

УТВЕРЖДЕН
приказом Министерства общего
и профессионального образования
Свердловской области
от _____ № _____
«Об утверждении стандартов
качества предоставления
государственных услуг (работ),
предоставляемых государственными
учреждениями Свердловской области
в сфере образования»

**Стандарт качества предоставления государственной услуги по
содержанию и воспитанию детей, находящихся в трудной жизненной
ситуации, в том числе детей-сирот и детей, оставшихся без попечения
родителей, на 2015 год**

1. Общие положения

1. Настоящий стандарт определяет качество предоставления государственной услуги по содержанию и воспитанию детей, находящихся в трудной жизненной ситуации, в том числе детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей (далее – государственная услуга), в:

профессиональных образовательных организациях;
организациях для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей;

организациях, осуществляющих социальное обслуживание;
общеобразовательных организациях со специальным наименованием «кадетская школа», «кадетский (морской кадетский) корпус», «казачий кадетский корпус»

организациях, осуществляющих лечение, оздоровление, и (или) отдых;
общеобразовательных организациях, осуществляющих образовательную деятельность по адаптированным основным общеобразовательным программам для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья;

общеобразовательных организациях;
организациях, осуществляющих лечение, оздоровление, и (или) отдых;
общеобразовательных организациях, осуществляющих образовательную деятельность по адаптированным основным общеобразовательным программам для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья;

центрах психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи
специальных учебно-воспитательных учреждения для детей с девиантным (общественно опасным) поведением (далее – учреждения), в отношении которых функции и полномочия учредителя выполняет Министерство общего и

профессионального образования Свердловской области (далее – Министерство образования).

Цель предоставления государственной услуги – создание комплекса условий, обеспечивающих полноценную социализацию и интеграцию в общество детей, находящихся в трудной жизненной ситуации, детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, создание благоприятных условий, приближенных к домашним, способствующих формированию здорового образа жизни, умственному, эмоциональному и физическому развитию личности, обеспечению социальной защиты, медико-психолого-педагогической реабилитации, социальной адаптации детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, охраны и укрепления их здоровья, охраны их прав и интересов.

2. Настоящий стандарт применяется учреждениями при предоставлении следующих государственных услуг:

содержание и воспитание детей, находящихся в трудной жизненной ситуации, в том числе, детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, обучающихся по программам основных профессиональных образовательных программ – образовательных программ среднего профессионального образования (программ подготовки квалифицированных рабочих, служащих);

содержание и воспитание детей, находящихся в трудной жизненной ситуации, в том числе, детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, обучающихся по программам основных профессиональных образовательных программ – образовательных программ среднего профессионального образования (программ подготовки специалистов среднего звена);

содержание и воспитание детей, находящихся в трудной жизненной ситуации, в том числе, детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей с ограниченными возможностями здоровья, обучающихся по образовательным программам, адаптированными на основе основных программ профессионального обучения – программ профессиональной подготовки по профессиям рабочих и должностям служащих;

содержание и воспитание обучающихся общеобразовательных организаций со специальным наименованием «кадетская школа», «кадетский (морской кадетский) корпус», «казачий кадетский корпус»;

содержание и воспитание обучающихся в структурных подразделениях профессиональных образовательных организаций, реализующих образовательные программы общего и среднего общего образования, интегрированные с дополнительными общеразвивающими программами, имеющими целью подготовку несовершеннолетних обучающихся к военной или иной государственной службе, в том числе к государственной службе российского казачества;

содержание и воспитание обучающихся профессиональных образовательных организаций – детей, находящихся в трудной жизненной ситуации, в том числе, детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей – в структурных подразделениях для детей сирот и детей, оставшихся без попечения родителей;

содержание и воспитание детей, родители которых находятся в трудной жизненной ситуации, являются детьми-сиротами и детьми, оставшимися без попечения родителей, лицами из числа детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, и обучаются по основным образовательным программам среднего профессионального образования или основным программам профессионального обучения;

содержание и воспитание обучающихся, проживающих в общежитиях – структурных подразделениях профессиональных образовательных организаций

содержание и воспитание обучающихся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья, обучающихся по образовательным программам, адаптированным на основе образовательных программ среднего профессионального образования;

содержание и воспитание детей с ограниченными возможностями здоровья, круглосуточно пребывающих в образовательных организациях, обучающихся по адаптированным образовательным программам начального общего, основного общего, среднего общего образования;

содержание и воспитание детей с ограниченными возможностями здоровья, обучающихся по адаптированным образовательным программам начального общего, основного общего, среднего общего образования;

содержание и воспитание детей с девиантным (общественно опасным) поведением, обучающимся по программам начального общего, основного общего, среднего общего образования в специальных учебно–воспитательных учреждениях для детей с девиантным (общественно опасным) поведением;

содержание и воспитание детей, находящихся в трудной жизненной ситуации, в том числе детей–сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, обучающихся по основным образовательным программам профессиональной подготовки по профессиям рабочих и должностям служащих;

содержание и воспитание обучающихся по основным общеобразовательным программам;

содержание и воспитание обучающихся по основным общеобразовательным программам, круглосуточно пребывающих в образовательных организациях.

3. Министерство образования:

адрес: 620075, г. Екатеринбург, ул. Малышева, д. 33;

справочные телефоны: приемная Министерства образования: (343) 371-20-08;

Интернет-адрес (сайт) Министерства образования: www.minobraz.ru;

адрес электронной почты: info@minobraz.ru.

График работы Министерства образования:

День недели	Время работы
Понедельник	с 08.30 до 13.00
	с 13.48 до 17.30
Вторник	с 08.30 до 13.00
	с 13.48 до 17.30

Среда	с 08.30 до 13.00 с 13.48 до 17.30
Четверг	с 08.30 до 13.00 с 13.48 до 17.30
Пятница	с 08.30 до 13.00 с 13.48 до 16.30

4. Потребители государственной услуги:

Государственная услуга предоставляется детям, находящимся в трудной жизненной ситуации, детям-сиротам и детям, оставшимся без попечения родителей, проживающим на территории Свердловской области и зачисленным в учреждение, в порядке, установленном уставом учреждения (далее – потребители государственной услуги).

5. Нормативные правовые акты, регулирующие порядок предоставления государственной услуги:

Конституция Российской Федерации;

Семейный кодекс Российской Федерации;

Федеральный закон от 24 ноября 1995 года № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;

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

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

Федеральный закон от 30 марта 1999 года № 52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения»;

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

Федеральный закон от 24 апреля 2008 года № 48-ФЗ «Об опеке и попечительстве»;

Федеральный закон от 29 декабря 2012 года № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;

Областной закон от 23 октября 1995 года № 28-ОЗ «О защите прав ребенка»;

Закон Свердловской области от 15 июля 2013 года № 78-ОЗ «Об образовании в Свердловской области»;

постановление Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 13.07.2001 № 18 «О введении в действие санитарных правил - СП 1.1.1058-01»;

постановление Правительства Российской Федерации от 19.05.2009 № 432 «О временной передаче детей, находящихся в организациях для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, в семьи граждан, постоянно проживающих на территории Российской Федерации»;

постановление Главного государственного санитарного врача от 01.11.2000 № 2.4.990-00 «Гигиенические требования к устройству, содержанию, организации

режима работы в детских домах и школах-интернатах для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей»;

постановление Правительства Свердловской области от 08.02.2011 № 76-ПП «О порядке формирования государственного задания в отношении государственных учреждений Свердловской области и финансового обеспечения выполнения государственного задания» (с изменениями и дополнениями);

постановление Правительства Свердловской области от 22.01.2014 № 24-ПП «О базовом перечне государственных услуг (работ), оказываемых (выполняемых) государственными учреждениями Свердловской области в сфере образования»;

распоряжение Правительства Свердловской области от 07.05.2014 № 589-РП «Об утверждении Методических рекомендаций по расчету нормативных затрат, связанных с оказанием государственными учреждениями Свердловской области государственных услуг (выполнением работ), и нормативных затрат на содержание имущества государственных учреждений Свердловской области»;

распоряжение Правительства Свердловской области от 07.05.2014 № 590-РП «Об утверждении Методических рекомендаций по формированию и финансовому обеспечению государственного задания государственным учреждениям Свердловской области и контролю за его выполнением»;

распоряжение Правительства Свердловской области от 03.12.2014 № 1606-РП «Об утверждении Порядка разработки, утверждения и применения стандартов качества предоставления государственных услуг (работ)»;

приказ Министерства образования от 12.02.2014 № 13-д «Об утверждении ведомственного перечня государственных услуг (работ), оказываемых (выполняемых) находящимися в ведении Министерства общего и профессионального образования Свердловской области государственными учреждениями Свердловской области в качестве основных видов деятельности».

3. Требования к порядку и условиям предоставления государственной услуги

6. Общие требования к процессу предоставления государственной услуги. Требования к законности и безопасности предоставления государственной услуги.

Государственная услуга предоставляется учреждениями физическим лицам в установленном уставом учреждения порядке.

Государственная услуга предоставляется физическим лицам при наличии документов, в соответствии с которыми функционирует учреждение.

Учреждение, предоставляющее государственную услугу, должно иметь лицензию на право осуществления образовательной деятельности, устав и прочие документы (штатное расписание, правила внутреннего трудового распорядка, приказы, инструкции, методики, регламентирующие процесс предоставления государственных услуг и их контроля, предусматривающие меры совершенствования работы учреждения).

Для предоставления государственной услуги необходимо организовать работу учреждения: сформировать штат сотрудников и подготовить материально-техническую базу учреждения. На учреждение возлагается ответственность и обязанности опекунов и попечителей по отношению к потребителям государственной услуги в соответствии с нормами действующего законодательства Российской Федерации.

Деятельность учреждения соответствует установленным государственным санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам.

Учреждение должно быть оборудовано: установками автоматической пожарной сигнализации; средствами извещения о пожаре; первичными средствами пожаротушения; схемами эвакуации; защитными средствами.

Государственная услуга предоставляется бесплатно.

7. Порядок и условия предоставления государственной услуги.

Право учреждения осуществлять образовательную деятельность возникает с момента получения лицензии и прекращается в порядке, установленном действующим законодательством. Учреждение должно проходить процедуру лицензирования в порядке, установленном федеральным законодательством.

Потребителем государственной услуги является лицо, зачисленное в образовательное учреждение приказом руководителя данного учреждения.

Порядок зачисления потребителей государственной услуги в образовательное учреждение определяется руководителем учреждения и закрепляется в его уставе. Прием обучающихся в учреждение осуществляется без установления очередности в соответствии с основаниями, предусмотренными законодательством Российской Федерации.

Права и обязанности потребителей государственной услуги определяются законодательством Российской Федерации, уставом образовательного учреждения, иными локальными актами.

Содержание и воспитание потребителей государственной услуги определяется образовательной программой (образовательными программами), разрабатываемой, принимаемой и реализуемой этим образовательным учреждением самостоятельно.

8. Требования к доступности предоставления государственной услуги.

Потребителям государственной услуги гарантируется возможность получения образования независимо от пола, расы, национальности, языка, происхождения, места жительства, отношения к религии, убеждений, принадлежности к общественным организациям (объединениям), возраста, социального, имущественного и должностного положения, наличия судимости.

Ограничение прав граждан на получение государственной услуги по признакам пола, возраста, состояния здоровья, наличия судимости могут быть установлены только законом.

Права и обязанности потребителей государственной услуги определяются законодательством Российской Федерации, уставом образовательного учреждения.

Учреждение работает круглосуточно. Учреждение располагается в зданиях и помещениях, доступных для потребителей государственной услуги с учетом пешей и транспортной доступности.

Взаимодействие с обучающимися осуществляется в соответствии с действующим законодательством.

9. Требования к уровню материально-технического обеспечения предоставления государственной услуги.

Состояние здания и помещений учреждения, прилегающих территорий должно соответствовать действующим строительным, противопожарным, санитарно-гигиеническим нормам и правилам, требованиям законодательства об обеспечении доступности государственной услуги.

Площадь, занимаемая учреждением, должна обеспечивать размещение персонала и потребителей при предоставлении государственной услуги.

Помещения учреждения должны быть обеспечены всеми необходимыми видами коммунально-бытового обслуживания.

Прилегающая к зданию и помещениям учреждения территория обеспечивается местами для парковки транспортных средств, в том числе для инвалидов.

Помещения учреждения должны быть оснащены телефонной связью.

Учреждение должно иметь в своем распоряжении специальное техническое оснащение (далее - оснащение), в состав которого входят аппаратура, приборы, оборудование, приспособления, инструменты и другие технические устройства и средства, используемые при выполнении действий по предоставлению государственной услуги потребителям.

Оснащение учреждения должно соответствовать требованиям стандартов, технических условий и других нормативных документов.

Оснащение учреждения должно использоваться строго по назначению в соответствии с эксплуатационными документами.

Собственник имущества (уполномоченный им орган) в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, законодательством Свердловской области, закрепляет его за учреждением.

Оснащение учреждения должно содержаться в технически исправном состоянии и систематически, не реже одного раза в год, проверяться.

Неисправное оснащение должно сниматься с эксплуатации, заменяться или ремонтироваться (если оно подлежит ремонту), а пригодность отремонтированного оснащения должна подтверждаться его проверкой.

Состав оснащения, применяемого в учреждении, должен соответствовать оказываемой государственной услуге.

В учреждении ежегодно должен разрабатываться план работы, отражающий перспективы закупки, ремонта и проверки оснащения. В учреждении должен вестись журнал по технике безопасности работы с оснащением.

Содержание обучающихся осуществляется в учреждении на основе полного государственного обеспечения, включающего в себя обеспечение одеждой, обувью, мягким инвентарем и оборудованием по утвержденным нормам. Одежда, обувь и нательное белье должны соответствовать санитарно-гигиеническим

нормам, быть удобными в носке, соответствовать возрасту обучающегося.

Обеспечение обучающихся питанием, одеждой, обувью, мягким инвентарем осуществляется в соответствии с утвержденными нормами.

10. Требования к кадровому обеспечению исполнителя государственных услуг.

Учреждение должно располагать необходимым числом специалистов в соответствии со штатным расписанием, сформированным в соответствии с приказом Министерства образования от 31.12.2014 № 334-д «Об утверждении примерной штатной численности государственных организаций Свердловской области, подведомственных Министерству общего и профессионального образования Свердловской области».

Специалисты должны иметь соответствующее образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладать знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных на него обязанностей.

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

Повышение квалификации педагогических и руководящих работников проводится не реже одного раза в пять лет путем обучения на курсах переподготовки и повышения квалификации и (или) стажировки в учреждениях дополнительного профессионального образования, в высших учебных заведениях и иных организациях.

К педагогической деятельности в учреждениях не допускаются лица, которым она запрещена приговором суда или по медицинским показаниям.

Помимо соответствующей квалификации и профессионализма, работники учреждения должны обладать высокими нравственными и морально-этическими качествами.

При предоставлении государственной услуги работники учреждения должны проявлять к обучающимся максимальную вежливость, внимание, выдержку, предусмотрительность.

11. Требования к уровню информационного обеспечения потребителей государственной услуги.

Информация о предоставлении государственной услуги размещается в сети Интернет, печатных средствах массовой информации, справочниках, буклетах, у входа в здание учреждения, на информационных стендах учреждения.

В состав размещаемой информации может включаться:

информация о режиме работы, справочных телефонах, фамилиях, именах, отчествах специалистов, порядок подачи жалоб и предложений и частоте ее обновления (ежегодно, по мере изменения данных).

характеристики образовательной услуги;

наименование государственных требований, которым должна соответствовать государственная услуга;

правила и условия эффективного и безопасного предоставления государственной услуги.

3. Осуществление контроля за соблюдением стандарта качества государственной услуги

12. Учреждение должно иметь внутреннюю систему контроля по предоставлению государственной услуги в области образования, на ее соответствие нормативным требованиям в области образования, настоящему стандарту. Система контроля должна охватывать этапы планирования, работу с потребителями, оформление результатов контроля, выработку и реализацию мероприятий по устранению выявленных недостатков.

13. Внешняя система контроля включает в себя контроль, осуществляемый контролирующими организациями и Министерством образования.

Контроль за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами положений настоящего стандарта, принятия ими решений, осуществляет Министерство образования (отдел профессионального образования и государственного задания, контрольно-ревизионный отдел), Управление по надзору и контролю в сфере образования Министерства образования как орган государственного контроля.

Контроль осуществляется в форме проверок с выездом в учреждение и камеральных проверок.

14. Контроль полноты и качества предоставления государственной услуги включает в себя:

сбор и обработку информации о выполнении порядка и условий предоставления государственной услуги, обеспечении качества предоставления государственной услуги;

выявление и устранение нарушений настоящего стандарта;

формирование актов проверок и предписаний об устранении нарушений;

контроль исполнения предписаний об устранении нарушений.

При оценке качества предоставления государственной услуги используются следующие критерии:

полнота предоставления государственной услуги в соответствии с установленными требованиями ее предоставления;

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

отсутствие жалоб, поданных на качество предоставления государственной услуги, в том числе в правоохранительные органы, в прокуратуру;

отсутствие представлений прокуратуры, иных актов органов государственной власти о некачественном предоставлении государственной услуги.

4. Учет мнения потребителей государственной услуги

15. Работа учреждения по обеспечению качества предоставления государственной услуги направлена на полное удовлетворение запросов потребителя, непрерывное повышение качества предоставления государственной услуги.

Руководитель учреждения несет ответственность перед потребителями за качество предоставляемой государственной услуги, обеспечивает разъяснение и доведение этого направления деятельности до всех сотрудников учреждения.

В состав информации о предоставляемой учреждением государственной услуге включаются:

- возможность влияния потребителей на качество государственной услуги;
- адекватные и доступные средства для эффективного общения работников учреждения с потребителями государственной услуги;
- возможность получения оценки качества предоставления государственной услуги со стороны потребителя;
- установление взаимосвязи между предложенной государственной услугой и реальными потребностями потребителя.

5. Показатели качества предоставления государственной услуги

Наименование показателя, характеризующего качество государственной услуги	Формула расчета	Единица измерения
Доля педагогов с высшим профессиональным образованием	отношение численности педагогов с высшим образованием к общей численности педагогов $\times 100\%$	процентов
Доля детей, охваченных услугами дополнительного образования	отношение численности детей, охваченных услугами дополнительного образования, к общей численности детей $\times 100\%$	процентов
Доля педагогов, имеющих высшую и первую квалификационные категории	отношение численности педагогов, имеющих высшую и первую квалификационные категории, к общей численности педагогов $\times 100\%$	процентов

Доля педагогов, повысивших квалификацию	отношение численности педагогов, повысивших квалификацию, к численности педагогов, подлежащих прохождению повышения квалификации за отчетный период, $\times 100\%$	процентов
Доля обучающихся, проживающих в общежитии охваченных услугами дополнительного образования	отношение численности обучающихся, проживающих в общежитии, охваченных услугами дополнительного образования, к общей численности обучающихся, проживающих в общежитии $\times 100\%$	процентов
Доля педагогов, имеющих высшую и первую квалификационные категории	отношение численности педагогов, имеющих высшую и первую квалификационные категории, к общей численности педагогов $\times 100\%$	процентов
Отсутствие правонарушений	абсолютный показатель	да/нет