»;

26) СанПиН 2.4.1.2660-10 (детские дошкольные учреждения);

27) СанПиН 2.4.2.2821-10 (общеобразовательные учреждения);

28) СанПиН 2.4.4.1251-03 «Детские внешкольные учреждения (учреждения дополнительного образования);

29) СанПиН 2.4.4.2599-10 (лагеря с дневным пребыванием детей).

1.4. Основные факторы, влияющие на качество предоставления услуг в области образования:

1) наличие и состояние нормативных правовых актов, в соответствии с которыми функционирует учреждение, предоставляющее услугу в области образования;

2) условия размещения и режим работы учреждения, предоставляющей услугу в области образования;

3) наличие специального технического оснащения образовательного учреждения;

4) укомплектованность образовательного учреждения специалистами и их квалификация;

- 5) наличие требований к технологии оказания услуги в области образования;
- 6) наличие информационного сопровождения деятельности образовательного учреждения, порядка и правил оказания образовательных услуг;
- 7) наличие внутренней (собственной) и внешней систем контроля за деятельностью образовательного учреждения, а также за соблюдением качества фактически предоставляемых услуг по Стандарту;
- 8) развитие взаимоотношений образовательного учреждения с гражданским сообществом через органы государственно-общественного управления образовательным учреждением.

II. Требования к качеству

оказания муниципальных услуг в области образования

2.1. Качество услуг по предоставлению общедоступного и бесплатного дошкольного образования.

2.1.1. Содержание услуги по предоставлению общедоступного и бесплатного дошкольного образования, а также по содержанию детей в дошкольных образовательных учреждениях для детей дошкольного возраста включает в себя реализацию общеобразовательной программы дошкольного образования в соответствии с федеральными государственными требованиями; предоставление воспитанникам помещений, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям; организацию питания детей в соответствии с режимом работы учреждения; проведение лечебно-профилактических мероприятий; воспитание, присмотр, уход и оздоровление детей.

2.1.2. Наименование услуги: реализация общеобразовательных программ дошкольного образования.

Содержание (предмет услуги):

- реализация общеобразовательной программы дошкольного образования в соответствии с федеральными государственными требованиями;
- воспитание, присмотр, уход и оздоровление детей;
- предоставление воспитанникам помещений, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
- оснащение образовательных учреждений мебелью, оборудованием, учебными наглядными пособиями и другими средствами обучения;
- организация питания детей в соответствии с режимом работы учреждения;
- проведение лечебно-профилактических мероприятий;
- обеспечения безопасности воспитанников во время оказания услуги;
- проведение выставок, конкурсов, фестивалей, иных мероприятий;
- предоставление сопутствующих услуг (психолого-педагогическое и медико-социальное сопровождение воспитанников, оказание логопедической помощи, дополнительное образование)

Единица измерения услуги - количество воспитанников.

2.1.3. Получатели услуги - население Кораблинского муниципального района в возрасте от 2 месяцев до 7 лет (дети дошкольного возраста, далее - воспитанники).

Организация предоставления общедоступного и бесплатного дошкольного образования является бесплатным видом услуги.

Содержание детей в дошкольных образовательных учреждениях является платным видом услуги. Оплата за содержание детей в дошкольных учреждениях производится в соответствии с законодательством Российской Федерации и на основании решения районного совета депутатов в зависимости от категории получателей услуг.

2.1.4. Документы, регламентирующие деятельность учреждения по предоставлению услуг в области дошкольного образования:

- СанПиН 2.4.1.2660-10, изменения СанПиН №1 2.4.1.2791-10;
- приказ министерства образования и науки Российской Федерации от 27.10.2011 г № 2562 «Об утверждении Типового положения о дошкольном образовательном учреждении»
- приказ Минобрнауки РФ от 23 ноября 2009г № 655 « Об утверждении и введении в действие федеральных государственных требований к структуре основной общеобразовательной программы дошкольного образования»;
- письмо Минобрнауки РФ от 21 октября 2010 г. № 03- 248 органам исполнительной власти субъектов РФ, осуществляющим управление в сфере образования «О разработке основной общеобразовательной программы дошкольного образования»;
- письмо Минобрнауки РФ 22 июля 2010г № 03-13 органам исполнительной власти РФ, осуществляющим управление в сфере образования « О примерной основной общеобразовательной программе дошкольного образования».

2.1.5. Основные документы, в соответствии с которыми функционирует дошкольное учреждение:

- 1) Устав дошкольного учреждения;
- 2) лицензия на осуществление (право ведения) образовательной деятельности;
- 3) лицензия или договор с учреждением здравоохранения на право ведения медицинской деятельности;
- 4) руководства, правила, инструкции, методики, положения;
- 5) эксплуатационные документы на оборудование, приборы и аппаратуру дошкольного учреждения;
- 6) государственные (в случае их принятия) и муниципальные Стандарты в области дошкольного образования;
- 7) заключения органов Государственной санитарно-эпидемиологической службы и Государственной противопожарной службы о пригодности используемых зданий и помещений для осуществления образовательного процесса;
- 8) приказы и распоряжения руководителя дошкольного учреждения.

2.1.6. Условия размещения и режим работы дошкольных учреждений:

Учреждение, предоставляющее услугу в сфере дошкольного образования, должно быть размещено в специально предназначенных зданиях и помещениях, доступных для населения.

Площадь, занимаемая учреждением, должна обеспечивать размещение работников и получателей услуг, и предоставление им услуг в соответствии с санитарно-эпидемиологическими требованиями (СанПиН 2.4.1.2660 – 10).

Режим работы дошкольного учреждения определяется Уставом учреждения. Длительность работы учреждения составляет 9, 10 или 12 часов.

Режим работы дошкольного учреждения с 12 часовым пребыванием детей - с 7.00 до 19.00.

Режим работы дошкольного учреждения с 10 часовым пребыванием детей - с 7.30 до 17.30.

Режим работы дошкольного учреждения с 9 часовым пребыванием детей - с 8.00 до 17.00.

При наличии спроса на услугу допускается функционирование групп кратковременного пребывания детей.

В здании учреждения, предоставляющего услугу в сфере дошкольного образования, должны быть предусмотрены следующие помещения:

1) групповые комнаты - изолированные помещения, принадлежащие каждой детской группе, включающие раздевалку, игровую, спальню (если предусмотрено проектом), буфетную, туалетную;

2) специализированные помещения для занятий с детьми, предназначенные для поочередного использования всеми или несколькими детскими группами (музыкальный зал, физкультурный зал, изостудия, экологические комнаты и иные помещения для развивающих занятий с воспитанниками);

3) сопутствующие помещения (медицинские, пищеблок, прачечная и т.д.);

4) служебно-бытовые помещения для персонала учреждения.

Указанные помещения учреждения, предоставляющего услугу в области дошкольного образования, должны отвечать санитарно - эпидемиологическим требованиям, обеспечивающим условия для разных видов двигательной, игровой и умственной активности воспитанников (СанПиН 2.4.1.2660 – 10).

По размерам (площади) и техническому состоянию помещения учреждения 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.).

2.1.7. Техническое оснащение дошкольных учреждений.

Каждое учреждение должно быть оснащено оборудованием, аппаратурой и приборами, инвентарем, отвечающими требованиям Стандартов, технических условий,

других нормативных документов и обеспечивающими надлежащее качество предоставляемой услуги в сфере дошкольного образования.

В основной перечень оснащения учреждения включаются следующие оборудование, аппаратура, приборы и инвентарь:

1) в сопутствующих помещениях - пищеблоках:

- а) электрические печи;
- б) холодильные и жарочные шкафы;
- в) электроприводы;
- г) прочее оборудование.

2) в сопутствующих помещениях - прачечных:

- а) стиральные машины.

3) в групповых комнатах:

- а) столы, стулья;
- б) шкафы;
- в) кровати (при наличии спальни);
- г) игровой и развивающий инвентарь, игрушки и т.п.

4) иное оборудование.

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

Неисправное специальное оборудование, приборы и аппаратура, должны быть заменены, отремонтированы (если они подлежат ремонту) или изъяты из эксплуатации.

Состояние электрического оборудования в дошкольных учреждениях определяется путем проведения замеров сопротивления изоляции (проверка качества изоляции проводов) и т.д.

2.1.8. Укомплектованность дошкольных учреждений кадрами и их квалификация.

Учреждение должно располагать необходимым числом специалистов в соответствии со штатным расписанием и нормативами по определению численности персонала, занятого обслуживанием дошкольных учреждений, утверждаемыми государственными органами власти.

Порядок комплектования персонала дошкольного образовательного учреждения регламентируется его Уставом.

Предоставление услуги осуществляют следующие виды персонала:

1) административно-управленческий персонал (заведующий учреждения, заместитель заведующего учреждения, методисты, старшие воспитатели и т.д.);

2) педагогический персонал (воспитатели, педагоги дополнительного образования, главный бухгалтер и т.д.);

3) учебно-вспомогательный (медсестры, помощник воспитателя);

4) обслуживающий персонал (уборщики служебных помещений, прачки, работники кухни, сторожа и т.д.).

Состав персонала определяется в соответствии со штатным расписанием.

Медицинское обслуживание детей обеспечивается штатным или специально закрепленным органами здравоохранения за дошкольным образовательным учреждением медицинским персоналом, который наряду с руководством дошкольного учреждения несет ответственность за здоровье и физическое развитие детей, проведение лечебно-профилактических мероприятий, соблюдение санитарно-гигиенических норм, контроль режима и качества питания.

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

Квалификацию специалистов в сфере дошкольного образования необходимо поддерживать на высоком уровне постоянной (периодической не реже 1 раза в 5 лет) учебной на курсах переподготовки и повышения квалификации или иными действенными способами.

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

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

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

К педагогической деятельности не допускаются лица:

1) лишенные права заниматься педагогической деятельностью в соответствии с вступившим в законную силу приговором суда;

2) имеющие или имевшие судимость, подвергающиеся или подвергавшиеся уголовному преследованию (за исключением лиц, уголовное преследование в отношении которых прекращено по реабилитирующим основаниям) за преступления против жизни и здоровья, свободы, чести и достоинства личности (за исключением незаконного помещения в психиатрический стационар, клеветы и оскорбления), половой неприкосновенности и половой свободы личности, против семьи и несовершеннолетних, здоровья населения и общественной нравственности, а также против общественной безопасности;

3) имеющие неснятую или непогашенную судимость за умышленные тяжкие и особо тяжкие преступления;

4) признанные недееспособными в установленном федеральным законом порядке;

5) имеющие заболевания, предусмотренные перечнем, утверждаемым федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке государственной политики и нормативно-правовому регулированию в области здравоохранения.

2.1.9. Требования к технологии оказания услуги в сфере дошкольного образования.

Услугу в сфере дошкольного образования осуществляют дошкольные учреждения.

Причинами отказа в оказании услуги по дошкольному образованию могут являться следующие:

1) несоответствие воспитанника возрастной группе;

2) соответствующее заключение учреждения здравоохранения о медицинском состоянии ребенка;

3) отсутствие мест в дошкольном учреждении.

Предоставление услуги в сфере дошкольного образования носит заявительный характер. Процесс получения услуги включает в себя:

1) подачу родителями заявления в управление образования и молодёжной политики Кораблинского муниципального район;

2) выдача родителям путевки в дошкольное учреждение в случае наличия свободных мест и соответствия ребенка возрастной группе;

3) прохождение ребенком медицинской комиссии;

4) представление путевки и результатов медицинского обследования в дошкольное учреждение;

5) зачисление ребенка в учреждение и заключение договора на предоставление услуг между родителями воспитанника и учреждением.

При постановке на льготную очередь заявитель предъявляет также документ, подтверждающий его принадлежность к той или иной льготной категории: удостоверение многодетной матери или многодетного отца; удостоверение об инвалидности; постановление об установлении опеки; удостоверение военнослужащего; копию справки о прохождении военной службы; удостоверение сотрудника милиции; свидетельство (извещение) о смерти; удостоверение судьи, прокурора, следователя; удостоверение беженца; свидетельство о регистрации ходатайства о признании лица вынужденным переселенцем; справку с места учебы, иные документы, подтверждающие право на льготу.

В дошкольное образовательное учреждение принимаются дети в соответствии с Уставом учреждения на основании медицинского заключения.

Дети с отклонениями в развитии принимаются в дошкольные учреждения только с согласия родителей (законных представителей) по заключению психолого-педагогической и медико-педагогической комиссий.

Количество групп в дошкольном образовательном учреждении определяется от площади игровой комнаты

Режим работы дошкольных групп, длительность пребывания в них воспитанников, а также учебные нагрузки воспитанников определяются Уставом учреждения и не должны превышать нормы предельно допустимых нагрузок, определенных на основе Санитарно-

эпидемиологических требований к устройству, содержанию и организации режима работы дошкольных образовательных учреждений (СанПиН 2.4.1.2660 – 10).

При приеме детей дошкольное учреждение обязано ознакомить родителей (законных представителей) с Уставом Учреждения, лицензией на осуществление образовательной деятельности, основными образовательными программами, реализуемыми Учреждением, учебным планом, расписанием занятий, правилами внутреннего распорядка.

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

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

Содержание образовательного процесса в конкретном дошкольном учреждении определяется программой дошкольного образования. Дошкольное учреждение самостоятельно в выборе программы из комплекса вариативных программ, рекомендованных государственными органами управления образованием, внесении изменений в них, а также разработке собственных (авторских) программ в соответствии с требованиями государственного образовательного Стандарта (в случае его принятия).

В соответствии со своими Уставными целями и задачами дошкольное учреждение может реализовывать дополнительные образовательные программы и оказывать дополнительные платные образовательные услуги за пределами определяющих его статус образовательных программ с учетом потребностей семьи на основе договора с родителями (законными представителями).

Виды и формы дополнительных образовательных услуг, в том числе платных, определяются Уставом учреждения.

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

Порядок зачисления в дошкольные образовательные учреждения и дошкольные группы общеобразовательных учреждений определяется административным регламентом предоставления муниципальной услуги «Предоставление дошкольного образования, воспитания и содержание ребенка в дошкольных образовательных учреждениях, расположенных на территории Кораблинского муниципального района», утверждаемым постановлением главы администрации муниципального образования – Кораблинского муниципального района.

Комплектование возрастных групп детьми производится ежегодно с 1 июня по 31 августа. Доукомплектование дошкольных учреждений производится по мере появления свободных мест. Оповещение родителей о зачислении ребенка осуществляет руководство дошкольного образовательного учреждения. Дети, не зачисленные в детский сад в период основного или дополнительного комплектования, сохраняются на очереди до появления вакантных мест. База данных о детях, стоящих на очереди для получения места в дошкольном учреждении, формируется в управлении образования и молодежной политики Кораблинского муниципального района.

2.1.10. Информационное сопровождение деятельности дошкольных учреждений.

Информационное сопровождение деятельности дошкольных учреждений, порядка и правилах предоставления услуги в сфере дошкольного образования должна быть доступна населению района.

Состояние и состав данной информации должны соответствовать требованиям Закона Российской Федерации от 07.02.92 № 2300-1 «О защите прав потребителей».

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 населения.

Информирование граждан может осуществляться посредством:

- 1) публикации настоящего Стандарта в средствах массовой информации;
- 2) публикации информации о дошкольных учреждениях и объемах предоставляемых услуг в сети Интернет на сайтах администрации Кораблинского муниципального района и управления образования и молодежной политики;
- 3) информационных стендов (уголков получателей услуг), размещаемых в каждом дошкольном учреждении.

В каждом дошкольном учреждении должны быть информационные уголки, содержащие копии лицензии, сведения о бесплатных и платных услугах, требования к воспитанникам и родителям (законным представителям), соблюдение которых обеспечивает выполнение качественной услуги, порядок работы с обращениями и жалобами граждан, настоящий Стандарт.

Получатель услуги вправе потребовать предоставление необходимой и достоверной информации о выполняемых услугах, обеспечивающей их компетентный выбор.

Родители (законные представители) вправе быть осведомленным о порядке действий и процедурах, выполняемых специалистами дошкольного образования.

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

2.1.11. Контроль за деятельностью дошкольного учреждения.

Контроль за деятельностью дошкольных учреждений осуществляется посредством процедур внутреннего и внешнего контроля.

Внутренний контроль проводится руководителем дошкольного учреждения. Внутренний контроль подразделяется на:

- 1) оперативный контроль;
- 2) контроль итоговый (как правило, по итогам полугодия и года);
- 3) тематический контроль (подготовка учреждений к работе в летний период, подготовка к учебному году и т.п.).

Выявленные недостатки по оказанию услуг в сфере дошкольного образования анализируются по каждому сотруднику дошкольного учреждения с

рассмотрением на комиссиях по служебному расследованию, заседаниях профсоюзного комитета, педагогических советах с принятием мер к их устранению, вынесением дисциплинарных или административных взысканий (если будет установлена вина в некачественном предоставлении услуг).

Управление образования и молодёжной политики Кораблинского муниципального района (начальник управления, специалист, курирующий вопросы дошкольного образования и другие работники управления) осуществляет внешний контроль за деятельностью учреждения по оказанию услуги дошкольного образования в части соблюдения качества муниципальной услуги путем:

- 1) проведения мониторинга основных показателей работы за определенный период;
- 2) анализа обращений и жалоб граждан в управление образования и молодёжной политики, проведения по фактам обращения служебных расследований с привлечением соответствующих специалистов по выявленным нарушениям;
- 3) проведения контрольных мероприятий, в том числе проверка книги жалоб дошкольного учреждения на предмет фиксации в ней жалоб на качество услуг, а также факт принятия мер по жалобам.

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

Жалобы на нарушение настоящего Стандарта потребителями услуг могут направляться как непосредственно в дошкольное учреждение, так и в управление образования и молодёжной политики Кораблинского муниципального района.

Жалобы и заявления на некачественное предоставление услуги в сфере дошкольного образования подлежат обязательной регистрации в зависимости от места поступления жалобы.

Жалобы на предоставление услуг с нарушением настоящего Стандарта должны быть рассмотрены руководителем дошкольного учреждения, либо начальником управления образования и молодёжной политики Кораблинского муниципального района в 30-дневный срок, а их заявителю дан письменный ответ о принятых мерах.

2.1.12. Ответственность за качество оказания услуги в сфере дошкольного образования.

Работа дошкольных учреждений по предоставлению услуг в области дошкольного образования должна быть направлена на полное удовлетворение нужд воспитанников и родителей, непрерывное повышение качества услуг.

Руководитель дошкольного учреждения несет полную ответственность за соблюдение требований настоящего Стандарта и определяет основные цели, задачи и направления деятельности учреждения в области совершенствования качества предоставляемых услуг.

Руководитель дошкольного учреждения обязан:

- 1) обеспечить разъяснение и доведение Стандарта до сотрудников учреждения;

2) четко определить полномочия, ответственность и взаимодействие всего персонала учреждения, осуществляющего предоставление услуг и контроль качества предоставляемых услуг, в том числе закрепить персональную ответственность за контроль качества в должностных инструкциях конкретных работников, либо приказом по учреждению;

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

4) осуществлять внутренний контроль за соблюдением Стандарта качества;

5) обеспечить выработку предложений по совершенствованию процедуры оказания услуг и Стандарта качества.

2.1.13. Критерии оценки качества услуги в сфере дошкольного образования:

1) полнота предоставления услуги в соответствии с установленными настоящим Стандартом требованиями ее предоставления;

2) результативность предоставления услуги в сфере дошкольного образования по результатам оценки соответствия оказанной услуги Стандарту, изучения обращений граждан и опросов населения.

Качественное предоставление услуги в сфере дошкольного образования характеризуют:

1) доступность, безопасность и эффективность дошкольного образования;

2) создание условий для развития личности воспитанника;

3) отсутствие профессионально-педагогических ошибок и нарушений технологии оказания услуг в сфере дошкольного образования;

4) оптимальность использования ресурсов дошкольного учреждения;

5) удовлетворенность воспитанника и его родителей педагогическим обслуживанием;

6) выполнение требований к содержанию и методам воспитания и обучения,

2.1.14. Система индикаторов (характеристик) качества услуги.

№ п/п	Индикаторы качества бюджетной услуги	Единицы измерения
1.	Количество практических занятий и тренировок по действию работников в экстремальных ситуациях	число
2.	Доля воспитанников, прошедших раннюю диагностику (3-7 лет)	%
3.	Доля выпускников групп общеразвивающей направленности, готовых к обучению в школе (имеющих высокий и средний уровень готовности к	%

№ п/п	Индикаторы качества бюджетной услуги	Единицы измерения
	школе)	
4.	Обеспеченность кадрами (укомплектованность штата)	%
5.	Доля педагогических кадров с высшим образованием от общего количества кадров	%
6.	Доля воспитателей, имеющих высшую и первую квалификационную категорию.	%
7.	Доля воспитателей, имеющих специальное образование	%
8.	Доля снижения заболеваемости воспитанников	Дето - дни
9.	Доля воспитанников получивших коррекционно-педагогическую, психологическую, логопедическую помощь от общего количества нуждающихся	%
10.	Посещаемость одним ребенком в год (выполнение муниципального задания)	Дето-дни
11.	Охват детей системой дополнительного образования	%
12.	Удовлетворенность потребителей качеством работы учреждения.	%