

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 реализации дополнительных профессиональных программ на 2015 год

1. Общие положения

1. Настоящий стандарт определяет качество предоставления государственной услуги по реализации дополнительных профессиональных программ (далее – государственная услуга) в:

профессиональных образовательных организациях;
организациях дополнительного профессионального образования;
организациях дополнительного образования;

учебных центрах профессиональной квалификации (далее – учреждения), в отношении которых функции и полномочия учредителя выполняет Министерство общего и профессионального образования Свердловской области (далее – Министерство образования).

Государственная услуга предоставляется в интересах личности, общества и государства.

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

реализация дополнительных профессиональных программ - программ повышения квалификации рабочих, служащих;

реализация дополнительных профессиональных программ - программ профессиональной переподготовки;

реализация семинаров в объеме до 16 часов;

реализация дополнительных профессиональных программ – программ повышения квалификации в объеме от 16 до 250 часов;

реализация дополнительных профессиональных программ – программ профессиональной переподготовки в объеме от 250 часов;

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 физическим лицам, работникам системы образования.

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

Конституция Российской Федерации;

Семейный кодекс Российской Федерации;

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

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

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

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 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 предоставлением 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.

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 государственной услуг и их контроля, предусматривающие меры совершенствования работы учреждения).

Государственная услуга предоставляется в целях:

обновления теоретических и практических знаний работников и специалистов;

ознакомления с новыми направлениями в профильных областях деятельности;

освоения современных методов решения профессиональных задач.

Образовательное учреждение самостоятельно разрабатывает программу развития своей деятельности с учетом особенностей социально-экономического развития региона, национально-культурных традиций, запросов потребителей государственной услуги, общественных объединений и организаций.

Содержание образования в образовательном учреждении определяется дополнительными профессиональными образовательными программами (типовыми, модифицированными, экспериментальными, авторскими).

Образовательные программы могут быть тематической направленности, комплексными, интегрированными. В зависимости от потребностей слушателей создаются программы индивидуального обучения.

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.

Порядок зачисления потребителей государственной услуги в образовательное учреждение определяется руководителем учреждения и закрепляется в его уставе.

Потребителем государственной услуги является лицо, зачисленное в образовательное учреждение приказом руководителя данного учреждения для обучения по дополнительной профессиональной образовательной программе.

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

При приеме в учреждение потребителя государственной услуги обязаны ознакомить с уставом учреждения и другими документами, регламентирующими организацию образовательного процесса.

В целях создания наиболее благоприятного режима труда и отдыха для каждой образовательной программы по представлению преподавателей куратором составляется расписание занятий с учетом пожеланий слушателей и установленных санитарно-гигиенических норм, которое утверждается заместителем руководителя (проректором), курирующим образовательную деятельность. Начало занятий устанавливается не ранее 8 часов 30 минут.

Для удобства потребителей государственной услуги образовательное учреждение может предоставлять государственную услугу на базе других образовательных учреждений с обязательным выполнением всех требований настоящего Стандарта и законодательства.

В учреждении устанавливаются следующие виды учебных занятий и учебных работ: лекции, практические и семинарские занятия, лабораторные занятия, семинары по обмену опытом, тренинги, стажировка, консультации, курсовые, аттестационные, дипломные и другие учебные работы.

Для всех видов аудиторных занятий академический час устанавливается продолжительностью 40-50 минут.

Учебная нагрузка слушателя обязательными занятиями составляет: с отрывом от работы - 8 часов в день (36-40 учебных часов в неделю), без отрыва от работы - 4 учебных часа в день (20-24 часа в неделю).

Наполняемость учебных групп устанавливается в количестве до 25 человек. Допускается деление на подгруппы при проведении практических занятий в соответствии с учебно-тематическим планом, утверждаемым заместителем руководителя (проректором), курирующим образовательную деятельность. Наполняемость учебных групп по ряду образовательных программ, включающих

индивидуальные формы работы (информатика, методика преподавания иностранных языков, автоматизация библиотечно-информационной деятельности), допускается в количестве 12–15 человек.

Государственная услуга предоставляется в соответствии с периодичностью, предусмотренной законодательством.

Дополнительное профессиональное образование осуществляется посредством реализации:

образовательных семинаров, тренингов в объеме до 16 часов.

дополнительных профессиональных образовательных программ (повышение квалификации) в объеме от 16 до 250 часов;

дополнительных профессиональных образовательных программ (профессиональная переподготовка) в объеме от 250 часов;

дополнительных профессиональных образовательных программ (профессиональная переподготовка) в объеме свыше 1000 часов.

Потребителям государственной услуги, успешно завершившим курс обучения, выдаются документы установленного образца:

сертификат для лиц, прошедших обучение по образовательному семинару в объеме до 16 часов;

удостоверение о повышении квалификации - для лиц, прошедших обучение по программе в объеме от 16 до 250 часов;

диплом о профессиональной переподготовке - для лиц, прошедших обучение по программе в объеме от 250 часов;

диплом о присвоении квалификации - для лиц, прошедших обучение по программе в объеме от 1000 часов.

Учреждение несет ответственность в установленном законодательствами Российской Федерации порядке за:

выполнение функций, определенных его уставом;

реализацию в полном объеме образовательных программ в соответствии с утвержденным учебным и учебно-тематическим планами;

соответствие форм, методов и средств организации образовательного процесса возрасту, интересам и потребностям потребителей государственной услуги;

жизнь и здоровье потребителей государственной услуги и работников образовательного учреждения во время образовательного процесса;

соблюдение прав и свобод потребителей государственной услуги и работников образовательного учреждения.

Учреждение отказывает руководителю направляющей организации в предоставлении государственной услуги или работнику указанной организации в случае отсутствия требуемого уровня профессионального образования слушателей.

Учреждение отказывает в предоставлении государственной услуги потребителю государственной услуги в следующих случаях совершения действий, выражающихся:

в неуважительном отношении к преподавателям и слушателям образовательного учреждения;

в умышленном повреждении или порче имущества образовательного учреждения;

в появлении на учебных занятиях в состоянии алкогольного, наркотического или иного токсического опьянения, установленного медицинским заключением.

8. Требования к законности и безопасности предоставления государственной услуги.

Государственная услуга предоставляется населению при наличии у учреждения учредительных документов.

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 государственной услуг и их контроля, предусматривающие меры совершенствования работы учреждения).

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

Учреждение, предоставляющее государственную услугу, должно быть размещено в специально предназначенных зданиях и помещениях, доступных для населения, обеспеченных всеми средствами коммунально-бытового обслуживания, телефонной связью.

По размерам и состоянию помещения должны отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм, правил противопожарной безопасности, безопасности труда работников и должны быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых государственных услуг.

Орган, осуществляющий полномочия собственника имущества, закрепляет его за учреждением.

Земельные участки должны закрепляться за учреждением в постоянное (бессрочное) пользование.

Объекты собственности, закрепленные за учреждением, находятся в оперативном управлении этого учреждения.

Учреждение должно владеть, пользоваться и распоряжаться закрепленным за ним имуществом в соответствии с назначением этого имущества, своими уставными целями, законодательством Российской Федерации и Свердловской области

Учреждение должно нести ответственность перед органом, осуществляющим полномочия собственника имущества, за сохранность и эффективное использование принадлежащей ему собственности. Контроль деятельности учреждения в этой части осуществляется органом, осуществляющим полномочия собственника имущества.

Каждое учреждение должно быть оснащено оборудованием, аппаратурой и приборами, отвечающими требованиям санитарно-эпидемиологических правил и нормативов, стандартов, технических условий, других нормативных документов и обеспечивающими надлежащее качество государственных услуг в сфере среднего

профессионального образования.

Специальное оборудование, приборы и аппаратура должны использоваться строго по назначению в соответствии с эксплуатационными требованиями, содержаться в технически исправном состоянии.

10. 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.

Для удобства потребителей государственной услуги учреждение может предоставлять государственную услугу на базе других образовательных учреждений с обязательным выполнением всех требований законодательства.

Приостановление предоставления государственной услуги носит заявительный характер. Место за потребителем государственной услуги в образовательном учреждении сохраняется в следующих случаях:

на период болезни потребителя государственной услуги (при наличии подтверждающих документов);

в иных случаях отсутствия потребителя государственной услуги по уважительным причинам, доказанным им документально.

11. Требования к кадровому обеспечению исполнителя государственной услуги.

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

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 три года 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.

В целях проведения методической работы, направленной на совершенствование образовательного процесса, программ, форм и методов деятельности объединений, мастерства педагогических работников, в учреждении

создаются научно-методический и ученый советы. Порядок их работы определяется уставом учреждения.

12. Требования к уровню информационного обеспечения потребителей государственной услуги.

В состав информации о предоставляемой учреждением государственной услуге включаются:

характеристики государственной услуги;
наименование образовательных программ, реализуемых учреждением;
правила и условия эффективного и безопасного предоставления государственной услуги;

гарантийные обязательства учреждения, предоставляющего государственную услугу;

описание возможности влияния потребителей государственной услуги на качество предоставления государственной услуги;

описание возможности получения оценки качества предоставления государственной услуги со стороны потребителей государственной услуги;

установление взаимосвязи между предложенной государственной услугой и реальными потребностями ее потребителей.

Информирование потребителей государственной услуги осуществляется посредством:

размещения информации об учреждении в информационно-телекоммуникационной сети Интернет на официальном сайте учреждения;

информационных стендов, размещаемых в учреждении в доступных для потребителей государственной услуги местах;

тематических публикаций, радио- и телепередач.

Потребители государственной услуги вправе потребовать дополнительную информацию о предоставляемой государственной услуге.

Потребители государственной услуги должна быть обеспечена возможность ознакомления с ходом и содержанием образовательного процесса.

3. Осуществление контроля за соблюдением стандарта качества государственной услуги

13. 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.

14. 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.

15. 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

16. 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 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 обучающихся, освоивших программы повышения квалификации	отношение количества слушателей, получивших удостоверение о повышении квалификации, к общему количеству слушателей, приступивших к освоению программ повышения квалификации, $\times 100\%$	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, освоивших программы профессиональной переподготовки	отношение количества слушателей, получивших диплом о профессиональной переподготовке, к общему количеству слушателей, приступивших к освоению программ профессиональной переподготовки, $\times 100\%$	процентов
Доля слушателей, освоивших программы семинаров	отношение количества слушателей, освоивших программы семинаров к общему количеству слушателей, приступивших к освоению программ семинаров, $\times 100\%$	процентов

Доля педагогов, имеющих ученую степень	отношение количества педагогов с ученой степенью к общему количеству педагогов, реализующих образовательные программы x 100%	процентов
Доля педагогов, имеющих высшую и первую квалификационные категории	отношение численности педагогов, имеющих высшую и первую квалификационные категории, к общей численности педагогов x 100%	процентов