

**Стандарт качества выполнения муниципальных услуг:
«Реализация основных общеобразовательных программ
среднего общего образования»**

1. Разработчик Стандарта качества выполнения муниципальных услуг «Реализация основных общеобразовательных программ среднего общего образования»:

Управление образования администрации ЗАТО г. Североморск.

2. Наименование муниципальной услуги:

«Реализация основных общеобразовательных программ среднего общего образования».

3. Цель муниципальной услуги:

Обеспечение государственных гарантий прав граждан на получение общедоступного и бесплатного основного начального общего, основного общего, среднего общего образования.

4. Сведения о возмездности (безвозмездности) выполнения (оказания) муниципальной услуги, включая информацию о порядке, размере и основаниях взимания платы за выполнение муниципальной услуги:

Оказание муниципальной услуги осуществляется бесплатно.

5. Термины и определения, используемые в Стандарте:

В настоящем Стандарте используются основные понятия, определенные в Законе Мурманской области от 07.11.2013 № 1672-01-ЗМО «Об областных стандартах качества оказания (выполнения) государственных услуг (работ)».

Муниципальные услуги - услуги, оказываемые органами местного самоуправления, государственными (муниципальными) учреждениями и в случаях, установленных законодательством Российской Федерации, иными юридическими лицами.

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;

обучение - целенаправленный процесс организации деятельности обучающихся по овладению знаниями, умениями, навыками и компетенцией, приобретению опыта деятельности, развитию способностей, приобретению опыта применения знаний в повседневной жизни и формированию у обучающихся мотивации получения образования в течение всей жизни;

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

стандарт качества предоставления муниципальной услуги – обязательство органов местного самоуправления по обеспечению возможности получения населением муниципальной услуги в определенных объемах и определенного качества;

федеральный государственный образовательный стандарт - совокупность обязательных требований к образованию определенного уровня и (или) к профессии, специальности и направлению подготовки, утвержденных федеральным

органомисполнительной власти, осуществляющим функции по выработке государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере образования;

образовательная организация - некоммерческая организация, осуществляющая на основании лицензии образовательную деятельность в качестве основного вида деятельности в соответствии с целями, ради достижения которых такая организация создана;

общеобразовательная организация – образовательная организация, осуществляющая в качестве основной цели ее деятельности образовательную деятельность по образовательным программам начального общего, основного общего и (или) среднего общего образования;

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

учебный план – документ, который определяет перечень, трудоемкость, последовательность и распределение по периодам обучения учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей), практики, иных видов учебной деятельности и формы промежуточной аттестации обучающихся;

индивидуальный учебный план – учебный план, обеспечивающий освоение образовательной программы на основе индивидуализации ее содержания с учетом особенностей и образовательных потребностей конкретного обучающегося

обучающиеся- лица, осваивающие образовательную программу дошкольного образования, лица, осваивающие основную общеобразовательную программу с одновременным проживанием или нахождением в образовательной организации;

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;

инклюзивное образование - обеспечение равного доступа к образованию для всех обучающихся с учетом разнообразия особых образовательных потребностей и индивидуальных возможностей;

педагогический работник — это 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 – комплекс основных характеристик образования (объем, содержание, планируемые результаты), организационно-педагогических условий и форм аттестации, который представлен в виде учебного плана, календарного учебного графика, рабочих программ учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей), иных компонентов, а также оценочных и методических материалов;

общее образование – вид образования, который направлен на развитие личности и приобретение в процессе освоения основных общеобразовательных программ знаний, умений, навыков и формирование компетенции, необходимых для жизни человека в обществе, осознанного выбора профессии и получения профессионального образования;

среднее общее образование (10-11 классы) — третья, завершающая ступень общего образования. В соответствии с Законом Российской Федерации «Об образовании» среднее общее образование является общедоступным, но не обязательным. Среднее общее образование является необходимым этапом для получения высшего образования. Среднее общее образование заканчивается сдачей государственных экзаменов (ЕГЭ).

направленность (профиль) образования – ориентация образовательной программы на конкретные области знания и (или) виды деятельности, определяющая ее предметно-

тематическое содержание, преобладающие виды учебной деятельности обучающегося и требования к результатам освоения образовательной программы;

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;

государственная аккредитация общеобразовательной организации – подтверждение соответствия качества образования по образовательным программам, реализуемым образовательной организацией, федеральным государственным образовательным стандартам;

свидетельство о государственной аккредитации общеобразовательной организации – документ, подтверждающий право образовательной организации на выдачу в установленном порядке документов государственного образца об уровне образования и (или) квалификации по аккредитованным образовательным программам;

лицензия - специальное разрешение на право осуществления юридическим лицом или индивидуальным предпринимателем конкретного вида деятельности (выполнения работ, оказания услуг, составляющих лицензируемый вид деятельности), которое подтверждается документом, выданным лицензирующим органом на бумажном носителе или в форме электронного документа, подписанного электронной подписью, в случае, если в заявлении о предоставлении лицензии указывалось на необходимость выдачи такого документа в форме электронного документа.

6. Нормативные правовые акты, регламентирующие качество предоставления муниципальной услуги:

- Конституция Российской Федерации;
- Трудовой кодекс Российской Федерации от 30.12.2001 № 197-ФЗ;
- Федеральный закон от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- Конвенция о правах ребенка (одобрена Генеральной Ассамблеей ООН 20.11.1989);
- Закон Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 24.07.1998 № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка»;
- Федеральный закон от 05.04.2013 № 44-ФЗ «О контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд»;
- Национальная образовательная инициатива «Наша новая школа» (утверждена Президентом Российской Федерации от 04.02.2010 № Пр-271);
- постановление Правительства Российской Федерации от 18.11.2013 № 1039 «О государственной аккредитации образовательной деятельности»;
- постановление Правительства Российской Федерации от 08.08.2013 № 678 «Об утверждении номенклатуры должностей педагогических работников организаций, осуществляющих образовательную деятельность»;
- постановление Правительства Российской Федерации от 10.07.2013 № 582 «Об утверждении правил размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновления информации об образовательной организации»;

- постановление Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 31.08.2006 № 30 «Об организации питания детей в общеобразовательных Учреждениях»;
- постановление Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 23.07.2008 № 45 «Об утверждении СанПиН 2.4.5.2409-08» (вместе с «Санитарно-эпидемиологическими требованиями к организации питания обучающихся в общеобразовательных учреждениях, учреждениях начального и среднего профессионального образования. СанПиН 2.4.5.2409-08»);
- постановление Правительства Российской Федерации от 28.10.2013 № 966 «О лицензировании образовательной деятельности»;
- приказ Министерства финансов Российской Федерации от 21.07.2011 № 86н «Об утверждении порядка предоставления информации государственным (муниципальным) учреждением, ее размещения на официальном сайте в сети Интернет и ведения указанного сайта»;
- приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 30.08.2013 № 1015 «Об утверждении порядка организации и осуществления образовательной деятельности по основным общеобразовательным программам – образовательным программам начального общего, основного общего, среднего общего образования»;
- приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 20.09.2013 № 1082 «Об утверждении положения о психолого-медико-педагогической комиссии»;
- 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 Российской Федерации от 14.06.2013 № 462 «Об утверждении порядка проведения самообследования образовательной организацией»;
- приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 25.12.2013 № 1394 «Об утверждении порядка проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам основного общего образования»;
- приказ Министерства образования Российской Федерации от 22.01.2014 № 32 «Об утверждении Порядка приема граждан на обучение по образовательным программам начального общего, основного общего и среднего общего образования»;
- приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 14.02.2014 № 115 (в редакции приказов Минобрнауки России от 17.04.2014 № 329, от 28.05.2014 № 599) «Об утверждении Порядка заполнения, учета и выдачи аттестатов об основном общем и среднем общем образовании и их дубликатов»;
- 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 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»;

- Закон Мурманской области от 28.06.2013 № 1649-01-ЗМО «Об образовании в Мурманской области»;
- Закон Мурманской области от 07.11.2013 № 1672-01-ЗМО «Об областных стандартах качества оказания (выполнения) государственных услуг (работ)»;
- Закон Мурманской области от 26.10.2007 № 900-01-ЗМО «О предоставлении питания отдельным категориям обучающихся государственных областных и муниципальных образовательных учреждений Мурманской области»;
- постановление администрации ЗАТО г.Североморск от 26.06.2012 № 498 «Об утверждении Административного регламента по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление информации об организации общедоступного и бесплатного дошкольного, начального общего, основного общего, среднего общего образования, а также дополнительного образования в общеобразовательных учреждениях, расположенных на территории муниципального образования ЗАТО г.Североморск»;
- Приказ Управления образования администрации ЗАТО г.Североморск от 29.04.2015 № 550 «Об утверждении Положения по организации освоения обучающимися общеобразовательных программ вне организации, осуществляющих образовательную деятельность (в форме семейного образования и самообразования)»;

7. Перечень, характеристики потенциальных потребителей муниципальной услуги, показатели объема муниципальной услуги:

Получателями услуги являются граждане, зарегистрированные на территории ЗАТО г. Североморск (далее – Заявитель), в возрасте от 6,5 до 18 лет (далее по тексту – ребенок, дети, обучающиеся, потребители услуги).

Возможно снижение и увеличение возрастных рамок при условии соблюдения требований действующих нормативных документов и уставов образовательных учреждений.

Заявитель имеет право обратиться за предоставлением муниципальной услуги в течение всего календарного года.

Единица измерения услуги – 001. Число обучающихся (Человек).

8. Показатели оценки качества оказания муниципальной услуги:

| Наименование показателя качества, единицы измерения | Нормативное значение показателя качества | Методика расчета | Источник информации получения данных для определения фактического значения |
|--|--|--|--|
| Показатели качества, характеризующие результат выполнения муниципальной услуги | | | |
| Уровень освоения обучающимися основных общеобразовательных программ среднего общего образования | 100% | Оу / Ов*100, где Оу – количество успевающих учащихся; Ов – количество учащихся 10-12 классов | Данные учреждения |
| Показатели качества, характеризующие условия, влияющие на качество процесса выполнения муниципальной услуги | | | |
| 1. Требования к материально-техническому обеспечению оказания муниципальной услуги (согласно п. 10 настоящего Стандарта) | | | |
| Здание и прилегающая территория | соответствует | | Данные учреждения |
| Помещения | соответствуют | | Данные учреждения |
| Предметы, оборудование | соответствуют | | Данные учреждения |
| 2. Требования к законности и безопасности выполнения (муниципальной услуге) (согласно п. 11 настоящего Стандарта) | | | |
| Разрешительные документы | соответствуют | | Данные учреждения |
| Санитарное состояние | соответствует | | Данные учреждения |
| Обеспечение пожарной и криминальной безопасности | соответствует | | Данные учреждения |

| | | | |
|---|---------------|---|--|
| 3. Требования к доступности муниципальной услуги для потребителей (согласно п. 12 настоящего Стандарта) | | | |
| Доступность | соответствует | | Данные учреждения |
| 4. Требования к уровню кадрового обеспечения выполнения муниципальной услуги оказания (согласно п. 13 настоящего Стандарта) | | | |
| Укомплектованность учреждения педагогическими кадрами соответствующей квалификации | | K1/K2x100%, где K1- количество занятых единиц; K2-общее количество штатных единиц | Данные учреждения |
| Доля педагогических работников, имеющих первую, высшую квалификационную категорию от общего количества педагогических работников | Не менее 50 | K1/K2x100%, где K1- количество педагогических работников имеющих первую, высшую квалификационную категорию; K2-общее количество педагогических работников | Данные учреждения |
| Доля педагогических работников, прошедших обязательные курсы повышения квалификации из числа педагогов, подлежащих курсовой подготовке в календарном году. | 100% | K1/K2x100%, где K1- количество педагогических работников, прошедших обязательные курсы повышения квалификации; K2-общее количество педагогических работников | Данные учреждения (при наличии финансирования) |
| Полнота реализации основных образовательных программ | 100% | K1/K2x100%, где K1- количество рабочих программ, выполненных в полном объеме; K2-общее количество рабочих программ | Данные учреждения |
| Доля обучающихся завершивших учебный год без «2» | Не менее 98% | K1/K2x100%, где K1- количество обучающихся, имеющих «2» за учебный год ; K2-общее количество обучающихся | Данные учреждения |
| Доля обучающихся, завершивших учебный год на «4» и «5», от общего количества обучающихся | 75% | K1/K2x100%, где K1- количество обучающихся, имеющих «4» и «5» за учебный год; K2-общее количество обучающихся | Данные учреждения |
| Доля выпускников 9,11 классов, прошедших итоговую государственную аттестацию и получивших документ об образовании установленного образца от общего количества выпускных классов | 100% | K1/K2*100%, где K1- количество выпускников 9,11 классов, прошедших государственную итоговую аттестацию и получивших документ об образовании установленного образца K2- общее количество обучающихся выпускных классов | отчет Организации по ЕГЭ, ГИА, ГВЭ |
| Доля обучающихся 9-11 классов – участников федеральных олимпиад школьников по общеобразовательным предметам | 30% | K1/K2x100%, где K1- количество обучающихся 9-11 классов – участников региональных олимпиад школьников по общеобразовательным предметам. K2-общее количество обучающихся выпускных классов | Данные учреждения |
| Доля обучающихся охваченных образовательными программами дополнительного образования, реализуемых в учреждении | Не менее 75% | K1/K2x100%, где K1- количество обучающихся охваченных образовательными программами дополнительного образования, реализуемых в учреждении K2-общее количество обучающихся | Данные учреждения |
| Отсутствие несчастных случаев, произошедших с обучающимися во время образовательного процесса | Да/нет | Да | Прямой счет; (отчет учреждения) |
| Положительная динамика количества обучающихся, | Да/нет | Да | Прямой счет |

| | | | |
|--|---------------|--|-----------------------------------|
| участвующих в дистанционном обучении | | | |
| Доля обучающихся с ограниченными возможностями здоровья, для которых в полном объеме созданы специальные условия для получения образования в образовательной организации | | K1/K2x100%, где K1- количество с ограниченными возможностями здоровья, для которых в полном объеме созданы специальные условия для получения образования в образовательной организации K2-общее количество обучающихся | |
| Наличие основной образовательной программы | Да/нет | Да | Данные учреждения |
| Наличие сформированной (описанной) воспитательной системы | Да/нет | Да | Данные учреждения |
| Наличие органа управления, реализующего государственный общественный характер управления | Да/нет | Да | Данные учреждения |
| Наличие постоянно действующего сайта | Да/нет | Да | Данные учреждения |
| Отсутствие нарушений (замечаний), выявленных контролирующими органами | Да/нет | Да | Акты проверок, справки исполнения |
| Количество обоснованных жалоб на качество предоставляемых услуг | Да/нет | Да | Данные учреждения |
| 5. Требования к уровню информационного обеспечения потребителей муниципальной услуги (согласно п. 14 настоящего Стандарта) | | | |
| Размещение информации на официальном сайте образовательной организации | соответствует | | Данные учреждения |
| Размещение информации в печатных средствах массовой информации, на информационном табло | соответствует | | Данные учреждения |
| Размещение информации на информационных стендах | соответствует | | Данные учреждения |
| 6. Требования к организации учета мнения потребителей о качестве выполнения муниципальной услуги (согласно п. 15 настоящего Стандарта) | | | |
| Оценка качества и доступности предоставляемой услуги | соответствует | | Данные учреждения |
| Письменные обращения граждан | Да/нет | | Данные учреждения |
| Опросы потребителей муниципальной услуги | соответствуют | | Данные учреждения |

9. Требования к процедурам выполнения муниципальной услуги.

9.1. Перечень документов, необходимых для оказания муниципальной услуги:

- Устав учреждения;
- муниципальное задание;
- план финансово-хозяйственной деятельности;
- лицензия.

9.2. Порядок оказания муниципальной услуги:

Содержание образования в конкретной образовательной организации определяется образовательной программой (образовательными программами), разрабатываемой, принимаемой и реализуемой этой образовательной организацией самостоятельно на основе

федеральных государственных образовательных стандартов и примерных образовательных программ;

- организация образовательного процесса в образовательной организации регламентируется учебным планом, календарным учебным графиком и расписаниями занятий, разрабатываемыми и утверждаемыми образовательной организацией самостоятельно;
- порядок приема на обучение по образовательным программам общего образования определяется муниципальной образовательной организацией.

В составе муниципальной услуги «Реализация основных общеобразовательных программ среднего общего образования» выделяются следующие направления:

- для обучающихся за исключением обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и детей-инвалидов (в учреждении);
- для обучающихся за исключением обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и детей-инвалидов (профильное обучение, в учреждении);
- для обучающихся за исключением обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и детей-инвалидов (на дому);
- для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и детей-инвалидов (в учреждении);
- для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и детей-инвалидов (на дому).

9.3. Перечень оснований для приостановления оказания (выполнения) или отказа в оказании (выполнении) муниципальной услуги:

- отсутствие документов, необходимых для получения муниципальной услуги;
- наличие предписаний контролирующих органов о существенных нарушениях требований законодательства;
- непредвиденные (форс-мажорные обстоятельства), при которых выполнение муниципальной услуги становится невозможным (стихийные бедствия, аварии, пожары, массовые беспорядки, повреждения линий связи, забастовки, военные действия, противоправные и иные действия третьих лиц; вступление в силу законодательных актов, постановлений и распоряжений органов местного самоуправления; технические неполадки в серверном оборудовании и/или технические проблемы со средствами электронной связи (сетью интернет), а также другие обязательства, не зависящие от воли лица, выполняющего услугу, и препятствующие исполнению обязательств по выполнению муниципальной услуги);
- окончание освоения следующих уровней общего образования: основного общего образования, среднего общего образования;
- перевод в другое учреждение;
- при грубых и неоднократных нарушениях устава муниципальной образовательной организации.

9.4. Сроки приостановления оказания (выполнения) муниципальной услуги:

Решение о возобновлении оказания муниципальной услуги принимается после устранения выявленных нарушений, с даты устранения обстоятельств, повлекших приостановление выполнения муниципальной услуги (за исключением обстоятельств необратимого характера).

9.5. Порядок обжалования решений, действий (бездействия) должностных лиц муниципального учреждения образования в процессе выполнения (оказания) муниципальной услуги в случае несоответствия муниципальной услуги Стандарту:

Обжаловать решения, действие (бездействие) должностных лиц учреждения в процессе оказания муниципальной услуги в случае несоответствия муниципальной услуги стандарту может любое заинтересованное лицо.

Лицо, подающее жалобу, при условии его дееспособности может обжаловать нарушение следующими способами:

- жалоба на нарушение стандарта качества предоставляемой услуги подается в Управление образования администрации ЗАТО г. Североморск;

- жалоба на нарушение стандарта качества предоставляемой услуги подается в суд.

Подача и рассмотрение жалобы осуществляется в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Адреса для направления жалоб в Управление образования администрации ЗАТО г. Североморск в электронном виде:

- электронная почта: <http://severomorsk-edu.ru>

В случае если заявитель истребовал письменный ответ по существу поставленных в жалобе при личном приеме вопросов или если изложенные им данные требуют дополнительной проверки, жалоба подлежит рассмотрению в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации.

По результатам рассмотрения жалобы, принимается одно из следующих решений:

- удовлетворение жалобы, в том числе в форме отмены принятого решения, а также в иных формах;

- отказ в удовлетворении жалобы.

При удовлетворении жалобы, Управление образования администрации ЗАТО г. Североморск, образовательная организация, оказывающего муниципальную услугу, принимает исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений не позднее пяти рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

В удовлетворении жалобы отказывается в следующих случаях:

- при наличии вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;

- при подаче жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

- при наличии решения по жалобе в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

Управление образования администрации ЗАТО г. Североморск, образовательная организация, оказывающее муниципальную услугу, вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

- если в жалобе не указаны фамилия заявителя и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на жалобу не дается;

- если в жалобе содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, должностное лицо образовательной организации, ответственное за рассмотрение жалобы, вправе оставить ее без ответа по существу поставленных в ней вопросов и сообщить заявителю, направившему жалобу о недопустимости злоупотребления правом;

- если текст жалобы не поддается прочтению, ответ на жалобу не дается, о чем сообщается заявителю, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

- если в жалобе содержится вопрос, на который заявителю многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями и при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства, должностное лицо, ответственное за рассмотрение жалобы, вправе принять решение о безосновательности очередной жалобы и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу.

Заявитель, направивший жалобу, уведомляется о данном решении.

Ответ на жалобу, поступившую в Управление образования администрации ЗАТО г. Североморск, образовательную организацию, или должностному лицу в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанной в жалобе или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в жалобе.

В случае выявления в действиях должностных лиц образовательной организации, нарушений законодательства Российской Федерации о мерах, принятых в отношении виновных, в течение десяти дней со дня принятия таких мер Управление образования администрации ЗАТО г. Североморск, образовательная организация в письменной форме сообщает заявителю, права и (или) законные интересы которых нарушены.

Жалоба считается рассмотренной, если в установленный срок дан письменный ответ заявителю по существу поставленных в жалобе вопросов.

Если заявитель не удовлетворен решением, принятым в ходе рассмотрения обращения, то решения, принятые в рамках выполнения (оказания) муниципальной услуги, могут быть обжалованы в судебном порядке.

Порядок подачи, рассмотрения и разрешения обращений, направляемых в суды, определяется законодательством Российской Федерации.

В соответствии с действующим законодательством Российской Федерации действия (бездействие) должностных лиц Управление образования администрации ЗАТО г. Североморск, а также решения, принятые в ходе выполнения (оказания) муниципальной работы, могут быть оспорены в судебном порядке в трехмесячный срок, исчисляемый со дня, когда лицу стало известно о таком решении, действии (бездействии).

В случае же, если лицо полагает, что нарушены его права и свободы, оно вправе обратиться в суд общей юрисдикции.

10. Требования к материально-техническому обеспечению выполнения муниципальной услуги:

| Параметр | Требование | Регламентирующий документ |
|------------------------------------|--|--|
| 1. Здание и прилегающая территория | <ul style="list-style-type: none"> - общеобразовательная организация должна размещаться на территории ЗАТО г. Североморск в специально предназначенном здании и помещениях, обеспеченных всеми средствами коммунально-бытового обслуживания, телефонной связью, иметь доступ к сети Интернет, доступном для населения, в том числе для инвалидов и других маломобильных групп; - состояние здания, в котором располагается учреждение, не должно быть аварийным; - лестницы при входе в здание оборудуются пандусами и поручнями (если планировка позволяет осуществить эти работы); - здание оборудуется системами, обеспечивающими поддержание микроклимата помещений (воздушно-теплого режима, естественного и искусственного освещения, водоснабжения и канализации), противопожарными и охранными системами и оборудованием, телефонной связью; | <p>Федеральный закон от 30.12.2014 № 384-ФЗ «Технический регламент о безопасности зданий и сооружений» (с изм. от 02.07.14 № 185-ФЗ);</p> <p>Постановление Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 29.12.2010 № 189 «Об утверждении СанПиН 2.4.2.2821-10 «Санитарно-эпидемиологические требования к условиям и организации обучения в общеобразовательных учреждениях»</p> |

| | | |
|--------------------------|---|---|
| | - здание располагается с учетом пешеходной доступности от остановок общественного транспорта. | |
| 2. Помещения | <p>В здании образовательной организации должны быть предусмотрены следующие помещения:</p> <ul style="list-style-type: none"> - учебные помещения (классные комнаты и помещения для дополнительного образования обучающихся), которые включают рабочую зону для обучающихся, рабочую зону учителя, дополнительное пространство для размещения учебно-наглядных пособий, технических средств обучения; - гардеробная; - актовый зал; - спортивный зал. При спортивных залах должны быть предусмотрены, раздевальные комнаты для мальчиков и девочек, туалетные комнаты для девочек и мальчиков, комната для учителя. В состав помещений физкультурно-спортивного назначения включается помещение (зона), оборудованное тренажерными устройствами; - библиотека; - медицинский кабинет; - столовая; - иные помещения. <p>Указанные помещения Учреждения по размерам (площади) и техническому состоянию должны отвечать требованиям санитарно-эпидемиологических норм и правил, правил противопожарной безопасности, безопасности труда и быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемой услуги (повышенной температуры воздуха, влажности воздуха, запыленности, загрязненности, шума, вибрации и т.д.).</p> | <p>постановление Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 29.12.2010 № 189 «Об утверждении СанПиН 2.4.2.2821-10 «Санитарно-эпидемиологические требования к условиям и организации обучения в общеобразовательных учреждениях»</p> |
| 3. Предметы оборудования | <p>Учреждение должно быть оснащено специальным оборудованием, аппаратурой, приборами, отвечающими требованиям действующих федеральных государственных стандартов, технических условий, СанПиН 2.4.2.2821-10, других нормативных документов и обеспечивать надлежащее качество предоставляемой услуги.</p> <p>Обеспечено учебным и учебно-наглядным оборудованием, отвечающим требованиям федеральных государственных образовательных стандартов, технических условий, других нормативных документов и обеспечивающим надлежащее качество предоставляемых бюджетных услуг соответствующих видов.</p> <p>Обеспечено учебниками, учебными пособиями, техническими средствами обучения в соответствии с порядком и нормативами, установленными нормативными правовыми актами Российской Федерации и Мурманской области.</p> <p>Наличие выхода в сеть «Интернет».</p> <p>Обеспечено компьютерной техникой (чел./компьютер) из расчета 1 компьютер на 19 обучающихся.</p> <p>Обеспечение выпускников, прошедших успешно государственную (итоговую) аттестацию, документами государственного образца об уровне образования.</p> <p>Организация горячего питания обучающихся, воспитанников в соответствии с нормативными правовыми актами Мурманской области и СанПиН.</p> <p>Обеспечение воздушно-теплового режима, естественного и искусственного освещения, водоснабжения и канализации, обеспечение помещениями в соответствии с СанПиН, проведение мероприятий по энергосбережению.</p> <p>Обеспечение условий для проведения медицинских</p> | <p>Приказ Министерства образования и науки Мурманской области от 29.12.2014 № 1643 «О внесении изменений в ФГОС начального общего образования»; приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 19.12.2014 № 1599 «Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта образования обучающихся с умственной отсталостью (интеллектуальными нарушениями)»; приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 19.12.2014 № 1598 «Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта начального общего образования обучающихся с ограниченными возможностями здоровья»; постановление Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 29.12.2010 № 189 «Об утверждении СанПиН 2.4.2.2821-10 «Санитарно-эпидемиологические требования к условиям и организации обучения в общеобразовательных учреждениях»; СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03</p> |

| | | |
|--------------|--|---|
| | <p>осмотров обучающихся, воспитанников.</p> <p>Специальное оборудование, приборы и аппаратуру следует использовать строго по назначению в соответствии с эксплуатационными документами, содержать в технически исправном состоянии, которое не требует систематически проверять.</p> <p>Неисправное специальное оборудование, приборы и аппаратура должны быть заменены, отремонтированы (если они подлежат ремонту) или изъяты из эксплуатации.</p> <p>Материально-техническое обеспечение предоставления услуги должно соответствовать требованиям Методических рекомендаций по материально-техническому обеспечению образовательного процесса в общеобразовательных учреждениях при условии полного финансового обеспечения соответствующих бюджетных расходов и включения в структуру нормативов финансовых затрат на оказание услуги.</p> | <p>Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы», постановление Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 24.11.2015 № 81 «О внесении изменений № 3 в СанПиН 2.4.2.2821-10 «Санитарно-эпидемиологические требования к условиям и организации обучения, содержания в общеобразовательных организациях»</p> |
| 4. Транспорт | Наличие транспорта для организации выполнения муниципальной работы | По договору со сторонней организацией при наличии финансирования |

11. Требования к законности и безопасности выполнения муниципальной услуги:

| Параметр | Требование | Регламентирующий документ |
|---|--|--|
| 1. Разрешительные документы | Наличие документов: - Устав, зарегистрированный в установленном законодательством Российской Федерации порядке; - лицензия на право ведения образовательной деятельности; - аккредитация учреждения. | Гражданский кодекс Российской Федерации, ст. 52, Федеральный закон от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» |
| 2. Санитарное состояние | Состояние здания (помещений) должно соответствовать установленным государственным санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам, требованиям безопасности и охраны труда. | Федеральный закон от 30.03.1999 № 52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения» (с изм. от 23.06.14 № 171-ФЗ); постановление Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 29.12.2010 № 189 «Об утверждении СанПиН 2.4.2.2821-10 «Санитарно-эпидемиологические требования к условиям и организации обучения в общеобразовательных учреждениях |
| 3. Обеспечение пожарной и криминальной безопасности | Наличие средств обеспечения безопасности учреждения, в том числе: - телефонная связь; - система наружного и внутреннего видеонаблюдения; - пожарно-охранная сигнализация; - охранная сигнализация; - кнопка экстренного вызова - система приточно-вытяжной вентиляции; - первичные средства пожаротушения | Постановление Правительства Российской Федерации от 25.04.2012 № 390 «О противопожарном режиме» (с изм. от 17.02.2014 № 2); Федеральный закон № 69-ФЗ от 21.12.1994 «О пожарной безопасности» (с изм. от 12.03.2014 № 36-ФЗ); Федеральный закон от 22.07.2008 № 123-ФЗ «Технический регламент о требованиях пожарной безопасности» (с изм. от 23.06.2014 № 5-ФЗ) |

12. Требования к доступности муниципальной услуги для потребителей:

- получение общего образования в следующих формах: очной, очно-заочной, заочной, в том числе с использованием дистанционных образовательных технологий;
- допускается сочетание различных форм получения образования и форм обучения;

– обеспечение достаточного количества мест для получения образования в муниципальной образовательной организации.

13. Требования к уровню кадрового обеспечения выполнения муниципальной услуги:

| Должность | Нормативная численность | НПА, устанавливающий нормативную численность | Уровень квалификации | Периодичность мероприятий по переподготовке, повышению квалификации |
|-----------|--|--|---|---|
| Учитель | Достаточная для обеспечения образовательных программ | Учебный план государственной образовательной организации | В соответствии с Единым квалификационным справочником должностей руководителей, специалистов и служащих, раздел «Квалификационные характеристики должностей работников образования» | 1 раз в три года |

14. Требования к уровню информационного обеспечения потребителей муниципальной услуги:

| Способ получения информации | Состав размещаемой информации | Периодичность обновления информации |
|--|---|--|
| 1. Размещение информации на сайте учреждения | В соответствии с требованиями к структуре официального сайта образовательной организации в сети Интернет и формату представления на нем информации, утвержденных приказом Федеральной службы по надзору в сфере образования и науки, в соответствии с Федеральным законом от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», Постановлением правительства Российской Федерации от 10.07.2013 № 582 «Об утверждении правил размещения на официальном сайте организации в информационно-коммуникативной сети «Интернет» и обновления информации об образовательной организации». | В соответствии с правилами размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновления информации об образовательной организации, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 10.07.2013 № 582. |
| 2. Размещение информации в печатных средствах массовой информации, на информационном табло. | Информация о деятельности. | По мере необходимости |
| 3. Размещение информации на официальном сайте органов местного самоуправления муниципального образования ЗАТО г. Североморск http://citysever.ru | Информация о деятельности | По мере необходимости |
| 4. Размещение информации на информационных стендах образовательной организации | - характеристика услуги, область ее предоставления и затраты времени на ее предоставление; - наименование федеральных государственных образовательных стандартов, требованиям которых | По мере необходимости |

| | | |
|---------------------------------------|---|-----------------------|
| | должна соответствовать услуга; - возможность влияния потребителей на качество услуги; адекватные и доступные средства для эффективного общения работников образовательной организации с потребителями услуги; - возможность получения оценки качества услуги со стороны потребителя; - установление взаимосвязи между предложенной услугой и реальными потребностями потребителя; правила и условия эффективного и безопасного предоставления услуги | |
| 5.Размещение информации на bus.gov.ru | Муниципальное задание, ПФХД, акты финансовых проверок | По мере необходимости |

15. Требования к организации учета мнения потребителей о качестве выполнения муниципальной услуги:

| Параметр | Значение, иная характеристика параметра |
|---|---|
| Оценка качества предоставления муниципальной услуги | Качество предоставления образовательных услуг на основании независимой оценки качества и доступности муниципальных услуг в сфере образования. |
| Письменные обращения граждан | В образовательном учреждении организуется прием, регистрация, рассмотрение письменных предложений, заявлений, жалоб граждан и подготовка ответов в установленном порядке. |
| Опросы потребителей муниципальной работы | При проведении самообследования проводится опрос потребителей услуги. |

16. Иные требования, необходимые для обеспечения выполнения муниципальной услуги на высоком качественном уровне, определяемые органами местного самоуправления ЗАТО г. Североморск:

Не установлены.