

Стандарт
качества муниципальной услуги
«Реализация основных общеобразовательных программ среднего общего образования»
(на 2024 год)

1. Сфера применения и назначения стандарта

1.1. Настоящий Стандарт распространяется на услугу «Реализация основных общеобразовательных программ среднего общего образования» (далее - Услуга), оказываемую гражданам Муниципальными бюджетными общеобразовательными учреждениями Юкаменского района и определяет порядок предоставления общедоступного и бесплатного среднего общего образования по основным общеобразовательным программам.

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 другими характеристиками 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 Муниципальных бюджетных общеобразовательных учреждений, подведомственных отделу образования Администрации муниципального образования «Муниципальный округ Юкаменский район Удмуртской Республики», и устанавливает основные требования, определяющие качество предоставления Услуги.

1.4. Орган, предоставляющий Услугу – Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение **Ежевская средняя общеобразовательная школа**, расположенная на территории муниципального образования «Муниципальный округ Юкаменский район Удмуртской Республики».

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

Единица измерения Услуги - человек

1.6. Предмет Услуги – предоставление общедоступного и бесплатного среднего общего образования по основным общеобразовательным программам.

Оказание муниципальной Услуги является для потребителей бесплатным видом услуги.

2. Основные понятия, используемые в Стандарте

Муниципальная Услуга - Услуга, оказываемая в соответствии с муниципальным заданием органами местного самоуправления, бюджетными учреждениями, 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.

3. Категория получателей муниципальных услуг: физические лица

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

-Федеральный закон от 29.12.2012 № 273-ФЗ "Об образовании в Российской Федерации";

-ФЗ от 24.06.1999 № 120-ФЗ "Об основах системы профилактики и безнадзорности правонарушений несовершеннолетних";

- Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в РФ";

-Устав МБОУ Ежевской СОШ, утвержденный Постановлением Администрации муниципального образования «Муниципальный округ Юкаменский район Удмуртской Республики» от 19.01.2022г. № 31

- иные нормативные правовые акты.

5. Основные условия (факторы), обеспечивающие необходимое качество Услуг

- наличие и состояние документов, в соответствии с которыми функционирует образовательное учреждение, предоставляющее Услугу;

- условия размещения и режим работы учреждения, предоставляющего Услугу;

- наличие специального технического оснащения образовательного учреждения;

- укомплектованность образовательного учреждения специалистами и их квалификация;

- наличие информационного сопровождения деятельности образовательного учреждения, порядка и правил оказания образовательных Услуг;
- наличие системы контроля за деятельностью образовательного учреждения, а также за соблюдением качества фактически предоставляемой Услуги Стандарта.

6. Требования к качеству муниципальных Услуг

6.1. Содержание муниципальной Услуги

- реализация основного минимума основных образовательных программ соответствующих требованиям федерального государственного образовательного стандарта среднего общего образования;
- обеспечение педагогическим и другим персоналом, связанным с образовательным процессом;
- материально-техническое обеспечение образовательного процесса;
- программно-методическое, техническое, консультационное, информационно-аналитическое сопровождение образовательного процесса;
- предоставление обучающимся зданий и иных помещений, отвечающих установленным строительным, санитарным правилам и нормам;
- проведение лечебно-профилактических и оздоровительных мероприятий;
- учет детей, подлежащих обучению в Учреждении, учет несовершеннолетних, не посещающих или систематически пропускающих по неуважительным причинам занятия в Учреждении;
- организация и проведение государственной итоговой аттестации выпускников XI классов Учреждения.

6.2. Срок предоставления муниципальной Услуги

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

- среднего общего образования – 2 года.

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

Результатом предоставления муниципальной Услуги является приказ о выдаче получателю муниципальной Услуги документа государственного образца:

- аттестат о среднем общем образовании.

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

1. Прием заявления и документов от граждан, проверка наличия всех документов, регистрация заявления. Рассмотрение заявления и прилагаемых к нему документов руководителем общеобразовательного учреждения, принятия решения о зачислении поступающего либо мотивированного отказа. Результатом исполнения административной процедуры является издание приказа о зачислении или мотивированный отказ в приеме. Время принятия решения не более одного рабочего дня.
2. Оказание гражданам Услуги работниками общеобразовательного учреждения по предоставлению бесплатного среднего общего образования.

Основанием предоставления образовательной Услуги служит приказ о зачислении поступающего.

Среднее общее образование – является завершающим этапом общеобразовательной подготовки, обеспечивающим освоение обучающимися общеобразовательных программ среднего общего образования, развитие устойчивого интереса к познанию и творческих способностей обучающегося, формирование навыков самостоятельной учебной деятельности на основе дифференциации обучения.

Результатом обучения является освоение среднего общего образования.

В процессе обучения учителями осуществляется контроль над уровнем усвоения образовательной программы, который оценивается по пятибалльной системе.

В переводных классах обучающиеся проходят промежуточную аттестацию в соответствии с локальными актами школы.

Обучающиеся, успешно освоившие в полном объеме образовательную программу учебного года и прошедшие промежуточную аттестацию, по решению педагогического совета переводятся в следующий класс.

Обучающиеся, имеющие по итогам учебного года академическую задолженность, переводятся в следующий класс условно. Обучающиеся обязаны ликвидировать академическую задолженность. Учреждение обязано создать условия обучающимся для ликвидации этой задолженности и обеспечить контроль за своевременности её ликвидации.

3. Прохождение обязательной государственной итоговой аттестации выпускниками общеобразовательного учреждения.

Освоение образовательных программ среднего общего образования завершается обязательной государственной итоговой аттестацией обучающихся.

Выпускники Учреждения, достигшие особых успехов при освоении общеобразовательной программы среднего общего образования, награждаются медалью «За особые успехи в учении».

4. Выдача документа государственного образца об уровне образования.

Основанием является приказ об успешном прохождении государственной итоговой аттестации по соответствующим уровням образования.

Выпускникам, прошедшим государственную итоговую аттестацию, выдается в установленном порядке документ государственного образца об уровне образования, заверенный печатью общеобразовательного учреждения.

6.5. Требования к материально-техническому обеспечению оказания муниципальной Услуги

6.5.1. Требования к учреждению

Основные документы, в соответствии с которыми функционирует учреждение:

- 1) устав образовательного учреждения;
- 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 образовательного учреждения;
- 6) государственные образовательные стандарты среднего общего образования, ФГОС СОО;
- 7) положительные заключения Роспотребнадзора и Госпожнадзора о пригодности используемых зданий и помещений для осуществления образовательного процесса;
- 8) личные дела обучающихся;
- 9) книга учета бланков и выдачи аттестатов о среднем общем образовании, медалей «За особые успехи в учении»;
- 10) образовательная программа общеобразовательного учреждения;
- 11) годовой план работы;
- 12) учебные планы и учебные программы, расписание занятий;
- 13) акт готовности образовательного учреждения к новому учебному году.

6.5.2. Требования к режиму работы учреждения:

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

6.5.3. Требования к зданию учреждения:

Учреждение должно быть размещено в пределах территориальной доступности для жителей в специально предназначенных зданиях и помещениях, обеспеченных всеми средствами коммунально-бытового обслуживания, телефонной связью.

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

Территория образовательного учреждения должна быть ограждена забором и озеленена.

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, загрязненность, шум, вибрация и так далее).

- Каждое общеобразовательное учреждение должно быть оснащено оборудованием, аппаратурой и приборами, отвечающими требованиям СанПиН, стандартов, технических условий, других нормативных документов и обеспечивающими надлежащее качество услуг в сфере общего образования.

Учебные помещения включают: рабочую зону (размещение учебных столов для обучающихся), рабочую зону учителя, дополнительное пространство для размещения учебно-наглядных пособий, технических средств обучения (ТСО), зону для индивидуальных занятий обучающихся и возможной активной деятельности.

Оборудование кабинетов информатики должно соответствовать гигиеническим требованиям к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы. Кабинеты физики и химии должны быть оборудованы специальными демонстрационными столами и иметь вытяжные шкафы.

Мастерские трудового обучения и кабинет домоводства, спортивные залы должны быть оснащены аптечками для оказания первой медицинской помощи.

Медицинское обслуживание обучающихся в общеобразовательном учреждении обеспечивается медицинским персоналом, на основе договора с Медицинским учреждением Юкаменского района и наряду с администрацией и педагогическими работниками несет ответственность за проведение лечебно-профилактических мероприятий, соблюдение санитарно-гигиенических норм.

Организация питания в общеобразовательном учреждении возлагается на общеобразовательное учреждение. В общеобразовательном учреждении должно быть предусмотрено помещение для питания обучающихся, а также для хранения и приготовления пищи.

6.6. Требования к работникам, оказывающим муниципальную Услугу:

Предоставление муниципальной Услуги осуществляет персонал в соответствии со штатным расписанием, соответствующим типу и виду образовательного учреждения.

Работники образовательного учреждения 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 учебной работой на курсах переподготовки и повышения квалификации или иными действенными способами (1 раз в 3 года).

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

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

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 общеобразовательным учреждением. Информация предоставляется с использованием средств телефонной связи, сети Интернет, средств массовой информации, на информационных стендах школы. Информация о муниципальной Услуге, предоставляемой гражданам, является общедоступной и открытой.

7.2. Информирование по телефону осуществляется в соответствии с графиком работы работников общеобразовательного учреждения.

7.3. Индивидуальное письменное обращение граждан осуществляется на основании письменного заявления гражданина на имя директора общеобразовательного учреждения либо посредством электронной почты. Письменные обращения рассматриваются сотрудниками школы 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 общеобразовательного учреждения 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 муниципального образования «Муниципальный округ Юкаменский район Удмуртской Республики».

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).

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, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить заявителю, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

Если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, о чем 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 общеобразовательное учреждение или отдел образования Администрации Юкаменского 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 нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

8.6. Заявители вправе обжаловать решения, принятые в ходе осуществления муниципальной услуги, действия или бездействие должностных лиц общеобразовательного учреждения, отдела образования Администрации Юкаменского 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.

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, основного общего, среднего общего образования;

2) соблюдение требований к уровню подготовки выпускников (обучающихся) всех ступеней общего образования;

3) осуществление воспитательной деятельности;

4) выполнение федерального государственного стандарта 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 общего образования	%	95
2	Качество обучения	%	60
3	Количество жалоб потребителей на качество оказания услуг	ед.	не более 3

10. Ответственность за качество оказания муниципальной Услуги.

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

Руководитель учреждения обязан:

1) обеспечить разъяснение и доведение Стандарта до всех сотрудников учреждения;

2) организовать информационное обеспечение процесса оказания Услуги в соответствии с требованиями Стандарта;

3) обеспечить выработку предложений по совершенствованию процедуры оказания Услуги.

11. Контроль качества предоставления Услуги.

11.1. Контроль качества предоставления Услуги включает в себя следующие формы контроля:
- рассмотрение жалоб на работу исполнителя задания (по мере поступления жалоб);
- мониторинг деятельности общеобразовательного учреждения (ежеквартально).

11.2. Контроль осуществляется отделом образования Администрации муниципального образования «Муниципальный округ Юкаменский район Удмуртской Республики», комиссией по проведению мониторинга исполнения муниципального задания образовательными учреждениями района.

12. Порядок разработки и утверждения стандарта качества Услуги

12.1. Разработка Стандарта осуществляется общеобразовательными учреждениями Юкаменского района.

12.2. Стандарт качества предоставления муниципальной Услуги утверждается приказом отдела образования Администрации муниципального образования «Муниципальный округ Юкаменский район Удмуртской Республики».

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