АДМИНИСТРАЦИЯ

МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ

ГОРОДСКОЙ ОКРУГ ЛЮБЕРЦЫ
МОСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

07.10.2022 № 4044-ПА

г. Люберцы

**Об утверждении стандартов качества услуг, предоставляемых муниципальными образовательными организациями городского округа Люберцы Московской области, подведомственными управлению образованием администрации городского округа Люберцы Московской области**

В соответствии с Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Федеральным законом от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», Уставом муниципального образования городской округ Люберцы Московской области, Постановлением Главы муниципального образования городской округ Люберцы Московской области от 13.09.2022 № 38-ПГ «О временном исполнении полномочий Главы муниципального образования городской округ Люберцы Московской области», Постановлением администрации муниципального образования городской округ Люберцы Московской области от 31.01.2018 № 228-ПА «Об утверждении Перечня государственных и муниципальных услуг, оказываемых администрацией городского округа Люберцы и муниципальными учреждениями, предоставление которых организуется по принципу «одного окна», в том числе на базе многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг», постановляю:

1. Утвердить:

1.1. Стандарт качества услуги «Реализация основных общеобразовательных программ начального общего образования» (прилагается).

1.2 Стандарт качества услуги «Реализация основных общеобразовательных программ основного общего образования» (прилагается).

1.3 Стандарт качества услуги «Реализация основных общеобразовательных программ среднего общего образования» (прилагается).

1.4. Стандарт качества услуги «Присмотр и уход» (прилагается).

1.5. Стандарт качества услуги «Реализация основных общеобразовательных программ дошкольного образования» (Прилагается).

1.6. Стандарт качества услуги «Реализация дополнительных общеобразовательных программ» (прилагается).

1.7. Стандарт качества услуги «Реализация основных профессиональных образовательных программ профессионального обучения - программ профессиональной подготовки по профессиям рабочих, должностям» (прилагается).

1.8. Стандарт качества услуги «Реализация дополнительных профессиональных программ повышения квалификации» (прилагается).

2. Опубликовать настоящее Постановление в средствах массовой информации и разместить на официальном сайте администрации в сети «Интернет».

3. Контроль за исполнением настоящего Постановления оставляю за собой.

Врип Главы городского округа В.М. Волков

|  |  |
| --- | --- |
|  | УтвержденПостановлением администрации муниципального образования городской округ Люберцы Московской областиот 07.10.2022 № 4044-ПА |

**Стандарт качества услуги**

**«Реализация основных общеобразовательных программ**

**начального общего образования»**

**1. Описание услуги, по которой формируется муниципальное задание.**

1.1. Стандарт качества услуги (далее - Стандарт) «Реализация основных общеобразовательных программ начального общего образования» (далее – услуга) разработан управлением образования администрации городского округа Люберцы Московской области.

1.2. Организациями, в отношении которых применяется Стандарт качества услуги, являются муниципальные общеобразовательные организации городского округа Люберцы Московской области, подведомственные управлению образованием администрации городского округа Люберцы Московской области (далее – общеобразовательные организации).

1.3. Предмет (содержание) услуги:

* предоставление общедоступного и бесплатного начального общего образования по основным общеобразовательным программам с выполнением требований федеральных государственных образовательных стандартов начального общего образования (далее – ФГОС НОО), в том числе образования детей с ограниченными возможностями здоровья.

1.4. Цели предоставления услуги:

* достижение обучающимися личностных, предметных и метапредметных результатов освоения основной образовательной программы начального общего образования, установленных ФГОС НОО, и перевод обучающихся на уровень основного общего образования;
* физическое, интеллектуальное и творческое развитие обучающегося;
* обучение всех граждан, проживающих на территории, закрепленной за общеобразовательной организацией, и достигших установленного законом возраста;
* удовлетворенность участников образовательного процесса качеством оказываемой услуги.

1.5. Результат предоставления услуги:

* получение начального общего образования.

1.6. Термины, определения, применяемые в настоящем Стандарте:

**Услуга** – услуга, оказываемая в интересах физического или юридического лица, общеобразовательными организациями в соответствии с муниципальным заданием.

**Качество оказания услуги** – совокупность характеристик услуги, определяющих ее способность удовлетворять установленные или предполагаемые потребности потребителя в отношении процесса, содержания, результата услуги.

**Стандарт оказания услуги** – обязательство общеобразовательных организаций по обеспечению возможности получения услуги в определённых объёмах и определённого качества.

**Потребители (получатели) услуги** – физические лица, имеющие право на получение услуги в соответствии с требованиями действующих нормативных правовых актов.

**Образование** – единый целенаправленный процесс воспитания и обучения, являющийся общественно значимым благом и осуществляемый в интересах человека, семьи, общества и государства, а также совокупность приобретаемых знаний, умений, навыков, ценностных установок, опыта деятельности и компетенции определенных объема и сложности в целях интеллектуального, духовно-нравственного, творческого, физического и (или) профессионального развития человека, удовлетворения его образовательных потребностей и интересов.

**Обучающийся** – физическое лицо, осваивающее образовательную программу.

**Обучающийся с ограниченными возможностями здоровья** – физическое лицо, имеющее недостатки в физическом и (или) психологическом развитии, подтвержденные психолого-медико-педагогической комиссией и препятствующие получению образования без создания специальных условий.

**Уровень образования** – завершенный цикл образования, характеризующийся определенной единой совокупностью требований.

**Федеральный государственный образовательный стандарт** – совокупность обязательных требований к образованию определенного уровня и (или) к профессии, специальности и направлению подготовки, утвержденных федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере образования.

**Качество образования** – комплексная характеристика образовательной деятельности и подготовки обучающегося, выражающая степень их соответствия федеральным государственным образовательным стандартам, образовательным стандартам, федеральным государственным требованиям и (или) потребностям физического или юридического лица, в интересах которого осуществляется образовательная деятельность, в том числе степень достижения планируемых результатов образовательной программы.

**Участники образовательных отношений** – обучающиеся, родители (законные представители) несовершеннолетних обучающихся, педагогические работники и их представители, организации, осуществляющие образовательную деятельность.

**Педагогический работник** – физическое лицо, которое состоит в трудовых, служебных отношениях с организацией, осуществляющей образовательную деятельность, и выполняет обязанности по обучению, воспитанию обучающихся и (или) организации образовательной деятельности.

**Образовательная программа** – нормативно-управленческий документ, характеризующий специфику содержания образования и особенности организации образовательного процесса.

**Адаптированная образовательная программа** – образовательная программа, адаптированная для обучения лиц с ограниченными возможностями здоровья с учетом особенностей их психофизического развития, индивидуальных возможностей и при необходимости обеспечивающая коррекцию нарушений развития и социальную адаптацию указанных лиц.

1.7. Правовыми основаниями предоставления услуги являются:

* Конституция Российской Федерации;
* Конвенция о правах ребенка;
* Трудовой кодекс Российской Федерации;
* Гражданский кодекс Российской Федерации;
* Закон Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
* Федеральный закон от 24.06.1999 № 120-ФЗ «Об основах системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних»;
* Федеральный закон Российской Федерации от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
* Федеральный закон Российской Федерации от 24.07.1998 № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»;
* Федеральный закон Российской Федерации от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
* Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
* Федеральный закон от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
* Постановление Правительства РФ от 18.09.2020 № 1490 «О лицензировании образовательной деятельности»;
* Постановление Главного государственного санитарного врача РФ от 28.09.2020 № 28 «Об утверждении санитарных правил СП 2.4.3648-20 «Санитарно-эпидемиологические требования к организациям воспитания и обучения, отдыха и оздоровления детей и молодежи»;
* Приказ Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 26.08.2010 № 761н «Об утверждении Единого квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и служащих, раздел «Квалификационные характеристики должностей работников образования»;
* Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 31.05.2021 № 286 «Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта начального общего образования»;
* Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 06.10.2009 № 373 «Об утверждении и введении в действие федерального государственного образовательного стандарта начального общего образования»;
* Приказ Минпросвещения России от 22.03.2021 № 115 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по основным общеобразовательным программам - образовательным программам начального общего, основного общего и среднего общего образования»;
* Приказ Минпросвещения России от 02.09.2020 № 458 «Об утверждении Порядка приема на обучение по образовательным программам начального общего, основного общего и среднего общего образования»;
* Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 12.03.2014 № 177 «Об утверждении Порядка и условий осуществления перевода обучающихся из одной организации, осуществляющей образовательную деятельность по образовательным программам начального общего, основного общего и среднего общего образования, в другие организации, осуществляющие образовательную деятельность по образовательным программам соответствующих уровня и направленности»;
* Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 23.08.2017 № 816 «Об утверждении Порядка применения организациями, осуществляющими образовательную деятельность, электронного обучения, дистанционных образовательных технологий при реализации образовательных программ»;
* Приказ Рособрнадзора от 14.08.2020 № 831 «Об утверждении Требований к структуре официального сайта образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" и формату представления информации»;
* Закон Московской области от 27.07.2013 № 94/2013-ОЗ «Об образовании»;
* Устав городского округа Люберцы Московской области;
* Положение об управлении образованием администрации городского округа Люберцы Московской области;
* постановление администрации городского округа Люберцы Московской области о закреплении муниципальных общеобразовательных организаций за территориями городского округа Люберцы Московской области;
* Уставы муниципальных общеобразовательных организаций городского округа Люберцы Московской области.

1.8. Потенциальные потребители услуги:

* физические лица в возрасте от шести лет и шести месяцев.

По заявлению родителей (законных представителей) детей учредитель образовательной организации вправе разрешить прием детей в образовательную организацию на обучение по образовательным программам начального общего образования в более раннем или более позднем возрасте.

1.9. Документы, необходимые для предоставления услуги:

* личное заявление родителя (законного представителя) ребенка при предъявлении оригинала документа, удостоверяющего личность родителя (законного представителя), либо оригинала документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина и лица без гражданства в Российской Федерации;
* свидетельство о рождении ребенка или документ, подтверждающий родство заявителя;
* свидетельство о регистрации ребенка по месту жительства или по месту пребывания на закрепленной территории или документ, содержащий сведения о регистрации ребенка по месту жительства или по месту пребывания на закрепленной территории;
* документ, подтверждающий право заявителя на пребывание в Российской Федерации (для детей, являющихся иностранными гражданами или лицами без гражданства);
* личное дело учащегося, выданное организацией, в которой он обучался ранее. При отсутствии личного дела зачисление потребителей услуги во 2-4 классы производится на основе фактических знаний, определяемых с помощью промежуточной аттестации, проводимой в организации.

**2. Порядок предоставления услуги.**

2.1. Услуга предоставляется бесплатно.

2.2. Услуга предоставляется в очной, очно-заочной, заочной формах.

2.3. Последовательность действий, необходимых для предоставления услуги:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№****п/п** | **Последовательность действий, необходимых для предоставления услуги**  | **Периодичность/срок** |
|  | Прием заявления осуществляется общеоб­разовательной организацией в электронной форме через портал государственных и муниципальных услуг Московской обла­сти.Заявления на зачисление в 1-й класс при­нимаются не позднее следующих периодов:* с 1 февраля по 30 июня текущего года – для граждан, проживающих на территории, закрепленной за общеобразовательной организацией;
* с 6 июля по 5 сентября текущего года – для граждан, не проживающих на территории, закрепленной за общеобразовательной организацией (при наличии свободных мест).

Прием и регистрация заявлений о приеме в Организацию в порядке перевода осу­ществляется в течение всего учебного года. | Срок регистрации заявления – 1 рабочий день. |
|  | Рассмотрение заявления. | Срок предоставления услуги:- не более 3 (трех) рабочих дней после завершения приема заявлений о приеме в первый класс детей, указанных в в подпунктах 2.2.1 - 2.2.4 пункта 2.2 Административного регламента, утвержденного Постановлением администрации городского округа Люберцы от 05.04.2022 № 1305-ПА (далее –АР);- не более 5 (пяти) рабочих дней после приема заявлений о приеме на обучение документов при зачислении детей, указанных в подпунктах 2.2.5 пункта 2.2 АР;* не более 3 (трех) рабочих дней, с даты регистрации заявления, в принимающей Организации при зачислении в порядке перевода детей, указанных в подпунктах 2.2.6, 2.2.7 пункта 2.2 АР.
 |
|  | Принятие решения об удовлетворении за­явления. |
|  | Приказ о зачислении/переводе. |
|  | Организация обучения по образовательной программе начального общего образова­ния. |

2.4. Перечень оснований для отказа в оказании (выполнении) услуги:

- отсутствие свободных мест в Организации;

- несоответствие информации, которая содержится в документах, представленных родителями (законными представителями), сведениям, полученным в результате межведомственного информационного взаимодействия;

- отзыв запроса по инициативе заявителя.

2.5. Основания для приостановления предоставления услуги отсутствуют.

2.6. Основания для досрочного прекращения оказания услуги:

* по инициативе родителей (законных представителей) обучающегося;
* исключение услуги из общероссийского базового (отраслевого) перечня государственных и муниципальных услуг, оказываемых и выполняемых муниципальными учреждениями;
* приостановление действия лицензии или аннулирование лицензии, в случаях, предусмотренных постановлением Постановление Правительства РФ от 18.09.2020 № 1490 «О лицензировании образовательной деятельности»;
* перераспределение полномочий, повлекших исключение из компетенции учреждения полномочий по оказанию услуги;
* ликвидация общеобразовательной организации.

2.7. В случае отказа в оказании услуги в связи с отсутствием свободных мест в общеобразовательной организации, родители (законные представители) ребенка могут обратиться в управление образованием администрации городского округа Люберцы Московской области с целью предоставления информации о наличии свободных мест и обеспечения приема ребенка в одну из других общеобразовательных организаций.

**3. Требования к сроку предоставления услуги.**

3.1. Срок непосредственного оказания услуги – с момента зачисления в общеобразовательную организацию на период нормативных сроков освоения основных общеобразовательных программ начального общего образования.

**4. Требование к материально-техническому обеспечению предоставления услуги.**

| **Параметр** | **Требование** | **Регламентирующий документ** |
| --- | --- | --- |
| Территория об­щеобразова­тельной органи­зации  | Территория общеобразовательной ор­ганизации озеленена, огорожена, оснащена наружным искусственным освещением, выделены сле­дующие зоны: зона отдыха, физкультурно-спортивная и хозяйственная. | Постановление Главного государственного санитарного врача РФ от 28.09.2020 № 28 «Об утверждении санитарных правил СП 2.4.3648-20 «Санитарно-эпидемиологические требования к организациям воспитания и обучения, отдыха и оздоровления детей и молодежи» |
| Зданиеи помещения | Здания общеобразовательной органи­зации размещаются в зоне жилой за­стройки. Здания и помещения, в ко­торых предоставляется услуга, должны соответ­ствовать действующим строительным, проти­вопожарным, санитарно-гигиениче­ским нормам и правилам, требова­ниям законодательства об обеспече­нии доступности услуги и должны быть защи­щены от воздействия факто­ров, отрицательно влияющих на качество предоставляемой услуги (по­вышенная темпе­ратура воз­духа, влажность воздуха, за­пыленность, загрязненность, шум и т.п.). Обучающиеся начальной обще­образовательной школы обучаются в закрепленных за каждым классом учебных помещениях. В общеобразо­вательных организациях предусмот­рены помещения для организации пи­тания, спортивный и актовый залы, библиотека, помещения для медицин­ского обслуживания. |
| Оборудование | Каждая общеобразовательная органи­зация должна быть оснащена обору­дованием, аппаратурой и приборами, отвечающими требованиям СанПиН, стандартов, технических условий, других нормативных документов и обеспечивающими надлежащее каче­ство услуг в сфере общего образова­ния.Специальное оборудование, приборы и аппаратура используется строго по назначению в соответствии с эксплу­атационными документами, содер­жится в технически исправ­ном состо­янии, которое систематически прове­ряется. Неисправное специальное оборудование, приборы и аппаратура должны быть заменены, отремонти­рованы (если они подлежат ремонту) или изъяты из эксплуатации. |
| Мебель | Каждый учащийся обеспечивается удобным рабочим местом за партой или столом в соответствии с его ро­стом и состоянием зрения и слуха. Для подбора мебели соответственно росту обучающихся производится ее цветовая маркировка. Основным видом ученической ме­бели для обучающихся начального общего образования является школь­ная парта, обеспеченная регулятором наклона поверхности рабочей плос­кости. |
| Температурный режим | Общеобразовательная организация оснащена системами тепло­снабже­ния и вентиляции, обеспечивающими тем­пера­турный режим: в учебных по­мещениях и кабинетах, кабинетах психолога, лабораториях, актовом зале, столовой, рекреациях, библио­теке, вестибюле, гардеробе темпера­тура составляет 18-24°C; в спортзале и комнатах для проведения секцион­ных заня­тий, мастерских – 17-20°C; помещениях интерната – 20-24°C; медицинских кабине­тах, раздеваль­ных комнатах спортивного зала – 20-22°C, душевых – 25°C, санитарных узлах – 19-21°C. Для контроля тем­пературного режима учебные поме­щения должны быть оснащены быто­выми термометрами. |
| Медицинское обслуживание | Медицинское обслуживание уча­щихся в общеобразовательной орга­низации обеспечивается медицин­ским персо­налом, на основе договора с медицинской организацией. Обуча­ющиеся допускаются к занятиям в общеобразовательной организации после перенесенного заболевания только при наличии справки врача-педиатра. |
| Организацияпитания | В общеобразовательной организации должно быть предусмотрено поме­щение для питания обучающихся, а также для хранения и приготовления пищи. Питание обучающихся обеспе­чивают организации общественного питания в со­ответствии с требовани­ями СанПиН 2.3/2.4.3590-20. | Постановление Главного государственного санитарного врача РФ от 27.10.2020 № 32 «Об утверждении санитарно-эпидемиологических правил и норм СанПиН 2.3/2.4.3590-20 «Санитарно-эпидемиологические требования к организации общественного питания населения» |
| Библиотечный фонд | Библиотечный фонд должен быть укомплектован печатными и (или) электронными учебными изданиями (включая учебники и учебные посо­бия), методическими и периодиче­скими изданиями по всем входящим в реализуемые основные образователь­ные программы учебным предметам, курсам, дисциплинам (модулям). Нормы обеспеченности образова­тельной деятельности учебными из­даниями в рас­чете на одного обуча­ющегося по основной образователь­ной программе устанавливаются со­ответствующими федеральными гос­ударственными образовательными стандартами. Список учебников опре­деляется утвержденным феде­ральным перечнем учебников и учебных пособий, рекомендуемых/ допущенных к использованию в об­разовательном процессе. | Федеральный закон от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об об­разовании в Российской Фе­дера­ции»; статья 18 |

**5. Требование к информационному обеспечению потребителей услуги.**

| **Способ получе­ния потребите­лем информации о услуге** | **Требование** | **Периодичность обнов­ления информации** |
| --- | --- | --- |
| Через официаль­ный сайт общеоб­разова­тельной ор­ганизации в сети «Интернет» | Информационное обеспечение осуществляется в соответ­ствии с требованиями дей­ствующего за­конодательства РФ в сфере за­щиты прав по­требителей.Информация является откры­той и общедоступной. Основ­ными требованиями к инфор­мирова­нию являются:* достоверность предостав­лен­ной информации;
* четкость в изложении ин­фор­мации;
* полнота информации;
* удобство и доступность по­лучения информации;
* оперативность предоставле­ния информации.
 | Информация и доку­менты, указанные в ча­сти 2 статьи 29 Феде­рального закона от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Рос­сийской Федера­ции», подлежат размеще­нию на официальных сайтах общеобразовательных организаций в сети «Интернет» и обновле­нию в течение 10 рабо­чих дней со дня их со­здания, получения или внесения в них соответ­ствующих изменений |
| На информацион­ных стендах обще­образова­тельной организа­ции |
| В средствах мас­совой информации |

**6. Требования к организации учета мнения потребителей услуги.**

| **№****п/п** | **Параметр** | **Требование** | **Периодичность** |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Письменные обращения граждан | В общеобразовательной организа­ции организованы прием, реги­стра­ция, рассмотрение письмен­ных предложений, заявлений, жа­лоб граждан и подготовка в уста­нов­ленный срок ответов на них | По мере поступления |
|  | Опросыпотребителей  | В общеобразовательной организа­ции организуются опросы среди со­вершеннолетних граждан Рос­сийской Федерации, постоянно проживающих на территории г.о. Люберцы и участвующих в по­лучении услуги родителей. Участие в опросе яв­ляется свободным и доброволь­ным, никто не может быть при­нужден к выражению своего мне­ния или отказу от него.Изучение мнения населения осу­ществляется по необходимо­сти, но не реже одного раза в год. За­полнение респондентом более чем одной анкеты или опросного ли­ста не допускается. | Не реже 1 раза в год |

**7. Требования к кадровому составу, необходимому для предоставления услуги, и к квалификации работников, обеспечивающих предоставление услуги.**

7.1. Предоставление услуги осуществляет персонал в соответствии со штатным расписанием. Численность штатных единиц общеобразовательной организации регулируется приказом Министерства образования Московской области от 15.05.2009 № 1114 «Об утверждении примерных типовых штатных расписаний государственных образовательных учреждений Московской области и муниципальных образовательных учреждений в Московской области в части реализации ими основных общеобразовательных программ».

7.2. Работники общеобразовательной организации должны иметь профессиональную квалификацию, соответствующую требованиям квалификационной характеристики по должности и полученной специальности, подтвержденную соответствующими документами об уровне образования и (или) квалификации, обладать знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных на них обязанностей, педагогические работники обязаны систематически повышать свой профессиональный уровень, не реже чем раз в 3 года проходить обучение на курсах переподготовки и повышения квалификации. У специалистов каждой категории должны быть должностные инструкции, устанавливающие их обязанности и права. Наряду с соответствующей квалификацией и профессионализмом все сотрудники общеобразовательной организации должны обладать высокими моральными качествами, чувством ответственности. При оказании Услуг работники общеобразовательной организации должны проявлять к обучающимся и их родителям (законным представителям) максимальную вежливость, внимание, выдержку, предусмотрительность, терпение.

7.3. Требования к квалификации педагогических работников общеобразовательных организаций в соответствии с приказом Минздравсоцразвития РФ от 26.08.2010 № 761н «Об утверждении Единого квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и служащих, раздел «Квалификационные характеристики должностей работников образования»:

| **Должность** | **Требования** |
| --- | --- |
| Директор | Высшее профессиональное образование по направлениям подготовки «Государственное и муниципальное управле­ние», «Менеджмент», «Управление персоналом» и стаж работы на педагогических должностях не менее 5 лет, или высшее профессиональное образование и дополни­тельное профессиональное образование в области госу­дарственного и муниципального управления или ме­неджмента и экономики и стаж работы на педагогических или руководящих должностях – не менее 5 лет. |
| Заместительдиректора | Высшее профессиональное образование по направлениям подготовки «Государственное и муниципальное управле­ние», «Менеджмент», «Управление персоналом» и стаж работы на педагогических должностях не менее 5 лет, или высшее профессиональное образование и дополни­тельное профессиональное образование в области госу­дарственного и муниципального управления или ме­неджмента и экономики и стаж работы на педагогических или руководящих должностях – не менее 5 лет. |
| Учитель | Высшее профессиональное образование или среднее профессиональное образование по направлению подго­товки «Образование и педагогика» или в области, соот­ветствующей преподаваемому предмету, без предъявле­ния требований к стажу работы, либо высшее профессио­нальное образование или среднее профессиональное об­разование и дополнительное профессиональное образо­вание по направлению деятельности в образовательном учреждении без предъявления требований к стажу ра­боты. |
| Воспитатель | Высшее профессиональное образование или среднее профессиональное образование по направлению подго­товки «Образование и педагогика» без предъявления тре­бований к стажу работы либо высшее профессиональное образование или среднее профессиональное образование и дополнительное профессиональное образование по направлению подготовки «Образование и педагогика» без предъявления требований к стажу работы. |
| Педагог-органи­затор | Высшее профессиональное образование или среднее профессиональное образование по направлению подго­товки «Образование и педагогика» или в области, соот­ветствующей профилю работы без предъявления требо­ваний к стажу работы. |
| Социальныйпедагог | Высшее профессиональное образование или среднее профессиональное образование по направлениям подго­товки «Образование и педагогика», «Социальная педаго­гика» без предъявления требований к стажу работы. |
| Учитель дефек­толог, учитель-логопед | Высшее профессиональное образование в области дефек­тологии без предъявления требований к стажу работы. |
| Педагог-психолог | Высшее профессиональное образование или среднее профессиональное образование по направлению подго­товки «Педагогика и психология» без предъявления тре­бований к стажу работы либо высшее профессиональное образование или среднее профессиональное образование и дополнительное профессиональное образование по направлению подготовки «Педагогика и психология» без предъявления требований к стажу работы. |
| Педагог-библио­текарь | Высшее профессиональное (педагогическое, библиотеч­ное) образование без предъявления требований к стажу работы. |
| Педагогдополнительного образования | Высшее профессиональное образование или среднее профессиональное образование в области, соответству­ющей профилю кружка, секции, студии, клубного и иного детского объединения без предъявления требова­ний к стажу работы либо высшее профессиональное об­разование или среднее профессиональное образование и дополнительное профессиональное образование по направлению «Образование и педагогика» без предъяв­ления требований к стажу работы. |
| Инструкторпо физическойкультуре | Высшее профессиональное образование или среднее профессиональное образование в области физкультуры и спорта без предъявления требований к стажу работы либо высшее или среднее профессиональное образование и дополнительное профессиональное образование в обла­сти физкультуры и спорта, доврачебной помощи без предъявления требований к стажу работы. |
| Тьютор | Высшее профессиональное образование по направлению подготовки «Образование и педагогика» и стаж педаго­гической работы – не менее 2 лет. |

7.4. К педагогической деятельности не допускаются лица:

* лишенные права заниматься деятельностью в соответствии с вступившим в законную силу приговором суда;
* 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, половой неприкосновенности и половой свободы 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;
* имеющие неснятую или непогашенную судимость за умышленные тяжкие и особо тяжкие преступления;
* признанные недееспособными в установленном федеральным законом порядке;
* имеющие заболевания, предусмотренные перечнем, утверждаемым федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке государственной политики и нормативно-правовому регулированию в области здравоохранения.

**8. Порядок подачи, регистрации и рассмотрения жалоб на недостаточные доступность и качество услуги, на несоблюдение стандарта услуги.**

8.1. Обжаловать нарушение требований настоящего Стандарта может любое лицо, являющееся законным представителем потребителя услуги (далее – заявитель).

8.2. Жалобы на нарушение настоящего Стандарта могут направляться заявителями как непосредственно в общеобразовательную организацию, так и в управление образованием администрации городского округа Люберцы Московской области и администрацию городского округа Люберцы Московской области.

8.3. Жалоба подается в письменной форме, в том числе при личном приеме заявителя, или в электронном виде.

8.4. Жалоба должна содержать:

а) наименование общеобразовательной организации, предоставляющей услугу, должностного лица общеобразовательной организации, предоставляющего услугу, его руководителя и (или) работника, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

б) фамилию, имя, отчество (при наличии), сведения о месте жительства заявителя – физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя – юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю (за исключением случая, когда жалоба направляется способом, указанным в электронной форме);

в) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) общеобразовательной организации, должностного лица общеобразовательной организации;

г) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действиями (бездействием) общеобразовательной организации, должностного лица общеобразовательной организации. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

8.5. В случае если жалоба подается через представителя заявителя, также представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя. В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени заявителя, может быть представлена:

а) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность (для физических лиц);

б) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность, заверенная печатью заявителя (при наличии печати) и подписанная руководителем заявителя или уполномоченным этим руководителем лицом (для юридических лиц);

в) копия решения о назначении или об избрании либо приказа о назначении физического лица на должность, в соответствии с которым такое физическое лицо обладает правом действовать от имени заявителя без доверенности.

8.6. Жалоба, поступившая в общеобразовательную организацию, предоставляющую услугу, управление образованием администрации городского округа Люберцы Московской области или администрацию городского округа Люберцы Московской области, подлежит регистрации не позднее следующего за днем ее поступления рабочего дня. Жалоба рассматривается в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации.

8.7. В случае если жалоба подана заявителем в организацию, в компетенцию которой не входит принятие решения по жалобе, в течение 3 рабочих дней со дня ее регистрации организация направляет жалобу в уполномоченный на ее рассмотрение орган и в письменной форме информирует заявителя о перенаправлении жалобы.

8.8. По результатам рассмотрения жалобы принимается решение об удовлетворении жалобы либо об отказе в ее удовлетворении.

8.9. При удовлетворении жалобы общеобразовательная организация, предоставляющая услугу, управление образованием администрации городского округа Люберцы Московской области, администрация городского округа Люберцы Московской области принимают исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений не позднее 5 рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

8.10. Ответ по результатам рассмотрения жалобы направляется заявителю не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в письменной форме.

8.11. Уполномоченная на рассмотрение жалобы общеобразовательная организация, предоставляющая услугу, управление образованием администрации городского округа Люберцы Московской области, администрация городского округа Люберцы Московской области отказывают в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

а) наличие вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;

б) подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

в) наличие решения по жалобе, принятого ранее в соответствии с требованиями настоящего Стандарта в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

8.12. Уполномоченная на рассмотрение жалобы общеобразовательная организация, предоставляющая услугу, управление образованием администрации городского округа Люберцы Московской области, администрация городского округа Люберцы Московской области вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

а) наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, работника, а также членов его семьи;

б) отсутствие возможности прочитать какую-либо часть текста жалобы, фамилию, имя, отчество (при наличии) и (или) почтовый адрес заявителя, указанные в жалобе.

8.13. Уполномоченная на рассмотрение жалобы общеобразовательная организация, предоставляющая услугу, управление образованием администрации городского округа Люберцы Московской области, администрация городского округа Люберцы Московской области сообщают заявителю об оставлении жалобы без ответа в течение 3 рабочих дней со дня регистрации жалобы.

**9. Порядок контроля качества услуги.**

9.1. Контроль качества услуги осуществляется посредством процедур внутреннего и внешнего контроля.

9.2. Внутренний контроль осуществляет руководитель общеобразовательной организации и уполномоченные им должностные лица. Перечень должностных лиц, осуществляющих контроль, а также периодичность осуществления такого контроля устанавливается локальным нормативным актом общеобразовательной организации.

9.3. Внешний контроль осуществляется управлением образованием администрации городского округа Люберцы Московской области и другими контролирующими органами (организациями), включает в себя контроль соответствия качества фактически предоставляемой услуги настоящему Стандарту.

9.4. Внешний контроль проводится в присутствии руководителя общеобразовательной организации, оказывающей услугу (его заместителя).

9.5. Плановый контроль проводится в соответствии с планами контролирующих органов (организаций).

9.6. Основанием для проведения внепланового контроля является обращение граждан на несоблюдение полноты и качества предоставления услуги, порядка предоставления услуги.

9.7. По результатам проверки составляется акт проверки общеобразовательной организации, оказывающей услугу.

9.8. В случае выявления нарушений Стандарта руководитель проверяемой общеобразовательной организации привлекается к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

|  |  |
| --- | --- |
|  | УтвержденПостановлением администрации муниципального образования городской округ Люберцы Московской областиот 07.10.2022 № 4044-ПА |

**Стандарт качества услуги**

**«Реализация основных общеобразовательных программ**

**основного общего образования»**

**1. Описание услуги, по которой формируется муниципальное задание.**

1.1. Стандарт качества услуги (далее – Стандарт) «Реализация основных общеобразовательных программ основного общего образования» (далее – услуга) разработан управлением образованием администрации городского округа Люберцы Московской области.

1.2. Организациями, в отношении которых применяется Стандарт качества услуги, являются муниципальные общеобразовательные организации городского округа Люберцы Московской области, подведомственные управлению образованием администрации городского округа Люберцы Московской области (далее – общеобразовательные организации).

1.3. Предмет (содержание) услуги:

* предоставление общедоступного и бесплатного основного общего образования по основным общеобразовательным программам с выполнением требований федеральных государственных образовательных стандартов основного общего образования (далее – ФГОС ООО), в том числе образования детей с ограниченными возможностями здоровья.

1.4. Цели предоставления услуги:

* достижение обучающимися личностных, предметных и метапредметных результатов освоения основной образовательной программы основного общего образования, установленных ФГОС ООО;

- физическое, интеллектуальное и творческое развитие обучающегося; прирост индивидуальных показателей развития физических, интеллектуальных и творческих качеств обучающегося;

* обучение всех граждан, проживающих на территории, закрепленной за общеобразовательной организацией, и достигших установленного законом возраста;
* удовлетворенность участников образовательного процесса качеством оказываемой услуги.

1.5. Результат предоставления услуги:

* получение основного общего образования.

1.6. Термины, определения, применяемые в настоящем Стандарте:

**Услуга** – услуга, оказываемая в интересах физического или юридического лица, общеобразовательными организациями в соответствии с муниципальным заданием.

**Качество оказания услуги** – совокупность характеристик услуги, определяющих ее способность удовлетворять установленные или предполагаемые потребности потребителя в отношении процесса, содержания, результата услуги.

**Стандарт оказания услуги** – обязательство общеобразовательных организаций по обеспечению возможности получения услуги в определённых объёмах и определённого качества.

**Потребители (получатели) услуги** – физические лица, имеющие право на получение услуги в соответствии с требованиями действующих нормативных правовых актов.

**Образование** – единый целенаправленный процесс воспитания и обучения, являющийся общественно значимым благом и осуществляемый в интересах человека, семьи, общества и государства, а также совокупность приобретаемых знаний, умений, навыков, ценностных установок, опыта деятельности и компетенции определенных объема и сложности в целях интеллектуального, духовно-нравственного, творческого, физического и (или) профессионального развития человека, удовлетворения его образовательных потребностей и интересов.

Обучающийся – физическое лицо, осваивающее образовательную программу.

**Обучающийся с ограниченными возможностями здоровья** – физическое лицо, имеющее недостатки в физическом и (или) психологическом развитии, подтвержденные психолого-медико-педагогической комиссией и препятствующие получению образования без создания специальных условий.

Уровень образования – завершенный цикл образования, характеризующийся определенной единой совокупностью требований.

Федеральный государственный образовательный стандарт – совокупность обязательных требований к образованию определенного уровня и (или) к профессии, специальности и направлению подготовки, утвержденных федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере образования.

Качество образования – комплексная характеристика образовательной деятельности и подготовки обучающегося, выражающая степень их соответствия федеральным государственным образовательным стандартам, образовательным стандартам, федеральным государственным требованиям и (или) потребностям физического или юридического лица, в интересах которого осуществляется образовательная деятельность, в том числе степень достижения планируемых результатов образовательной программы.

Участники образовательных отношений – обучающиеся, родители (законные представители) несовершеннолетних обучающихся, педагогические работники и их представители, организации, осуществляющие образовательную деятельность.

**Педагогический работник** – физическое лицо, которое состоит в трудовых, служебных отношениях с организацией, осуществляющей образовательную деятельность, и выполняет обязанности по обучению, воспитанию обучающихся и (или) организации образовательной деятельности.

**Образовательная программа** – нормативно-управленческий документ, характеризующий специфику содержания образования и особенности организации образовательного процесса.

**Адаптированная образовательная программа** – образовательная программа, адаптированная для обучения лиц с ограниченными возможностями здоровья с учетом особенностей их психофизического развития, индивидуальных возможностей и при необходимости обеспечивающая коррекцию нарушений развития и социальную адаптацию указанных лиц.

1.7. Правовыми основаниями предоставления услуги являются:

* Конституция Российской Федерации;
* Конвенция о правах ребенка;
* Трудовой кодекс Российской Федерации;
* Гражданский кодекс Российской Федерации;
* Закон Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
* Федеральный закон от 24.06.1999 № 120-ФЗ «Об основах системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних»;
* Федеральный закон Российской Федерации от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
* Федеральный закон Российской Федерации от 24.07.1998 № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»;
* Федеральный закон Российской Федерации от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
* Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
* Федеральный закон от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
* Постановление Правительства РФ от 18.09.2020 № 1490 «О лицензировании образовательной деятельности»;
* Постановление Главного государственного санитарного врача РФ от 28.09.2020 № 28 «Об утверждении санитарных правил СП 2.4.3648-20 «Санитарно-эпидемиологические требования к организациям воспитания и обучения, отдыха и оздоровления детей и молодежи»;
* Приказ Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 26.08.2010 № 761н «Об утверждении Единого квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и служащих, раздел «Квалификационные характеристики должностей работников образования»;
* приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 31.05.2021 № 287 «Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта основного общего образования»;
* Приказ Министерства образования и науки РФ от 17.12. 2010 № 1897 «Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта основного общего образования»;
* Приказ Минпросвещения России от 22.03.2021 № 115 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по основным общеобразовательным программам - образовательным программам начального общего, основного общего и среднего общего образования»;
* Приказ Минпросвещения России от 02.09.2020 № 458 «Об утверждении Порядка приема на обучение по образовательным программам начального общего, основного общего и среднего общего образования»;
* Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 12.03.2014 № 177 «Об утверждении Порядка и условий осуществления перевода обучающихся из одной организации, осуществляющей образовательную деятельность по образовательным программам начального общего, основного общего и среднего общего образования, в другие организации, осуществляющие образовательную деятельность по образовательным программам соответствующих уровня и направленности»;
* Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 23.08.2017 № 816 «Об утверждении Порядка применения организациями, осуществляющими образовательную деятельность, электронного обучения, дистанционных образовательных технологий при реализации образовательных программ»;
* Приказ Рособрнадзора от 14.08.2020 № 831 «Об утверждении Требований к структуре официального сайта образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" и формату представления информации»;
* Закон Московской области от 27.07.2013 № 94/2013-ОЗ «Об образовании»;
* Устав городского округа Люберцы Московской области;
* Положение об управлении образованием администрации городского округа Люберцы Московской области;
* постановление администрации городского округа Люберцы Московской области о закреплении муниципальных общеобразовательных организаций за территориями городского округа Люберцы Московской области;
* Уставы муниципальных общеобразовательных организаций городского округа Люберцы Московской области.

1.8. Потенциальные потребители услуги:

 - физические лица. Обучение по основным общеобразовательным программам – образовательным программам основного общего образования начинается после освоения основной общеобразовательной программы – образовательной программы начального общего образования при отсутствии противопоказаний по состоянию здоровья.

1.9. Документы, необходимые для предоставления услуги:

* личное заявление родителя (законного представителя) ребенка при предъявлении оригинала документа, удостоверяющего личность родителя (законного представителя), либо оригинала документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина и лица без гражданства в Российской Федерации;
* свидетельство о рождении ребенка или документ, подтверждающий родство заявителя;
* свидетельство о регистрации ребенка по месту жительства или по месту пребывания на закрепленной территории или документ, содержащий сведения о регистрации ребенка по месту жительства или по месту пребывания на закрепленной территории;
* документ, подтверждающий право заявителя на пребывание в Российской Федерации (для детей, являющихся иностранными гражданами или лицами без гражданства);
* личное дело учащегося, выданное организацией, в которой он обучался ранее. При отсутствии личного дела зачисление потребителей услуги в 5-9 классы производится на основе фактических знаний, определяемых с помощью промежуточной аттестации, проводимой в общеобразовательной организации;
* при переводе из одной общеобразовательной организации в другую документы, содержащие информацию об успеваемости обучающегося в текущем учебном году (выписка из классного журнала с текущими отметками и результатами промежуточной аттестации), заверенные печатью исходной организации и подписью ее руководителя (уполномоченного им лица).

**2. Порядок предоставления услуги.**

2.1. Услуга предоставляется бесплатно.

2.2. Услуга предоставляется в очной, очно-заочной, заочной формах.

2.3. Последовательность действий, необходимых для предоставления услуги:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№****п/п** | **Последовательность действий, необходимых для предоставления услуги**  | **Периодичность/срок** |
|  | Прием заявления осуществляется общеоб­разовательной организацией в электрон­ной форме через портал государственных и муниципальных услуг Московской обла­сти.Прием и регистрация заявлений о приеме в общеобразовательную организацию в по­рядке перевода осуществляется в течение всего учебного года. | Срок регистрации заявления – 1 рабочий день. |
|  | Рассмотрение заявления. | Срок предоставления услуги:не более 3 рабочих дней с даты регистрации Заявления, в при­нимающей Организации. |
|  | Принятие решения об удовлетворении за­явления. |
|  | Приказ о зачислении/переводе. |
|  | Организация обучения по образовательной программе основного общего образования. |

В соответствии с пунктом 9 распоряжения Министерства образования Московской области от 10.02.2014 № 2 «Об утверждении порядка и случаев организации индивидуального отбора при приеме либо переводе в государственные образовательные организации в Московской области и муниципальные образовательные организации в Московской области для получения основного общего и среднего общего образования с углубленным изучением отдельных учебных предметов и (или) для профильного обучения» образовательная организация самостоятельно определяет правила индивидуального отбора, устанавливает сроки подачи родителями (законными представителями) заявления, сроки проведения индивидуального отбора, сроки информирования об итогах индивидуального отбора.

2.4. Перечень оснований для отказа в оказании (выполнении) услуги:

Отсутствие свободных мест в Организации.

Несоответствие информации, которая содержится в документах, представленных родителями (законными представителями), сведениям, полученным в результате межведомственного информационного взаимодействия.

Отзыв запроса по инициативе заявителя.

2.5. Основания для приостановления предоставления услуги отсутствуют.

2.6. Основания для досрочного прекращения оказания услуги:

* по инициативе родителей (законных представителей) обучающегося;
* исключение услуги из общероссийского базового (отраслевого) перечня государственных и муниципальных услуг, оказываемых и выполняемых муниципальными учреждениями;
* приостановление действия лицензии или аннулирование лицензии, в случаях, предусмотренных Постановлением Правительства РФ от 18.09.2020 № 1490 «О лицензировании образовательной деятельности»;
* перераспределение полномочий, повлекших исключение из компетенции учреждения полномочий по оказанию услуги;
* ликвидация общеобразовательной организации.

2.7. В случае отказа в оказании услуги в связи с отсутствием свободных мест в общеобразовательной организации, родители (законные представители) ребенка могут обратиться в управление образованием администрации городского округа Люберцы Московской области с целью предоставления информации о наличии свободных мест и обеспечения приема ребенка в одну из других общеобразовательных организаций.

**3. Требования к сроку предоставления услуги.**

3.1. Срок непосредственного оказания услуги – с момента зачисления в общеобразовательную организацию на период нормативных сроков освоения основных общеобразовательных программ основного общего образования.

**4. Требование к материально-техническому обеспечению предоставления услуги.**

| **Параметр** | **Требование** | **Регламентирующий документ** |
| --- | --- | --- |
| Территория об­щеобразова­тельной органи­зации  | Территория общеобразовательной ор­ганизации озеленена, огорожена, оснащена наружным искусственным освещением, выделены сле­дующие зоны: зона отдыха, физкультурно-спортивная и хозяйственная. | Постановление Главного государственного санитарного врача РФ от 28.09.2020 № 28 «Об утверждении санитарных правил СП 2.4.3648-20 «Санитарно-эпидемиологические требования к организациям воспитания и обучения, отдыха и оздоровления детей и молодежи» |
| Зданиеи помещения | Здания общеобразовательной органи­зации размещаются в зоне жилой за­стройки. Здания и помещения, в ко­торых предоставляется услуга, должны соответ­ствовать действующим строительным, проти­вопожарным, санитарно-гигиениче­ским нормам и правилам, требова­ниям законодательства об обеспече­нии доступности услуги и должны быть защи­щены от воздействия факто­ров, отрицательно влияющих на качество предоставляемой услуги (по­вышенная темпе­ратура воз­духа, влажность воздуха, за­пыленность, загрязненность, шум и т.п.). В общеобразо­вательных организациях предусмот­рены помещения для организации пи­тания, спортивный и актовый залы, библиотека, помещения для медицин­ского обслуживания. Для обучающихся основного общего образования организуется образовательная деятельность по классно-кабинетной системе. В кабинетах химии, физики, биологии должны быть оборудованы лаборантские. |
| Оборудование | Каждая общеобразовательная органи­зация должна быть оснащена обору­дованием, аппаратурой и приборами, отвечающими требованиям СанПиН, стандартов, технических условий, других нормативных документов и обеспечивающими надлежащее каче­ство услуг в сфере общего образова­ния.Специальное оборудование, приборы и аппаратура используется строго по назначению в соответствии с эксплу­атационными документами, содер­жится в технически исправ­ном состо­янии, которое систематически прове­ряется. Неисправное специальное оборудование, приборы и аппаратура должны быть заменены, отремонти­рованы (если они подлежат ремонту) или изъяты из эксплуатации. |
| Мебель | Каждый учащийся обеспечивается удобным рабочим местом за партой или столом в соответствии с его ро­стом и состоянием зрения и слуха. Для подбора мебели соответственно росту обучающихся производится ее цветовая маркировка.  |
| Температурный режим | Общеобразовательная организация оснащена системами тепло­снабже­ния и вентиляции, обеспечивающими тем­пера­турный режим: в учебных по­мещениях и кабинетах, кабинетах психолога, лабораториях, актовом зале, столовой, рекреациях, библио­теке, вестибюле, гардеробе темпера­тура составляет 18-24°C; в спортзале и комнатах для проведения секцион­ных заня­тий, мастерских – 17-20°C; помещениях интерната – 20-24°C; медицинских кабине­тах, раздеваль­ных комнатах спортивного зала – 20-22°C, душевых – 25°C, санитарных узлах – 19-21°C. Для контроля тем­пературного режима учебные поме­щения должны быть оснащены быто­выми термометрами. |
| Медицинское обслуживание | Медицинское обслуживание уча­щихся в общеобразовательной орга­низации обеспечивается медицин­ским персо­налом, на основе договора с медицинской организацией. Обуча­ющиеся допускаются к занятиям в общеобразовательной организации после перенесенного заболевания только при наличии справки врача-педиатра. |
| Организацияпитания | В общеобразовательной организации должно быть предусмотрено поме­щение для питания обучающихся, а также для хранения и приготовления пищи. Питание обучающихся обеспе­чивают организации общественного питания в со­ответствии с требовани­ями СанПиН 2.3/2.4.3590-20. | Постановление Главного государственного санитарного врача РФ от 27.10.2020 № 32 «Об утверждении санитарно-эпидемиологических правил и норм СанПиН 2.3/2.4.3590-20 «Санитарно-эпидемиологические требования к организации общественного питания населения» |
| Библиотечный фонд | Библиотечный фонд должен быть укомплектован печатными и (или) электронными учебными изданиями (включая учебники и учебные посо­бия), методическими и периодиче­скими изданиями по всем входящим в реализуемые основные образователь­ные программы учебным предметам, курсам, дисциплинам (модулям). Нормы обеспеченности образова­тельной деятельности учебными из­даниями в рас­чете на одного обуча­ющегося по основной образователь­ной программе устанавливаются со­ответствующими федеральными гос­ударственными образовательными стандартами. Список учебников опре­деляется утвержденным феде­ральным перечнем учебников и учебных пособий, рекомендуемых/ допущенных к использованию в об­разовательном процессе. | Федеральный закон от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об об­разовании в Российской Фе­дера­ции»; статья 18 |

**5. Требование к информационному обеспечению потребителей услуги.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Способ получе­ния потребите­лем информации об услуге**  | **Требование** | **Периодичность обнов­ления информации** |
| Через официаль­ный сайт общеоб­разова­тельной ор­ганизации в сети «Интернет» | Информационное обеспечение осуществляется в соответ­ствии с требованиями дей­ствующего за­конодательства РФ в сфере за­щиты прав по­требителей.Информация является откры­той и общедоступной. Основ­ными требованиями к инфор­мирова­нию являются:* достоверность предостав­лен­ной информации;
* четкость в изложении ин­фор­мации;
* полнота информации;
* удобство и доступность по­лучения информации;
* оперативность предоставле­ния информации.
 | Информация и доку­менты, указанные в ча­сти 2 статьи 29 Феде­рального закона от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Рос­сийской Федера­ции», подлежат размеще­нию на официальных сайтах общеобразовательных организаций в сети «Интернет» и обновле­нию в течение 10 рабо­чих дней со дня их со­здания, получения или внесения в них соответ­ствующих изменений |
| На информацион­ных стендах обще­образова­тельной организа­ции |
| В средствах мас­совой информации |

**6. Требования к организации учета мнения потребителей услуги.**

| **№****п/п** | **Параметр** | **Требование** | **Периодичность** |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Письменные обращения граждан | В общеобразовательной организа­ции организованы прием, реги­стра­ция, рассмотрение письмен­ных предложений, заявлений, жа­лоб граждан и подготовка в уста­нов­ленный срок ответов на них | По мере поступления |
|  | Опросыпотребителей  | В общеобразовательной организа­ции организуются опросы среди со­вершеннолетних граждан Рос­сийской Федерации, постоянно проживающих на территории г.о. Люберцы и участвующих в по­лучении услуги родителей. Участие в опросе яв­ляется свободным и доброволь­ным, никто не может быть при­нужден к выражению своего мне­ния или отказу от него.Изучение мнения населения осу­ществляется по необходимо­сти, но не реже одного раза в год. За­полнение респондентом более чем одной анкеты или опросного ли­ста не допускается. | Не реже 1 раза в год |

**7. Требования к кадровому составу, необходимому для предоставления услуги, и к квалификации работников, обеспечивающих предоставление услуги.**

7.1. Предоставление услуги осуществляет персонал в соответствии со штатным расписанием. Численность штатных единиц общеобразовательной организации регулируется приказом Министерства образования Московской области от 15.05.2009 № 1114 «Об утверждении примерных типовых штатных расписаний государственных образовательных учреждений Московской области и муниципальных образовательных учреждений в Московской области в части реализации ими основных общеобразовательных программ».

7.2. Работники общеобразовательной организации должны иметь профессиональную квалификацию, соответствующую требованиям квалификационной характеристики по должности и полученной специальности, подтвержденную соответствующими документами об уровне образования и (или) квалификации, обладать знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных на них обязанностей, педагогические работники обязаны систематически повышать свой профессиональный уровень, не реже чем раз в 3 года проходить обучение на курсах переподготовки и повышения квалификации. У специалистов каждой категории должны быть должностные инструкции, устанавливающие их обязанности и права. Наряду с соответствующей квалификацией и профессионализмом все сотрудники общеобразовательной организации должны обладать высокими моральными качествами, чувством ответственности. При оказании Услуг работники общеобразовательной организации должны проявлять к обучающимся и их родителям (законным представителям) максимальную вежливость, внимание, выдержку, предусмотрительность, терпение.

7.3. Требования к квалификации педагогических работников общеобразовательных организаций в соответствии с приказом Минздравсоцразвития РФ от 26.08.2010 № 761н «Об утверждении Единого квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и служащих, раздел «Квалификационные характеристики должностей работников образования»:

| **Должность** | **Требования** |
| --- | --- |
| Директор | Высшее профессиональное образование по направлениям подготовки «Государственное и муниципальное управле­ние», «Менеджмент», «Управление персоналом» и стаж работы на педагогических должностях не менее 5 лет, или высшее профессиональное образование и дополни­тельное профессиональное образование в области госу­дарственного и муниципального управления или ме­неджмента и экономики и стаж работы на педагогических или руководящих должностях – не менее 5 лет. |
| Заместительдиректора | Высшее профессиональное образование по направлениям подготовки «Государственное и муниципальное управле­ние», «Менеджмент», «Управление персоналом» и стаж работы на педагогических должностях не менее 5 лет, или высшее профессиональное образование и дополни­тельное профессиональное образование в области госу­дарственного и муниципального управления или ме­неджмента и экономики и стаж работы на педагогических или руководящих должностях – не менее 5 лет. |
| Учитель | Высшее профессиональное образование или среднее профессиональное образование по направлению подго­товки «Образование и педагогика» или в области, соот­ветствующей преподаваемому предмету, без предъявле­ния требований к стажу работы, либо высшее профессио­нальное образование или среднее профессиональное об­разование и дополнительное профессиональное образо­вание по направлению деятельности в образовательном учреждении без предъявления требований к стажу ра­боты. |
| Воспитатель | Высшее профессиональное образование или среднее профессиональное образование по направлению подго­товки «Образование и педагогика» без предъявления тре­бований к стажу работы либо высшее профессиональное образование или среднее профессиональное образование и дополнительное профессиональное образование по направлению подготовки «Образование и педагогика» без предъявления требований к стажу работы. |
| Педагог-органи­затор | Высшее профессиональное образование или среднее профессиональное образование по направлению подго­товки «Образование и педагогика» или в области, соот­ветствующей профилю работы без предъявления требо­ваний к стажу работы. |
| Социальныйпедагог | Высшее профессиональное образование или среднее профессиональное образование по направлениям подго­товки «Образование и педагогика», «Социальная педаго­гика» без предъявления требований к стажу работы. |
| Учитель дефек­толог, учитель-логопед | Высшее профессиональное образование в области дефек­тологии без предъявления требований к стажу работы. |
| Педагог-психолог | Высшее профессиональное образование или среднее профессиональное образование по направлению подго­товки «Педагогика и психология» без предъявления тре­бований к стажу работы либо высшее профессиональное образование или среднее профессиональное образование и дополнительное профессиональное образование по направлению подготовки «Педагогика и психология» без предъявления требований к стажу работы. |
| Педагог-библио­текарь | Высшее профессиональное (педагогическое, библиотеч­ное) образование без предъявления требований к стажу работы. |
| Педагогдополнительного образования | Высшее профессиональное образование или среднее профессиональное образование в области, соответству­ющей профилю кружка, секции, студии, клубного и иного детского объединения без предъявления требова­ний к стажу работы либо высшее профессиональное об­разование или среднее профессиональное образование и дополнительное профессиональное образование по направлению «Образование и педагогика» без предъяв­ления требований к стажу работы. |
| Инструкторпо физическойкультуре | Высшее профессиональное образование или среднее профессиональное образование в области физкультуры и спорта без предъявления требований к стажу работы либо высшее или среднее профессиональное образование и дополнительное профессиональное образование в обла­сти физкультуры и спорта, доврачебной помощи без предъявления требований к стажу работы. |
| Преподаватель-организатор ОБЖ | Высшее профессиональное образование и профессиональная подготовка по направлению подготовки "Образования и педагогика" или ГО без предъявления требований к стажу работы либо среднее профессиональное образование по направлению подготовки "Образование и педагогика" или ГО и стаж работы по специальности не менее 3 лет, либо среднее профессиональное (военное) образование и дополнительное профессиональное образование в области образования и педагогики и стаж работы по специальности не менее 3 лет. |
| Тьютор | Высшее профессиональное образование по направлению подготовки «Образование и педагогика» и стаж педаго­гической работы – не менее 2 лет. |

7.4. К педагогической деятельности не допускаются лица:

* лишенные права заниматься деятельностью в соответствии с вступившим в законную силу приговором суда;
* 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, половой неприкосновенности и половой свободы 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;
* имеющие неснятую или непогашенную судимость за умышленные тяжкие и особо тяжкие преступления;
* признанные недееспособными в установленном федеральным законом порядке;
* имеющие заболевания, предусмотренные перечнем, утверждаемым федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке государственной политики и нормативно-правовому регулированию в области здравоохранения.

**8. Порядок подачи, регистрации и рассмотрения жалоб на недостаточные доступность и качество услуги, на несоблюдение стандарта услуги.**

8.1. Обжаловать нарушение требований настоящего Стандарта может любое лицо, являющееся законным представителем потребителя услуги (далее – заявитель).

8.2. Жалобы на нарушение настоящего Стандарта могут направляться заявителями как непосредственно в общеобразовательную организацию, так и в управление образованием администрации городского округа Красногорск Московской области и администрацию городского округа Красногорск Московской области.

8.3. Жалоба подается в письменной форме, в том числе при личном приеме заявителя, или в электронном виде.

8.4. Жалоба должна содержать:

а) наименование общеобразовательной организации, предоставляющей услугу, должностного лица общеобразовательной организации, предоставляющего услугу, его руководителя и (или) работника, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

б) фамилию, имя, отчество (при наличии), сведения о месте жительства заявителя – физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя – юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю (за исключением случая, когда жалоба направляется способом, указанным в электронной форме);

в) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) общеобразовательной организации, должностного лица общеобразовательной организации;

г) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действиями (бездействием) общеобразовательной организации, должностного лица общеобразовательной организации. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

8.5. В случае если жалоба подается через представителя заявителя, также представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя. В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени заявителя, может быть представлена:

а) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность (для физических лиц);

б) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность, заверенная печатью заявителя (при наличии печати) и подписанная руководителем заявителя или уполномоченным этим руководителем лицом (для юридических лиц);

в) копия решения о назначении или об избрании либо приказа о назначении физического лица на должность, в соответствии с которым такое физическое лицо обладает правом действовать от имени заявителя без доверенности.

8.6. Жалоба, поступившая в общеобразовательную организацию, предоставляющую услугу, управление образованием администрации городского округа Люберцы Московской области или администрацию городского округа Люберцы Московской области, подлежит регистрации не позднее следующего за днем ее поступления рабочего дня. Жалоба рассматривается в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации.

8.7. В случае если жалоба подана заявителем в организацию, в компетенцию которой не входит принятие решения по жалобе, в течение 3 рабочих дней со дня ее регистрации организация направляет жалобу в уполномоченный на ее рассмотрение орган и в письменной форме информирует заявителя о перенаправлении жалобы.

8.8. По результатам рассмотрения жалобы принимается решение об удовлетворении жалобы либо об отказе в ее удовлетворении.

8.9. При удовлетворении жалобы общеобразовательная организация, предоставляющая услугу, управление образованием администрации городского округа Люберцы Московской области, администрация городского округа Люберцы Московской области принимают исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений не позднее 5 рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

8.10. Ответ по результатам рассмотрения жалобы направляется заявителю не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в письменной форме.

8.11. Уполномоченная на рассмотрение жалобы общеобразовательная организация, предоставляющая услугу, управление образованием администрации городского округа Люберцы Московской области, администрация городского округа Люберцы Московской области отказывают в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

а) наличие вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;

б) подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

в) наличие решения по жалобе, принятого ранее в соответствии с требованиями настоящего Стандарта в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

8.12. Уполномоченная на рассмотрение жалобы общеобразовательная организация, предоставляющая услугу, управление образованием администрации городского округа Люберцы Московской области, администрация городского округа Люберцы Московской области вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

а) наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, работника, а также членов его семьи;

б) отсутствие возможности прочитать какую-либо часть текста жалобы, фамилию, имя, отчество (при наличии) и (или) почтовый адрес заявителя, указанные в жалобе.

8.13. Уполномоченная на рассмотрение жалобы общеобразовательная организация, предоставляющая услугу, управление образованием администрации городского округа Люберцы Московской области, администрация городского округа Люберцы Московской области сообщают заявителю об оставлении жалобы без ответа в течение 3 рабочих дней со дня регистрации жалобы.

**9. Порядок контроля качества услуги**

9.1. Контроль качества услуги осуществляется посредством процедур внутреннего и внешнего контроля.

9.2. Внутренний контроль осуществляет руководитель общеобразовательной организации и уполномоченные им должностные лица. Перечень должностных лиц, осуществляющих контроль, а также периодичность осуществления такого контроля устанавливается локальным нормативным актом общеобразовательной организации.

9.3. Внешний контроль осуществляется управлением образованием администрации городского округа Люберцы Московской области и другими контролирующими органами (организациями), включает в себя контроль соответствия качества фактически предоставляемой услуги настоящему Стандарту.

9.4. Внешний контроль проводится в присутствии руководителя общеобразовательной организации, оказывающей услугу (его заместителя).

9.5. Плановый контроль проводится в соответствии с планами контролирующих органов (организаций).

9.6. Основанием для проведения внепланового контроля является обращение граждан на несоблюдение полноты и качества предоставления услуги, порядка предоставления услуги.

9.7. По результатам проверки составляется акт проверки общеобразовательной организации, оказывающей услугу.

9.8. В случае выявления нарушений Стандарта руководитель проверяемой общеобразовательной организации привлекается к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

|  |  |
| --- | --- |
|  | УтвержденПостановлением администрации муниципального образования городской округ Люберцы Московской областиот 07.10.2022 № 4044-ПА |

**Стандарт качества услуги**

**«Реализация основных общеобразовательных программ**

**среднего общего образования»**

**1. Описание услуги, по которой формируется муниципальное задание.**

1.1. Стандарт качества услуги (далее – Стандарт) «Реализация основных общеобразовательных программ среднего общего образования» (далее – услуга) разработан управлением образованием администрации городского округа Люберцы Московской области.

1.2. Организациями, в отношении которых применяется Стандарт услуги, являются муниципальные общеобразовательные организации городского округа Люберцы Московской области, подведомственные управлению образованием администрации городского округа Люберцы Московской области (далее – общеобразовательные организации).

1.3. Предмет (содержание) услуги:

* предоставление общедоступного и бесплатного среднего общего образования по основным общеобразовательным программам с выполнением требований федеральных государственных образовательных стандартов среднего общего образования (далее – ФГОС СОО), в том числе образования детей с ограниченными возможностями здоровья.

1.4. Цели предоставления услуги:

* достижение обучающимися личностных, предметных и метапредметных результатов освоения основной образовательной программы среднего общего образования;
* физическое, интеллектуальное и творческое развитие обучающегося; прирост индивидуальных показателей развития физических, интеллектуальных и творческих качеств обучающегося.
* обучение всех граждан, проживающих на территории, закрепленной за общеобразовательной организацией, и достигших установленного законом возраста;
* удовлетворенность участников образовательного процесса качеством оказываемой услуги.

1.5. Результат предоставления услуги:

* получение среднего общего образования.

1.6. Термины, определения, применяемые в настоящем Стандарте:

**Услуга** – услуга, оказываемая в интересах физического или юридического лица, общеобразовательными организациями в соответствии с муниципальным заданием.

**Качество оказания услуги** – совокупность характеристик услуги, определяющих ее способность удовлетворять установленные или предполагаемые потребности потребителя в отношении процесса, содержания, результата услуги.

**Стандарт оказания услуги** – обязательство общеобразовательных организаций по обеспечению возможности получения услуги в определённых объёмах и определённого качества.

**Потребители (получатели) услуги** – физические лица, имеющие право на получение услуги в соответствии с требованиями действующих нормативных правовых актов.

**Образование** – единый целенаправленный процесс воспитания и обучения, являющийся общественно значимым благом и осуществляемый в интересах человека, семьи, общества и государства, а также совокупность приобретаемых знаний, умений, навыков, ценностных установок, опыта деятельности и компетенции определенных объема и сложности в целях интеллектуального, духовно-нравственного, творческого, физического и (или) профессионального развития человека, удовлетворения его образовательных потребностей и интересов.

Обучающийся – физическое лицо, осваивающее образовательную программу.

**Обучающийся с ограниченными возможностями здоровья** – физическое лицо, имеющее недостатки в физическом и (или) психологическом развитии, подтвержденные психолого-медико-педагогической комиссией и препятствующие получению образования без создания специальных условий.

Уровень образования – завершенный цикл образования, характеризующийся определенной единой совокупностью требований.

Федеральный государственный образовательный стандарт – совокупность обязательных требований к образованию определенного уровня и (или) к профессии, специальности и направлению подготовки, утвержденных федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере образования.

Качество образования – комплексная характеристика образовательной деятельности и подготовки обучающегося, выражающая степень их соответствия федеральным государственным образовательным стандартам, образовательным стандартам, федеральным государственным требованиям и (или) потребностям физического или юридического лица, в интересах которого осуществляется образовательная деятельность, в том числе степень достижения планируемых результатов образовательной программы.

Участники образовательных отношений – обучающиеся, родители (законные представители) несовершеннолетних обучающихся, педагогические работники и их представители, организации, осуществляющие образовательную деятельность.

**Педагогический работник** – физическое лицо, которое состоит в трудовых, служебных отношениях с организацией, осуществляющей образовательную деятельность, и выполняет обязанности по обучению, воспитанию обучающихся и (или) организации образовательной деятельности.

**Образовательная программа** – нормативно-управленческий документ, характеризующий специфику содержания образования и особенности организации образовательного процесса.

**Адаптированная образовательная программа** – образовательная программа, адаптированная для обучения лиц с ограниченными возможностями здоровья с учетом особенностей их психофизического развития, индивидуальных возможностей и при необходимости обеспечивающая коррекцию нарушений развития и социальную адаптацию указанных лиц.

1.7. Правовыми основаниями предоставления услуги являются:

* Конституция Российской Федерации;
* Конвенция о правах ребенка;
* Трудовой кодекс Российской Федерации;
* Гражданский кодекс Российской Федерации;
* Закон Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
* Федеральный закон от 24.06.1999 № 120-ФЗ «Об основах системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних»;
* Федеральный закон Российской Федерации от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
* Федеральный закон Российской Федерации от 24.07.1998 № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»;
* Федеральный закон Российской Федерации от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
* Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
* Федеральный закон от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями);
* Постановление Правительства РФ от 18.09.2020 № 1490 «О лицензировании образовательной деятельности»;
* Постановление Главного государственного санитарного врача РФ от 28.09.2020 № 28 «Об утверждении санитарных правил СП 2.4.3648-20 «Санитарно-эпидемиологические требования к организациям воспитания и обучения, отдыха и оздоровления детей и молодежи»;
* Приказ Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 26.08.2010 № 761н «Об утверждении Единого квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и служащих, раздел «Квалификационные характеристики должностей работников образования»;
* Приказ Министерства образования Российской Федерации от 05.03.2004 № 1089 «Об утверждении федерального компонента государственных образовательных стандартов начального общего, основного общего и среднего (полного) общего образования»;
* Приказ Министерства образования Российской Федерации от 09.03.2004 № 1312 «Об утверждении федерального базисного учебного плана и примерных учебных планов для образовательных учреждений Российской Федерации, реализующих программы общего образования»;
* Приказ Министерства образования и науки РФ от 17.05.2012 № 413 «Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта среднего общего образования»;
* Приказ Минпросвещения России от 22.03.2021 № 115 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по основным общеобразовательным программам - образовательным программам начального общего, основного общего и среднего общего образования»;
* Приказ Минпросвещения России от 02.09.2020 № 458 «Об утверждении Порядка приема на обучение по образовательным программам начального общего, основного общего и среднего общего образования»;
* Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 12.03.2014 № 177 «Об утверждении Порядка и условий осуществления перевода обучающихся из одной организации, осуществляющей образовательную деятельность по образовательным программам начального общего, основного общего и среднего общего образования, в другие организации, осуществляющие образовательную деятельность по образовательным программам соответствующих уровня и направленности»;
* Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 23.08.2017 № 816 «Об утверждении Порядка применения организациями, осуществляющими образовательную деятельность, электронного обучения, дистанционных образовательных технологий при реализации образовательных программ»;
* Приказ Рособрнадзора от 14.08.2020 № 831 «Об утверждении Требований к структуре официального сайта образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" и формату представления информации»;
* Закон Московской области от 27.07.2013 № 94/2013-ОЗ «Об образовании»;
* Устав городского округа Люберцы Московской области;
* Положение об управлении образованием администрации городского округа Люберцы Московской области;
* постановление администрации городского округа Люберцы Московской области о закреплении муниципальных общеобразовательных организаций за территориями городского округа Люберцы Московской области;
* Уставы муниципальных общеобразовательных организаций городского округа Люберцы Московской области.

1.8. Потенциальные потребители услуги:

 - физические лица. Обучение по основным общеобразовательным программам – образовательным программам среднего общего образования начинается после освоения основной общеобразовательной программы – образовательной программы основного общего образования при отсутствии противопоказаний по состоянию здоровья.

1.9. Документы, необходимые для предоставления услуги:

* личное заявление родителя (законного представителя) ребенка при предъявлении оригинала документа, удостоверяющего личность родителя (законного представителя), либо оригинала документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина и лица без гражданства в Российской Федерации; согласно [пункту 1 части 1 статьи 34](http://xn--273--84d1f.xn--p1ai/zakonodatelstvo/federalnyy-zakon-ot-29-dekabrya-2012-g-no-273-fz-ob-obrazovanii-v-rf#st34_1_1) Федерального закона от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» обучающимся предоставляется право на выбор организации, осуществляющей образовательную деятельность, формы получения образования и формы обучения после получения основного общего образования или после достижения восемнадцати лет.
* свидетельство о рождении ребенка или документ, подтверждающий родство заявителя;
* свидетельство о регистрации ребенка по месту жительства или по месту пребывания на закрепленной территории или документ, содержащий сведения о регистрации ребенка по месту жительства или по месту пребывания на закрепленной территории;
* документ, подтверждающий право заявителя на пребывание в Российской Федерации (для детей, являющихся иностранными гражданами или лицами без гражданства);
* аттестат об основном общем образовании установленного образца;
* личное дело учащегося, выданное организацией, в которой он обучался ранее. При отсутствии личного дела зачисление потребителей услуги в 11 класс производится на основе фактических знаний, определяемых с помощью промежуточной аттестации, проводимой в организации;
* при переводе из одной общеобразовательной организации в другую документы, содержащие информацию об успеваемости обучающегося в текущем учебном году (выписка из классного журнала с текущими отметками и результатами промежуточной аттестации), заверенные печатью исходной организации и подписью ее руководителя (уполномоченного им лица).

**2. Порядок предоставления услуги.**

2.1. Услуга предоставляется бесплатно.

2.2. Услуга предоставляется в очной, очно-заочной, заочной формах.

2.3. Последовательность действий, необходимых для предоставления услуги:

| **№****п/п** | **Последовательность действий, необходимых для предоставления услуги** | **Периодичность/срок** |
| --- | --- | --- |
|  | Прием заявления осуществляется общеоб­разовательной организацией в электрон­ной форме через портал государственных и муниципальных услуг Московской обла­сти.Прием и регистрация заявлений о приеме в Организацию в порядке перевода осу­ществляется в течение всего учебного года. | Срок регистрации заявления – 1 рабочий день. |
|  | Рассмотрение заявления. | Срок предоставления услуги:не более 3 рабочих дней с даты регистрации Заявления, в при­нимающей организации. |
|  | Принятие решения об удовлетворении за­явления. |
|  | Приказ о зачислении/переводе. |
|  | Организация обучения по образовательной программе среднего общего образования. |

В соответствии с пунктом 9 распоряжения Министерства образования Московской области от 10.02.2014 № 2 «Об утверждении порядка и случаев организации индивидуального отбора при приеме либо переводе в государственные образовательные организации в Московской области и муниципальные образовательные организации в Московской области для получения основного общего и среднего общего образования с углубленным изучением отдельных учебных предметов и (или) для профильного обучения» образовательная организация самостоятельно определяет правила индивидуального отбора, устанавливает сроки подачи родителями (законными представителями) заявления, сроки проведения индивидуального отбора, сроки информирования об итогах индивидуального отбора.

2.4. Перечень оснований для отказа в оказании (выполнении) услуги:

Отсутствие свободных мест в Организации.

Несоответствие информации, которая содержится в документах, представленных родителями (законными представителями), сведениям, полученным в результате межведомственного информационного взаимодействия.

Отзыв запроса по инициативе заявителя.

2.5. Основания для приостановления предоставления услуги отсутствуют.

2.6. Основания для досрочного прекращения оказания услуги:

* по инициативе обучающегося родителей (законных представителей) обучающегося;
* исключение услуги из общероссийского базового (отраслевого) перечня государственных и муниципальных услуг, оказываемых и выполняемых муниципальными учреждениями;
* приостановление действия лицензии или аннулирование лицензии, в случаях, предусмотренных Постановлением Правительства РФ от 18.09.2020 № 1490 «О лицензировании образовательной деятельности»;
* перераспределение полномочий, повлекших исключение из компетенции учреждения полномочий по оказанию услуги;
* ликвидация общеобразовательной организации.

2.7. В случае отказа в оказании услуги в связи с отсутствием свободных мест в общеобразовательной организации родители (законные представители) ребенка могут обратиться в управление образованием администрации городского округа Люберцы Московской области с целью предоставления информации о наличии свободных мест и обеспечения приема ребенка в одну из других общеобразовательных организаций.

**3. Требования к сроку предоставления услуги.**

3.1. Срок непосредственного оказания услуги – с момента зачисления в общеобразовательную организацию на период нормативных сроков освоения основных общеобразовательных программ среднего общего образования. Требование обязательности среднего общего образования применительно к конкретному обучающемуся сохраняет силу до достижения им возраста 18 лет, если соответствующее образование не было получено обучающимся ранее.

**4. Требование к материально-техническому обеспечению предоставления услуги.**

| **Параметр** | **Требование** | **Регламентирующий документ** |
| --- | --- | --- |
| Территория об­щеобразова­тельной органи­зации  | Территория общеобразовательной ор­ганизации озеленена, огорожена, оснащена наружным искусственным освещением, выделены сле­дующие зоны: зона отдыха, физкультурно-спортивная и хозяйственная. | Постановление Главного государственного санитарного врача РФ от 28.09.2020 № 28 «Об утверждении санитарных правил СП 2.4.3648-20 «Санитарно-эпидемиологические требования к организациям воспитания и обучения, отдыха и оздоровления детей и молодежи» |
| Зданиеи помещения | Здания общеобразовательной органи­зации размещаются в зоне жилой за­стройки. Здания и помещения, в ко­торых предоставляется услуга, должны соответ­ствовать действующим строительным, проти­вопожарным, санитарно-гигиениче­ским нормам и правилам, требова­ниям законодательства об обеспече­нии доступности услуги и должны быть защи­щены от воздействия факто­ров, отрицательно влияющих на качество предоставляемой услуги (по­вышенная темпе­ратура воз­духа, влажность воздуха, за­пыленность, загрязненность, шум и т.п.). В общеобразо­вательных организациях предусмот­рены помещения для организации пи­тания, спортивный и актовый залы, библиотека, помещения для медицин­ского обслуживания. Для обучающихся основного общего образования организуется образовательная деятельность по классно-кабинетной системе. В кабинетах химии, физики, биологии должны быть оборудованы лаборантские. |
| Оборудование | Каждая общеобразовательная органи­зация должна быть оснащена обору­дованием, аппаратурой и приборами, отвечающими требованиям СанПиН, стандартов, технических условий, других нормативных документов и обеспечивающими надлежащее каче­ство услуг в сфере общего образова­ния.Специальное оборудование, приборы и аппаратура используется строго по назначению в соответствии с эксплу­атационными документами, содер­жится в технически исправном состо­янии, которое систематически прове­ряется. Неисправное специальное оборудование, приборы и аппаратура должны быть заменены, отремонти­рованы (если они подлежат ремонту) или изъяты из эксплуатации. |
| Мебель | Каждый учащийся обеспечивается удобным рабочим местом за партой или столом в соответствии с его ро­стом и состоянием зрения и слуха. Для подбора мебели соответственно росту обучающихся производится ее цветовая маркировка.  |
| Температурный режим | Общеобразовательная организация оснащена системами тепло­снабже­ния и вентиляции, обеспечивающими температурный режим: в учебных помещениях и кабинетах, кабинетах психолога, лабораториях, актовом зале, столовой, рекреациях, библио­теке, вестибюле, гардеробе темпера­тура составляет 18-24°C; в спортзале и комнатах для проведения секцион­ных занятий, мастерских – 17-20°C; помещениях интерната – 20-24°C; медицинских кабинетах, раздеваль­ных комнатах спортивного зала – 20-22°C, душевых – 25°C, санитарных узлах – 19-21°C. Для контроля тем­пературного режима учебные поме­щения должны быть оснащены быто­выми термометрами. |
| Медицинское обслуживание | Медицинское обслуживание уча­щихся в общеобразовательной орга­низации обеспечивается медицин­ским персоналом, на основе договора с медицинской организацией. Обуча­ющиеся допускаются к занятиям в общеобразовательной организации после перенесенного заболевания только при наличии справки врача-педиатра. |
| Организацияпитания | В общеобразовательной организации должно быть предусмотрено поме­щение для питания обучающихся, а также для хранения и приготовления пищи. Питание обучающихся обеспе­чивают организации общественного питания в соответствии с требовани­ями СанПиН 2.3/2.4.3590-20. | Постановление Главного государственного санитарного врача РФ от 27.10.2020 № 32 «Об утверждении санитарно-эпидемиологических правил и норм СанПиН 2.3/2.4.3590-20 «Санитарно-эпидемиологические требования к организации общественного питания населения» |
| Библиотечный фонд | Библиотечный фонд должен быть укомплектован печатными и (или) электронными учебными изданиями (включая учебники и учебные посо­бия), методическими и периодиче­скими изданиями по всем входящим в реализуемые основные образователь­ные программы учебным предметам, курсам, дисциплинам (модулям). Нормы обеспеченности образова­тельной деятельности учебными из­даниями в расчете на одного обуча­ющегося по основной образователь­ной программе устанавливаются со­ответствующими федеральными гос­ударственными образовательными стандартами. Список учебников определяется утвержденным феде­ральным перечнем учебников и учебных пособий, рекомендуемых/ допущенных к использованию в об­разовательном процессе. | Федеральный закон от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федера­ции»; статья 18. |

**5. Требование к информационному обеспечению потребителей услуги.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Способ получе­ния потребите­лем информации об услуге**  | **Требование** | **Периодичность обнов­ления информации** |
| Через официаль­ный сайт общеоб­разовательной ор­ганизации в сети «Интернет» | Информационное обеспечение осуществляется в соответствии с требованиями действующего за­конодательства РФ в сфере за­щиты прав потребителей.Информация является открытой и общедоступной. Основными требованиями к информирова­нию являются:* достоверность предоставлен­ной информации;
* четкость в изложении инфор­мации;
* полнота информации;
* удобство и доступность по­лучения информации;
* оперативность предоставле­ния информации.
 | Информация и доку­менты, указанные в ча­сти 2 статьи 29 Феде­рального закона от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Рос­сийской Федерации», подлежат размещению на официальных сайтах общеобразовательных организаций в сети «Интернет» и обновле­нию в течение 10 рабо­чих дней со дня их со­здания, получения или внесения в них соответ­ствующих изменений |
| На информацион­ных стендах обще­образовательной организации |
| В средствах мас­совой информации |

**6. Требования к организации учета мнения потребителей услуги.**

| **№****п/п** | **Параметр** | **Требование** | **Периодичность** |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Письменные обращения граждан | В общеобразовательной организа­ции организованы прием, реги­стра­ция, рассмотрение письмен­ных предложений, заявлений, жа­лоб граждан и подготовка в уста­нов­ленный срок ответов на них | По мере поступления |
|  | Опросыпотребителей  | В общеобразовательной организа­ции организуются опросы среди со­вершеннолетних граждан Рос­сийской Федерации, постоянно проживающих на территории г.о. Люберцы и участвующих в по­лучении услуги родителей. Участие в опросе яв­ляется свободным и доброволь­ным, никто не может быть при­нужден к выражению своего мне­ния или отказу от него.Изучение мнения населения осу­ществляется по необходимо­сти, но не реже одного раза в год. За­полнение респондентом более чем одной анкеты или опросного ли­ста не допускается. | Не реже одного раза в год |

**7. Требования к кадровому составу, необходимому для предоставления услуги, и к квалификации работников, обеспечивающих предоставление услуги.**

7.1. Предоставление услуги осуществляет персонал в соответствии со штатным расписанием. Численность штатных единиц общеобразовательной организации регулируется приказом Министерства образования Московской области от 15.05.2009 № 1114 «Об утверждении примерных типовых штатных расписаний государственных образовательных учреждений Московской области и муниципальных образовательных учреждений в Московской области в части реализации ими основных общеобразовательных программ».

7.2. Работники общеобразовательной организации должны иметь профессиональную квалификацию, соответствующую требованиям квалификационной характеристики по должности и полученной специальности, подтвержденную соответствующими документами об уровне образования и (или) квалификации, обладать знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных на них обязанностей, педагогические работники обязаны систематически повышать свой профессиональный уровень, не реже чем раз в 3 года проходить обучение на курсах переподготовки и повышения квалификации. У специалистов каждой категории должны быть должностные инструкции, устанавливающие их обязанности и права. Наряду с соответствующей квалификацией и профессионализмом все сотрудники общеобразовательной организации должны обладать высокими моральными качествами, чувством ответственности. При оказании Услуг работники общеобразовательной организации должны проявлять к обучающимся и их родителям (законным представителям) максимальную вежливость, внимание, выдержку, предусмотрительность, терпение.

7.3. Требования к квалификации педагогических работников общеобразовательных организаций в соответствии с приказом Минздравсоцразвития РФ от 26.08.2010 № 761н «Об утверждении Единого квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и служащих, раздел «Квалификационные характеристики должностей работников образования»:

| **Должность** | **Требования** |
| --- | --- |
| Директор | Высшее профессиональное образование по направлениям подготовки «Государственное и муниципальное управле­ние», «Менеджмент», «Управление персоналом» и стаж работы на педагогических должностях не менее 5 лет, или высшее профессиональное образование и дополни­тельное профессиональное образование в области госу­дарственного и муниципального управления или ме­неджмента и экономики и стаж работы на педагогических или руководящих должностях – не менее 5 лет. |
| Заместительдиректора | Высшее профессиональное образование по направлениям подготовки «Государственное и муниципальное управле­ние», «Менеджмент», «Управление персоналом» и стаж работы на педагогических должностях не менее 5 лет, или высшее профессиональное образование и дополни­тельное профессиональное образование в области госу­дарственного и муниципального управления или ме­неджмента и экономики и стаж работы на педагогических или руководящих должностях – не менее 5 лет. |
| Учитель | Высшее профессиональное образование или среднее профессиональное образование по направлению подго­товки «Образование и педагогика» или в области, соот­ветствующей преподаваемому предмету, без предъявле­ния требований к стажу работы, либо высшее профессио­нальное образование или среднее профессиональное об­разование и дополнительное профессиональное образо­вание по направлению деятельности в образовательном учреждении без предъявления требований к стажу ра­боты. |
| Воспитатель | Высшее профессиональное образование или среднее профессиональное образование по направлению подго­товки «Образование и педагогика» без предъявления тре­бований к стажу работы либо высшее профессиональное образование или среднее профессиональное образование и дополнительное профессиональное образование по направлению подготовки «Образование и педагогика» без предъявления требований к стажу работы. |
| Педагог-органи­затор | Высшее профессиональное образование или среднее профессиональное образование по направлению подго­товки «Образование и педагогика» или в области, соот­ветствующей профилю работы без предъявления требо­ваний к стажу работы. |
| Социальныйпедагог | Высшее профессиональное образование или среднее профессиональное образование по направлениям подго­товки «Образование и педагогика», «Социальная педаго­гика» без предъявления требований к стажу работы. |
| Учитель дефек­толог, учитель-логопед | Высшее профессиональное образование в области дефек­тологии без предъявления требований к стажу работы. |
| Педагог-психолог | Высшее профессиональное образование или среднее профессиональное образование по направлению подго­товки «Педагогика и психология» без предъявления тре­бований к стажу работы либо высшее профессиональное образование или среднее профессиональное образование и дополнительное профессиональное образование по направлению подготовки «Педагогика и психология» без предъявления требований к стажу работы. |
| Педагог-библио­текарь | Высшее профессиональное (педагогическое, библиотеч­ное) образование без предъявления требований к стажу работы. |
| Педагогдополнительного образования | Высшее профессиональное образование или среднее профессиональное образование в области, соответству­ющей профилю кружка, секции, студии, клубного и иного детского объединения без предъявления требова­ний к стажу работы либо высшее профессиональное об­разование или среднее профессиональное образование и дополнительное профессиональное образование по направлению «Образование и педагогика» без предъяв­ления требований к стажу работы. |
| Инструкторпо физическойкультуре | Высшее профессиональное образование или среднее профессиональное образование в области физкультуры и спорта без предъявления требований к стажу работы либо высшее или среднее профессиональное образование и дополнительное профессиональное образование в обла­сти физкультуры и спорта, доврачебной помощи без предъявления требований к стажу работы. |
| Преподаватель-организатор ОБЖ | Высшее профессиональное образование и профессиональная подготовка по направлению подготовки "Образования и педагогика" или ГО без предъявления требований к стажу работы либо среднее профессиональное образование по направлению подготовки "Образование и педагогика" или ГО и стаж работы по специальности не менее 3 лет, либо среднее профессиональное (военное) образование и дополнительное профессиональное образование в области образования и педагогики, и стаж работы по специальности не менее 3 лет. |
| Тьютор | Высшее профессиональное образование по направлению подготовки «Образование и педагогика» и стаж педаго­гической работы – не менее 2 лет. |

7.4. К педагогической деятельности не допускаются лица:

* лишенные права заниматься деятельностью в соответствии с вступившим в законную силу приговором суда;
* 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, половой неприкосновенности и половой свободы 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;
* имеющие неснятую или непогашенную судимость за умышленные тяжкие и особо тяжкие преступления;
* признанные недееспособными в установленном федеральным законом порядке;
* имеющие заболевания, предусмотренные перечнем, утверждаемым федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке государственной политики и нормативно-правовому регулированию в области здравоохранения.

**8. Порядок подачи, регистрации и рассмотрения жалоб на недостаточные доступность и качество услуги, на несоблюдение стандарта качества услуги.**

8.1. Обжаловать нарушение требований настоящего Стандарта может любое лицо, являющееся законным представителем потребителя услуги (далее – заявитель).

8.2. Жалобы на нарушение настоящего Стандарта могут направляться заявителями как непосредственно в общеобразовательную организацию, так и в управление образованием администрации городского округа Люберцы Московской области и администрацию городского округа Люберцы Московской области.

8.3. Жалоба подается в письменной форме, в том числе при личном приеме заявителя, или в электронном виде.

8.4. Жалоба должна содержать:

а) наименование общеобразовательной организации, предоставляющей услугу, должностного лица общеобразовательной организации, предоставляющего услугу, его руководителя и (или) работника, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

б) фамилию, имя, отчество (при наличии), сведения о месте жительства заявителя – физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя – юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю (за исключением случая, когда жалоба направляется способом, указанным в электронной форме);

в) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) общеобразовательной организации, должностного лица общеобразовательной организации;

г) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действиями (бездействием) общеобразовательной организации, должностного лица общеобразовательной организации. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

8.5. В случае если жалоба подается через представителя заявителя, также представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя. В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени заявителя, может быть представлена:

а) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность (для физических лиц);

б) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность, заверенная печатью заявителя (при наличии печати) и подписанная руководителем заявителя или уполномоченным этим руководителем лицом (для юридических лиц);

в) копия решения о назначении или об избрании либо приказа о назначении физического лица на должность, в соответствии с которым такое физическое лицо обладает правом действовать от имени заявителя без доверенности.

8.6. Жалоба, поступившая в общеобразовательную организацию, предоставляющую услугу, управление образованием администрации городского округа Люберцы Московской области или администрацию городского округа Люберцы Московской области, подлежит регистрации не позднее следующего за днем ее поступления рабочего дня. Жалоба рассматривается в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации.

8.7. В случае если жалоба подана заявителем в организацию, в компетенцию которой не входит принятие решения по жалобе, в течение 3 рабочих дней со дня ее регистрации организация направляет жалобу в уполномоченный на ее рассмотрение орган и в письменной форме информирует заявителя о перенаправлении жалобы.

8.8. По результатам рассмотрения жалобы принимается решение об удовлетворении жалобы либо об отказе в ее удовлетворении.

8.9. При удовлетворении жалобы общеобразовательная организация, предоставляющая услугу, управление образованием администрации городского округа Люберцы Московской области, администрация городского округа Люберцы Московской области принимают исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений не позднее 5 рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

8.10. Ответ по результатам рассмотрения жалобы направляется заявителю не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в письменной форме.

8.11. Уполномоченная на рассмотрение жалобы общеобразовательная организация, предоставляющая услугу, управление образованием администрации городского округа Люберцы Московской области, администрация городского округа Люберцы Московской области отказывают в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

а) наличие вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;

б) подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

в) наличие решения по жалобе, принятого ранее в соответствии с требованиями настоящего Стандарта в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

8.12. Уполномоченная на рассмотрение жалобы общеобразовательная организация, предоставляющая услугу, управление образованием администрации городского округа Люберцы Московской области, администрация городского округа Люберцы Московской области вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

а) наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, работника, а также членов его семьи;

б) отсутствие возможности прочитать какую-либо часть текста жалобы, фамилию, имя, отчество (при наличии) и (или) почтовый адрес заявителя, указанные в жалобе.

8.13. Уполномоченная на рассмотрение жалобы общеобразовательная организация, предоставляющая услугу, управление образованием администрации городского округа Люберцы Московской области, администрация городского округа Люберцы Московской области сообщают заявителю об оставлении жалобы без ответа в течение 3 рабочих дней со дня регистрации жалобы.

**9. Порядок контроля качества услуги.**

9.1. Контроль качества услуги осуществляется посредством процедур внутреннего и внешнего контроля.

9.2. Внутренний контроль осуществляет руководитель общеобразовательной организации и уполномоченные им должностные лица. Перечень должностных лиц, осуществляющих контроль, а также периодичность осуществления такого контроля устанавливается локальным нормативным актом общеобразовательной организации.

9.3. Внешний контроль осуществляется управлением образованием администрации городского округа Люберцы Московской области и другими контролирующими органами (организациями), включает в себя контроль соответствия качества фактически предоставляемой услуги настоящему Стандарту.

9.4. Внешний контроль проводится в присутствии руководителя общеобразовательной организации, оказывающей услугу (его заместителя).

9.5. Плановый контроль проводится в соответствии с планами контролирующих органов (организаций).

9.6. Основанием для проведения внепланового контроля является обращение граждан на несоблюдение полноты и качества предоставления услуги, порядка предоставления услуги.

9.7. По результатам проверки составляется акт проверки общеобразовательной организации, оказывающей услугу.

9.8. В случае выявления нарушений Стандарта руководитель проверяемой общеобразовательной организации привлекается к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

|  |  |
| --- | --- |
|  | УтвержденПостановлением администрации муниципального образования городской округ Люберцы Московской областиот 07.10.2022 № 4044-ПА |

**Стандарт качества услуги**

**«Присмотр и уход»**

**I. В дошкольных образовательных организациях**

**1. Описание стандарта качества услуги, по которой формируется муниципальное задание.**

1.1. Стандарт качества услуги (далее – Стандарт) «Присмотр и уход» (далее – услуга) разработан управлением образованием администрации городского округа Люберцы Московской области.

1.2. Организациями, в отношении которых применяется Стандарт качества услуги, являются муниципальные дошкольные образовательные организации городского округа Люберцы Московской области (далее – дошкольные образовательные организации).

1.3. Предмет (содержание) услуги:

* организация питания детей;
* хозяйственно-бытовое обслуживание детей;
* обеспечение соблюдения детьми личной гигиены и режима дня.

1.4. Цели предоставления услуги:

* реализация комплекса мер по организации питания и хозяйственно - бытового обслуживания детей, обеспечению соблюдения ими личной гигиены и режима дня в дошкольных образовательных организациях.

1.5. Результатом предоставления услуги является осуществление присмотра и ухода за детьми в дошкольных образовательных организациях.

1.6. Термины, определения, применяемые в настоящем Стандарте:

**Услуга** – услуга, оказываемая в интересах физического или юридического лица, образовательными организациями в соответствии с муниципальным заданием.

**Качество оказания услуги** – совокупность характеристик услуги, определяющих ее способность удовлетворять установленные или предполагаемые потребности потребителя в отношении процесса, содержания, результата услуги.

**Стандарт оказания услуги** – обязательство образовательных организаций по обеспечению возможности получения услуги в определённых объёмах и определённого качества.

**Потребители (получатели) услуги** – физические лица, имеющие право на получение услуги в соответствии с требованиями действующих нормативных правовых актов.

**Обучающийся** – физическое лицо, осваивающее образовательную программу.

**Обучающийся с ограниченными возможностями здоровья** – физическое лицо, имеющее недостатки в физическом и (или) психологическом развитии, подтвержденные психолого-медико-педагогической комиссией и препятствующие получению образования без создания специальных условий.

**Участники образовательных отношений** – обучающиеся, родители (законные представители) несовершеннолетних обучающихся, педагогические работники и их представители, организации, осуществляющие образовательную деятельность.

**Педагогический работник** – физическое лицо, которое состоит в трудовых, служебных отношениях с организацией, осуществляющей образовательную деятельность, и выполняет обязанности по обучению, воспитанию обучающихся и (или) организации образовательной деятельности.

**Присмотр и уход** – комплекс мер по организации питания и хозяйственно - бытового обслуживания детей, обеспечению соблюдения ими личной гигиены и режима дня.

1.7. Правовыми основаниями предоставления услуги являются:

* Конституция Российской Федерации;
* Конвенция о правах ребенка;
* Трудовой кодекс Российской Федерации;
* Гражданский кодекс Российской Федерации;
* Закон Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
* Федеральный закон от 24.06.1999 № 120-ФЗ «Об основах системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних»;
* Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
* Федеральный закон от 24.07.1998 № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»;
* Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
* Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
* Федеральный закон от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
* Постановление Правительства РФ от 18.09.2020 № 1490 «О лицензировании образовательной деятельности»;
* Постановление Главного государственного санитарного врача РФ от 28.09.2020 № 28 «Об утверждении санитарных правил СП 2.4.3648-20 «Санитарно-эпидемиологические требования к организациям воспитания и обучения, отдыха и оздоровления детей и молодежи»;
* Постановление Главного государственного санитарного врача РФ от 27.10.2020 № 32 «Об утверждении санитарно-эпидемиологических правил и норм СанПиН 2.3/2.4.3590-20 «Санитарно-эпидемиологические требования к организации общественного питания населения»
* Приказ Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 26.08.2010 № 761н «Об утверждении Единого квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и служащих, раздел «Квалификационные характеристики должностей работников образования»;
* Приказ Минпросвещения России от 31.07.2020 № 373 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по основным общеобразовательным программам - образовательным программам дошкольного образования»;
* Приказ Минпросвещения России от 15.05.2020 № 236 «Об утверждении Порядка приема на обучение по образовательным программам дошкольного образования»
* Приказ Министерства труда и социальной защиты РФ от 18.10.2013 № 544н «Об утверждении профессионального стандарта «Педагог (педагогическая деятельность в сфере дошкольного, начального общего, основного общего, среднего общего образования) (воспитатель, учитель)»;
* Приказ Рособрнадзора от 14.08.2020 № 831 «Об утверждении Требований к структуре официального сайта образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" и формату представления информации»;
* Постановление Правительства Московской области от 14.09.2018 № 636/33 «О максимальном размере платы, взимаемой с родителей (законных представителей) за присмотр и уход за детьми, осваивающими образовательные программы дошкольного образования в государственных образовательных организациях Московской области и муниципальных образовательных организациях в Московской области»;
* Постановление администрации городского округа Люберцы Московской области от 12.10.2021 №3466-ПА «Об установлении размера платы, взимаемой с родителей (законных представителей) за присмотр и уход за детьми, осваивающими образовательные программы дошкольного образования в муниципальных образовательных организациях городского округа Люберцы»;
* Постановление администрации муниципального образования городской округ Люберцы Московской области от 26.04.2022 № 1641-ПА «Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги «Прием заявлений, постановка на учет и направление детей в образовательные организации, реализующие образовательную программу дошкольного образования, расположенные на территории городского округа Люберцы Московской области»;
* Постановление администрации городского округа Люберцы Московской области о закреплении муниципальных общеобразовательных организаций за территориями городского округа Люберцы Московской области;
* Уставы образовательных организаций;
* Положение об управлении образованием администрации городского округа Люберцы Московской области;

1.8. Потенциальные потребители услуги:

* физические лица, проживающие на территории городского округа Люберцы Московской области, зачисленные в образовательную организацию, и имеющие право на получение услуги в соответствии с требованиями действующих нормативных правовых актов, в том числе c требованиями настоящего Стандарта.
	1. Документы, необходимые для предоставления услуги:
* личное заявление родителя (законного представителя) ребенка при предъявлении оригинала документа, удостоверяющего личность родителя (законного представителя), либо оригинала документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина и лица без гражданства в Российской Федерации;
* оригинал свидетельства о рождении ребенка или документ, подтверждающий родство заявителя (или законность представления прав ребенка);
* свидетельство о регистрации ребенка по месту жительства или по месту пребывания на закрепленной территории или документ, содержащий сведения о регистрации ребенка по месту жительства или по месту пребывания;
* медицинское заключение (медицинскую карту ребенка по форме № 026/у-2000, утвержденной приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 03.07.2000 № 241 «Об утверждении медицинской карты ребенка для образовательных учреждений»);
* документы, подтверждающие льготный статус (при наличии права на внеочередное, первоочередное или преимущественное получение услуги).

Родители (законные представители) детей, являющихся иностранными гражданами или лицами без гражданства, дополнительно предъявляют документ, подтверждающий родство заявителя (или законность представления прав ребенка), и документ, подтверждающий право заявителя на пребывание в Российской Федерации.

Иностранные граждане и лица без гражданства все документы представляют на русском языке или вместе с заверенным в установленном порядке переводом на русский язык.

На основании направления для зачисления в дошкольную образовательную организацию, выданного управлением образованием администрации городского округа Люберцы Московской области, в день приема документов дошкольная образовательная организация заключает договор об образовании с родителями (законными представителями) потребителя услуги. На основании заключенного договора руководитель дошкольной образовательной организации издает распорядительный акт о зачислении потребителя услуги в дошкольную образовательную организацию в течение трех рабочих дней.

Подписью родителей (законных представителей) потребителя услуги фиксируется также согласие на обработку их персональных данных и персональных данных ребенка в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

**2. Порядок предоставления услуги.**

2.1. В дошкольных образовательных организациях услуга предоставляется за счет средств родителей (законных представителей) потребителя.

Родительская плата не взимается за предоставление услуги:

* детям-инвалидам, детям-сиротам и детям, оставшимся без попечения родителей, а также за детей с туберкулезной интоксикацией, обучающимся в дошкольных образовательных организациях;

2.2. Услуга предоставляется в очной форме.

2.3. Последовательность действий, необходимых для предоставления услуги:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№****п/п** | **Последовательность****действий, необходимых для предоставления услуги**  | **Периодичность/срок** |
| I. Дошкольная образовательная организация: |
| 1. | Прием документов, указанных в пункте 1.10 настоящего Стан­дарта, для подачи заявле­ния о зачислении в дошколь­ную обра­зовательную органи­зацию.  | В течение 30 календарных дней после получения заявителем уведомления о направлении в дошкольную образова­тельную организацию. |
| 2. | Прием и регистрация заявления о зачислении в дошкольную образовательную организацию. | В течение 3 рабочих дней после приема оригиналов документов, необходимых для предоставления услуги и заключения между дошколь­ной образовательной организацией и за­явителем (представителем заявителя) договора об образовании. |
| 3. | Заключение договора об обра­зовании. |
| 4. | Приказ о зачислении. |

2.4. Перечень оснований для отказа в оказании (выполнении) услуги:

* отсутствие свободных мест в дошкольной образовательной организации;
* возраст ребенка превышает 7 (семь) лет, за исключением случаев наличия заключения ПМПК;
* отсутствие необходимых документов, указанных в пункте 1.10 настоящего Стандарта.

2.5. Перечень оснований для приостановления оказания (выполнения) услуги:

Приостановление оказания услуги носит заявительный характер.

Оказание услуги может быть приостановлено в следующих случаях:

- на период болезни потребителя услуги, подтвержденные листком нетрудоспособности или справкой лечебно-профилактического учреждения;

- на период санаторно-курортного лечения потребителя услуги;

- на период отсутствия по причине карантина;

- на период закрытия дошкольной образовательной организации на ремонтные и (или) аварийные работы;

- на период отпуска родителей (законных представителей) ребенка по их заявлению о непосещении ребенком дошкольного учреждения в данный период;

- на период проведения в муниципальном образовании городской округ Люберцы Московской области массовых ограничительных противоэпидемиологических мероприятий;

- на период проведения в группах дошкольных учреждений плановых профилактических прививок против полиомиелита. Данное положение распространяется на детей, не привитых против полиомиелита или получивших менее 3 доз полиомиелитной вакцины.

2.6. Основания для досрочного прекращения оказания услуги:

* исключение услуги из общероссийского базового (отраслевого) перечня государственных и муниципальных услуг, оказываемых и выполняемых муниципальными учреждениями;
* приостановление действия лицензии или аннулирование лицензии, в случаях, предусмотренных постановлением Постановление Правительства РФ от 18.09.2020 № 1490 «О лицензировании образовательной деятельности»;
* ликвидация образовательной организации.

2.7. В случае отказа в оказании услуги в связи с отсутствием свободных мест в образовательной организации, родители (законные представители) ребенка могут обратиться в управление образованием администрации городского округа Люберцы Московской области с целью предоставления информации о наличии свободных мест и обеспечения приема ребенка в одну из других образовательных организаций.

**3. Требования к сроку предоставления услуги**.

3.1. Услуга предоставляется с момента зачисления потребителя в дошкольную образовательную организацию и до окончания образовательных отношений.

3.2. Предоставление услуги может быть завершено на основании заявления родителей (законных представителей) потребителя услуги.

**4. Требование к материально-техническому обеспечению предоставления услуги.**

Территория образовательной организации озеленена, огорожена, оснащена наружным искусственным освещением. Территория дошкольной образовательной организации имеет игровые площадки с детским игровым оборудованием, изготовленным из материалов, не оказывающих вредного воздействия на человека, соответствующим росто-возрастным особенностям и количеству детей, учитывающим гигиенические и педагогические требования. Территория общеобразовательной организации имеет следующие зоны: зону отдыха, физкультурно-спортивную и хозяйственную.

Здания образовательной организации размещаются в зоне жилой застройки. Здания и помещения, в которых предоставляется услуга, должны соответствовать действующим строительным, противопожарным, санитарно-гигиеническим нормам и правилам, требованиям законодательства об обеспечении доступности услуги и должны быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемой услуги (повышенная температура воздуха, влажность воздуха, запыленность, загрязненность, шум и т.п.).

В дошкольной образовательной организации предусмотрены следующие помещения: групповые, включающие раздевальную (приемную) (для приема детей и хранения верхней одежды), групповую (для проведения игр, занятий и приема пищи), буфетную (для подготовки готовых блюд к раздаче и мытья столовой посуды), туалетную (совмещенную с умывальной), место для хранения посуды, место для хранения используемых на улице игрушек, специализированные помещения для занятий с детьми, предназначенные для поочередного использования всеми или несколькими детскими группами (музыкальный и физкультурный залы, которые могут быть в совмещенном виде; кабинеты специалистов), сопутствующие помещения (медицинский, пищеблок, прачечная и т.д.), служебно-бытовые помещения для персонала учреждения.

Каждая дошкольная образовательная организация должна быть оснащена оборудованием и игрушками для организации всех видов детской деятельности, обозначенных в федеральном государственном образовательном стандарте дошкольного образования, аппаратурой и приборами.

Специальное оборудование, приборы и аппаратура используются строго по назначению в соответствии с эксплуатационными документами, содержится в технически исправном состоянии, которое систематически проверяется. Неисправное специальное оборудование, приборы и аппаратура должны быть заменены, отремонтированы (если они подлежат ремонту) или изъяты из эксплуатации.

В образовательной организации должна иметься исправная мебель, соответствующая возрасту, росту и количеству обучающихся, учитывающая гигиенические и педагогические требования (в том числе шкафы для верхней одежды, кровати, столы и стулья, стеллажи для игрушек, школьные парты).

Образовательная организация оснащена системами центрального отопления с радиаторами и системами вентиляции, обеспечивающими температурный режим в следующих помещениях: приемные, игровые ясельных групповых ячеек, туалетные ясельных групп, помещения медицинского назначения - не ниже 18° C; приемные, игровые младшей, средней, старшей групповых ячеек - не ниже 18° C; спальни всех групповых ячеек, туалетные дошкольных групп, залы для музыкальных и гимнастических занятий - не ниже 19° C; зал с ванной бассейна - не ниже 29° C; раздевалка с душевой бассейна - не ниже 25° C

**5. Требование к информационному обеспечению потребителей услуги**.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Способ получе­ния потребите­лем информации об услуге**  | **Требование** | **Периодичность обнов­ления информации** |
| Через официаль­ный сайт образо­вательной органи­зации в сети «Ин­тернет» | Информационное обеспечение осуществляется в соответствии с требованиями действующего за­конодательства РФ в сфере за­щиты прав потребителей.Информация является открытой и общедоступной. Основными требованиями к информирова­нию являются:* достоверность предоставлен­ной информации;
* четкость в изложении инфор­мации;
* полнота информации;
* удобство и доступность по­лучения информации;
* оперативность предоставле­ния информации.
 | Информация и доку­менты, указанные в ча­сти 2 статьи 29 Феде­рального закона от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Рос­сийской Федерации», подлежат размещению на официальных сайтах образовательных орга­низаций в сети «Интер­нет» и обновле­нию в течение 10 рабо­чих дней со дня их со­здания, получения или внесения в них соответ­ствующих изменений |
| На информацион­ных стендах обра­зовательной орга­низации |
| В средствах мас­совой информации |

**6. Требования к организации учета мнения потребителей услуги.**

| **№****п/п** | **Параметр** | **Требование** | **Периодичность** |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Письменные обращения граждан | В образовательной организа­ции организованы прием, реги­страция, рассмотрение письмен­ных предложений, за­явлений, жа­лоб граждан и подготовка в уста­новленный срок ответов на них | По мере поступления |
|  | Опросыпотребителей  | В образовательной организа­ции организуются опросы среди со­вершеннолетних граж­дан Рос­сийской Федера­ции, постоянно проживающих на территории городского округа Люберцы­ и участвующих в полу­чении услуги родите­лей. Участие в опросе яв­ляется свободным и добро­воль­ным, никто не может быть при­нуж­ден к выражению сво­его мне­ния или отказу от него.Изучение мнения населения осуществляется по необходи­мо­сти, но не реже одного раза в год. Заполнение респонден­том более чем одной анкеты или опросного листа не до­пускается. | Не реже одного раза в год |

**7. Требования к кадровому составу, необходимому для предоставления услуги, и к квалификации работников, обеспечивающих предоставление услуги.**

7.1. Предоставление услуги осуществляет персонал в соответствии со штатным расписанием. Численность штатных единиц общеобразовательной организации регулируется приказом Министерства образования Московской области от 15.05.2009 № 1114 «Об утверждении примерных типовых штатных расписаний государственных образовательных учреждений Московской области и муниципальных образовательных учреждений в Московской области в части реализации ими основных общеобразовательных программ». Численность штатных единиц дошкольной образовательной организации регулируется постановлением Минтруда Российской Федерации от 21.04.1993 №88 «Об утверждении Нормативов по определению численности персонала, занятого обслуживанием дошкольных учреждений (ясли, ясли-сады, детские сады)».

7.2. Работники общеобразовательной организации должны иметь профессиональную квалификацию, соответствующую требованиям квалификационной характеристики по должности и полученной специальности, подтвержденную соответствующими документами об уровне образования и (или) квалификации, обладать знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных на них обязанностей, педагогические работники обязаны систематически повышать свой профессиональный уровень, не реже чем раз в 3 года проходить обучение на курсах переподготовки и повышения квалификации. У специалистов каждой категории должны быть должностные инструкции, устанавливающие их обязанности и права. Наряду с соответствующей квалификацией и профессионализмом все сотрудники общеобразовательной организации должны обладать высокими моральными качествами, чувством ответственности. При оказании Услуг работники общеобразовательной организации должны проявлять к обучающимся и их родителям (законным представителям) максимальную вежливость, внимание, выдержку, предусмотрительность, терпение.

7.3. Требования к квалификации педагогических работников образовательных организаций в соответствии с приказом Минздравсоцразвития РФ от 26.08.2010 № 761н «Об утверждении Единого квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и служащих, раздел «Квалификационные характеристики должностей работников образования»:

| **Должность** | **Требования** |
| --- | --- |
| Руководитель (директор, заведующий) | Высшее профессиональное образование по направлениям подготовки «Государственное и муниципальное управле­ние», «Менеджмент», «Управление персоналом» и стаж работы на педагогических должностях не менее 5 лет, или высшее профессиональное образование и дополни­тельное профессиональное образование в области госу­дарственного и муниципального управления или ме­неджмента и экономики и стаж работы на педагогических или руководящих должностях – не менее 5 лет. |
| Заместитель руководителя (директора, заведующего) | Высшее профессиональное образование по направлениям подготовки «Государственное и муниципальное управле­ние», «Менеджмент», «Управление персоналом» и стаж работы на педагогических должностях не менее 5 лет, или высшее профессиональное образование и дополни­тельное профессиональное образование в области госу­дарственного и муниципального управления или ме­неджмента и экономики и стаж работы на педагогических или руководящих должностях – не менее 5 лет. |
| Воспитатель | Высшее профессиональное образование или среднее профессиональное образование по направлению подго­товки «Образование и педагогика» без предъявления тре­бований к стажу работы либо высшее профессиональное образование или среднее профессиональное образование и дополнительное профессиональное образование по направлению подготовки «Образование и педагогика» без предъявления требований к стажу работы. |
| Тьютор | Высшее профессиональное образование по направлению подготовки «Образование и педагогика» и стаж педаго­гической работы – не менее 2 лет. |

7.4. К педагогической деятельности не допускаются лица:

* лишенные права заниматься деятельностью в соответствии с вступившим в законную силу приговором суда;
* 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, половой неприкосновенности и половой свободы 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;
* имеющие неснятую или непогашенную судимость за умышленные тяжкие и особо тяжкие преступления;
* признанные недееспособными в установленном федеральным законом порядке;
* имеющие заболевания, предусмотренные перечнем, утверждаемым федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке государственной политики и нормативно-правовому регулированию в области здравоохранения.

**8. Порядок подачи, регистрации и рассмотрения жалоб на недостаточные доступность и качество услуги, на несоблюдение стандарта качества услуги.**

8.1. Обжаловать нарушение требований настоящего Стандарта может любое лицо, являющееся законным представителем потребителя услуги (далее – заявитель).

8.2. Жалобы на нарушение настоящего Стандарта могут направляться заявителями как непосредственно в образовательную организацию, так и в управление образованием администрации городского округа Люберцы Московской области и администрацию городского округа Люберцы Московской области.

8.3. Жалоба подается в письменной форме, в том числе при личном приеме заявителя, или в электронном виде.

8.4. Жалоба должна содержать:

а) наименование образовательной организации, предоставляющей услугу, должностного лица образовательной организации, предоставляющего услугу, его руководителя и (или) работника, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

б) фамилию, имя, отчество (при наличии), сведения о месте жительства заявителя – физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя – юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю (за исключением случая, когда жалоба направляется способом, указанным в электронной форме);

в) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) образовательной организации, должностного лица образовательной организации;

г) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действиями (бездействием) образовательной организации, должностного лица образовательной организации. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

8.5. В случае если жалоба подается через представителя заявителя, также представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя. В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени заявителя, может быть представлена:

а) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность (для физических лиц);

б) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность, заверенная печатью заявителя (при наличии печати) и подписанная руководителем заявителя или уполномоченным этим руководителем лицом (для юридических лиц);

в) копия решения о назначении или об избрании либо приказа о назначении физического лица на должность, в соответствии с которым такое физическое лицо обладает правом действовать от имени заявителя без доверенности.

8.6. Жалоба, поступившая в образовательную организацию, предоставляющую услугу, управление образованием администрации городского округа Люберцы Московской области или администрацию городского округа Люберцы Московской области, подлежит регистрации не позднее следующего за днем ее поступления рабочего дня. Жалоба рассматривается в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации.

8.7. В случае если жалоба подана заявителем в организацию, в компетенцию которой не входит принятие решения по жалобе, в течение 3 рабочих дней со дня ее регистрации организация направляет жалобу в уполномоченный на ее рассмотрение орган и в письменной форме информирует заявителя о перенаправлении жалобы.

8.8. По результатам рассмотрения жалобы принимается решение об удовлетворении жалобы либо об отказе в ее удовлетворении.

8.9. При удовлетворении жалобы образовательная организация, предоставляющая услугу, управление образованием администрации городского округа Люберцы Московской области, администрация городского округа Люберцы Московской области принимают исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений не позднее 5 рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

8.10. Ответ по результатам рассмотрения жалобы направляется заявителю не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в письменной форме.

8.11. Уполномоченная на рассмотрение жалобы образовательная организация, предоставляющая услугу, управление образованием администрации городского округа Люберцы Московской области, администрация городского округа Люберцы Московской области отказывают в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

а) наличие вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;

б) подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

в) наличие решения по жалобе, принятого ранее в соответствии с требованиями настоящего Стандарта в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

8.12. Уполномоченная на рассмотрение жалобы образовательная организация, предоставляющая услугу, управление образованием администрации городского округа Люберцы Московской области, администрация городского округа Люберцы Московской области вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

а) наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, работника, а также членов его семьи;

б) отсутствие возможности прочитать какую-либо часть текста жалобы, фамилию, имя, отчество (при наличии) и (или) почтовый адрес заявителя, указанные в жалобе.

8.13. Уполномоченная на рассмотрение жалобы образовательная организация, предоставляющая услугу, управление образованием администрации городского округа Люберцы Московской области, администрация городского округа Люберцы Московской области сообщают заявителю об оставлении жалобы без ответа в течение 3 рабочих дней со дня регистрации жалобы.

**9. Порядок контроля качества услуги.**

9.1. Контроль качества услуги осуществляется посредством процедур внутреннего и внешнего контроля.

9.2. Внутренний контроль осуществляет руководитель образовательной организации и уполномоченные им должностные лица. Перечень должностных лиц, осуществляющих контроль, а также периодичность осуществления такого контроля устанавливается локальным нормативным актом образовательной организации.

9.3. Внешний контроль осуществляется управлением образованием администрации городского округа Люберцы Московской области и другими контролирующими органами (организациями), включает в себя контроль соответствия качества фактически предоставляемой услуги настоящему Стандарту.

9.4. Внешний контроль проводится в присутствии руководителя образовательной организации, оказывающей услугу (его заместителя).

9.5. Плановый контроль проводится в соответствии с планами контролирующих органов (организаций).

9.6. Основанием для проведения внепланового контроля является обращение граждан на несоблюдение полноты и качества предоставления услуги, порядка предоставления услуги.

9.7. По результатам проверки составляется акт проверки образовательной организации, оказывающей услугу.

9.8. В случае выявления нарушений Стандарта руководитель проверяемой образовательной организации привлекается к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

**II. В общеобразовательных организациях**

**1. Описание услуги, по которой формируется муниципальное задание.**

1.1. Стандарт качества услуги (далее – Стандарт) «Присмотр и уход» (далее – услуга) разработан управлением образованием администрации городского округа Люберцы Московской области.

1.2. Организациями, в отношении которых применяется Стандарт качества услуги, муниципальные общеобразовательные организации городского округа Люберцы Московской области (далее – общеобразовательные организации), подведомственные управлению образованием администрации городского округа Люберцы Московской области (далее – образовательные организации).

1.3. Предмет (содержание) услуги:

* организация присмотра и ухода за детьми в группах продленного дня;
* подготовка к учебным занятиям;
* организация культурных и спортивных мероприятий;
* хозяйственно-бытовое обслуживание детей;
* обеспечение соблюдения детьми личной гигиены и режима дня.

1.4. Цели предоставления услуги:

* реализация комплекса мер по организации присмотра и ухода за детьми в группах продленного дня, их воспитание и подготовка к учебным занятиям, физкультурно-оздоровительные и культурные мероприятия в образовательных организациях.

1.5. Результатом предоставления услуги является осуществление присмотра и ухода за детьми в образовательных организациях.

1.6. Термины, определения, применяемые в настоящем Стандарте:

**Услуга** – услуга, оказываемая в интересах физического или юридического лица, образовательными организациями в соответствии с муниципальным заданием.

**Качество оказания услуги** – совокупность характеристик услуги, определяющих ее способность удовлетворять установленные или предполагаемые потребности потребителя в отношении процесса, содержания, результата услуги.

**Стандарт качества оказания услуги** – обязательство образовательных организаций по обеспечению возможности получения услуги в определённых объёмах и определённого качества.

**Потребители (получатели) услуги** – физические лица, имеющие право на получение услуги в соответствии с требованиями действующих нормативных правовых актов.

**Обучающийся** – физическое лицо, осваивающее образовательную программу.

**Обучающийся с ограниченными возможностями здоровья** – физическое лицо, имеющее недостатки в физическом и (или) психологическом развитии, подтвержденные психолого-медико-педагогической комиссией и препятствующие получению образования без создания специальных условий.

**Участники образовательных отношений** – обучающиеся, родители (законные представители) несовершеннолетних обучающихся, педагогические работники и их представители, организации, осуществляющие образовательную деятельность.

**Педагогический работник** – физическое лицо, которое состоит в трудовых, служебных отношениях с организацией, осуществляющей образовательную деятельность, и выполняет обязанности по обучению, воспитанию обучающихся и (или) организации образовательной деятельности.

**Присмотр и уход** – комплекс мер по организации присмотра и ухода за детьми в группах продленного дня, их воспитание и подготовка к учебным занятиям, физкультурно-оздоровительные и культурные мероприятия в образовательных организациях.

1.7. Правовыми основаниями предоставления услуги являются:

* Конституция Российской Федерации;
* Конвенция о правах ребенка;
* Трудовой кодекс Российской Федерации;
* Гражданский кодекс Российской Федерации;
* Закон Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
* Федеральный закон от 24.06.1999 № 120-ФЗ «Об основах системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних»;
* Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
* Федеральный закон от 24.07.1998 № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»;
* Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
* Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
* Федеральный закон от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями;
* Постановление Правительства РФ от 18.09.2020 № 1490 «О лицензировании образовательной деятельности»;
* Постановление Главного государственного санитарного врача РФ от 28.09.2020 № 28 «Об утверждении санитарных правил СП 2.4.3648-20 «Санитарно-эпидемиологические требования к организациям воспитания и обучения, отдыха и оздоровления детей и молодежи»;
* Постановление Главного государственного санитарного врача РФ от 27.10.2020 № 32 «Об утверждении санитарно-эпидемиологических правил и норм СанПиН 2.3/2.4.3590-20 «Санитарно-эпидемиологические требования к организации общественного питания населения»
* Приказ Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 26.08.2010 № 761н «Об утверждении Единого квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и служащих, раздел «Квалификационные характеристики должностей работников образования»;
* Приказ Минпросвещения России от 22.03.2021 № 115 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по основным общеобразовательным программам - образовательным программам начального общего, основного общего и среднего общего образования»;
* Приказ Минпросвещения России от 02.09.2020 № 458 «Об утверждении Порядка приема на обучение по образовательным программам начального общего, основного общего и среднего общего образования»;
* Уставы образовательных организаций.

1.8. Потенциальные потребители услуги:

* физические лица, проживающие на территории городского округа Люберцы Московской области, зачисленные в образовательную организацию, и имеющие право на получение услуги в соответствии с требованиями действующих нормативных правовых актов, в том числе c требованиями настоящего Стандарта.
	1. Документы, необходимые для предоставления услуги:
* личное заявление родителя (законного представителя) ребенка при предъявлении оригинала документа, удостоверяющего личность родителя (законного представителя), либо оригинала документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина и лица без гражданства в Российской Федерации.

**2. Порядок предоставления услуги.**

2.1. В общеобразовательных организациях услуга предоставляется бесплатно.

2.2. Услуга предоставляется в очной форме.

2.3. Последовательность действий, необходимых для предоставления услуги:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№****п/п** | **Последовательность****действий, необходимых для предоставления**  **услуги**  | **Периодичность/срок** |
| I. Общеобразовательная организация: |
| 1. | Прием и регистрация заявления о зачислении в группы при­смотра и ухода:* принимаются с 1 сентября по 5 сентября текущего года.
 | 1 рабочий день |
| 2. | Принятие решения об удовле­творении заявления. | Не более 3 рабочих дней с даты реги­страции заявления. |
| 3. | Приказ о зачислении в группы присмотра и ухода. | Не более 7 рабочих дней с даты реги­страции заявления. |

2.4. Перечень оснований для отказа в оказании (выполнении) услуги:

* отсутствие свободных мест в группах присмотра и ухода общеобразовательной организации.

2.5. Перечень оснований для приостановления оказания :

Приостановление оказания услуги носит заявительный характер.

Оказание услуги может быть приостановлено в следующих случаях:

* на период болезни потребителя услуги;
* на период санаторно-курортного лечения потребителя услуги.

2.6. Основания для досрочного прекращения оказания услуги:

* исключение услуги из общероссийского базового (отраслевого) перечня государственных и муниципальных услуг, оказываемых и выполняемых муниципальными учреждениями;
* приостановление действия лицензии или аннулирование лицензии, в случаях, предусмотренных Постановление Правительства РФ от 18.09.2020 № 1490 «О лицензировании образовательной деятельности»;
* ликвидация образовательной организации.

2.7. В случае отказа в оказании услуги в связи с отсутствием свободных мест в образовательной организации, родители (законные представители) ребенка могут обратиться в управление образованием администрации городского округа Люберцы Московской области с целью предоставления информации о наличии свободных мест и обеспечения приема ребенка в одну из других образовательных организаций.

**3. Требования к сроку предоставления услуги**.

3.1. Услуга предоставляется с момента зачисления потребителя в группу присмотра и ухода общеобразовательной организации и до окончания текущего учебного года.

3.2. Предоставление услуги может быть завершено на основании заявления родителей (законных представителей) потребителя услуги.

**4. Требование к материально-техническому обеспечению предоставления услуги.**

Территория образовательной организации озеленена, огорожена, оснащена наружным искусственным освещением. Территория общеобразовательной организации имеет следующие зоны: зону отдыха, физкультурно-спортивную и хозяйственную.

Здания и помещения, в которых предоставляется услуга, должны соответствовать действующим строительным, противопожарным, санитарно-гигиеническим нормам и правилам, требованиям законодательства об обеспечении доступности услуги и должны быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемой услуги (повышенная температура воздуха, влажность воздуха, запыленность, загрязненность, шум и т.п.).

В общеобразовательных организациях предусмотрены учебные кабинеты, помещения для организации питания, спортивный и актовый залы, библиотека, помещения для медицинского обслуживания.

Каждая общеобразовательная организация должна быть оснащена оборудованием, аппаратурой и приборами. Вся аппаратура и приборы должны отвечать требованиям СанПиН, стандартов, технических условий, других нормативных документов и обеспечивающими надлежащее качество услуг в сфере общего образования.

Специальное оборудование, приборы и аппаратура используются строго по назначению в соответствии с эксплуатационными документами, содержится в технически исправном состоянии, которое систематически проверяется. Неисправное специальное оборудование, приборы и аппаратура должны быть заменены, отремонтированы (если они подлежат ремонту) или изъяты из эксплуатации.

**5. Требование к информационному обеспечению потребителей услуги**.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Способ получе­ния потребите­лем информации об услуге**  | **Требование** | **Периодичность обнов­ления информации** |
| Через официаль­ный сайт образо­вательной органи­зации в сети «Ин­тернет» | Информационное обеспечение осуществляется в соответствии с требованиями действующего за­конодательства РФ в сфере за­щиты прав потребителей.Информация является открытой и общедоступной. Основными требованиями к информирова­нию являются:* достоверность предоставлен­ной информации;
* четкость в изложении инфор­мации;
* полнота информации;
* удобство и доступность по­лучения информации;
* оперативность предоставле­ния информации.
 | Информация и доку­менты, указанные в ча­сти 2 статьи 29 Феде­рального закона от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Рос­сийской Федерации», подлежат размещению на официальных сайтах образовательных орга­низаций в сети «Интер­нет» и обновле­нию в течение 10 рабо­чих дней со дня их со­здания, получения или внесения в них соответ­ствующих изменений |
| На информацион­ных стендах обра­зовательной орга­низации |
| В средствах мас­совой информации |

**6. Требования к организации учета мнения потребителей услуги.**

| **№****п/п** | **Параметр** | **Требование** | **Периодичность** |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Письменные обращения граждан | В образовательной организа­ции организованы прием, реги­страция, рассмотрение письмен­ных предложений, за­явлений, жа­лоб граждан и подготовка в уста­новленный срок ответов на них | По мере поступления  |
|  | Опросыпотребителей  | В образовательной организа­ции организуются опросы среди со­вершеннолетних граж­дан Рос­сийской Федера­ции, постоянно проживающих на территории г.о. Люберцы­ и участвующих в полу­чении услуги родите­лей. Участие в опросе яв­ляется свободным и добро­воль­ным, никто не может быть при­нуж­ден к выражению сво­его мне­ния или отказу от него.Изучение мнения населения осуществляется по необходи­мо­сти, но не реже одного раза в год. Заполнение респонден­том более чем одной анкеты или опросного листа не до­пускается. | Не реже одного раза в год |

**7. Требования к кадровому составу, необходимому для предоставления услуги, и к квалификации работников, обеспечивающих предоставление услуги.**

7.1. Предоставление услуги осуществляет персонал в соответствии со штатным расписанием. Численность штатных единиц общеобразовательной организации регулируется приказом Министерства образования Московской области от 15.05.2009 № 1114 «Об утверждении примерных типовых штатных расписаний государственных образовательных учреждений Московской области и муниципальных образовательных учреждений в Московской области в части реализации ими основных общеобразовательных программ».

7.2. Работники общеобразовательной организации должны иметь профессиональную квалификацию, соответствующую требованиям квалификационной характеристики по должности и полученной специальности, подтвержденную соответствующими документами об уровне образования и (или) квалификации, обладать знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных на них обязанностей, педагогические работники обязаны систематически повышать свой профессиональный уровень, не реже чем раз в 3 года проходить обучение на курсах переподготовки и повышения квалификации. У специалистов каждой категории должны быть должностные инструкции, устанавливающие их обязанности и права. Наряду с соответствующей квалификацией и профессионализмом все сотрудники общеобразовательной организации должны обладать высокими моральными качествами, чувством ответственности. При оказании Услуг работники общеобразовательной организации должны проявлять к обучающимся и их родителям (законным представителям) максимальную вежливость, внимание, выдержку, предусмотрительность, терпение.

7.3. Требования к квалификации педагогических работников образовательных организаций в соответствии с приказом Минздравсоцразвития РФ от 26.08.2010 № 761н «Об утверждении Единого квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и служащих, раздел «Квалификационные характеристики должностей работников образования»:

| **Должность** | **Требования** |
| --- | --- |
| Руководитель (директор, заведующий) | Высшее профессиональное образование по направлениям подготовки «Государственное и муниципальное управле­ние», «Менеджмент», «Управление персоналом» и стаж работы на педагогических должностях не менее 5 лет, или высшее профессиональное образование и дополни­тельное профессиональное образование в области госу­дарственного и муниципального управления или ме­неджмента и экономики и стаж работы на педагогических или руководящих должностях – не менее 5 лет. |
| Заместитель руководителя (директора, заведующего) | Высшее профессиональное образование по направлениям подготовки «Государственное и муниципальное управле­ние», «Менеджмент», «Управление персоналом» и стаж работы на педагогических должностях не менее 5 лет, или высшее профессиональное образование и дополни­тельное профессиональное образование в области госу­дарственного и муниципального управления или ме­неджмента и экономики и стаж работы на педагогических или руководящих должностях – не менее 5 лет. |
| Учитель | Высшее профессиональное образование или среднее профессиональное образование по направлению подготовки "Образование и педагогика" или в области, соответствующей преподаваемому предмету, без предъявления требований к стажу работы либо высшее профессиональное образование или среднее профессиональное образование и дополнительное профессиональное образование по направлению деятельности в образовательном учреждении без предъявления требований к стажу работы. |
| Воспитатель | Высшее профессиональное образование или среднее профессиональное образование по направлению подго­товки «Образование и педагогика» без предъявления тре­бований к стажу работы либо высшее профессиональное образование или среднее профессиональное образование и дополнительное профессиональное образование по направлению подготовки «Образование и педагогика» без предъявления требований к стажу работы. |
| Тьютор | Высшее профессиональное образование по направлению подготовки «Образование и педагогика» и стаж педаго­гической работы – не менее 2 лет. |

7.4. К педагогической деятельности не допускаются лица:

* лишенные права заниматься деятельностью в соответствии с вступившим в законную силу приговором суда;
* 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, половой неприкосновенности и половой свободы 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;
* имеющие неснятую или непогашенную судимость за умышленные тяжкие и особо тяжкие преступления;
* признанные недееспособными в установленном федеральным законом порядке;
* имеющие заболевания, предусмотренные перечнем, утверждаемым федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке государственной политики и нормативно-правовому регулированию в области здравоохранения.

**8. Порядок подачи, регистрации и рассмотрения жалоб на недостаточные доступность и качество услуги, на несоблюдение стандарта качества услуги.**

8.1. Обжаловать нарушение требований настоящего Стандарта может любое лицо, являющееся законным представителем потребителя услуги (далее – заявитель).

8.2. Жалобы на нарушение настоящего Стандарта могут направляться заявителями как непосредственно в образовательную организацию, так и в управление образованием администрации городского округа Люберцы Московской области и администрацию городского округа Люберцы Московской области.

8.3. Жалоба подается в письменной форме, в том числе при личном приеме заявителя, или в электронном виде.

8.4. Жалоба должна содержать:

а) наименование образовательной организации, предоставляющей услугу, должностного лица образовательной организации, предоставляющего услугу, его руководителя и (или) работника, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

б) фамилию, имя, отчество (при наличии), сведения о месте жительства заявителя – физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя – юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю (за исключением случая, когда жалоба направляется способом, указанным в электронной форме);

в) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) образовательной организации, должностного лица образовательной организации;

г) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действиями (бездействием) образовательной организации, должностного лица образовательной организации. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

8.5. В случае если жалоба подается через представителя заявителя, также представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя. В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени заявителя, может быть представлена:

а) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность (для физических лиц);

б) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность, заверенная печатью заявителя (при наличии печати) и подписанная руководителем заявителя или уполномоченным этим руководителем лицом (для юридических лиц);

в) копия решения о назначении или об избрании либо приказа о назначении физического лица на должность, в соответствии с которым такое физическое лицо обладает правом действовать от имени заявителя без доверенности.

8.6. Жалоба, поступившая в образовательную организацию, предоставляющую услугу, управление образованием администрации городского округа Люберцы Московской области или администрацию городского округа Люберцы Московской области, подлежит регистрации не позднее следующего за днем ее поступления рабочего дня. Жалоба рассматривается в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации.

8.7. В случае если жалоба подана заявителем в организацию, в компетенцию которой не входит принятие решения по жалобе, в течение 3 рабочих дней со дня ее регистрации организация направляет жалобу в уполномоченный на ее рассмотрение орган и в письменной форме информирует заявителя о перенаправлении жалобы.

8.8. По результатам рассмотрения жалобы принимается решение об удовлетворении жалобы либо об отказе в ее удовлетворении.

8.9. При удовлетворении жалобы образовательная организация, предоставляющая услугу, управление образованием администрации городского округа Люберцы Московской области, администрация городского округа Люберцы Московской области принимают исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений не позднее 5 рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

8.10. Ответ по результатам рассмотрения жалобы направляется заявителю не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в письменной форме.

8.11. Уполномоченная на рассмотрение жалобы образовательная организация, предоставляющая услугу, управление образованием администрации городского округа Люберцы Московской области, администрация городского округа Люберцы Московской области отказывают в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

а) наличие вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;

б) подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

в) наличие решения по жалобе, принятого ранее в соответствии с требованиями настоящего Стандарта в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

8.12. Уполномоченная на рассмотрение жалобы образовательная организация, предоставляющая услугу, управление образованием администрации городского округа Люберцы Московской области, администрация городского округа Люберцы Московской области вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

а) наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, работника, а также членов его семьи;

б) отсутствие возможности прочитать какую-либо часть текста жалобы, фамилию, имя, отчество (при наличии) и (или) почтовый адрес заявителя, указанные в жалобе.

8.13. Уполномоченная на рассмотрение жалобы образовательная организация, предоставляющая услугу, управление образованием администрации городского округа Люберцы Московской области, администрация городского округа Люберцы Московской области сообщают заявителю об оставлении жалобы без ответа в течение 3 рабочих дней со дня регистрации жалобы.

**9. Порядок контроля качества услуги.**

9.1. Контроль качества услуги осуществляется посредством процедур внутреннего и внешнего контроля.

9.2. Внутренний контроль осуществляет руководитель образовательной организации и уполномоченные им должностные лица. Перечень должностных лиц, осуществляющих контроль, а также периодичность осуществления такого контроля устанавливается локальным нормативным актом образовательной организации.

9.3. Внешний контроль осуществляется управлением образованием администрации городского округа Люберцы Московской области и другими контролирующими органами (организациями), включает в себя контроль соответствия качества фактически предоставляемой услуги настоящему Стандарту.

9.4. Внешний контроль проводится в присутствии руководителя образовательной организации, оказывающей услугу (его заместителя).

9.5. Плановый контроль проводится в соответствии с планами контролирующих органов (организаций).

9.6. Основанием для проведения внепланового контроля является обращение граждан на несоблюдение полноты и качества предоставления услуги, порядка предоставления услуги.

9.7. По результатам проверки составляется акт проверки образовательной организации, оказывающей услугу.

9.8. В случае выявления нарушений Стандарта руководитель проверяемой образовательной организации привлекается к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

|  |  |
| --- | --- |
|  | УтвержденПостановлением администрации муниципального образования городской округ Люберцы Московской областиот 07.10.2022 № 4044-ПА |

**Стандарт качества услуги**

**«Реализация основных общеобразовательных программ**

**дошкольного образования»**

**1. Описание услуги, по которой формируется муниципальное задание.**

1.1. Стандарт качества услуги (далее – Стандарт) «Реализация основных общеобразовательных программ дошкольного образования» (далее – услуга) разработан управлением образованием администрации городского округа Люберцы Московской области.

1.2. Организациями, в отношении которых применяется Стандарт качества услуги, являются муниципальные дошкольные образовательные организации городского округа Люберцы Московской области, подведомственные управлению образования администрации городского округа Люберцы Московской области (далее – дошкольные образовательные организации)».

1.3. Предмет (содержание) услуги:

* предоставление общедоступного и бесплатного дошкольного образования по основным образовательным программам с выполнением требований федерального государственного образовательного стандарта дошкольного образования (далее – ФГОС ДО), в том числе образования детей-инвалидов и детей, с ограниченными возможностями здоровья.

1.4. Цели предоставления услуги:

* всестороннее развитие обучающихся в соответствии с их возрастными и индивидуальными особенностями;
* достижение обучающимися целевых ориентиров на этапе завершения дошкольного образования и перевод обучающихся на уровень начального общего образования;
* обучение всех граждан, проживающих на территории, закрепленной за дошкольной образовательной организацией, и достигших установленного законом возраста;
* удовлетворенность участников образовательного процесса качеством оказываемой услуги.

1.5. Результат предоставления услуги:

* готовность к обучению в школе, сформированность основных компетенций.

1.6. Термины, определения, применяемые в настоящем Стандарте:

**Услуга** – услуга, оказываемая в интересах физического лица, дошкольными образовательными организациями в соответствии с муниципальным заданием.

**Качество оказания услуги** – совокупность характеристик услуги, определяющих ее способность удовлетворять установленные или предполагаемые потребности потребителя в отношении процесса, содержания, результата услуги.

**Стандарт оказания услуги** – обязательство дошкольных образовательных организаций по обеспечению возможности получения услуги в определённых объёмах и определённого качества.

**Потребители (получатели) услуги** – физические лица, имеющие право на получение услуги в соответствии с требованиями действующих нормативных правовых актов.

**Образование** – единый целенаправленный процесс воспитания и обучения, являющийся общественно значимым благом и осуществляемый в интересах человека, семьи, общества и государства, а также совокупность приобретаемых знаний, умений, навыков, ценностных установок, опыта деятельности и компетенции определенных объема и сложности в целях интеллектуального, духовно-нравственного, творческого, физического и (или) профессионального развития человека, удовлетворения его образовательных потребностей и интересов.

Обучающийся – физическое лицо, осваивающее образовательную программу.

**Обучающийся с ограниченными возможностями здоровья** – физическое лицо, имеющее недостатки в физическом и (или) психологическом развитии, подтвержденные психолого-медико-педагогической комиссией и препятствующие получению образования без создания специальных условий.

Уровень образования – завершенный цикл образования, характеризующийся определенной единой совокупностью требований.

Федеральный государственный образовательный стандарт – совокупность обязательных требований к образованию определенного уровня и (или) к профессии, специальности и направлению подготовки, утвержденных федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере образования.

Качество образования – комплексная характеристика образовательной деятельности и подготовки обучающегося, выражающая степень их соответствия федеральным государственным образовательным стандартам, образовательным стандартам, федеральным государственным требованиям и (или) потребностям физического или юридического лица, в интересах которого осуществляется образовательная деятельность, в том числе степень достижения планируемых результатов образовательной программы.

Участники образовательных отношений – обучающиеся, родители (законные представители) несовершеннолетних обучающихся, педагогические работники и их представители, организации, осуществляющие образовательную деятельность.

**Педагогический работник** – физическое лицо, которое состоит в трудовых, служебных отношениях с организацией, осуществляющей образовательную деятельность, и выполняет обязанности по обучению, воспитанию обучающихся и (или) организации образовательной деятельности.

**Образовательная программа** – нормативно-управленческий документ, характеризующий специфику содержания образования и особенности организации образовательного процесса.

**Адаптированная образовательная программа** – образовательная программа, адаптированная для обучения лиц с ограниченными возможностями здоровья с учетом особенностей их психофизического развития, индивидуальных возможностей и при необходимости обеспечивающая коррекцию нарушений развития и социальную адаптацию указанных лиц.

1.7. Правовыми основаниями предоставления услуги являются:

* Конституция Российской Федерации;
* Конвенция о правах ребенка;
* Трудовой кодекс Российской Федерации;
* Гражданский кодекс Российской Федерации;
* Закон Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
* Федеральный закон от 24.06.1999 № 120-ФЗ «Об основах системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних»;
* Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
* Федеральный закон от 24.07.1998 № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»;
* Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
* Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
* Федеральный закон от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
* Постановление Правительства РФ от 18.09.2020 № 1490 «О лицензировании образовательной деятельности»;
* Постановление Главного государственного санитарного врача РФ от 28.09.2020 № 28 «Об утверждении санитарных правил СП 2.4.3648-20 «Санитарно-эпидемиологические требования к организациям воспитания и обучения, отдыха и оздоровления детей и молодежи»;
* Приказ Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 26.08.2010 № 761н «Об утверждении Единого квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и служащих, раздел «Квалификационные характеристики должностей работников образования»;
* Приказ Минпросвещения России от 31.07.2020 № 373 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по основным общеобразовательным программам - образовательным программам дошкольного образования»;
* Приказ Минпросвещения России от 15.05.2020 № 236 «Об утверждении Порядка приема на обучение по образовательным программам дошкольного образования»
* Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 18.10.2013 № 544н «Об утверждении профессионального стандарта «Педагог (педагогическая деятельность в сфере дошкольного, начального общего, основного общего, среднего общего образования) (воспитатель, учитель)»;
* Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 17.10.2013 № 1155 «Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта дошкольного образования»;
* Постановление Минтруда Российской Федерации от 21.04.1993 № 88 «Об утверждении Нормативов по определению численности персонала, занятого обслуживанием дошкольных учреждений (ясли, ясли-сады, детские сады)»;
* Приказ Рособрнадзора от 14.08.2020 № 831 «Об утверждении Требований к структуре официального сайта образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" и формату представления информации»;
* Закон Московской области от 27.07.2013 № 94/2013-ОЗ «Об образовании»;
* Устав городского округа Люберцы Московской области;
* Постановление администрации муниципального образования городской округ Люберцы Московской области от 26.04.2022 № 1641-ПА «Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги «Прием заявлений, постановка на учет и направление детей в образовательные организации, реализующие образовательную программу дошкольного образования, расположенные на территории городского округа Люберцы Московской области»;
* Положение об управлении образованием администрации городского округа Люберцы Московской области;
* Постановлением администрации городского округа Люберцы о закреплении муниципальных дошкольных образовательных организаций за территориями городского округа Люберцы Московской области;
* Уставы муниципальных дошкольных образовательных организаций.

1.9. Потенциальные потребители услуги:

* физические лица в возрасте от 1,6 лет до 7 лет (за исключением случаев наличия заключения ПМПК), имеющие право на получение дошкольного образования в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

1.10. Документы, необходимые для предоставления услуги:

* личное заявление родителя (законного представителя) ребенка при предъявлении оригинала документа, удостоверяющего личность родителя (законного представителя), либо оригинала документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина и лица без гражданства в Российской Федерации;
* свидетельство о рождении ребенка или документ, подтверждающий родство заявителя;
* свидетельство о регистрации ребенка по месту жительства или по месту пребывания на закрепленной территории или документ, содержащий сведения о регистрации ребенка по месту жительства или по месту пребывания на закрепленной территории;
* документ, подтверждающий право заявителя на пребывание в Российской Федерации (для детей, являющихся иностранными гражданами или лицами без гражданства);
* медицинское заключение (медицинскую карту ребенка по форме № 026/у-2000, утвержденной приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 03.07.2000 № 241 «Об утверждении медицинской карты ребенка для образовательных учреждений»);
* в случае наличия права на внеочередное, первоочередное или преимущественного права получения услуги родители (законные представители) документально подтверждают наличие льготного статуса.

**2. Порядок предоставления услуги.**

2.1. Услуга предоставляется бесплатно.

2.2. Услуга предоставляется в очной форме.

2.3. Последовательность действий, необходимых для предоставления услуги:

| **№****п/п** | **Последовательность действий, необхо­димых для предоставления услуги**  | **Периодичность/срок** |
| --- | --- | --- |
|  | Прием и регистрация заявлений о приеме в образовательную организацию. Заклю­чение договора об образовании по обра­зовательным программам дошкольного образования. | Осуществляется в течение всего календарного года при наличии свободных мест. |
|  | Приказ о зачислении. | Не более 3 рабочих дней с даты регистрации заявления в орга­низации.Осуществляется в течение всего периода пребывания обучаю­щегося в дошкольной образова­тельной организации. |
|  | Организация обучения по образователь­ной программе дошкольного образова­ния. |

2.4. Перечень оснований для отказа в оказании (выполнении) услуги:

* наличие противоречивых сведений в Заявлении и приложенных к нему документах;
* предоставление электронных образцов оригиналов документов, не позволяющих в полном объеме прочитать текст документа и распознать реквизиты документа;
* несоответствие документов по форме или содержанию требованиям законодательства Российской Федерации;
* заявление подано лицом, не имеющим полномочий представлять интересы Заявителя;
* личного письменного заявления родителя (законного представителя);
* отсутствия свободных мест в дошкольной образовательной организации;

2.5. Перечень оснований для приостановления оказания (выполнения) услуги:

Приостановление оказания услуги носит заявительный характер.

Оказание услуги может быть приостановлено в следующих случаях:

- на период болезни потребителя услуги, подтвержденные листком нетрудоспособности или справкой лечебно-профилактического учреждения;

- на период санаторно-курортного лечения потребителя услуги;

- на период отсутствия по причине карантина;

- на период закрытия дошкольной образовательной организации на ремонтные и (или) аварийные работы;

- на период отпуска родителей (законных представителей) ребенка по их заявлению о непосещении ребенком дошкольного учреждения в данный период;

- на период проведения в муниципальном образовании городской округ Люберцы Московской области массовых ограничительных противоэпидемиологических мероприятий;

- на период проведения в группах дошкольных учреждений плановых профилактических прививок против полиомиелита. Данное положение распространяется на детей, не привитых против полиомиелита или получивших менее 3 доз полиомиелитной вакцины.

2.6. Основания для досрочного прекращения оказания услуги:

* исключение услуги из общероссийского базового (отраслевого) перечня государственных и муниципальных услуг, оказываемых и выполняемых муниципальными учреждениями;
* приостановление действия лицензии или аннулирование лицензии, в случаях, предусмотренных постановлением перераспределение полномочий, повлекших исключение из компетенции учреждения полномочий по оказанию услуги;
* реорганизация или ликвидация дошкольной образовательной организации.

2.7. В случае отказа в оказании услуги в связи с отсутствием свободных мест в дошкольной образовательной организации, родители (законные представители) ребенка могут обратиться в управление образованием администрации городского округа Люберцы Московской области с целью предоставления информации о наличии свободных мест и обеспечения приема ребенка в одну из других дошкольных образовательных организаций.

**3. Требования к сроку предоставления услуги.**

3.1. Срок непосредственного оказания услуги – с момента зачисления в дошкольную образовательную организацию на период нормативных сроков освоения основных образовательных программ дошкольного образования.

**4. Требование к материально-техническому обеспечению предоставления услуги.**

| **Параметр** | **Требование** | **Регламентирующий документ** |
| --- | --- | --- |
| Территориядо­школьной обра­зовательной ор­ганизации | На располагается игровые (групповые и физкультурно-оздоровительные площадки) и хозяйственная зона, а также место для хранения колясок, велосипедов, санок.Игровая зона включает групповые площадки, индивидуальные для каждой группы. Для отделения групповых площадок друг от друга, а также для отделения их от хозяйственной зоны используют зеленые насаждения. На территории групповых площадок устанавливают теневой навес площадью из расчета не менее 1 м2 на одного ребенка, но не менее 20 м2, песочницы, а также иные приспособления для игр. Допускается установка на прогулочной площадке сборно-разборных навесов, беседок. | Постановление Глав­ного государствен­ного санитарного врача РФ от 28.09.2020 «Об утверждении санитарных правил СП 2.4.3648-20 «Санитарно-эпидемиологические требования к организациям воспитания и обучения, отдыха и оздоровления детей и молодежи»  |
| Зданиеи помещения | Здания дошкольных образовательных организаций размещаются в зоне жи­лой за­стройки. Здания и помещения, в ко­торых предоставляется услуга, должны соответ­ство­вать действующим строительным, проти­вопожарным, санитарно-гигие­ниче­ским нормам и правилам, требо­ва­ниям законодательства об обеспече­нии доступности услуги и должны быть защи­щены от воздей­ствия факто­ров, отрицательно влия­ющих на качество предоставляемой услуги (по­вышенная темпе­ратура воз­духа, влажность воздуха, за­пыленность, загрязнен­ность, шум и т.п.). В дошкольной об­разовательной организации преду­смот­рены, групповые ячейки, физ­культурный и музыкальный залы (в малокомплектных организациях до­пускается совмещенный), методиче­ский кабинет, кабинеты специалистов (количество кабинетов определяется возможностями помеще­ний), пищеблок, медицинский блок, прачечная. |
| Оборудование | Каждая дошкольная образовательная организация должна быть оснащена обору­дованием, аппаратурой и при­борами, отвечающими требованиям СанПиН, стандартов, технических условий, других нормативных доку­ментов и обеспечивающими надле­жащее каче­ство услуг в сфере общего образова­ния.Специальное оборудование, приборы и аппаратура используется строго по назначению в соответствии с эксплу­атационными документами, содер­жится в технически исправ­ном состо­янии, которое систематически прове­ряется. Неисправное специальное оборудование, приборы и аппаратура должны быть заменены, отремонти­рованы (если они подлежат ремонту) или изъяты из эксплуатации. |
| Мебель | Каждый обучающийся должен быть обеспечен местом для сна с жестким ложем, шкафом для раздевания, сту­лом. В перечень групповой мебели входят столы, соответствующие по высоте росту детей, мебель для хра­нения игр, игрушек, пособий. |
| Температурный режим | Дошкольная образовательная орга­низация оснащена системами тепло­снабже­ния и вентиляции, обеспечи­вающими тем­пера­турный режим: приемные, игровые ясельных груп­повых ячеек, туалетные ясельных групп и помещения медицинского назначения – 22-24°C; приемные, иг­ровые младшей, средней старшей групповых ячеек – не ниже 18°C, спальни всех групповых ячеек, туалетные дошкольных групп, залы для музы­кальных и гимнастических занятий – не ниже 17°C; зал с ванной бассейна – не менее 25°C; раздевалка с душевой бассейна – 25°C; отапливаемые переходы – не менее 15°C.Для контроля тем­пературного ре­жима учебные поме­щения должны быть оснащены быто­выми термомет­рами. |
| Медицинское обслуживание | Медицинское обслуживание уча­щихся в дошкольной образовательной организации обеспечивается медицин­ским персо­налом, на основе договора с медицинской организа­цией. Обуча­ющиеся допускаются в дошкольную образовательную орга­низацию после перенесенного забо­левания только при наличии справки врача-педиатра. |
| Организацияпитания | В дошкольной образовательной орга­низации должен быть пищеблок, предусмотренный для хранения и приготовления пищи. Питание детей организуется в поме­щении групповой.  |

**5. Требование к информационному обеспечению потребителей услуги**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Способ получе­ния потребите­лем информации об услуге**  | **Требование** | **Периодичность обнов­ления информации** |
| Через официаль­ный сайт до­школьной образо­вательной органи­зации в сети «Ин­тернет» | Информационное обеспечение осуществляется в соответ­ствии с требованиями дей­ствующего за­конодательства РФ в сфере за­щиты прав по­требителей.Информация является откры­той и общедоступной. Основ­ными требованиями к инфор­мирова­нию являются:* достоверность предостав­лен­ной информации;
* четкость в изложении ин­фор­мации;
* полнота информации;
* удобство и доступность по­лучения информации;
* оперативность предоставле­ния информации.
 | Информация и доку­менты, указанные в ча­сти 2 статьи 29 Феде­рального закона от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Рос­сийской Федера­ции», подлежат размеще­нию на официальных сайтах дошкольных образова­тельных организаций в сети «Интернет» и об­новле­нию в течение 10 рабо­чих дней со дня их со­здания, получения или внесения в них со­ответ­ствующих измене­ний |
| На информацион­ных стендах до­школьной образо­вательной органи­зации |
| В средствах мас­совой информации |

**6. Требования к организации учета мнения потребителей услуги.**

| **№****п/п** | **Параметр** | **Требование** | **Периодичность** |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Письменные обращения граждан | В дошкольных образовательных организациях организованы прием, реги­стра­ция, рассмотре­ние пись­мен­ных предложений, заявлений, жа­лоб граждан и подготовка в уста­нов­ленный срок ответов на них | **По мере поступления** |
|  | Опросыпотребителей  | В дошкольной образовательной ор­ганизации организуются опросы среди родителей (закон­ных пред­ставителей), постоянно прожива­ющих на территории г.о. Люберцы и участвующих в по­лучении услуги. Участие в опросе яв­ля­ется свободным и доброволь­ным, никто не может быть при­нужден к выражению сво­его мне­ния или отказу от него.Изучение мнения родителей (за­конных представителей) осу­ществ­ляется по необходимо­сти, но не реже одного раза в год. За­полнение респондентом более чем одной ан­кеты или опрос­ного ли­ста не до­пускается. |  |
| Не реже одного раза в год |

**7. Требования к кадровому составу, необходимому для предоставления услуги, и к квалификации работников, обеспечивающих предоставление услуги.**

7.1. Предоставление услуги осуществляет персонал в соответствии со штатным расписанием.

Численность штатных единиц дошкольной образовательной организации регулируется постановлением Минтруда Российской Федерации от 21.04.1993 № 88 «Об утверждении Нормативов по определению численности персонала, занятого обслуживанием дошкольных учреждений (ясли, ясли-сады, детские сады)».

7.2. Работники дошкольной образовательной организации должны иметь профессиональную квалификацию, соответствующую требованиям квалификационной характеристики по должности и полученной специальности, подтвержденную соответствующими документами об уровне образования и (или) квалификации, обладать знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных на них обязанностей. Педагогические работники обязаны систематически повышать свой профессиональный уровень, не реже чем раз в 3 года проходить обучение на курсах переподготовки и повышения квалификации. У специалистов каждой категории должны быть должностные инструкции, устанавливающие их обязанности и права. Наряду с соответствующей квалификацией и профессионализмом все сотрудники дошкольной образовательной организации должны обладать высокими моральными качествами, чувством ответственности. При оказании Услуг работники дошкольной образовательной организации должны проявлять к обучающимся и их родителям (законным представителям) максимальную вежливость, внимание, выдержку, предусмотрительность, терпение.

7.3. Требования к квалификации педагогических работников дошкольных образовательных организаций в соответствии с приказом Минздравсоцразвития РФ от 26.08.2010 № 761н «Об утверждении Единого квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и служащих, раздел «Квалификационные характеристики должностей работников образования», приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 18.10.2013 № 544н «Об утверждении профессионального стандарта «Педагог (педагогическая деятельность в сфере дошкольного, начального общего, основного общего, среднего общего образования) (воспитатель, учитель)», приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 24.07.2015 г. № 514н «Об утверждении профессионального стандарта «Педагог психолог (психолог в сфере образования)»:

| **Должность** | **Требования** |
| --- | --- |
| Заведующий  | Высшее профессиональное образование по направлениям подготовки «Государственное и муниципальное управле­ние», «Менеджмент», «Управление персоналом» и стаж работы на педагогических должностях не менее 5 лет, или высшее профессиональное образование и дополни­тельное профессиональное образование в области госу­дарственного и муниципального управления или ме­неджмента и экономики и стаж работы на педагогических или руководящих должностях – не менее 5 лет. |
| Заместительзаведующего | Высшее профессиональное образование по направлениям подготовки «Государственное и муниципальное управле­ние», «Менеджмент», «Управление персоналом» и стаж работы на педагогических должностях не менее 5 лет, или высшее профессиональное образование и дополни­тельное профессиональное образование в области госу­дарственного и муниципального управления или ме­неджмента и экономики и стаж работы на педагогических или руководящих должностях – не менее 5 лет. |
| Старший воспи­татель | Высшее профессиональное образование по направлению подготовки «Образование и педагогика» и стаж работы в должности воспитателя не менее 2 лет. |
| Воспитатель | Высшее профессиональное образование или среднее профессиональное образование по направлению подготовки «Образование и педагогика» без предъявления требований к стажу работы либо высшее профессиональное образование или среднее профессиональное образование и дополнительное профессиональное образование по направлению подготовки «Образование и педагогика» без предъявления требований к стажу работы. |
| Учитель дефек­толог, учитель-логопед | Высшее профессиональное образование в области дефек­тологии без предъявления требований к стажу работы. |
| Педагог-психолог | Высшее профессиональное образование или среднее профессиональное образование по направлению подготовки «Педагогика и психология» без предъявления требований к стажу работы либо высшее профессиональное образование или среднее профессиональное образование и дополнительное профессиональное образование по направлению подготовки «Педагогика и психология» без предъявления требований к стажу работы. |
| Инструкторпо физическойкультуре | Высшее профессиональное образование или среднее профессиональное образование в области физкультуры и спорта без предъявления требований к стажу работы либо высшее или среднее профессиональное образование и дополнительное профессиональное образование в обла­сти физкультуры и спорта, доврачебной помощи без предъявления требований к стажу работы. |
| Музыкальный руководитель | Высшее профессиональное образование или среднее профессиональное образование по направлению подго­товки «Образование и педагогика», профессиональное владение техникой исполнения на музыкальном инстру­менте, без предъявления требований к стажу работы. |

7.4. К педагогической деятельности не допускаются лица:

* лишенные права заниматься деятельностью в соответствии с вступившим в законную силу приговором суда;
* 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, половой неприкосновенности и половой свободы 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;
* имеющие неснятую или непогашенную судимость за умышленные тяжкие и особо тяжкие преступления;
* признанные недееспособными в установленном федеральным законом порядке;
* имеющие заболевания, предусмотренные перечнем, утверждаемым федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке государственной политики и нормативно-правовому регулированию в области здравоохранения.

**8. Порядок подачи, регистрации и рассмотрения жалоб на недостаточные доступность и качество услуги, на несоблюдение стандарта качества услуги.**

8.1. Обжаловать нарушение требований настоящего Стандарта может любое лицо, являющееся законным представителем потребителя услуги (далее – заявитель).

8.2. Жалобы на нарушение настоящего Стандарта могут направляться заявителями как непосредственно в дошкольную образовательную организацию, так и в управление образованием администрации городского округа Люберцы Московской области и администрацию городского округа Люберцы Московской области.

8.3. Жалоба подается в письменной форме, в том числе при личном приеме заявителя, или в электронном виде.

8.4. Жалоба должна содержать:

а) наименование дошкольной образовательной организации, предоставляющей услугу, должностного лица образовательной организации, предоставляющего услугу, его руководителя и (или) работника, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

б) фамилию, имя, отчество (при наличии), сведения о месте жительства заявителя – физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя – юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю (за исключением случая, когда жалоба направляется способом, указанным в электронной форме);

в) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) дошкольной образовательной организации, должностного лица дошкольной образовательной организации;

г) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действиями (бездействием) дошкольной образовательной организации, должностного лица дошкольной образовательной организации. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

8.5. В случае если жалоба подается через представителя заявителя, также представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя. В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени заявителя, может быть представлена:

а) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность (для физических лиц);

б) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность, заверенная печатью заявителя (при наличии печати) и подписанная руководителем заявителя или уполномоченным этим руководителем лицом (для юридических лиц);

в) копия решения о назначении или об избрании либо приказа о назначении физического лица на должность, в соответствии с которым такое физическое лицо обладает правом действовать от имени заявителя без доверенности.

8.6. Жалоба, поступившая в дошкольную образовательную организацию, предоставляющую услугу, управление образованием администрации городского округа Люберцы Московской области или администрацию городского округа Люберцы Московской области, подлежит регистрации не позднее следующего за днем ее поступления рабочего дня. Жалоба рассматривается в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации.

8.7. В случае если жалоба подана заявителем в организацию, в компетенцию которой не входит принятие решения по жалобе, в течение 3 рабочих дней со дня ее регистрации организация направляет жалобу в уполномоченный на ее рассмотрение орган и в письменной форме информирует заявителя о перенаправлении жалобы.

8.8. По результатам рассмотрения жалобы принимается решение об удовлетворении жалобы либо об отказе в ее удовлетворении.

8.9. При удовлетворении жалобы дошкольная образовательная организация, предоставляющая услугу, управление образованием администрации городского округа Люберцы Московской области, администрация городского округа Люберцы Московской области принимают исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений не позднее 5 рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

8.10. Ответ по результатам рассмотрения жалобы направляется заявителю не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в письменной форме.

8.11. Уполномоченная на рассмотрение жалобы дошкольная образовательная организация, предоставляющая услугу, управление образованием администрации городского округа Люберцы Московской области, администрация городского округа Люберцы Московской области отказывают в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

а) наличие вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;

б) подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

в) наличие решения по жалобе, принятого ранее в соответствии с требованиями настоящего Стандарта в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

8.12. Уполномоченная на рассмотрение жалобы дошкольная образовательная организация, предоставляющая услугу, управление образованием администрации городского округа Люберцы Московской области, администрация городского округа Люберцы Московской области вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

а) наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, работника, а также членов его семьи;

б) отсутствие возможности прочитать какую-либо часть текста жалобы, фамилию, имя, отчество (при наличии) и (или) почтовый адрес заявителя, указанные в жалобе.

8.13. Уполномоченная на рассмотрение жалобы дошкольная образовательная организация, предоставляющая услугу, управление образованием администрации городского округа Люберцы Московской области, администрация городского округа Люберцы Московской области сообщают заявителю об оставлении жалобы без ответа в течение 3 рабочих дней со дня регистрации жалобы.

**9. Порядок контроля качества услуги.**

9.1. Контроль качества услуги осуществляется посредством процедур внутреннего и внешнего контроля.

9.2. Внутренний контроль осуществляет руководитель дошкольной образовательной организации и уполномоченные им должностные лица. Перечень должностных лиц, осуществляющих контроль, а также периодичность осуществления такого контроля устанавливается локальным нормативным актом дошкольной образовательной организации.

9.3. Внешний контроль осуществляется управлением образованием администрации городского округа Люберцы Московской области и другими контролирующими органами (организациями), включает в себя контроль соответствия качества фактически предоставляемой услуги настоящему Стандарту.

9.4. Внешний контроль проводится в присутствии руководителя дошкольной образовательной организации, оказывающей услугу (его заместителя).

9.5. Плановый контроль проводится в соответствии с планами контролирующих органов (организаций).

9.6. Основанием для проведения внепланового контроля является обращение граждан на несоблюдение полноты и качества предоставления услуги, порядка предоставления услуги.

9.7. По результатам проверки составляется акт проверки дошкольной образовательной организации, оказывающей услугу.

9.8. В случае выявления нарушений Стандарта руководитель проверяемой дошкольной образовательной организации привлекается к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

|  |  |
| --- | --- |
|  | УтвержденПостановлением администрации муниципального образования городской округ Люберцы Московской областиот 07.10.2022 № 4044-ПА |

**Стандарт качества услуги**

**«Реализация дополнительных общеразвивающих программ»**

**1. Описание услуги, по которой формируется муниципальное задание.**

1.1.Стандарт качества услуги (далее – Стандарт) «Реализация дополнительных общеразвивающих программ» (далее – услуга) разработан управлением образованием администрации городского округа Люберцы Московской области.

1.2. Организациями, в отношении которых применяется Стандарт качества услуги, являются муниципальные организации дополнительного образования городского округа Люберцы Московской области, подведомственные Управлению образованием администрации городского округа Люберцы Московской области (далее – организации дополнительного образования).

1.3. Предмет (содержание) услуги:

* предоставление общедоступного и бесплатного дополнительного образования по дополнительным общеразвивающим программам с выполнением федеральных и региональных требований, в том числе образования детей с ограниченными возможностями здоровья.

1.4. Цели предоставления услуги:

* формирование и развитие творческих способностей детей, удовлетворение их индивидуальных потребностей в интеллектуальном, нравственном, художественно – эстетическом развитии и физическом совершенствовании, формирование культуры здорового и безопасного образа жизни, укрепление здоровья, организация их свободного времени;
* обучение граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, достигших установленного законом возраста;
* удовлетворенность участников образовательного процесса качеством оказываемой услуги.

1.5. Термины, определения, применяемые в настоящем Стандарте:

**Услуга** – услуга, оказываемая в интересах физического или юридического лица, организациями дополнительного образования в соответствии с муниципальным заданием.

**Качество оказания услуги** – совокупность характеристик услуги, определяющих ее способность удовлетворять установленные или предполагаемые потребности потребителя в отношении процесса, содержания, результата услуги.

**Стандарт оказания услуги** – обязательство организаций дополнительного образования по обеспечению возможности получения услуги в определённых объёмах и определённого качества.

**Потребители (получатели) услуги** – физические лица, имеющие право на получение услуги в соответствии с требованиями действующих нормативных правовых актов.

**Образование** – единый целенаправленный процесс воспитания и обучения, являющийся общественно значимым благом и осуществляемый в интересах человека, семьи, общества и государства, а также совокупность приобретаемых знаний, умений, навыков, ценностных установок, опыта деятельности и компетенции определенных объема и сложности в целях интеллектуального, духовно-нравственного, творческого, физического и (или) профессионального развития человека, удовлетворения его образовательных потребностей и интересов.

**Дополнительное образование** – вид образования, который направлен на всестороннее удовлетворение образовательных потребностей человека в интеллектуальном, духовно-нравственном, физическом и (или) профессиональном совершенствовании и не сопровождается повышением уровня образования.

**Обучающийся** – физическое лицо, осваивающее образовательную программу.

**Обучающийся с ограниченными возможностями здоровья** – физическое лицо, имеющее недостатки в физическом и (или) психологическом развитии, подтвержденные психолого-медико-педагогической комиссией и препятствующие получению образования без создания специальных условий.

**Качество образования** – интегральная характеристика, отражающая степень соответствия результатов и условий образовательного процесса нормативным требованиям, социальным и личностным ожиданиям.

**Участники образовательных отношений** – обучающиеся, родители (законные представители) несовершеннолетних обучающихся, педагогические работники и их представители, организации, осуществляющие образовательную деятельность.

**Педагогический работник** – физическое лицо, которое состоит в трудовых, служебных отношениях с организацией, осуществляющей образовательную деятельность, и выполняет обязанности по обучению, воспитанию обучающихся и (или) организации образовательной деятельности.

**Образовательная программа** – нормативно-управленческий документ, характеризующий специфику содержания образования и особенности организации образовательного процесса.

**Адаптированная образовательная программа** – образовательная программа, адаптированная для обучения лиц с ограниченными возможностями здоровья с учетом особенностей их психофизического развития, индивидуальных возможностей и при необходимости обеспечивающая коррекцию нарушений развития и социальную адаптацию указанных лиц.

**РПГУ** ‒ государственная информационная система «Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Московской области».

1.6. Правовыми основаниями предоставления услуги являются:

* Конституция Российской Федерации;
* Конвенция о правах ребенка;
* Трудовой кодекс Российской Федерации;
* Гражданский кодекс Российской Федерации;
* Закон Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
* Федеральный закон от 24.06.1999 № 120-ФЗ «Об основах системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних»;
* Федеральный закон Российской Федерации от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
* Федеральный закон Российской Федерации от 24.07.1998 №124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»;
* Федеральный закон Российской Федерации от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
* Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
* Федеральный закон от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
* Постановление Правительства РФ от 18.09.2020 № 1490 «О лицензировании образовательной деятельности»;
* Постановление Главного государственного санитарного врача РФ от 28.09.2020 № 28 «Об утверждении санитарных правил СП 2.4.3648-20 «Санитарно-эпидемиологические требования к организациям воспитания и обучения, отдыха и оздоровления детей и молодежи»;
* Приказ Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 26.08.2010 № 761н «Об утверждении Единого квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и служащих, раздел «Квалификационные характеристики должностей работников образования»;
* Приказ Минтруда России от 22.09.2021 № 652н «Об утверждении профессионального стандарта "Педагог дополнительного образования детей и взрослых»;
* Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 09.11.2018 № 196 « Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным общеобразовательным программам»;
* Распоряжение Правительства РФ от 31.03.2022 № 678-р «Об утверждении Концепции развития дополнительного образования детей и признании утратившим силу Распоряжения Правительства РФ от 04.09.2014 N 1726-р»;
* Приказ Рособрнадзора от 14.08.2020 № 831 «Об утверждении Требований к структуре официального сайта образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" и формату представления информации»;
* Закон Московской области от 27.07.2013 № 94/2013-ОЗ «Об образовании»;
* Устав городского округа Люберцы Московской области;
* Постановление администрации муниципального образования городской округ Люберцы Московской области от 16.11.2021 № 3870-ПА «Об утверждении Административного регламента предоставления муниципальной услуги «Прием в муниципальные образовательные организации городского округа Люберцы Московской области, реализующие дополнительные общеобразовательные программы, а также программы спортивной подготовки» (далее – АР);
* Положение об управлении образованием администрации городского округа Люберцы Московской области;
* Уставы организаций дополнительного образования.

1.7. Потенциальные потребители услуги:

* физические лица в возрасте от 4 лет до 18 лет, проживающие на территории городского округа Люберцы Московской области.

1.8. Документы, необходимые для предоставления услуги:

* личное заявление родителя (законного представителя) ребенка при предъявлении оригинала документа, удостоверяющего личность родителя (законного представителя), либо оригинала документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина и лица без гражданства в Российской Федерации;
* документ, удостоверяющий полномочия представителя ребенка, в случае обращения за предоставлением услуги представителя ребенка;
* свидетельство о рождении ребенка или документ, подтверждающий родство заявителя;
* справка об отсутствии противопоказаний для занятий отдельными видами искусства, физической культурой и спортом.

**2. Порядок предоставления услуги.**

2.1. Услуга предоставляется бесплатно.

2.2. Услуга предоставляется в очной и дистанционной формах.

2.3. Последовательность действий, необходимых для предоставления услуги:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№****п/п** | **Последовательность действий, не­обходимых для предоставления услуги**  | **Периодичность/срок** |
|  | Прием заявления осуществляется в организации дополнительного обра­зования в электронной форме через портал государственных и муници­пальных услуг Московской обла­сти.Заявления о зачислении в организа­ции дополнительного образования принимаются не позднее следую­щих периодов:* Основной набор: с 15 апреля по 15 августа текущего года;
* Дополнительный набор: с 15 августа по 30 сентября текущего года.
 | Срок регистрации заявления – 1 рабочий день |
|  | Рассмотрение заявления. | * Срок предоставления услуги по приему в организации дополни­тельного образования – не более 7 рабочих дней с даты регистрации заявления в организации дополни­тельного образования.
 |
|  | Принятие решения об удовлетворе­нии заявления или отказе в предо­ставлении услуги. |
|  | Приказ о зачислении/переводе. |
|  | Организация обучения по дополни­тельной общеразвивающей про­грамме. |

2.4. Перечень оснований для отказа в оказании (выполнении) услуги:

- наличие противоречивых сведений в Запросе и приложенных к нему документах;

- несоответствие категории Заявителя кругу лиц, указанных в подразделе 2 АР;

- несоответствие документов, указанных в подразделе 10 АР, по форме или содержанию требованиям законодательства Российской Федерации;

- запрос подан лицом, не имеющим полномочий представлять интересы Заявителя;

- отзыв Запроса по инициативе Заявителя;

- наличие медицинских противопоказаний для освоения программ по отдельным видам искусства, физической культуры и спорта;

- отсутствие свободных мест в Организации;

- неявка в Организацию в течение 4 (четырех) рабочих дней после получения уведомления о необходимости личного посещения для заключения договора об образовании;

- доступный остаток обеспечения сертификата дополнительного образования в текущем году меньше стоимости одного занятия в соответствии с установленным расписанием либо сертификат дополнительного образования невозможно использовать для обучения по выбранной программе;

- неявка на прохождение вступительных (приемных) испытаний в Организацию;

- непредставление оригиналов документов, сведения о которых указаны Заявителем в электронной форме Запроса на РПГУ или ЕПГУ, в день проведения вступительных (приемных) испытаний в Организации либо в случае отсутствия необходимости проведения вступительных (приемных) испытаний в день подписания договора;

- несоответствие оригиналов документов сведениям, указанным в электронной форме Запроса на РПГУ или ЕПГУ;

- отрицательные результаты вступительных (приемных) испытаний;

- недостоверность информации, которая содержится в документах, представленных Заявителем, данным, полученным в результате межведомственного информационного взаимодействия.

2.5. Основания для приостановления предоставления услуги отсутствуют.

Перечень оснований для приостановления оказания (выполнения):

Приостановление оказания услуги носит заявительный характер.

Оказание услуги может быть приостановлено в следующих случаях:

* на период болезни потребителя услуги;
* на период санаторно-курортного лечения потребителя услуги.

2.6. Основания для досрочного прекращения оказания услуги:

* исключение услуги из общероссийского базового (отраслевого) перечня государственных и муниципальных услуг, оказываемых и выполняемых муниципальными учреждениями;
* приостановление действия лицензии или аннулирование лицензии, в случаях, предусмотренных постановлением Постановление Правительства РФ от 18.09.2020 № 1490 «О лицензировании образовательной деятельности»;
* перераспределение полномочий, повлекших исключение из компетенции учреждения полномочий по оказанию услуги;
* ликвидация организации дополнительно образования.

**3. Требования к сроку предоставления услуги.**

3.1. Срок непосредственного оказания услуги – с момента зачисления в учреждение дополнительного образования на период нормативных сроков освоения дополнительных общеразвивающих программ.

**4. Требование к материально-техническому обеспечению предоставления услуги.**

| **Параметр** | **Требование** | **Регламентирующий документ** |
| --- | --- | --- |
| Территория ор­ганизации дополнительного образования | Территория ор­ганизации дополни­тельного образования должна быть оснащена наружным искусственным освещением, находиться за преде­лами санитарно-защитных зон пред­приятий, сооружений и иных объек­тов и на расстояниях, обеспечиваю­щих нормативные уровни шума и за­грязнения атмосферного воздуха для территории жилой застройки, через территорию организации дополни­тельного образования не должны проходить магистральные инженер­ные коммуникации водоснабжения, канализации, тепло- и энергоснабже­ния, территорию рекомендуется ограждать забором и/или полосой зе­леных насаждений, могут быть вы­делены сле­дующие зоны: зона от­дыха, физкультурно-спортивная и хо­зяйственная. | Постановление Главного государственного санитарного врача РФ от 28.09.2020 № 28 «Об утверждении санитарных правил СП 2.4.3648-20 «Санитарно-эпидемиологические требования к организациям воспитания и обучения, отдыха и оздоровления детей и молодежи» |
| Зданиеи помещения | Здания организации дополнительного образования размещаются в зоне жи­лой за­стройки. Здания и помещения, в ко­торых предоставляется услуга, должны соответ­ство­вать действующим строительным, проти­вопожарным, санитарно-гигие­ниче­ским нормам и правилам, требо­ва­ниям законодательства об обеспече­нии доступности услуги и должны быть защи­щены от воздей­ствия факто­ров, отрицательно влия­ющих на качество предоставляемой услуги (по­вышенная темпе­ратура воз­духа, влажность воз­духа, за­пыленность, загрязненность, шум и т.п.).Уровни естественного и искусственного освещения в поме­щениях организации дополнитель­ного образования должны соответ­ствовать гигиеническим требованиям к естественному, искусственному и совмещенному освещению жилых и общественных зданий. Обучающиеся обучаются в закрепленных за каждой группой учебных помещениях. По­мещения для занятий рекомендуется размещать с учетом их функцио­нального назначения. В организа­циях дополнительного образования могут быть предусмот­рены помеще­ния для организации пи­тания, спор­тивный и актовый залы, библиотека, помещения для медицин­ского обслу­живания. |
| Оборудование | Каждая организация дополнитель­ного образования должна быть осна­щена обору­дованием, аппаратурой и приборами, отвечающими требова­ниям СанПиН, стандартов, техниче­ских условий, других нормативных документов и обеспечивающими надлежащее каче­ство услуг в сфере дополнительного образова­ния. Ме­бель, спортивное и игровое оборудо­вание, инструменты и инвентарь должны соответствовать росто-воз­растным особенностям детей.Специальное оборудование, приборы и аппаратура используется строго по назначению в соответствии с эксплу­атационными документами, содер­жится в технически исправ­ном состо­янии, которое систематически прове­ряется. Неисправное специальное оборудование, приборы и аппаратура должны быть заменены, отремонти­рованы (если они подлежат ремонту) или изъяты из эксплуатации. |
| Мебель | Мебель (учебные столы и стулья) должны быть стандартными, ком­плектными и иметь маркировку, со­ответствующую ростовой группе. Не допускается использование стульев с мягкими покрытиями, офисной ме­бели.  |
| Температурный режим | Организация дополнительного обра­зования оснащена системами тепло­снабже­ния и вентиляции, обеспечи­вающими тем­пера­турный режим: в учебных кабинетах для теоретиче­ских занятий, в помещениях для му­зыкальных занятий, для занятий ху­дожественным творчеством и есте­ственнонаучной направленности, в актовом зале, лекционной аудитории – 20 – 22 С; в вестибюле, гардеробе – 18 – 22С; в помещениях для занятий хореографией, спортом, техническим творчеством – 17 – 20С; в медицин­ских кабинетах, раздевальных при спортивных залах и залах хореогра­фии – 20 – 22С; в душевых – 24 – 26С. |
| Организацияпитьевого ре­жима | В организациях дополнительного об­разования для обучающихся органи­зуется питьевой режим с использова­нием питьевой воды, расфасованной в емкости, или бутилированной, или кипяченой питьевой воды. По каче­ству и безопасности питьевая вода должна отвечать требованиям к пить­евой воде. Кипяченую воду не реко­мендуется хранить более 3-х часов. |

**5. Требование к информационному обеспечению потребителей услуги.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Способ получе­ния потребите­лем информации об услуге**  | **Требование** | **Периодичность обнов­ления информации** |
| Через официаль­ный сайт ор­гани­зации дополни­тельного образо­вания в сети «Ин­тернет» | Информационное обеспечение осуществляется в соответ­ствии с требованиями дей­ствующего за­конодательства РФ в сфере за­щиты прав по­требителей.Информация является откры­той и общедоступной. Основ­ными требованиями к инфор­мирова­нию являются:* достоверность предостав­лен­ной информации;
* четкость в изложении ин­фор­мации;
* полнота информации;
* удобство и доступность по­лучения информации;
* оперативность предоставле­ния информации.
 | Информация и доку­менты, указанные в ча­сти 2 статьи 29 Феде­рального закона от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Рос­сийской Федера­ции», подлежат размеще­нию на официальных сайтах общеобразовательных организаций в сети «Ин­тернет» и обновле­нию в течение 10 рабо­чих дней со дня их со­здания, по­лучения или внесения в них соответ­ствующих изменений |
| На информацион­ных стендах орга­низа­ции дополни­тельного образо­вания |
| В средствах мас­совой информации |

**6. Требования к организации учета мнения потребителей услуги.**

| **№****п/п** | **Параметр** | **Требование** | **Периодичность** |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Письменные обращения граждан | В организа­циях дополнительного образования организованы прием, реги­стра­ция, рассмотрение письмен­ных предложений, заявле­ний, жа­лоб граждан и подготовка в уста­нов­ленный срок ответов на них | По мере поступления |
|  | Опросыпотребителей | В организа­ции дополнительного образования организуются опросы среди со­вершеннолетних граждан Рос­сийской Федерации, постоянно проживающих на территории г.о. Люберцы и участвующих в по­лучении услуги родителей. Участие в опросе яв­ля­ется свободным и доброволь­ным, никто не может быть при­нужден к выражению своего мне­ния или от­казу от него.Изучение мнения населения осу­ществляется по необходимо­сти, но не реже одного раза в год. За­полне­ние респондентом более чем одной анкеты или опросного ли­ста не до­пускается. | Не реже одного раза в год |

**7. Требования к кадровому составу, необходимому для предостав­ления услуги, и к квалификации работников, обеспечивающих предоставление услуги.**

7.1. Предоставление услуги осуществляет персонал в соответствии со штатным расписанием.

7.2. Работники организации дополнительного образования должны иметь профессиональную квалификацию, соответствующую требованиям квалификационной характеристики по должности и полученной специальности, подтвержденную соответствующими документами об уровне образования и (или) квалификации, обладать знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных на них обязанностей, педагогические работники обязаны систематически повышать свой профессиональный уровень, не реже чем раз в 3 года проходить обучение на курсах переподготовки и повышения квалификации. У специалистов каждой категории должны быть должностные инструкции, устанавливающие их обязанности и права. Наряду с соответствующей квалификацией и профессионализмом все сотрудники организации дополнительного образования должны обладать высокими моральными качествами, чувством ответственности. При оказании Услуг работники организации дополнительного образования должны проявлять к обучающимся и их родителям (законным представителям) максимальную вежливость, внимание, выдержку, предусмотрительность, терпение.

7.3. Требования к квалификации педагогических работников организаций дополнительного образования в соответствии с приказами: Минздравсоцразвития РФ от 26.08.2010 № 761н «Об утверждении Единого квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и служащих, раздел «Квалификационные характеристики должностей работников образования», Приказ Минтруда России от 22.09.2021 № 652н «Об утверждении профессионального стандарта "Педагог дополнительного образования детей и взрослых».

| **Должность** | **Требования** |
| --- | --- |
| Директор | Высшее профессиональное образование по направлениям подготовки «Государственное и муниципальное управле­ние», «Менеджмент», «Управление персоналом» и стаж работы на педагогических должностях не менее 5 лет, или высшее профессиональное образование и дополни­тельное профессиональное образование в области госу­дарственного и муниципального управления или ме­неджмента и экономики и стаж работы на педагогических или руководящих должностях – не менее 5 лет. |
| Заместительдиректора | Высшее профессиональное образование по направлениям подготовки «Государственное и муниципальное управле­ние», «Менеджмент», «Управление персоналом» и стаж работы на педагогических должностях не менее 5 лет, или высшее профессиональное образование и дополни­тельное профессиональное образование в области госу­дарственного и муниципального управления или ме­неджмента и экономики и стаж работы на педагогических или руководящих должностях – не менее 5 лет. |
| Методист  | Высшее профессиональное образование или среднее профессиональное по направлению подготовки «Образо­вание и педагогические науки» либо высшее профессио­нальное об­разование или среднее профессиональное об­разование иного направления подготовки, но с условием соответствия дополнительным общеразвивающим про­граммам, реализуемым организацией, и дополнительное профессиональное образование по направлению подго­товки «Образование и педагогические науки», стаж ра­боты в должности педагогического работника не менее 2-х лет. |
| Педагог-органи­затор | Высшее профессиональное образование или среднее профессиональное образование по направлению подго­товки «Образование и педагогика» или в области, соот­ветствующей профилю работы без предъявления требо­ваний к стажу работы. |
| Педагогдополнительного образования | Высшее профессиональное образование или среднее профессиональное образование в области соответству­ю­щей профилю дополнительной общеразвивающей про­граммы без предъявления требова­ний к стажу работыи получение при необходимости после трудоустройства дополнительного профессионального образования по направлению подготовки "Образование и педагогиче­ские науки", либо высшее профессиональное об­разова­ние или среднее профессиональное образованиев области соответству­ющей профилю дополнительной общеразви­вающей программы и дополнительное профессиональное образование по направлению «Образование и педаго­гика» без предъяв­ления требований к стажу работы. |
| Тьютор | Высшее профессиональное образование по направлению подготовки «Образование и педагогика» и стаж педаго­гической работы – не менее 2 лет. |

7.4. К педагогической деятельности не допускаются лица:

* лишенные права заниматься деятельностью в соответствии с вступившим в законную силу приговором суда;
* 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, половой неприкосновенности и половой свободы 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;
* имеющие неснятую или непогашенную судимость за умышленные тяжкие и особо тяжкие преступления;
* признанные недееспособными в установленном федеральным законом порядке;
* имеющие заболевания, предусмотренные перечнем, утверждаемым федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке государственной политики и нормативно-правовому регулированию в области здравоохранения.

**8. Порядок подачи, регистрации и рассмотрения жалоб на недостаточные доступность и качество услуги, на несоблюдение стандарта услуги.**

8.1. Обжаловать нарушение требований настоящего Стандарта может любое лицо, являющееся законным представителем потребителя услуги (далее –заявитель).

8.2. Жалобы на нарушение настоящего Стандарта могут направляться заявителями как непосредственно в организацию дополнительного образования, так и в управление образованием администрации городского округа Люберцы Московской области и администрацию городского округа Люберцы Московской области.

8.3. Жалоба подается в письменной форме, в том числе при личном приеме заявителя, или в электронном виде.

8.4. Жалоба должна содержать:

а) наименование организации дополнительного образования, предоставляющей услугу, должностного лица организации дополнительного образования, предоставляющего услугу, его руководителя и (или) работника, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

б) фамилию, имя, отчество (при наличии), сведения о месте жительства заявителя – физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя – юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю (за исключением случая, когда жалоба направляется способом, указанным в электронной форме);

в) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) организации дополнительного образования, должностного лица организации дополнительного образования;

г) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действиями (бездействием) организации дополнительного образования, должностного лица организации дополнительного образования. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

8.5. В случае если жалоба подается через представителя заявителя, также представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя. В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени заявителя, может быть представлена:

а) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность (для физических лиц);

б) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность, заверенная печатью заявителя (при наличии печати) и подписанная руководителем заявителя или уполномоченным этим руководителем лицом (для юридических лиц);

в) копия решения о назначении или об избрании либо приказа о назначении физического лица на должность, в соответствии с которым такое физическое лицо обладает правом действовать от имени заявителя без доверенности.

8.6. Жалоба, поступившая в организацию дополнительного образования, предоставляющую услугу, управление образованием администрации городского округа Люберцы Московской области или администрацию городского округа Люберцы Московской области, подлежит регистрации не позднее следующего за днем ее поступления рабочего дня. Жалоба рассматривается в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации.

8.7. В случае если жалоба подана заявителем в организацию, в компетенцию которой не входит принятие решения по жалобе, в течение 3 рабочих дней со дня ее регистрации организация направляет жалобу в уполномоченный на ее рассмотрение орган и в письменной форме информирует заявителя о перенаправлении жалобы.

8.8. По результатам рассмотрения жалобы принимается решение об удовлетворении жалобы либо об отказе в ее удовлетворении.

8.9. При удовлетворении жалобы организация дополнительного образования, предоставляющая услугу, управление образованием администрации городского округа Люберцы Московской области, администрация городского округа Люберцы Московской области принимают исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений не позднее 5 рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

8.10. Ответ по результатам рассмотрения жалобы направляется заявителю не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в письменной форме.

8.11. Уполномоченная на рассмотрение жалобы организация дополнительного образования, предоставляющая услугу, управление образованием администрации городского округа Люберцы Московской области, администрация городского округа Люберцы Московской области отказывают в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

а) наличие вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;

б) подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

в) наличие решения по жалобе, принятого ранее в соответствии с требованиями настоящего Стандарта в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

8.12. Уполномоченная на рассмотрение жалобы организация дополнительного образования, предоставляющая услугу, управление образованием администрации городского округа Люберцы Московской области, администрация городского округа Люберцы Московской области вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

а) наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, работника, а также членов его семьи;

б) отсутствие возможности прочитать какую-либо часть текста жалобы, фамилию, имя, отчество (при наличии) и (или) почтовый адрес заявителя, указанные в жалобе.

8.13. Уполномоченная на рассмотрение жалобы организация дополнительного образования, предоставляющая услугу, управление образованием администрации городского округа Люберцы Московской области, администрация городского округа Люберцы Московской области сообщают заявителю об оставлении жалобы без ответа в течение 3 рабочих дней со дня регистрации жалобы.

**9. Порядок контроля качества услуги.**

9.1. Контроль качества услуги осуществляется посредством процедур внутреннего и внешнего контроля.

9.2. Внутренний контроль осуществляет руководитель организации дополнительного образования и уполномоченные им должностные лица. Перечень должностных лиц, осуществляющих контроль, а также периодичность осуществления такого контроля устанавливается локальным нормативным актом организации дополнительного образования.

9.3. Внешний контроль осуществляется управлением образованием администрации городского округа Люберцы Московской области и другими контролирующими органами (организациями), включает в себя контроль соответствия качества фактически предоставляемой услуги настоящему Стандарту.

9.4. Внешний контроль проводится в присутствии руководителя организации дополнительного образования, оказывающей услугу (его заместителя).

9.5. Плановый контроль проводится в соответствии с планами контролирующих органов (организаций).

9.6. Основанием для проведения внепланового контроля является обращение граждан на несоблюдение полноты и качества предоставления ой услуги, порядка предоставления услуги.

9.7. По результатам проверки составляется акт проверки организации дополнительного образования, оказывающей услугу.

9.8. В случае выявления нарушений Стандарта руководитель проверяемой организации дополнительного образования привлекается к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

|  |  |
| --- | --- |
|  | УтвержденПостановлением администрации муниципального образования городской округ Люберцы Московской областиот 07.10.2022 № 4044-ПА |

**Стандарт качества услуги**

**«Реализация основных профессиональных образовательных программ профессионального обучения - программ профессиональной подготовки по профессиям рабочих, должностям»**

**1. Описание услуги, по которой формируется муниципальное задание.**

1.1. Стандарт качества услуги (далее – Стандарт) «Реализация основных профессиональных образовательных программ профессионального обучения - программ профессиональной подготовки по профессиям рабочих, должностям» (далее – услуга) разработан управлением образованием администрации городского округа Люберцы Московской области.

1.2. Организацией, в отношении которой применяется Стандарт качества услуги, является муниципальное учреждение дополнительного образования «Центр социально-трудовой адаптации и профориентации» (далее – Центр).

1.3. Предмет (содержание) услуги:

* предоставление общедоступного и бесплатного профессионального обучения с выполнением федеральных и региональных требований, в том числе образования детей с ограниченными возможностями здоровья в рамках интегрированного обучения.

1.4. Цель предоставления услуги:

* обеспечение реализации прав граждан на профессиональное обучение, на приобретение профессиональной компетенции, в том числе для работы с конкретным оборудованием, технологиями, аппаратно-программными и иными профессиональными средствами, получение указанными лицами квалификационных разрядов, классов, категорий по профессии рабочего или должности служащего без изменения уровня образования.

1.5. Термины, определения, применяемые в настоящем Стандарте:

**Услуга** – услуга, оказываемая в интересах физического или юридического лица, организациями дополнительного образования в соответствии с муниципальным заданием.

**Качество оказания услуги** – совокупность характеристик услуги, определяющих ее способность удовлетворять установленные или предполагаемые потребности потребителя в отношении процесса, содержания, результата услуги.

**Стандарт оказания услуги** – обязательство организаций дополнительного образования по обеспечению возможности получения услуги в определённых объёмах и определённого качества.

**Потребители (получатели) услуги** – физические лица, имеющие право на получение услуги в соответствии с требованиями действующих нормативных правовых актов.

**Образование** – единый целенаправленный процесс воспитания и обучения, являющийся общественно значимым благом и осуществляемый в интересах человека, семьи, общества и государства, а также совокупность приобретаемых знаний, умений, навыков, ценностных установок, опыта деятельности и компетенции определенных объема и сложности в целях интеллектуального, духовно-нравственного, творческого, физического и (или) профессионального развития человека, удовлетворения его образовательных потребностей и интересов.

**Профессиональное обучение** – это вид образования, который направлен на приобретение обучающимися знаний, умений, навыков и формирование компетенции, необходимых для выполнения определенных трудовых, служебных функций (определенных видов трудовой, служебной деятельности, профессий).

Обучающийся – физическое лицо, осваивающее образовательную программу.

**Обучающийся с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ)** – физическое лицо, имеющее недостатки в физическом и (или) психологическом развитии, подтвержденные психолого-медико-педагогической комиссией и препятствующие получению образования без создания специальных условий.

**Интегрированное образование** - форма организации образовательного процесса, при которой дети с ОВЗ обучаются совместно с нормально развивающимися сверстниками в условиях массового образовательного учреждения.

Качество образования – интегральная характеристика, отражающая степень соответствия результатов и условий образовательного процесса нормативным требованиям, социальным и личностным ожиданиям.

Участники образовательных отношений – обучающиеся, родители (законные представители) несовершеннолетних обучающихся, педагогические работники и их представители, организации, осуществляющие образовательную деятельность.

**Педагогический работник** – физическое лицо, которое состоит в трудовых, служебных отношениях с организацией, осуществляющей образовательную деятельность, и выполняет обязанности по обучению, воспитанию обучающихся и (или) организации образовательной деятельности.

**Образовательная программа** – нормативно-управленческий документ, характеризующий специфику содержания образования и особенности организации образовательного процесса.

1.6. Правовыми основаниями предоставления услуги являются:

* Конституция Российской Федерации;
* Конвенция о правах ребенка;
* Трудовой кодекс Российской Федерации;
* Гражданский кодекс Российской Федерации;
* Закон Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
* Федеральный закон от 24.06.1999 № 120-ФЗ «Об основах системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних»;
* Федеральный закон Российской Федерации от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
* Федеральный закон Российской Федерации от 24.07.1998 №124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»;
* Федеральный закон Российской Федерации от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
* Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
* Федеральный закон от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
* Постановление Правительства РФ от 18.09.2020 № 1490 «О лицензировании образовательной деятельности»;
* Постановление Главного государственного санитарного врача РФ от 28.09.2020 № 28 «Об утверждении санитарных правил СП 2.4.3648-20 «Санитарно-эпидемиологические требования к организациям воспитания и обучения, отдыха и оздоровления детей и молодежи»;
* Приказ Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 26.08.2010 № 761н «Об утверждении Единого квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и служащих, раздел «Квалификационные характеристики должностей работников образования»;
* Приказ Минтруда России от 22.09.2021 № 652н «Об утверждении профессионального стандарта "Педагог дополнительного образования детей и взрослых»
* Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 09.11.2018 № 196 « Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным общеобразовательным программам»;
* Концепция развития дополнительного образования, утвержденная Распоряжением Правительства РФ от 31.03.2022 № 678-р;
* Приказ Рособрнадзора от 14.08.2020 № 831 «Об утверждении Требований к структуре официального сайта образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" и формату представления информации»;
* Закон Московской области от 27.07.2013 № 94/2013-ОЗ «Об образовании»;
* Устав городского округа Люберцы Московской области;
* Постановление администрации муниципального образования городской округ Люберцы Московской области от 16.11.2021 № 3870-ПА «Об утверждении Административного регламента предоставления муниципальной услуги "Прием в муниципальные образовательные организации городского округа Люберцы Московской области, реализующие дополнительные общеобразовательные программы, а также программы спортивной подготовки» (далее – АР);
* Положение об управлении образованием администрации городского округа Люберцы Московской области;
* Уставы организаций дополнительного образования.

1.8. Потенциальные потребители услуги:

* физические лица в возрасте от 5 лет до 18 лет, проживающие на территории городского округа Люберцы Московской области.

1.9. Документы, необходимые для предоставления услуги:

* заявление родителя (законного представителя) ребенка при предъявлении оригинала документа, удостоверяющего личность родителя (законного представителя), либо оригинала документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина и лица без гражданства в Российской Федерации;
* документ, удостоверяющий полномочия представителя ребенка, в случае обращения за предоставлением услуги представителя ребенка;
* свидетельство о рождении ребенка или документ, подтверждающий родство заявителя;
* справка об отсутствии противопоказаний для занятий отдельными видами искусства, физической культурой и спортом.

**2. Порядок предоставления услуги.**

2.1. Услуга предоставляется бесплатно.

2.2. Услуга предоставляется в очной форме.

2.3. Последовательность действий, необходимых для предоставления услуги:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№****п/п** | **Последовательность действий, не­обходимых для предоставления услуги**  | **Периодичность/срок** |
|  | Прием заявления осуществляется в МУ ДО ЦСТАП путем личного обращения родителя (законного представителя).Заявления о зачислении в организа­ции дополнительного образования принимаются не позднее следую­щих периодов:* Основной набор: с 15 апреля текущего года и продолжается в течение календарного учебного при наличии вакантных мест.
 | Срок регистрации заявления – 1 рабочий день |
|  | Рассмотрение заявления. | * Срок предоставления услуги по приему в организации дополни­тельного образования – не более 7 рабочих дней с даты регистрации заявления в организации дополни­тельного образования.
 |
|  | Принятие решения об удовлетворе­нии заявления или отказе в предо­ставлении услуги. |
|  | Приказ о зачислении/переводе. |
|  | Организация обучения по программам профессионального обучения. |

2.4. Перечень оснований для отказа в оказании (выполнении) услуги:

- наличие противоречивых сведений в Запросе и приложенных к нему документах;

- несоответствие категории Заявителя кругу лиц, указанных в подразделе 2 АР;

- несоответствие документов, указанных в подразделе 10 АР, по форме или содержанию требованиям законодательства Российской Федерации;

- запрос подан лицом, не имеющим полномочий представлять интересы Заявителя;

- отзыв Запроса по инициативе Заявителя;

- наличие медицинских противопоказаний для освоения программ по отдельным видам искусства, физической культуры и спорта;

- отсутствие свободных мест в Организации;

- неявка в Организацию в течение 4 (четырех) рабочих дней после получения уведомления о необходимости личного посещения для заключения договора об образовании;

- доступный остаток обеспечения сертификата дополнительного образования в текущем году меньше стоимости одного занятия в соответствии с установленным расписанием либо сертификат дополнительного образования невозможно использовать для обучения по выбранной программе;

- неявка на прохождение вступительных (приемных) испытаний в Организацию;

- непредставление оригиналов документов, сведения о которых указаны Заявителем в электронной форме Запроса на РПГУ или ЕПГУ, в день проведения вступительных (приемных) испытаний в Организации либо в случае отсутствия необходимости проведения вступительных (приемных) испытаний в день подписания договора;

- несоответствие оригиналов документов сведениям, указанным в электронной форме Запроса на РПГУ или ЕПГУ;

- отрицательные результаты вступительных (приемных) испытаний;

- недостоверность информации, которая содержится в документах, представленных

 Заявителем, данным, полученным в результате межведомственного информационного взаимодействия.

* несоответствие возрастной категории для приема в группу, установленную локальными нормативными актами организации дополнительного образования;
* наличие медицинских противопоказаний для освоения программ по отдельным видам искусства, физической культуры и спорта;
* отсутствие свободных мест в организации дополнительного образования;
* заявление о приеме в организацию дополнительного образования подано лицом, не имеющим полномочий представлять интересы обучающегося;
* непредставление заявителем оригиналов документов в организацию дополнительного образования.

2.5. Основания для приостановления предоставления услуги отсутствуют.

2.6. Основания для досрочного прекращения оказания услуги:

* исключение услуги из общероссийского базового (отраслевого) перечня государственных и муниципальных услуг, оказываемых и выполняемых муниципальными учреждениями;
* приостановление действия лицензии или аннулирование лицензии, в случаях, предусмотренных постановлением Постановление Правительства РФ от 18.09.2020 № 1490 «О лицензировании образовательной деятельности»;
* перераспределение полномочий, повлекших исключение из компетенции учреждения полномочий по оказанию услуги;
* ликвидация организации дополнительно образования.

**3. Требования к сроку предоставления услуги.**

3.1. Срок непосредственного оказания услуги – с момента зачисления в учреждение дополнительного образования на период нормативных сроков освоения программы профессионального обучения.

**4. Требование к материально-техническому обеспечению предоставления услуги.**

| **Параметр** | **Требование** | **Регламентирующий документ** |
| --- | --- | --- |
| Территория ор­ганизации дополнительного образования | Территория ор­ганизации дополни­тельного образования должна быть оснащена наружным искусственным освещением, находиться за преде­лами санитарно-защитных зон пред­приятий, сооружений и иных объек­тов и на расстояниях, обеспечиваю­щих нормативные уровни шума и за­грязнения атмосферного воздуха для территории жилой застройки, через территорию организации дополни­тельного образования не должны проходить магистральные инженер­ные коммуникации водоснабжения, канализации, тепло- и энергоснабже­ния, территорию рекомендуется ограждать забором и/или полосой зе­леных насаждений, могут быть вы­делены сле­дующие зоны: зона от­дыха, физкультурно-спортивная и хо­зяйственная. | Постановление Главного государственного санитарного врача РФ от 28.09.2020 № 28 «Об утверждении санитарных правил СП 2.4.3648-20 «Санитарно-эпидемиологические требования к организациям воспитания и обучения, отдыха и оздоровления детей и молодежи» |
| Зданиеи помещения | Здания организации дополнительного образования размещаются в зоне жи­лой за­стройки. Здания и помещения, в ко­торых предоставляется услуга, должны соответ­ство­вать действующим строительным, проти­вопожарным, санитарно-гигие­ниче­ским нормам и правилам, требо­ва­ниям законодательства об обеспече­нии доступности услуги и должны быть защи­щены от воздей­ствия факто­ров, отрицательно влия­ющих на качество предоставляемой услуги (по­вышенная темпе­ратура воз­духа, влажность воз­духа, за­пыленность, загрязненность, шум и т.п.).Уровни естественного и искусственного освещения в поме­щениях организации дополнитель­ного образования должны соответ­ствовать гигиеническим требованиям к естественному, искусственному и совмещенному освещению жилых и общественных зданий. Обучающиеся обучаются в закрепленных за каждой группой учебных помещениях. По­мещения для занятий рекомендуется размещать с учетом их функцио­нального назначения. В организа­циях дополнительного образования могут быть предусмот­рены помеще­ния для организации пи­тания, спор­тивный и актовый залы, библиотека, помещения для медицин­ского обслу­живания. |
| Оборудование | Каждая организация дополнитель­ного образования должна быть осна­щена обору­дованием, аппаратурой и приборами, отвечающими требова­ниям СанПиН, стандартов, техниче­ских условий, других нормативных документов и обеспечивающими надлежащее каче­ство услуг в сфере дополнительного образова­ния. Ме­бель, спортивное и игровое оборудо­вание, инструменты и инвентарь должны соответствовать росто-воз­растным особенностям детей.Специальное оборудование, приборы и аппаратура используется строго по назначению в соответствии с эксплу­атационными документами, содер­жится в технически исправ­ном состо­янии, которое систематически прове­ряется. Неисправное специальное оборудование, приборы и аппаратура должны быть заменены, отремонти­рованы (если они подлежат ремонту) или изъяты из эксплуатации. |
| Мебель | Мебель (учебные столы и стулья) должны быть стандартными, ком­плектными и иметь маркировку, со­ответствующую ростовой группе. Не допускается использование стульев с мягкими покрытиями, офисной ме­бели.  |
| Температурный режим | Организация дополнительного обра­зования оснащена системами тепло­снабже­ния и вентиляции, обеспечи­вающими тем­пера­турный режим: в учебных кабинетах для теоретиче­ских занятий, в помещениях для му­зыкальных занятий, для занятий ху­дожественным творчеством и есте­ственнонаучной направленности, в актовом зале, лекционной аудитории – 20 – 22 С; в вестибюле, гардеробе – 18 – 22С; в помещениях для занятий хореографией, спортом, техническим творчеством – 17 – 20С; в медицин­ских кабинетах, раздевальных при спортивных залах и залах хореогра­фии – 20 – 22С; в душевых – 24 – 26С. |
| Организацияпитьевого ре­жима | В организациях дополнительного об­разования для обучающихся органи­зуется питьевой режим с использова­нием питьевой воды, расфасованной в емкости, или бутилированной, или кипяченой питьевой воды. По каче­ству и безопасности питьевая вода должна отвечать требованиям к пить­евой воде. Кипяченую воду не реко­мендуется хранить более 3-х часов. |

**5. Требование к информационному обеспечению потребителей услуги.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Способ получе­ния потребите­лем информации об услуге**  | **Требование** | **Периодичность обнов­ления информации** |
| Через официаль­ный сайт ор­гани­зации дополни­тельного образо­вания в сети «Ин­тернет» | Информационное обеспечение осуществляется в соответ­ствии с требованиями дей­ствующего за­конодательства РФ в сфере за­щиты прав по­требителей.Информация является откры­той и общедоступной. Основ­ными требованиями к инфор­мирова­нию являются:* достоверность предостав­лен­ной информации;
* четкость в изложении ин­фор­мации;
* полнота информации;
* удобство и доступность по­лучения информации;
* оперативность предоставле­ния информации.
 | Информация и доку­менты, указанные в ча­сти 2 статьи 29 Феде­рального закона от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Рос­сийской Федера­ции», подлежат размеще­нию на официальных сайтах общеобразовательных организаций в сети «Ин­тернет» и обновле­нию в течение 10 рабо­чих дней со дня их со­здания, по­лучения или внесения в них соответ­ствующих изменений |
| На информацион­ных стендах орга­низа­ции дополни­тельного образо­вания |
| В средствах мас­совой информации |

**6. Требования к организации учета мнения потребителей услуги.**

| **№****п/п** | **Параметр** | **Требование** | **Периодичность** |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Письменные обращения граждан | В организа­циях дополнительного образования организованы прием, реги­стра­ция, рассмотрение письмен­ных предложений, заявле­ний, жа­лоб граждан и подготовка в уста­нов­ленный срок ответов на них | По мере поступления |
|  | Опросыпотребителей | В организа­ции дополнительного образования организуются опросы среди со­вершеннолетних граждан Рос­сийской Федерации, постоянно проживающих на территории городского округа. Люберцы и участвующих в по­лучении услуги родителей. Участие в опросе яв­ля­ется свободным и доброволь­ным, никто не может быть при­нужден к выражению своего мне­ния или от­казу от него.Изучение мнения населения осу­ществляется по необходимо­сти, но не реже одного раза в год. За­полне­ние респондентом более чем одной анкеты или опросного ли­ста не до­пускается. | Не реже одного раза в год |

**7. Требования к кадровому составу, необходимому для предостав­ления услуги, и к квалификации работников, обеспечивающих предоставление услуги.**

7.1. Предоставление услуги осуществляет персонал в соответствии со штатным расписанием.

7.2. Работники организации дополнительного образования должны иметь профессиональную квалификацию, соответствующую требованиям квалификационной характеристики по должности и полученной специальности, подтвержденную соответствующими документами об уровне образования и (или) квалификации, обладать знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных на них обязанностей, педагогические работники обязаны систематически повышать свой профессиональный уровень, не реже чем раз в 3 года проходить обучение на курсах переподготовки и повышения квалификации. У специалистов каждой категории должны быть должностные инструкции, устанавливающие их обязанности и права. Наряду с соответствующей квалификацией и профессионализмом все сотрудники организации дополнительного образования должны обладать высокими моральными качествами, чувством ответственности. При оказании Услуг работники организации дополнительного образования должны проявлять к обучающимся и их родителям (законным представителям) максимальную вежливость, внимание, выдержку, предусмотрительность, терпение.

7.3. Требования к квалификации педагогических работников организаций дополнительного образования в соответствии с приказами: Минздравсоцразвития РФ от 26.08.2010 № 761н «Об утверждении Единого квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и служащих, раздел «Квалификационные характеристики должностей работников образования», Приказ Минтруда России от 22.09.2021 № 652н «Об утверждении профессионального стандарта "Педагог дополнительного образования детей и взрослых».

| **Должность** | **Требования** |
| --- | --- |
| Директор | Высшее профессиональное образование по направлениям подготовки «Государственное и муниципальное управле­ние», «Менеджмент», «Управление персоналом» и стаж работы на педагогических должностях не менее 5 лет, или высшее профессиональное образование и дополни­тельное профессиональное образование в области госу­дарственного и муниципального управления или ме­неджмента и экономики и стаж работы на педагогических или руководящих должностях – не менее 5 лет. |
| Заместительдиректора | Высшее профессиональное образование по направлениям подготовки «Государственное и муниципальное управле­ние», «Менеджмент», «Управление персоналом» и стаж работы на педагогических должностях не менее 5 лет, или высшее профессиональное образование и дополни­тельное профессиональное образование в области госу­дарственного и муниципального управления или ме­неджмента и экономики и стаж работы на педагогических или руководящих должностях – не менее 5 лет. |
| Методист  | Высшее профессиональное образование или среднее профессиональное по направлению подготовки «Образо­вание и педагогические науки» либо высшее профессио­нальное об­разование или среднее профессиональное об­разование иного направления подготовки, но с условием соответствия дополнительным общеразвивающим про­граммам, реализуемым организацией, и дополнительное профессиональное образование по направлению подго­товки «Образование и педагогические науки», стаж ра­боты в должности педагогического работника не менее 2-х лет. |
| Педагог-органи­затор | Высшее профессиональное образование или среднее профессиональное образование по направлению подго­товки «Образование и педагогика» или в области, соот­ветствующей профилю работы без предъявления требо­ваний к стажу работы. |
| Педагогдополнительного образования | Высшее профессиональное образование или среднее профессиональное образование в области соответству­ю­щей профилю дополнительной общеразвивающей про­граммы без предъявления требова­ний к стажу работы и получение при необходимости после трудоустройства дополнительного профессионального образования по направлению подготовки "Образование и педагогиче­ские науки", либо высшее профессиональное об­разова­ние или среднее профессиональное образование в области соответству­ющей профилю дополнительной общеразви­вающей программы и дополнительное профессиональное образование по направлению «Образование и педаго­гика» без предъяв­ления требований к стажу работы. |
| Мастер производственного обучения | Высшее профессиональное образование или среднее профессиональное образование в областях, соответствующих профилям обучения, и дополнительное профессиональное образование по направлению подготовки "Образование и педагогика" без предъявления требований к стажу работы. |

7.4. К педагогической деятельности не допускаются лица:

* лишенные права заниматься деятельностью в соответствии с вступившим в законную силу приговором суда;
* 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, половой неприкосновенности и половой свободы 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;
* имеющие неснятую или непогашенную судимость за умышленные тяжкие и особо тяжкие преступления;
* признанные недееспособными в установленном федеральным законом порядке;
* имеющие заболевания, предусмотренные перечнем, утверждаемым федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке государственной политики и нормативно-правовому регулированию в области здравоохранения.

**8. Порядок подачи, регистрации и рассмотрения жалоб на недостаточные доступность и качество услуги, на несоблюдение стандарта услуги.**

8.1. Обжаловать нарушение требований настоящего Стандарта может любое лицо, являющееся законным представителем потребителя услуги (далее –заявитель).

8.2. Жалобы на нарушение настоящего Стандарта могут направляться заявителями как непосредственно в организацию дополнительного образования, так и в управление образованием администрации городского округа Люберцы Московской области и администрацию городского округа Люберцы Московской области.

8.3. Жалоба подается в письменной форме, в том числе при личном приеме заявителя, или в электронном виде.

8.4. Жалоба должна содержать:

а) наименование организации дополнительного образования, предоставляющей услугу, должностного лица организации дополнительного образования, предоставляющего услугу, его руководителя и (или) работника, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

б) фамилию, имя, отчество (при наличии), сведения о месте жительства заявителя – физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя – юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю (за исключением случая, когда жалоба направляется способом, указанным в электронной форме);

в) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) организации дополнительного образования, должностного лица организации дополнительного образования;

г) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действиями (бездействием) организации дополнительного образования, должностного лица организации дополнительного образования. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

8.5. В случае если жалоба подается через представителя заявителя, также представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя. В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени заявителя, может быть представлена:

а) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность (для физических лиц);

б) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность, заверенная печатью заявителя (при наличии печати) и подписанная руководителем заявителя или уполномоченным этим руководителем лицом (для юридических лиц);

в) копия решения о назначении или об избрании либо приказа о назначении физического лица на должность, в соответствии с которым такое физическое лицо обладает правом действовать от имени заявителя без доверенности.

8.6. Жалоба, поступившая в организацию дополнительного образования, предоставляющую услугу, управление образованием администрации городского округа Люберцы Московской области или администрацию городского округа Люберцы Московской области, подлежит регистрации не позднее следующего за днем ее поступления рабочего дня. Жалоба рассматривается в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации.

8.7. В случае если жалоба подана заявителем в организацию, в компетенцию которой не входит принятие решения по жалобе, в течение 3 рабочих дней со дня ее регистрации организация направляет жалобу в уполномоченный на ее рассмотрение орган и в письменной форме информирует заявителя о перенаправлении жалобы.

8.8. По результатам рассмотрения жалобы принимается решение об удовлетворении жалобы либо об отказе в ее удовлетворении.

8.9. При удовлетворении жалобы организация дополнительного образования, предоставляющая услугу, управление образованием администрации городского округа Люберцы Московской области, администрация городского округа Люберцы Московской области принимают исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений не позднее 5 рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

8.10. Ответ по результатам рассмотрения жалобы направляется заявителю не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в письменной форме.

8.11. Уполномоченная на рассмотрение жалобы организация дополнительного образования, предоставляющая услугу, управление образованием администрации городского округа Люберцы Московской области, администрация городского округа Люберцы Московской области отказывают в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

а) наличие вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;

б) подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

в) наличие решения по жалобе, принятого ранее в соответствии с требованиями настоящего Стандарта в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

8.12. Уполномоченная на рассмотрение жалобы организация дополнительного образования, предоставляющая услугу, управление образованием администрации городского округа Люберцы Московской области, администрация городского округа Люберцы Московской области вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

а) наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, работника, а также членов его семьи;

б) отсутствие возможности прочитать какую-либо часть текста жалобы, фамилию, имя, отчество (при наличии) и (или) почтовый адрес заявителя, указанные в жалобе.

8.13. Уполномоченная на рассмотрение жалобы организация дополнительного образования, предоставляющая услугу, управление образованием администрации городского округа Люберцы Московской области, администрация городского округа Люберцы Московской области сообщают заявителю об оставлении жалобы без ответа в течение 3 рабочих дней со дня регистрации жалобы.

**9. Порядок контроля качества услуги.**

9.1. Контроль качества услуги осуществляется посредством процедур внутреннего и внешнего контроля.

9.2. Внутренний контроль осуществляет руководитель организации дополнительного образования и уполномоченные им должностные лица. Перечень должностных лиц, осуществляющих контроль, а также периодичность осуществления такого контроля устанавливается локальным нормативным актом организации дополнительного образования.

9.3. Внешний контроль осуществляется управлением образованием администрации городского округа Люберцы Московской области и другими контролирующими органами (организациями), включает в себя контроль соответствия качества фактически предоставляемой услуги настоящему Стандарту.

9.4. Внешний контроль проводится в присутствии руководителя организации дополнительного образования, оказывающей услугу (его заместителя).

9.5. Плановый контроль проводится в соответствии с планами контролирующих органов (организаций).

9.6. Основанием для проведения внепланового контроля является обращение граждан на несоблюдение полноты и качества предоставления услуги, порядка предоставления услуги.

9.7. По результатам проверки составляется акт проверки организации дополнительного образования, оказывающей услугу.

9.8. В случае выявления нарушений Стандарта руководитель проверяемой организации дополнительного образования привлекается к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

|  |  |
| --- | --- |
|  | УтвержденПостановлением администрации муниципального образования городской округ Люберцы Московской областиот 07.10.2022 № 4044-ПА |

**Стандарт качества услуги**

**«Реализация дополнительных профессиональных программ повышения квалификации»**

**1. Описание услуги, по которой формируется муниципальное задание.**

1.1. Стандарт качества услуги (далее – Стандарт) «Реализация дополнительных профессиональных программ повышения квалификации» (далее – услуга) разработан управлением образованием администрации городского округа Люберцы Московской области.

1.2. Организацией, в отношении которой применяется Стандарт услуги, является муниципальное учреждение дополнительного профессионального образования «Центр развития образованием» (далее – Центр).

1.3. Предмет (содержание) услуги:

- предоставление общедоступного и бесплатного дополнительного профессионального образования по дополнительным программам повышения квалификации с выполнением федеральных и региональных требований.

1.4. Цели предоставления услуги:

- приобретение педагогическими работниками профессиональной компетенции, в том числе для работы с конкретным оборудованием, технологиями, аппаратно-программными и иными профессиональными средствами, получение квалификационных категорий;

- обучение граждан Российской Федерации, достигших установленного законом возраста;

- удовлетворенность участников образовательного процесса качеством оказываемой услуги.

1.5. Результатом оказания услуги является:

- обучение получателя услуги по дополнительным профессиональным программам повышения квалификации и получение документа о квалификации.

 1.6. Термины, определения, применяемые в настоящем Стандарте:

**Услуга** – услуга, оказываемая в интересах физического или юридического лица, Центром в соответствии с муниципальным заданием.

**Качество оказания услуги** – совокупность характеристик услуги, определяющих ее способность удовлетворять установленные или предполагаемые потребности потребителя в отношении процесса, содержания, результата услуги.

**Стандарт оказания услуги** – обязательство Центра по обеспечению возможности получения услуги в определённых объёмах и определённого качества.

**Потребители (получатели) услуги** – физические лица, имеющие право на получение услуги в соответствии с требованиями действующих нормативных правовых актов.

**Обучающийся** – физическое и юридическое лицо осваивающее образовательную программу.

**Обучающийся с ограниченными возможностями здоровья** – физическое лицо, имеющее недостатки в физическом и (или) психологическом развитии, подтвержденные психолого-медико-педагогической комиссией и препятствующие получению образования без создания специальных условий.

**Участники образовательных отношений** – педагогические работники и организации, осуществляющие образовательную деятельность.

**Педагогический работник** – физическое лицо, которое состоит в трудовых, служебных отношениях с организацией, осуществляющей образовательную деятельность, и выполняет обязанности по обучению, воспитанию обучающихся и (или) организации образовательной деятельности.

**Образовательная программа** – нормативно-управленческий документ, характеризующий специфику содержания образования и особенности организации образовательного процесса.

1.7. Правовыми основаниями предоставления услуги являются:

* Конституция Российской Федерации;
* Конвенция о правах ребенка;
* Трудовой кодекс Российской Федерации;
* Гражданский кодекс Российской Федерации;
* Закон Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
* Федеральный закон Российской Федерации от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
* Федеральный закон Российской Федерации от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
* Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
* Федеральный закон от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
* Приказ Минобрнауки России от 07.04.2014 № 276 «Об утверждении Порядка проведения аттестации педагогических работников организаций, осуществляющих образовательную деятельность»;
* Закон Московской области от 27.07.2013 № 94/2013-ОЗ «Об образовании»;
* приказ Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 26.08.2010 № 761н «Об утверждении Единого квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и служащих, раздел «Квалификационные характеристики должностей работников образования»;
* Устав городского округа Люберцы Московской области;
* Положение об управлении образованием администрации городского округа Люберцы Московской области;
* Устав Центра.

1.8. Потенциальные потребители услуги:

* физические лица – граждане Российской Федерации.

1.9. Документы, необходимые для предоставления услуги:

* заявление потребителя услуги (законного представителя) потребителя услуги при предъявлении оригинала документа, удостоверяющего личность потребителя услуги (законного представителя), либо оригинала документа, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации;
* иные документы в соответствии с локальными нормативными актами Центра.

**2. Порядок предоставления услуги.**

2.1. Услуга предоставляется бесплатно.

2.2. Услуга предоставляется в очной (при личном обращении) или заочной формах (при направлении заявления посредством официального сайта Центра в сети «Интернет» <https://lubmoudpocro.edumsko.ru/> или по телефону).

2.3. Физическим лицам услуга предоставляется по взаимно согласованной предварительной записи.

2.4. Последовательность действий, необходимых для предоставления услуги:

| **№****п/п** | **Последовательность действий, необходимых для предоставления услуги** | **Периодичность/ срок** |
| --- | --- | --- |
| 1. | Прием и регистрация заявления: |
| * в очной форме
 | 1 рабочий день |
| * в заочной форме
 | в течение 5 рабо­чих дней |

2.5. Перечень оснований для отказа в оказании (выполнении) услуги:

- несоответствие статуса заявителя на предоставление услуги категориям потребителей, указанным в пункте 1.9 настоящего Стандарта;

- предоставление документов, оформленных с нарушением требований законодательства Российской Федерации или утративших силу документов.

2.5. Перечень оснований для приостановления оказания (выполнения):

Приостановление оказания услуги носит заявительный характер.

Оказание услуги может быть приостановлено в следующих случаях:

* на период болезни потребителя услуги;
* не явка слушателя на повышение квалификации;
* в случаи неудовлетворительной сдачи итоговой аттестации.

**3. Требования к сроку предоставления услуги.**

Получение услуги по повышению квалификации соответствует программе утвержденной Министерством образования Московской области и Министерством образования Российской Федерации и может составлять 36, 48, 72, 144 часа.

**4. Требование к материально-техническому обеспечению предоставления услуги.**

Здания и помещения, в которых предоставляется услуга, должны соответствовать действующим строительным, противопожарным, санитарно-гигиеническим нормам и правилам, требованиям законодательства об обеспечении доступности услуги и должны быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемой услуги (повышенная температура воздуха, влажность воздуха, запыленность, загрязненность, шум и т.п.).

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

Центральный вход в здание рекомендуется оборудовать пандусами, расширенными проходами, позволяющими обеспечить беспрепятственный доступ инвалидов, включая инвалидов, использующих инвалидные коляски.

В местах предоставления услуги предусматривается оборудование доступных мест общего пользования (туалетов) и хранения верхней одежды посетителей.

Места ожидания и приема получателей услуги должны быть оборудованы стульями, столами и канцелярскими принадлежностями, необходимыми для предоставления и оформления документов.

Кабинеты оснащаются мебелью, соответствующей их назначению, специальным оборудованием, инструментами, техническими средствами, наглядными пособиями, отвечающими требованиям санитарно-эпидемиологических правил и нормативов, стандартов, технических условий, других нормативных документов и обеспечивающими надлежащее качество услуги.

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

**5. Требование к информационному обеспечению потребителей услуги.**

| **Способ получе­ния потребите­лем информации об услуге** | **Требование** | **Периодичность обнов­ления информации** |
| --- | --- | --- |
| Через официаль­ный сайт общеоб­разовательной ор­ганизации в сети «Интернет» | Информационное обеспечение осуществляется в соответствии с требованиями действующего законодательства РФ в сфере за­щиты прав потребителей.Информация является открытой и общедоступной. Основными требованиями к информирова­нию являются:* достоверность предоставлен­ной информации;
* четкость в изложении инфор­мации;
* полнота информации;
* удобство и доступность по­лучения информации;
* оперативность предоставле­ния информации.
 | Информация и доку­менты, указанные в ча­сти 2 статьи 29 Феде­рального закона от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Рос­сийской Федерации», подлежат размещению на официальных сайтах общеобразовательных организаций в сети «Интернет» и обновле­нию в течение 10 рабо­чих дней со дня их со­здания, получения или внесения в них соответ­ствующих изменений |
| На информацион­ных стендах обще­образовательной организации |
| В средствах мас­совой информации |

**6. Требования к организации учета мнения потребителей услуги.**

| **№****п/п** | **Параметр** | **Требование** | **Периодичность** |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Письменные обращения граждан | В Центре организованы прием, регистрация, рассмотрение письменных предложений, заявлений, жалоб граждан и подготовка в установленный срок ответов на них | По мере поступления |
|  | Опросыпотребителей  | В Центре организуются опросы среди совершеннолетних граждан Российской Федерации, проживающих на территории г.о. Люберцы и участвующих в получении услуги. Участие в опросе является свободным и добровольным, никто не может быть принужден к выражению своего мнения или отказу от него.Изучение мнения населения осуществляется по необходимо­сти, но не реже одного раза в год. Заполнение респондентом более чем одной анкеты или опросного листа не допускается. | Не реже одного раза в год |

**7. Требования к кадровому составу, необходимому для предоставления услуги, и к квалификации работников, обеспечивающих предоставление услуги.**

7.1. Предоставление услуги осуществляют специалисты в соответствии со штатным расписанием, утвержденным руководителем Центра.

7.2. Специалисты Центра должны иметь профессиональную квалификацию, соответствующую требованиям квалификационной характеристики по должности и полученной специальности, подтвержденную соответствующими документами об уровне образования и (или) квалификации, обладать знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных на них обязанностей, педагогические работники обязаны систематически повышать свой профессиональный уровень, не реже чем раз в 3 года проходить обучение на курсах переподготовки и повышения квалификации. У специалистов каждой категории должны быть должностные инструкции, устанавливающие их обязанности и права. Наряду с соответствующей квалификацией и профессионализмом все сотрудники Центра должны обладать высокими моральными качествами, чувством ответственности. При оказании Услуг специалисты Центра должны проявлять к обучающимся максимальную вежливость, внимание, выдержку, предусмотрительность, терпение.

7.3. Требования к квалификации педагогических работников Центра в соответствии с приказом Минздравсоцразвития РФ от 26.08.2010 № 761н «Об утверждении Единого квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и служащих, раздел «Квалификационные характеристики должностей работников образования»:

| **Должность** | **Требования** |
| --- | --- |
| Директор | Высшее профессиональное образование по направлениям подготовки «Государственное и муниципальное управление», «Менеджмент», «Управление персоналом» и стаж работы на педагогических должностях не менее 5 лет, или высшее профессиональное образование и дополнительное профессиональное образование в области государственного и муниципального управления или менеджмента и экономики и стаж работы на педагогических или руководящих должностях – не менее 5 лет. |
| Заместительдиректора | Высшее профессиональное образование по направлениям подготовки «Государственное и муниципальное управление», «Менеджмент», «Управление персоналом» и стаж работы на педагогических должностях не менее 5 лет, или высшее профессиональное образование и дополнительное профессиональное образование в области государственного и муниципального управления или менеджмента и экономики и стаж работы на педагогических или руководящих должностях – не менее 5 лет. |
| Методист  | Высшее профессиональное образование или среднее профессиональное по направлению подготовки «Образование и педагогические науки» либо высшее профессиональное образование или среднее профессиональное образование иного направления подготовки, но с условием соответствия дополнительным общеразвивающим программам, реализуемым организацией, и дополнительное профессиональное образование по направлению подготовки «Образование и педагогические науки», стаж работы в должности педагогического работника не менее 2-х лет. |
| ПедагогДополнительного профессионального образования | Высшее профессиональное образование или среднее профессиональное образование в области соответству­ющей профилю дополнительной общеразвивающей программы без предъявления требований к стажу работы и получение при необходимости после трудоустройства дополнительного профессионального образования по направлению подготовки "Образование и педагогические науки", либо высшее профессиональное образование или среднее профессиональное образование области соответствующей профилю дополнительной общеразвивающей программы и дополнительное профессиональное образование по направлению «Образование и педагогика» без предъявления требований к стажу работы. |

7.4. К педагогической деятельности не допускаются лица:

* лишенные права заниматься деятельностью в соответствии с вступившим в законную силу приговором суда;
* 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, половой неприкосновенности и половой свободы 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;
* имеющие неснятую или непогашенную судимость за умышленные тяжкие и особо тяжкие преступления;
* признанные недееспособными в установленном федеральным законом порядке;
* имеющие заболевания, предусмотренные перечнем, утверждаемым федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке государственной политики и нормативно-правовому регулированию в области здравоохранения.

**8. Порядок подачи, регистрации и рассмотрения жалоб на недостаточные доступность и качество услуги, на несоблюдение стандарта услуги.**

8.1. Обжаловать нарушение требований настоящего Стандарта может любое лицо, являющееся законным представителем потребителя услуги (далее – заявитель).

8.2. Жалобы на нарушение настоящего Стандарта могут направляться заявителями как непосредственно в Центр, так и в управление образованием администрации городского округа Люберцы Московской области и администрацию городского округа Люберцы Московской области.

8.3. Жалоба подается в письменной форме, в том числе при личном приеме заявителя, или в электронном виде.

8.4. Жалоба должна содержать:

а) наименование Центра, предоставляющего услугу, должностного лица общеобразовательной организации, предоставляющего услугу, его руководителя и (или) работника, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

б) фамилию, имя, отчество (при наличии), сведения о месте жительства заявителя – физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя – юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю (за исключением случая, когда жалоба направляется способом, указанным в электронной форме);

в) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) Центра, должностного лица Центра;

г) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действиями (бездействием) Центра, должностного лица Центра. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

8.5. В случае если жалоба подается через представителя заявителя, также представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя. В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени заявителя, может быть представлена:

а) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность (для физических лиц);

б) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность, заверенная печатью заявителя (при наличии печати) и подписанная руководителем заявителя или уполномоченным этим руководителем лицом (для юридических лиц);

в) копия решения о назначении или об избрании либо приказа о назначении физического лица на должность, в соответствии с которым такое физическое лицо обладает правом действовать от имени заявителя без доверенности.

8.6. Жалоба, поступившая в Центр, предоставляющий услугу, управление образованием администрации городского округа Люберцы Московской области или администрацию городского округа Люберцы Московской области, подлежит регистрации не позднее следующего за днем ее поступления рабочего дня. Жалоба рассматривается в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации.

8.7. В случае если жалоба подана заявителем в организацию, в компетенцию которой не входит принятие решения по жалобе, в течение 3 рабочих дней со дня ее регистрации организация направляет жалобу в уполномоченный на ее рассмотрение орган и в письменной форме информирует заявителя о перенаправлении жалобы.

8.8. По результатам рассмотрения жалобы принимается решение об удовлетворении жалобы либо об отказе в ее удовлетворении.

8.9. При удовлетворении жалобы Центр, предоставляющий услугу, управление образованием администрации городского округа Люберцы Московской области, администрация городского округа Люберцы Московской области принимают исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений не позднее 5 рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

8.10. Ответ по результатам рассмотрения жалобы направляется заявителю не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в письменной форме.

8.11. Уполномоченный на рассмотрение жалобы Центр, предоставляющий услугу, управление образованием администрации городского округа Люберцы Московской области, администрация городского округа Люберцы Московской области отказывают в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

а) наличие вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;

б) подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

в) наличие решения по жалобе, принятого ранее в соответствии с требованиями настоящего Стандарта в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

8.12. Уполномоченный на рассмотрение жалобы Центр, предоставляющий услугу, управление образованием администрации городского округа Люберцы Московской области, администрация городского округа Люберцы Московской области вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

а) наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, работника, а также членов его семьи;

б) отсутствие возможности прочитать какую-либо часть текста жалобы, фамилию, имя, отчество (при наличии) и (или) почтовый адрес заявителя, указанные в жалобе.

8.13. Уполномоченный на рассмотрение жалобы Центр, предоставляющий услугу, управление образованием администрации городского округа Люберцы Московской области, администрация городского округа Люберцы Московской области сообщают заявителю об оставлении жалобы без ответа в течение 3 рабочих дней со дня регистрации жалобы.

**9. Порядок контроля качества услуги.**

9.1. Контроль качества услуги осуществляется посредством процедур внутреннего и внешнего контроля.

9.2. Внутренний контроль осуществляет руководитель Центра и уполномоченные им должностные лица. Перечень должностных лиц, осуществляющих контроль, а также периодичность осуществления такого контроля устанавливается локальным нормативным актом Центра.

9.3. Внешний контроль осуществляется управлением образованием администрации городского округа Люберцы Московской области и другими контролирующими органами (организациями), включает в себя контроль соответствия качества фактически предоставляемой услуги настоящему Стандарту.

9.4. Внешний контроль проводится в присутствии руководителя Центра (его заместителя).

9.5. Плановый контроль проводится в соответствии с планами контролирующих органов (организаций).

9.6. Основанием для проведения внепланового контроля является обращение граждан на несоблюдение полноты и качества предоставления услуги, порядка предоставления услуги.

9.7. По результатам проверки составляется акт проверки Центра, оказывающего услугу.

9.8. В случае выявления нарушений Стандарта руководитель проверяемой Центра привлекается к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.