



РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ
ИРКУТСКАЯ ОБЛАСТЬ

**АДМИНИСТРАЦИЯ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
ГОРОДА БРАТСКА**

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 05.04.2017

№ 553

Об утверждении Стандарта качества предоставления муниципальной услуги
«Реализация дополнительных профессиональных программ
повышения квалификации»

В целях повышения качества предоставления муниципальной услуги «Реализация дополнительных профессиональных программ повышения квалификации», в соответствии с Бюджетным кодексом Российской Федерации, постановлением администрации муниципального образования города Братска от 16.12.2015 № 2838 «Об утверждении Ведомственного перечня муниципальных услуг и муниципальных работ, оказываемых (выполняемых) муниципальными учреждениями города Братска, подведомственными департаменту образования администрации города Братска», руководствуясь статьями 8, 38, 43, 65 Устава муниципального образования города Братска, администрация муниципального образования города Братска

ПОСТАНОВЛЯЕТ

1. Утвердить прилагаемый Стандарт качества предоставления муниципальной услуги «Реализация дополнительных профессиональных программ повышения квалификации».

2. Настоящее постановление подлежит официальному опубликованию и размещению на официальном сайте администрации города Братска.

3. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя мэра по социальным вопросам.

Мэр города Братска



С. В. Серебренников

УТВЕРЖДЕН
постановлением администрации
муниципального образования
города Братска
от 05.04.2017 № 553

СТАНДАРТ
качества предоставления муниципальной услуги
«Реализация дополнительных профессиональных программ
повышения квалификации»

Глава 1. Общие положения

1. Настоящий Стандарт качества предоставления муниципальной услуги «Реализация дополнительных профессиональных программ повышения квалификации» (далее – Стандарт) устанавливает основные требования, определяющие качество муниципальной услуги «Реализация дополнительных профессиональных программ повышения квалификации» (далее – муниципальная услуга), оказываемой муниципальным автономным учреждением дополнительного профессионального образования «Центр развития образования» муниципального образования города Братска (далее – Учреждение) работникам образовательных и общеобразовательных учреждений муниципального образования города Братска (далее – получатели услуги).

2. Разработчик Стандарта: департамент образования администрации города Братска (далее – департамент образования).

3. Область применения Стандарта: настоящий Стандарт распространяется на муниципальную услугу, оплачиваемую (финансируемую) из средств бюджета города Братска, и устанавливает основные требования, определяющие качество оказания муниципальной услуги.

4. Основные понятия и термины, используемые в тексте настоящего Стандарта, применяются в значениях, определенных Федеральным законом от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации.

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

- 1) Конституция Российской Федерации;
- 2) Федеральный закон Российской Федерации от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
- 3) Федеральный Закон Российской Федерации от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;

4) Закон Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;

5) приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 07.04.2014 № 276 «О порядке аттестации педагогических работников государственных и муниципальных образовательных учреждений»;

6) Устав муниципального образования города Братска;

7) иные нормативные правовые акты.

6. Основные факторы, влияющие на качество предоставления муниципальной услуги:

1) наличие и актуальность документов, в соответствии с которыми функционирует Учреждение;

2) условия размещения и режим работы Учреждения;

3) наличие специального технического оснащения Учреждения;

4) наличие в открытом доступе сведений о муниципальной услуге (наименование, содержание, предмет муниципальной услуги, перечень получателей услуги и т.п.);

5) наличие перечня ответственных должностных лиц Учреждения и мера ответственности указанных должностных лиц;

6) укомплектованность Учреждения специалистами и их квалификация;

7) наличие информационного сопровождения деятельности Учреждения, порядка и правил предоставления муниципальной услуги;

8) наличие внутренней (собственной) и внешней систем контроля за деятельностью Учреждения, а также за соблюдением качества предоставления муниципальной услуги в соответствии с настоящим Стандартом.

Глава 2. Требования к качеству предоставления муниципальной услуги

1. Сведения о муниципальной услуге.

Наименование муниципальной услуги: реализация дополнительных профессиональных программ повышения квалификации.

Содержание (предмет) муниципальной услуги: реализация Учреждением дополнительных профессиональных программ переподготовки, повышения квалификации и профессиональной подготовки работников муниципальных образовательных и общеобразовательных учреждений, подведомственных департаменту образования, направленных на обновление теоретических и практических знаний и навыков в связи с повышением требований к уровню квалификации.

Единица измерения муниципальной услуги: количество человеко-часов.

Муниципальная услуга предоставляется получателям услуги на безвозмездной основе.

2. Документы, регламентирующие деятельность Учреждения:

1) устав Учреждения;

- 2) муниципальное задание на оказание муниципальной услуги;
- 3) локальные нормативные акты Учреждения;
- 4) иные документы, принимаемые Учреждением по вопросам образовательного процесса и работы Учреждения.

Учреждение должно исполнять правила, положения, инструкции, методики, регламентирующие предоставление муниципальной услуги в области образования, предусмотренные законодательством и настоящим Стандартом.

В Учреждении в обязательном порядке обеспечивается постоянный анализ существующих документов, регламентирующих деятельность Учреждения, и поддержание данных документов в актуальном состоянии, включая своевременное внесение в них изменений и дополнений.

3. Условия размещения и режим работы Учреждения.

Учреждение, его структурные подразделения должны быть размещены в специально предназначенных зданиях, доступных для получателей услуги. Здания, занимаемые Учреждением, должны отвечать санитарно-эпидемиологическим требованиям и нормам пожарной безопасности. Помещения должны быть обеспечены всеми средствами коммунально-бытового обслуживания, оснащены телефонной связью и защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставления муниципальной услуги (повышенная или пониженная температура воздуха, влажность воздуха, запыленность, загрязненность, шум, вибрация).

В Учреждении должны быть предусмотрены следующие помещения:

- 1) учебные помещения;
- 2) специализированные помещения (лекционный зал, библиотека);
- 3) места для хранения верхней одежды получателей услуги;
- 4) места общего пользования (санузлы);
- 5) служебно-бытовые помещения для персонала.

Режим работы Учреждения устанавливается локальными нормативными актами Учреждения, разработанными в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4. Техническое оснащение Учреждения.

Учреждение должно быть оснащено оборудованием, приборами и аппаратурой, отвечающими требованиям санитарных правил и норм, стандартов, технических условий, других нормативных документов и обеспечивающими возможность предоставления муниципальной услуги в необходимом объеме и надлежащего качества. В состав эксплуатационных и технических документов, используемых при предоставлении муниципальной услуги, входят:

- 1) технический паспорт Учреждения;
- 2) технические паспорта на оборудование, приборы и аппаратуру Учреждения.

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.

Состояние электрического оборудования, используемого в Учреждении, определяется путем проведения визуального осмотра, замеров сопротивления изоляции (проверка качества изоляции проводов).

5. Укомплектованность Учреждения кадрами и их квалификация.

Учреждение должно располагать необходимым числом специалистов, обладающих соответствующим образованием, знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных на них обязанностей, в соответствии со штатным расписанием Учреждения.

Квалификацию административно-управленческого и основного персонала следует поддерживать на высоком уровне за счет получения дополнительного профессионального образования по профилю деятельности не реже чем один раз в три года.

Сотрудники Учреждения должны обладать высокими моральными качествами, чувством ответственности. При предоставлении муниципальной услуги работники Учреждения должны проявлять к получателям услуги вежливость, внимание, выдержку, предусмотрительность, терпение и профессиональную компетентность.

6. Требования к технологии предоставления муниципальной услуги.

Предоставление муниципальной услуги проводится по системе непрерывного профессионального образования. В соответствии с запросами и потребностями получателей услуги Учреждение разрабатывает и реализует программы дополнительного профессионального образования.

Предоставление муниципальной услуги проводится на основании планов работы Учреждения на год, на месяц.

Алгоритм предоставления Учреждением муниципальной услуги:

1) Учреждение составляет план работы на учебный год в соответствии с запросами и потребностями получателей услуги, при необходимости согласовывает его с привлеченными организациями, реализующими программы дополнительного профессионального образования (далее — привлеченные организации);

2) Учреждение доводит план работы до сведения получателей услуги, проводит подготовительную организационную работу по предоставлению муниципальной услуги;

3) руководители образовательных и общеобразовательных учреждений, подведомственных департаменту образования, в соответствии с планом работы Учреждения направляют в Учреждение заявки на участие в мероприятии по профессиональной подготовке, переподготовке и повышению квалификации работников (далее — мероприятие);

4) руководитель Учреждения рассматривает заявки получателей услуги на участие в мероприятии в течение трех рабочих дней со дня подачи;

5) Учреждение формирует группы получателей услуги, имеющих среднее или высшее профессиональное образование;

6) информация о месте, сроках, времени, условиях, содержании и участниках мероприятия доводится Учреждением до сведения руководителей муниципальных образовательных и общеобразовательных учреждений посредством электронной почты;

7) реализация дополнительных профессиональных программ повышения квалификации осуществляется Учреждением и предусматривает проведение практических и аудиторных занятий (не превышающих 6 академических часов в день) с получателями услуги;

8) получателям услуги, успешно освоившим соответствующую дополнительную профессиональную программу и прошедшим итоговую аттестацию, Учреждением выдается удостоверение о повышении квалификации и (или) диплом о профессиональной переподготовке.

7. Информационное сопровождение деятельности Учреждения.

Информирование получателей услуги осуществляется посредством:

1) опубликования настоящего Стандарта в газете «Братские вести» и его размещения на официальном сайте администрации города Братска, на образовательном портале города Братска <http://obrbratsk.ru>;

2) размещения информации об Учреждении и объемах предоставляемой муниципальной услуги на сайте Учреждения <http://obrbratsk.ru/cro/>;

3) оформления информационных стендов в Учреждении, к которым должен быть обеспечен свободный доступ всех получателей услуги.

8. Контроль за деятельностью Учреждения.

Контроль за деятельностью Учреждения осуществляется посредством процедур внутреннего и внешнего контроля.

Внутренний контроль осуществляют руководитель Учреждения, заместитель руководителя Учреждения.

Внутренний контроль подразделяется на:

1) оперативный контроль (по выявленным проблемам и жалобам, касающимся качества предоставления муниципальной услуги);

2) плановый контроль (по определенной теме или направлению деятельности Учреждения).

Выявленные недостатки и нарушения в области предоставления муниципальных услуг подлежат анализу, обобщению и рассматриваются Учреждением. По результатам проведения внутреннего контроля Учреждение обязано принять меры по устранению выявленных недостатков и нарушений с привлечением к ответственности виновных лиц в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации.

Внешний контроль осуществляется с целью определения степени соответствия качества фактически предоставляемых муниципальных услуг настоящему Стандарту департаментом образования и органами исполнительной государственной власти, уполномоченными осуществлять контроль и надзор в сфере образования.

9. Ответственность за качество предоставления муниципальной услуги.

Руководитель Учреждения в соответствии с законодательством Российской Федерации несет ответственность за соблюдение требований настоящего Стандарта и определяет основные цели, задачи и направления деятельности Учреждения в области совершенствования качества предоставления муниципальной услуги.

10. Критерии оценки качества предоставления муниципальной услуги:

1) полнота предоставления муниципальной услуги в соответствии с установленными настоящим Стандартом требованиями к ее оказанию;

2) результативность предоставления муниципальной услуги по результатам оценки соответствия Стандарту, изучения обращений получателей услуг.

Муниципальная услуга должна отвечать следующим требованиям:

1) доступность, безопасность и эффективность предоставления муниципальной услуги;

2) соблюдение требований технологии предоставления муниципальной услуги;

3) оптимальность использования ресурсов Учреждения;

4) удовлетворенность получателей услуги качеством предоставления муниципальной услуги.

11. Система индикаторов (характеристик) качества муниципальной услуги представлена в таблице.

Таблица

Индикаторы качества муниципальной услуги

№ п/п	Наименование показателя качества муниципальной услуги	Источник информации о значении показателя для оценки качества	Методика расчета	Нормативное значение, %	
1	2	3	4	5	
1.	Удельный вес численности получателей услуги, освоивших дополнительные профессиональные программы повышения квалификации	Приказы	Определяется как отношение количества получателей услуги, освоивших дополнительные профессиональные программы повышения квалификации в отчетном периоде к количеству получателей услуги, приступивших к обучению в отчетном периоде, умноженное на 100%	≥ 90	10
				70 – 89	9
				0 - 69	0

2.	Удельный вес получателей услуги, удовлетворенных качеством предоставляемой муниципальной услуги	Результаты анкетирования (опроса)	Определяется как отношение числа получателей услуги, удовлетворенных качеством предоставления муниципальной услуги за отчетный период, к числу получателей услуги, участвовавших в опросе за отчетный период, умноженное на 100%	$\geq 80\%$	10
				60 – 79	9
				0 - 59	0
Совокупное значение индикатора качества муниципальной услуги				20	
Минимальное совокупное значение индикаторов качества, при котором муниципальная услуга оказана качественно				18	

Заместитель мэра
по социальным вопросам



М.А. Зубакова