

Стандарт качества муниципальной услуги
«Реализация основных общеобразовательных программ начального общего образования»

1. Сфера применения и назначения стандарта.

1.1. Настоящий Стандарт распространяется на услугу «Реализация основных общеобразовательных программ начального общего образования» (далее - Услуга), оказываемую гражданам автономными, бюджетными общеобразовательными организациями Красногорского района Удмуртской Республики и определяет порядок реализации основных общеобразовательных программ начального общего образования.

1.2. Стандарт качества предоставления муниципальной Услуги является нормативным документом, содержащим совокупность требований к качественным характеристикам муниципальной Услуги, срокам, объемам, формам и содержанию, результатам Услуги и другим характеристикам Услуги в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, Удмуртской Республики, органов местного самоуправления.

1.3. Сфера применения и назначения Стандарта:

настоящий Стандарт действует в отношении автономных, бюджетных образовательных организаций Красногорского района Удмуртской Республики, подведомственных Отделу образования Администрации муниципального образования «Муниципальный округ Красногорский район Удмуртской Республики» (далее – Отдел Образования, Красногорский район), и устанавливает основные требования, определяющие качество предоставления Услуги.

1.4. Органы, предоставляющие Услугу – автономные, бюджетные образовательные организации Красногорского района Удмуртской Республики, расположенные на территории Красногорского района.

1.5. Настоящим Стандартом устанавливаются обязательные требования, обеспечивающие необходимый уровень качества и доступности муниципальной Услуги в целом. Единица измерения Услуги - обучающийся.

1.6. Предмет Услуги – реализация образовательных программ начального общего образования, соответствующих требованиям федерального государственного образовательного стандарта начального общего образования.

Оказание муниципальной Услуги является для потребителей бесплатным видом услуги.

2. Основные понятия, используемые в Стандарте:

- муниципальная Услуга - Услуга, оказываемая в соответствии с муниципальным заданием автономными, бюджетными образовательными организациями, иными юридическими лицами;

- качество предоставления Услуги - степень соответствия Услуги установленным требованиям к ее оказанию, включая требования к доступности и объему оказания Услуг для потребителей Услуг;

- стандарт качества Услуги – обязательные для исполнения правила, устанавливающие в интересах потребителя Услуги требования к оказанию Услуги, включающие характеристику процесса, форму, содержание, ресурсное обеспечение и результат оказания конкретной Услуги;

- потребители (получатели) Услуги - физические и юридические лица, имеющие право на получение муниципальной Услуги в соответствии с требованиями действующих нормативных правовых актов.

3. Категория получателей муниципальных услуг.

Получателями Услуги являются физические лица до 18 лет (далее - обучающиеся).

4. Перечень нормативных правовых актов, регламентирующих предоставление муниципальной услуги в сфере применения данного Стандарта:

- Конституция Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12.12.1993 г. с изменениями, одобренными в ходе общероссийского голосования 1 июля 2020 г.);
- Конвенция о правах ребенка (принята резолюцией 44/25 Генеральной Ассамблеи ООН 20.11.1989 г.);
- Федеральный закон от 21.12.2021 № 414-ФЗ «Об общих принципах организации публичной власти в субъектах Российской Федерации»;
- Федеральный Закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ (ред. от 14.07.2022) «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» (с изм. и доп., вступ. в силу с 11.01.2023);
- Федеральный закон от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 24.06.1999 №120-ФЗ (ред. от 21.11.2022) «Об основах системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних»;
- Федеральные государственные образовательные стандарты начального общего образования;
- Санитарные правила и нормы;
- Устав муниципального образования «Муниципальный округ Красногорский район Удмуртской Республики», утверждённый решением Совета депутатов муниципального образования «Муниципальный округ Красногорский район Удмуртской Республики» от 16.11.2021 №40;
- Уставы муниципальных автономных, бюджетных образовательных организаций Красногорского района.

5. Основные условия (факторы), обеспечивающие необходимое качество Услуги:

- наличие и состояние документов, в соответствии с которыми функционирует образовательная организация, предоставляющая Услугу;
- условия размещения и режим работы образовательной организации, предоставляющей Услугу;
- наличие специального технического оснащения образовательной организации;
- укомплектованность образовательной организации специалистами и их квалификация;
- наличие информационного сопровождения деятельности образовательной организации, порядка и правил оказания образовательных Услуг;
- наличие внутренней (собственной) и внешней систем контроля деятельности образовательной организации, а также соблюдения качества фактически предоставляемой Услуги Стандарта;

6. Требования к качеству муниципальных Услуг.

6.1. Содержание муниципальной Услуги:

- обеспечение педагогическим и прочим персоналом, связанным с реализацией образовательной деятельности;
- материально-техническое обеспечение образовательной деятельности;
- программно-методическое, техническое, консультационное, информационно-аналитическое сопровождение образовательной деятельности;

- предоставление обучающимся зданий и иных помещений, отвечающих установленным строительным, санитарным правилам и нормам;
- проведение лечебно-профилактических и оздоровительных мероприятий;
- учёт детей, подлежащих обучению в организации, учёт несовершеннолетних, не посещающих или систематически пропускающих по неуважительным причинам занятия в образовательной организации;

6.2.Срок предоставления муниципальной Услуги.

Срок непосредственного предоставления муниципальной услуги исчисляется с момента зачисления в образовательную организацию до завершения обучения в соответствии с нормативными сроками освоения основных образовательных программ, указанными в лицензии на право осуществления образовательной деятельности:

- 4 года; а для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (далее – ОВЗ) при обучении по адаптированным основным образовательным программам начального общего образования, независимо от применяемых образовательных технологий, срок получения образования увеличивается не более чем на 2 года (приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 06.10.2009 №373 «Об утверждении и введение в действие федерального государственного образовательного стандарта начального общего образования»);
- не более 4-х лет; для лиц, обучающихся по индивидуальным учебным планам, срок получения начального общего образования может быть сокращён (приказ Министерства просвещения Российской Федерации от 31.05.2021 №286 «Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта начального общего образования»).

6.3.Результат, который должен быть достигнут в процессе или по окончании выполнения Услуги:

Результатом предоставления муниципальной Услуги является освоение в полном объеме образовательных программ начального общего образования.

6.4. Порядок и условия предоставления Услуги включает в себя следующие процедуры:

1. Приём заявления и документов от граждан, проверка наличия всех документов, регистрация заявления в соответствии с Уставом образовательной организации.

Рассмотрение заявления и прилагаемых к нему документов руководителем образовательной организации, принятие решения о зачислении обучающегося либо мотивированного отказа.

Результатом исполнения административной процедуры является издание приказа о зачислении или мотивированный отказ в приёме. Время принятия решения - не более одного рабочего дня.

2. Оказание гражданам Услуги работниками образовательной организации по реализации основных образовательных программ начального общего образования.

Основанием предоставления образовательной Услуги служит приказ о зачислении обучающегося.

Образовательная деятельность в образовательной организации осуществляется в соответствии с лицензией на право ведения образовательной деятельности по уровням общего образования в соответствии с федеральными государственными образовательными стандартами.

Начальное общее образование направлено на формирование личности обучающегося, развитие его индивидуальных способностей, положительной мотивации и умений в учебной деятельности (овладение чтением, письмом, счётом, основными навыками учебной деятельности, элементами теоретического мышления, простейшими навыками самоконтроля, культурой поведения и речи, основами личной гигиены и здорового образа жизни). Начальное общее образование является обязательным уровнем обучения, базой для получения основного общего образования.

В процессе обучения педагогами осуществляется контроль уровня освоения образовательной программы, в соответствии с принятыми в образовательной организации

локальными актами, регламентирующими периодичность и порядок текущего контроля успеваемости, а также формы и порядок промежуточной аттестации обучающихся.

Ответственность за оказание Услуги и ее качество несет руководитель образовательной организации.

6.5. Требования к материально-техническому обеспечению оказания муниципальной Услуги.

6.5.1. Требования к образовательной организации.

Основные документы, в соответствии с которыми функционирует организация:

- 1) устав образовательной организации;
- 2) лицензия на право ведения образовательной деятельности;
- 3) свидетельство о государственной аккредитации учреждения;
- 4) приказы, договоры, правила, инструкции, методики, положения;
- 5) эксплуатационные документы на оборудование, приборы и аппаратуру образовательной организации;
- 6) федеральные государственные образовательные стандарты начального общего образования;
- 7) положительные заключения Роспотребнадзора и Госпотребнадзора о пригодности используемых зданий и помещений для осуществления образовательной деятельности;
- 8) личные дела обучающихся;
- 9) основная образовательная программа начального общего образования;
- 10) годовой план работы;
- 11) учебные планы и рабочие программы, расписание занятий;
- 12) акт готовности образовательной организации к новому учебному году.

В соответствии с действующим законодательством организация при оказании услуг в сфере общего образования должна иметь лицензию на право ведения образовательной деятельности по образовательным программам следующих уровней:

- 1) начальное общее образование;
- 2) основное общее образование,
- 3) среднее общее образование,
- 4) программы профессиональной подготовки;
- 5) дополнительное образование детей и взрослых (в случае, если образовательная организация реализует программы дополнительного образования).

6.5.2. Требования к режиму работы образовательной организации:

Предоставление муниципальной услуги осуществляется ежедневно в течение всего рабочего времени в соответствии с календарным учебным графиком, разрабатываемым и утверждаемым образовательной организацией самостоятельно.

6.5.3. Требования к зданию организации.

Образовательная организация должна быть размещена в пределах территориальной доступности для жителей в специально предназначенных зданиях и помещениях, обеспеченных всеми средствами коммунально-бытового обслуживания, телефонной связью.

Площадь, занимаемая образовательной организацией, должна обеспечивать размещение работников и получателей услуг, предоставление образовательных услуг в соответствии с санитарными правилами и нормами СанПиН, утвержденными постановлением Главного государственного санитарного врача Российской Федерации.

6.5.4. Требования к помещениям, в которых оказывается муниципальная Услуга:

По площади и техническому состоянию помещения должны отвечать требованиям противопожарной безопасности, безопасности труда, санитарно-эпидемиологическим требованиям, и быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг (повышенная температура воздуха, влажность воздуха, запыленность, загрязнённость, шум, вибрация и так далее).

Каждая 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 аппаратуру следует использовать строго по назначению в соответствии с эксплуатационными документами, содержать в технически исправном состоянии, которое следует систематически проверять. Неисправное специальное оборудование, приборы и аппаратура должны быть заменены, отремонтированы (если они подлежат ремонту) или изъяты из эксплуатации.

Помещения для оказания муниципальной услуги в образовательных организациях должны соответствовать Санитарно-эпидемиологическим нормам.

Медицинское обслуживание обучающихся в образовательной организации обеспечивается медицинским персоналом на основе договора с БУЗ УР «Красногорская РБ МЗ УР» и наряду с администрацией и педагогическими работниками образовательной организации несёт ответственность за проведение лечебно-профилактических мероприятий, соблюдение санитарно-гигиенических норм.

Организация питания в образовательной организации возлагается на образовательную организацию.

6.6. Требования к работникам, оказывающим муниципальную Услугу:

Предоставление муниципальной Услуги осуществляет персонал в соответствии со штатным расписанием, соответствующим типу образовательной организации.

Работники 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.

Квалификацию специалистов следует поддерживать на высоком уровне постоянной (периодической не реже чем 1 раз в 3 года) учёбой на курсах переподготовки и повышения квалификации или иными действенными способами.

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

Наряду с соответствующей квалификацией и профессионализмом все сотрудники образовательной организации должны обладать высокими моральными качествами, чувством ответственности. При оказании Услуг работники организации должны проявлять к обучающимся и их родителям (законным представителям) максимальную вежливость, внимание, выдержку, предусмотрительность, терпение.

К педагогической деятельности не допускаются лица:

- лишённые права заниматься педагогической деятельностью в соответствии с вступившим в законную силу приговором суда;
- имеющие или имевшие судимость, подвергавшиеся уголовному преследованию (за исключением лиц, уголовное преследование в отношении которых прекращено по реабилитирующим основаниям) за преступления против жизни и здоровья, свободы, чести и достоинства личности (за исключением незаконной госпитализации в медицинскую организацию, оказывающую психиатрическую помощь в стационарных условиях, и клеветы), 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.

К трудовой деятельности в сфере образования, воспитания, развития несовершеннолетних, организации их отдыха и оздоровления, медицинского обеспечения, социальной защиты и социального обслуживания, в сфере детско-юношеского спорта, культуры и искусства с участием несовершеннолетних не допускаются лица, имеющие или имевшие судимость, подвергающиеся или подвергавшиеся уголовному преследованию (за исключением лиц, уголовное преследование в отношении которых прекращено по реабилитирующим основаниям) за преступления против жизни и здоровья, свободы, чести и достоинства личности (за исключением незаконного помещения в психиатрический стационар, клеветы и оскорбления), половой неприкосновенности и половой свободы личности, против семьи и несовершеннолетних, здоровья населения и общественной нравственности, а также против общественной безопасности.

6.7. Санитарно - гигиенические, противопожарные и иные обязательные требования.

По площади и техническому состоянию помещения должны отвечать требованиям противопожарной безопасности, безопасности труда, санитарно-эпидемиологическим требованиям, и быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг (повышенная температура воздуха, влажность воздуха, запыленность, загрязненность, шум, вибрация и так далее).

7. Порядок информирования о предоставляемой муниципальной Услуге.

7.1. Информационное обеспечение по предоставлению муниципальной услуги осуществляется образовательной организацией. Информация предоставляется с использованием средств телефонной связи, сети Интернет, средств массовой информации, на информационных стендах образовательной организации. Информация о муниципальной Услуге, предоставляемой гражданам, является общедоступной и открытой.

7.2. Информирование по телефону осуществляется в соответствии с графиком работы работников образовательной организации. При ответе на телефонные звонки работник подробно в вежливой (корректной) форме информирует обратившихся по интересующим вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании организации, в которую позвонил гражданин, фамилии, имени, отчестве работника, принявшего телефонный звонок. При невозможности работника, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован (переведён) на другое должностное лицо, или же обратившемуся гражданину должен быть сообщён телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию. В случае если для подготовки ответа требуется продолжительное время, сотрудник, принявший звонок, может предложить гражданину обратиться за необходимой информацией в письменном виде, либо назначить другое удобное для заинтересованных лиц время для устного информирования.

7.3. Индивидуальное письменное обращение граждан осуществляется на основании письменного заявления гражданина на имя руководителя образовательной организации либо посредством электронной почты. Письменные обращения рассматриваются сотрудниками образовательной организации с учетом времени, необходимого для подготовки ответа, в срок, не превышающий 30 дней со дня регистрации письменного заявления.

8. Порядок обжалования действий (бездействий) работников, оказывающих муниципальную услугу.

8.1. Заявители имеют право на обжалование действий (бездействия) работников образовательной организации в досудебном и судебном порядке.

8.2. Заявители имеют право обратиться с жалобой лично (устно) или направить письменное предложение, заявление или жалобу (далее - письменное обращение) на имя начальника Отдела образования Администрации Красногорского района.

8.3. При обращении заявителя в письменной форме срок рассмотрения жалобы не должен превышать 30 дней с момента учета такого обращения.

В случае если по обращению требуется провести проверку, срок рассмотрения обращения может быть продлен, но не более чем на 30 дней по решению должностного лица, участвующего в осуществлении муниципальной функции. О продлении срока рассмотрения обращения заявителя уведомляют письменно с указанием причин продления.

Обращение заявителя в письменной форме должно содержать следующую информацию:

- фамилия, имя, отчество гражданина, который подает обращение, его место жительства или пребывания;

- наименование органа, должность, фамилия, имя и отчество работника (при наличии информации), решение, действие (бездействие) которого обжалуется;

- существо обжалуемого решения, действия (бездействия).

Дополнительно в жалобе указываются причины несогласия с обжалуемым решением, действием (бездействием), обстоятельства, на основании которых заявитель считает, что нарушены его права и законные интересы, созданы препятствия к их реализации либо незаконно возложена какая-либо обязанность, требования об отмене решения, о признании незаконным действия (бездействия), а также иные сведения, которые гражданин считает необходимым сообщить.

К жалобе могут быть приложены копии документов, подтверждающих изложенные в обращении обстоятельства. В таком случае в обращении приводится перечень прилагаемых к нему документов.

Если документы, имеющие существенное значение для рассмотрения обращения, отсутствуют или не приложены к обращению, решение принимается без учета доводов, в подтверждение которых документы не представлены.

Обращение подписывается подавшим его заявителем.

8.4. По результатам рассмотрения обращения должностное лицо принимает решение об удовлетворении требований заявителя либо об отказе в удовлетворении требований.

Письменный ответ, содержащий результаты рассмотрения письменного обращения, направляют заявителю.

8.5. Если в письменном обращении не указаны фамилия заявителя, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, должностное лицо вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нём вопросов и сообщить заявителю, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

Если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, о чём сообщается заявителю, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

Если в письменном обращении заявителя содержится вопрос, на который заявителю многократно давались письменные ответы, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, в связи с ранее направленными обращениями, руководитель или иное уполномоченное на то должностное лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в образовательную организацию или Отдел образования

Администрации Красногорского района и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляют заявителя, направившего обращение.

Если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, заявителю, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нём вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

Если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, заявитель вправе вновь направить обращение в Отдел образования Администрации Красногорского района или в образовательную организацию.

Обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

8.6. Заявители вправе обжаловать решения, принятые в ходе осуществления муниципальной услуги, действия или бездействия должностных лиц образовательной организации, Отдела образования Администрации Красногорского района в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Гражданин вправе обратиться в суд общей юрисдикции с заявлением в течение трех месяцев со дня, когда ему стало известно о нарушении его прав и свобод. Пропуск трехмесячного срока обращения в суд с заявлением не является для суда основанием для отказа в принятии заявления. Причины пропуска срока выясняются в предварительном судебном заседании или судебном заседании и могут являться основанием для отказа в удовлетворении заявления.

9. Система показателей оценки качества муниципальной Услуги и система индикаторов качества предоставления Услуги.

9.1. Критериями оценки качества Услуги являются:

- 1) полнота предоставления Услуги в соответствии с установленными настоящим Стандартом требованиями к ее предоставлению;
- 2) результативность предоставления Услуги по оценке соответствия Услуги Стандарту, изучения обращений граждан и опросов населения.

Качественное предоставление Услуги характеризуют:

- 1) доступность, безопасность и эффективность начального общего образования;
- 2) соблюдение требований к уровню подготовки обучающихся уровня начального общего образования;
- 3) осуществление воспитательной деятельности;
- 4) выполнение федерального государственного образовательного стандарта начального общего образования;
- 5) создание условий для разностороннего развития детей и подростков;
- 6) отсутствие профессионально-педагогических ошибок и нарушений технологии предоставления Услуги.

9.2. Индикаторы качества:

№ п/п	Индикаторы качества бюджетной (муниципальной) услуги	Единица измерения	Значение индикатора
1	Удовлетворенность качеством начального общего образования	%	Не менее 85
2	Качество обучения	%	От 35 до 85
3	Доля обучающихся 4 классов, успешно прошедших промежуточную аттестацию	%	100
4	Доля педагогов, имеющих высшее образование	%	От 80 до 95
5	Доля аттестованных педагогов	%	100

6	Доля педагогов, своевременно прошедших курсы повышения квалификации	%	100
7	Количество обоснованных жалоб потребителей на качество оказания услуг	Ед.	Не более 3

10. Ответственность за качество оказания муниципальной Услуги.

Руководитель образовательной организации несёт полную ответственность за соблюдение требований настоящего Стандарта и определяет основные цели, задачи и направления деятельности организации в области совершенствования качества предоставляемой Услуги.

Руководитель образовательной организации обязан:

- 1) обеспечить разъяснение и доведение Стандарта до всех сотрудников образовательной организации;
- 2) организовать информационное обеспечение процесса оказания Услуги в соответствии с требованиями Стандарта;
- 3) организовать внутренний контроль за соблюдением Стандарта;
- 4) обеспечить выработку предложений по совершенствованию процедуры оказания Услуги.

11. Контроль качества предоставления Услуги.

11.1 Внутренний контроль включает в себя плановые и внеплановые проверки, которые проводятся комиссией по внутреннему контролю за выполнением муниципального задания. Комиссия создается в образовательной организации.

11.2. Внутриведомственный контроль осуществляется Отделом образования Администрации Красногорского района (комиссией по проведению мониторинга исполнения муниципального задания образовательными организациями района).

12. Порядок разработки и утверждения стандарта качества Услуги.

12.1. Разработка Стандарта осуществляется Отделом образования Администрации Красногорского района.

12.2. Стандарт качества предоставления муниципальной Услуги утверждается приказом Отдела образования Администрации Красногорского района.

12.3. Изменения Стандарта осуществляется в случаях изменения или отмены нормативных правовых актов, регулирующих оказание Услуги, внесение изменений в Перечень муниципальных услуг.