



Администрация города Пензы

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 19.05.2009 № 682/5

Об утверждении Стандарта качества предоставления муниципальной услуги «Проведение мероприятий в области образования» на территории города Пензы

В целях повышения уровня качества оказания муниципальной услуги «Проведение мероприятий в области образования», в соответствии с Законом Российской Федерации от 10.07.1992 № 3266-1 «Об образовании» (в ред. от 13.02.2009), постановлением главы администрации города Пензы от 30.03.2006 № 283 «Об утверждении Положения об Управлении образования города Пензы» (в ред. от 11.04.2008), постановлением главы администрации города Пензы от 25.06.2008 № 999 «Об утверждении Порядка и критериев выделения муниципальных услуг, предоставление которых может осуществляться негосударственными (немуниципальными) организациями на территории города Пензы; Перечня основных муниципальных услуг, предоставление которых может осуществляться немуниципальными организациями и индивидуальными предпринимателями, а также типовой формы муниципального контракта на оказание соответствующих муниципальных услуг» (в ред. от 15.12.2008), постановлением главы администрации города Пензы от 25.06.2008 № 988 «Об утверждении Методики проведения ежегодной оценки (мониторинга) потребности в предоставлении муниципальных услуг в сфере образования в натуральном и стоимостном выражении» (в ред. от 18.11.2008), руководствуясь решением Пензенской городской Думы от 30.11.2007 807-41/4 «О программе реформирования муниципальных финансов города Пензы на 2007-2009 годы» (в ред. от 23.12.2008) и ст.31, 33 Устава города Пензы,

Администрация города Пензы постановляет:

1. Утвердить Стандарт качества предоставления муниципальной услуги «Проведение мероприятий в области образования» на территории города Пензы (далее – Стандарт) согласно приложению к настоящему постановлению.

2. Управлению образования города Пензы (Ю. А. Голодяев):

2.1. Формировать муниципальное задание на оказание муниципальной услуги «Проведение мероприятий в области образования» (далее – Услуга) на основе Стандарта.

2.2. Разрабатывать ведомственные целевые и долгосрочные целевые программы города Пензы с учетом требований Стандарта.

2.3. Довести до сведения руководителей подведомственных образовательных учреждений города Пензы положения Стандарта.

2.4. Информировать потребителей Услуги о требованиях Стандарта.

2.5. Осуществлять контроль за соблюдением подведомственными образовательными учреждениями города Пензы положений Стандарта.

2.6. Проводить ежегодную оценку (мониторинг) потребности в предоставлении Услуги, сформированной на основании Стандарта.

3. Информационно-аналитическому отделу администрации города Пензы (Е. В. Овчинникова) опубликовать настоящее постановление в средствах массовой информации.

4. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы администрации города Л. Ю. Рябихину, Управление образования города Пензы (Ю. А. Голодяев).

Глава администрации города

Р.Б. Чернов

Мен

МТЛ

СТАНДАРТ КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ «ПРОВЕДЕНИЕ МЕРОПРИЯТИЙ В ОБЛАСТИ ОБРАЗОВАНИЯ»

I. Общие положения

1. Настоящий Стандарт качества предоставления муниципальной услуги «Проведение мероприятий в области образования» (далее - Стандарт) разработан в соответствии с Программой реформирования муниципальных финансов города Пензы (2007 – 2009 гг.), утвержденной решением Пензенской городской Думы от 30.11.2007 № 807-41/4.

Стандарт распространяется на муниципальную услугу «Проведение мероприятий в области образования» (далее – Услуга), предоставляемую населению города Пензы Управлением образования города Пензы, включенную в Реестр (перечень) муниципальных услуг города Пензы, по которым должен производиться учет потребности в их предоставлении (утвержден постановлением главы администрации города Пензы от 24.06.2008 № 964 «Об утверждении Положения о порядке ведения реестра (перечня) муниципальных услуг города Пензы, по которым должен производиться учет потребности в их предоставлении»).

2. Единица измерения Услуги – 1 мероприятие.

Потребители Услуги: население в возрасте от 1 - 60 лет (далее – потребители Услуги).

Источник финансирования – бюджет города Пензы.

3. **Нормативные правовые акты, регламентирующие предоставление Услуги:**

- Конституция Российской Федерации;
- Закон Российской Федерации от 10.07.1992 № 3266-1 «Об образовании»;
- Закон Российской Федерации от 24.07.1998 № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
- Закон Пензенской области от 16.09.1999 № 166-ЗПО «Об образовании в Пензенской области»;
- Устав города Пензы, утвержденный решением Пензенской городской Думы от 30.06.2005 № 130-12/4;

- Постановление главы администрации города Пензы от 30.03.2006 № 283 «Об утверждении Положения об Управлении образования города Пензы».

4. **Орган местного самоуправления, ответственный за организацию предоставления Услуги:** Управление образования города Пензы.

Исполнителями Услуги являются:

муниципальные учреждения города Пензы, уставная деятельность которых соответствует содержанию Услуги;

немуниципальные учреждения города Пензы, уставная деятельность которых соответствует содержанию Услуги.

5. **Основные факторы, влияющие на качество предоставления Услуги:**

1). Наличие и состояние документов, в соответствии с которыми функционируют Учреждения, предоставляющие Услугу;

2). Условия размещения и режим работы Учреждений, предоставляющих Услугу;

3). Наличие технического оснащения;

4). Наличие требований к технологии оказания Услуги;

5). Наличие информационного сопровождения деятельности Управления образования, порядка и правил оказания Услуги;

6). Наличие внутренней (собственной) системы контроля за соблюдением качества предоставляемой Услуги в соответствии с настоящим Стандартом.

II. Требования к предоставлению муниципальной услуги.

1. **Состав (содержание) Услуги.**

1.1. **Состав (содержание) Услуги:**

- обеспечение педагогическим персоналом и прочим персоналом, материальными ресурсами проводимых мероприятий;

- предоставление зданий и иных помещений, отвечающих установленным строительным, санитарным и другим правилам и нормам;

- информационное сопровождение мероприятий.

2. **Результат предоставления Услуги:**

- реализация мероприятий по совершенствованию образовательного процесса, повышения доступности и качества образовательных услуг;

- проведение мероприятий в сфере образования, направленных на совершенствование образовательного процесса, интеллектуальное и творческое развитие личности;

- создание благоприятных условий для полноценного развития и жизнедеятельности потребителей Услуги;

- сохранение, восстановление и укрепление здоровья потребителей Услуги, привитие им навыков здорового образа жизни;

- поддержка специальных образовательных программ Учреждений.

3. Требования к качеству и условиям предоставления Услуги.

3.1. Стандартом устанавливаются обязательные требования, обеспечивающие необходимый уровень качества и доступности Услуги в целом и на каждом этапе ее предоставления, включая обращение за Услугой, ее получение, оценку качества, рассмотрение жалоб, обращений потребителей Услуги.

Услуга оказывается в Учреждениях, функционирующих в соответствии со следующими основными документами:

1). Уставом Учреждения (утвержденным и зарегистрированным в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации);

2). Правилами, инструкциями, положениями (регламентирующими процесс предоставления Услуги, определяющими методы (способы) ее предоставления и контроля, предусматривающими меры совершенствования деятельности Учреждений).

Правила:

- правила внутреннего трудового распорядка Учреждения;
- санитарно-эпидемиологические правила и нормативы СанПиН.

Инструкции:

- по эксплуатации оборудования Учреждения (паспорта техники);
- должностные инструкции персонала Учреждения;
- по охране труда в Учреждении;
- по охране жизни и здоровья потребителей Услуги;
- о мерах пожарной безопасности в Учреждениях;
- действии персонала при угрозе или возникновении террористических актов и др.

Положения:

- о собрании трудового коллектива;
- о комиссии по охране труда и технике безопасности;
- о структурных подразделениях (если таковые имеются) и др.

4). Эксплуатационными документами на оборудование, приборы и аппаратуру Учреждения:

- техническим паспортом Учреждения;
- техническими паспортами на используемое оборудование;
- сертификатами соответствия на оборудование и материалы (сертификаты качества);
- инвентарными описями основных средств;

5). Нормативно-правовыми документами Управления образования и действующим законодательством в области образования.

6). Планом мероприятий Управления образования города Пензы.

Вышеперечисленные документы подлежат постоянному анализу для внесения в них необходимых изменений, изъятия из обращения устаревших, принятия новых документов в соответствии с действующим законодательством.

3.2. Учреждения должны быть размещены в зданиях и помещениях, доступных для потребителей Услуги.

Площадь, занимаемая Учреждениями, должна обеспечивать размещение работников Учреждений и потребителей Услуги.

В здании Учреждения должны быть предусмотрены следующие помещения:

- помещения для проведения занятий;
- гардеробная;
- актовый зал;
- спортивный зал (по возможности);
- иные вспомогательные помещения (по возможности).

Указанные помещения должны отвечать правилам и нормативам СанПиН, правилам противопожарной безопасности, безопасности труда, быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемой Услуги (повышенной температуры воздуха, влажности воздуха, запыленности, загрязненности, шума, вибрации и т.д.).

3.3. Предоставление Услуги должно быть обеспечено оборудованием, аппаратурой, приборами и инвентарем, отвечающим правилам и нормативам, обеспечивающим надлежащее качество предоставляемой Услуги.

Конкретный пообъектный состав материально - технического обеспечения зависит от специфики предметного содержания каждого проводимого мероприятия (Услуги).

3.4. Предоставление Услуги осуществляют специалисты обладающие соответствующим образованием, квалификацией, профессиональной подготовкой, знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных на них обязанностей.

Права и обязанности работников Учреждения закрепляются в должностных инструкциях.

3.5. Требования к технологии предоставления Услуги.

Предоставление Услуги должно определяться нормативно-правовыми документами Управления образования города Пензы.

Услуга должна быть регламентирована Планом мероприятий Управления образования города Пензы, утвержденным постановлением администрации города Пензы.

4. Требования к доступности Услуги.

4.1. Стандартом устанавливаются обязательные требования, обеспечивающие необходимый уровень качества и доступности Услуги в целом, а также на каждом этапе ее предоставления, включая обращение за Услугой, ее оформление и регистрацию, получение Услуги, оценку качества Услуги и рассмотрение жалоб (претензий) получателей Услуги.

Требования, определяющие качество предоставления Услуги:

-осуществление единой политики в сфере образования, обеспечивающей сохранение единого образовательного пространства, необходимые условия для реализации конституционных прав граждан на получение образования;

-реализация кадровой политики в сфере образования;

-совершенствование организационно-экономического механизма функционирования сферы образования;

-оценка качества учебно-воспитательного процесса в Учреждениях города Пензы;

-информатизация сферы образования;

-обеспечение инновационного характера содержания и технологий образования в соответствии с современными требованиями;

-установление единого образовательного пространства на основе использования новейших информационных и телекоммуникационных технологий;

-создание условий для формирования и развития лидерских качеств потребителей Услуги;

-формирование эффективных механизмов управления образованием, усиление государственной и общественной поддержки системы образования;

-обеспечение доступности качественного образования и социализации детей с ограниченными возможностями здоровья;

-расширение спектра услуг дополнительного образования детей, оптимизация воспитательного пространства Учреждений;

-формирование механизмов оценки качества и востребованности образовательных услуг;

-обеспечение безопасности жизнедеятельности потребителей Услуги .

4.2.Услуга носит заявительный характер и доступна потребителям Услуги, указанным в пункте 2 настоящего Стандарта.

Услуга должна предоставляться в зданиях и помещениях, доступных для потребителей Услуги с учетом пешей и транспортной доступности.

4.3.Порядок доступа к Услуге, основания для приостановления или отказа в ее предоставлении и иные особенности регламентируются Положением о мероприятии, разрабатываемым в соответствии с действующим законодательством.

4.3.Особенности предоставления Услуги отдельным категориям граждан.

Особенности предоставления Услуги отдельным категориям потребителей Услуги не устанавливаются.

5.Оценка качества предоставления Услуги.

Услуга оценивается по следующим критериям:

1).Полнота предоставления Услуги в соответствии с требованиями, установленными настоящим Стандартом;

2).Результативность предоставления Услуги по результатам оценки соответствия оказанной Услуги Стандарту, изучения обращений потребителей Услуги и опросов населения.

Качественное предоставление Услуги характеризуют:

-доступность, безопасность и эффективность проводимых мероприятий;

-соблюдение требований к уровню проведения мероприятий;

-осуществление воспитательной деятельности;

-оптимальность использования ресурсов Управления образования при проведении мероприятий;

-удовлетворенность потребителей Услуги педагогическим обслуживанием;

-выполнение нормативно-правовых актов, регламентирующих предоставление Услуги.

Система индикаторов (характеристик) качества Услуги:

№ п/п	Индикаторы качества предоставляемой Услуги	Значение индикатора
1	Участие в конкурсах, смотрах, фестивалях педагогов Учреждений	Да/нет
2	Участие в конкурсах, смотрах, фестивалях учащихся образовательных Учреждений	Да/нет
3	Достижения Учреждений и их работников по результатам участия в смотрах, конкурсах, фестивалях и аналогичных мероприятиях –на федеральном уровне –на региональном уровне –на муниципальном уровне	Да/нет Да/нет Да/нет
4	Разнообразие конкурсных мероприятий, в которых участвовали Учреждения (художественно-эстетические, военно-патриотические, эколого-биологические, научно-технические, туристско-краеведческие, культурологические, физкультурно-спортивные, социально-педагогические)	Да/нет
5	Охват учащихся внеучебной деятельностью в Учреждениях	Не менее 70%
6	Разнообразие направлений дополнительного образования в Учреждениях (художественно-эстетическое, военно-патриотическое, эколого-биологическое, научно-техническое, туристско-краеведческое, культурологическое, физкультурно-спортивное, социально-педагогическое и иные направленности)	Не менее 3х направлений
7	Организация консультативной помощи (для родителей, местного сообщества) психолога, социального педагога в Учреждениях	Да/нет

6. Информационное сопровождение деятельности исполнителя Услуги.

Информационное сопровождение порядка и правил предоставления Услуги должно быть доступно потребителям Услуги - населению города Пензы.

Состояние и состав данной информации должны соответствовать требованиям Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей».

Информация о предоставлении Услуги должна содержать сведения:

- о порядке предоставления Услуги;
- о перечне документов, необходимых для предоставления Услуги;
- об ответственных за предоставление Услуги работников;
- о графике приема потребителей Услуги;
- об основаниях для отказа в предоставлении Услуги;
- о порядке обжалования предоставления Услуги.

Данная информация должна быть предоставлена любым способом, предусмотренным действующим законодательством, обеспечивающим ее доступность для потребителей Услуги.

Информирование потребителей Услуги осуществляется посредством:

- публикации настоящего Стандарта в средствах массовой информации;
- публикации информации об Учреждениях в сети Интернет на отраслевом разделе «Образование» официального интернет-сайта города Пензы www.penza-gorod.ru и официальном сайте Управления образования города Пензы www.guoedu.ru ;
- информационных стендов, размещаемых в Учреждениях.

В каждом Учреждении должны быть размещены информационные уголки, содержащие копии лицензии, сведения о бесплатных и платных услугах, требования к детям, их родителям (законным представителям), соблюдение которых обеспечивает выполнение качественной Услуги, порядок работы с обращениями и жалобами граждан, настоящий Стандарт.

Потребитель Услуги вправе требовать предоставления необходимой и достоверной информации о выполняемой услуге.

Информация о деятельности Учреждения, о порядке и правилах предоставления Услуги должна обновляться (актуализироваться) по мере необходимости, но не реже 1 раза в год.

7. Контроль качества предоставления Услуги.

Организация обеспечения качества и доступности предоставления Услуги осуществляется посредством *процедур внутреннего и внешнего контроля.*

Внутренний контроль осуществляется руководителем Учреждения и его заместителями и подразделяется на:

- 1). Оперативный контроль;
- 2). Итоговый контроль (как правило, по итогам полугодия и года);

3). Тематический контроль (подготовка Учреждений к работе в летний период, подготовка к учебному году и т.п.).

Управление образования города Пензы осуществляет *внешний контроль* за деятельностью Учреждения по оказанию качества Услуги посредством:

-проведения оценки (мониторинга) потребности в предоставлении муниципальных услуг в сфере образования в натуральном и стоимостном выражении (постановление главы администрации города Пензы от 25.06.2008 № 988 «Об утверждении Методики проведения ежегодной оценки (мониторинга) потребности в предоставлении муниципальных услуг в сфере образования в натуральном и стоимостном выражении»);

-анализа обращений и жалоб граждан (потребителей Услуги), поступивших в Управление образования города Пензы, проведения по фактам обращения служебных расследований с привлечением к ответственности соответствующих работников Учреждений;

-проведения контрольных мероприятий.

Внешний контроль осуществляют и иные государственные и муниципальные контролирующие органы, в порядке, установленном действующим законодательством.

8. Другие положения, характеризующие требования к предоставлению Услуги.

8.1. Регулирование отношений между потребителями и исполнителями Услуги.

Обжаловать нарушение требований настоящего Стандарта может любое лицо, являющееся потребителем Услуги.

За несовершеннолетних обжаловать нарушение настоящего Стандарта могут родители (законные представители). Правозащитные организации могут представлять интересы вышеуказанных лиц.

Жалобы, обращения потребителей Услуги на нарушение настоящего Стандарта (далее – жалобы, обращения) могут направляться как непосредственно в Учреждения, так и в Управление образования города Пензы.

Жалобы, обращения подлежат обязательной регистрации и должны быть рассмотрены руководителем Учреждения или начальником Управления образования города Пензы в 30-дневный срок. Днем подачи жалобы, обращения считается дата официальной регистрации письма, либо дата получения почтового отправления.

Лицо, подающее жалобу, обращение на нарушение требований Стандарта Услуги (далее - заявитель) при условии его дееспособности, может обжаловать нарушение настоящего Стандарта следующими способами:

а). При выявлении нарушения требований, установленных настоящим Стандартом, заявитель вправе указать на это сотруднику Учреждения, с целью незамедлительного устранения нарушения и (или) получения извинений в случае, когда нарушение требований Стандарта было допущено

непосредственно по отношению к заявителю (лицу, которого он представляет);

б). При выявлении нарушения требований Стандарта, заявитель может обратиться с жалобой, обращением на допущенное нарушение к руководителю Учреждения, которое может быть осуществлено как в письменной, так и в устной форме.

Обращение заявителя с жалобой к руководителю Учреждения может быть осуществлено не позднее 10 дней после установления заявителем факта нарушения требований Стандарта.

Руководитель Учреждения при приеме жалобы, обращения заявителя обязан:

-принять меры по установлению факта нарушения требований Стандарта и удовлетворению требований заявителя;

-аргументировано отказать заявителю в удовлетворении его требований в случае несоответствия предъявляемых требований требованиям настоящего Стандарта, при установлении факта обоснованности жалобы, обращения заявителя.

При рассмотрении жалобы, обращения заявителя руководитель Учреждения:

-проводит служебное расследование с целью установления фактов нарушения требований Стандарта, обозначенных заявителем, ответственными за это сотрудниками;

-принимает меры по устранению выявленных нарушений Стандарта;

-применяет дисциплинарные взыскания к сотрудникам, ответственным за недопущение нарушений требований Стандарта;

-направляет не позднее 30 дней с момента рассмотрения жалобы, обращения на имя заявителя официальный ответ, содержащий информацию о принятых мерах.

В случае отказа Учреждения от удовлетворения отдельных требований заявителя, либо в случае нарушения сроков ответа заявитель может использовать иные способы обжалования.

в). При выявлении нарушения требований, установленных настоящим Стандартом, заявитель может обратиться с жалобой, обращением на допущенное нарушение в Управление образования города Пензы либо в Администрацию города (далее – уполномоченные органы местного самоуправления города Пензы).

Подача и рассмотрение жалобы, обращения в Управление образования города Пензы либо в Администрацию города Пензы осуществляются в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Уполномоченные органы местного самоуправления города Пензы в рамках осуществления проверочных действий по содержанию поданной жалобы, обращения вправе:

-обратиться в орган государственного надзора в сфере образования (далее - надзорный орган) с целью принятия мер и действий по выявлению и устранению нарушений, указанных в жалобе;

-поручить руководителю Учреждения установить факт нарушения требований Стандарта и выявить ответственных за это сотрудников.

Уполномоченные органы местного самоуправления города Пензы могут не осуществлять указанные действия в случаях:

-предоставления заявителем заведомо ложных сведений;

-подачи жалобы, обращения позднее 10 дней со дня, в который заявителем было установлено нарушение требований Стандарта;

-несоответствия содержания жалобы, обращения требованиям настоящего Стандарта.

По результатам проведения проверки или служебного расследования руководитель Учреждения, оказывающий услугу:

-устраняет выявленные нарушения требований Стандарта, на которые было указано в жалобе, обращении заявителя,

-привлекает к ответственности работников, признанных ответственными за нарушение требований Стандарта,

-представляет уполномоченному органу местного самоуправления города Пензы отчет об установленных и не установленных фактах нарушения отдельных требований настоящего Стандарта с указанием действий, предпринятых руководителем в части устранения нарушения требований Стандарта и наказания ответственных работников Учреждения.

В сроки, установленные федеральным законом для рассмотрения обращений граждан, Управление образования города Пензы либо Администрация города Пензы направляют на имя заявителя официальное письмо, содержащее информацию:

-о действиях и мерах, предпринятых в части выявления и устранения допущенных нарушений Стандарта, и результаты данных действий,

-об установленных (неустановленных) фактах нарушения требований Стандарта, о которых было сообщено заявителем,

-о привлечении к ответственности соответствующих работников Учреждения,

-о принесении от имени Управления образования города Пензы либо Администрации города Пензы извинений в связи с имевшим место фактом нарушения отдельных требований Стандарта (в случае установления фактов нарушения).

Управление образования города Пензы не реже 1 раза в квартал организует публикацию информации о количестве поданных жалоб, обращений, количестве установленных фактов нарушения требований Стандарта в средствах массовой информации и на официальном сайте Управления образования города Пензы www.guoe.ru.

8.3. Ответственность за нарушение требований Стандарта.

Предоставление Учреждениями Услуги должно быть направлено на непрерывное повышение ее качества.

Руководитель Учреждения несет полную ответственность за соблюдение требований Стандарта и определяет основные цели, задачи и направления деятельности Учреждений в области совершенствования качества предоставляемых Услуг и обязан:

-разъяснить и довести Стандарт до всех структурных подразделений и работников Учреждения;

-четко определить полномочия, ответственность и взаимодействие всего персонала Учреждения, осуществляющего предоставление Услуги и контроль качества ее предоставления, в том числе закрепить персональную ответственность в должностных инструкциях конкретных работников, либо приказом по Учреждению;

-организовать информационное обеспечение процесса предоставления Услуги в соответствии с требованиями Стандарта;

-обеспечить внутренний контроль за соблюдением Стандарта качества;

- разработать предложения по совершенствованию процедуры оказания Услуги в соответствии с требованиями Стандарта.

Меры ответственности муниципальных Учреждений, допустивших нарушение отдельных требований настоящего Стандарта, определяются начальником Управления образования города Пензы в соответствии с действующим законодательством.

Немуниципальные Учреждения несут ответственность за ненадлежащее исполнение Услуги согласно условиям муниципального контракта, заключенного в соответствии с действующим законодательством.

Меры ответственности начальника Управления образования города Пензы за нарушение требований Стандарта определяются Администрацией города Пензы, в соответствии с действующим законодательством.

Заместитель главы администрации

А. В. Макаров