



**ДЕПАРТАМЕНТ ОБРАЗОВАНИЯ
МЭРИИ ГОРОДА ЯРОСЛАВЛЯ**

ПРИКАЗ

31.03.2020

№ 01-05/275

Об утверждении базовых требований к качеству муниципальных услуг (выполнению работ), оказываемых муниципальными образовательными учреждениями города Ярославля на основании муниципального задания

В соответствии с постановлением мэра города Ярославля от 02.03.2020 № 186 «Об утверждении порядка разработки, утверждения и изменения базовых требований к качеству оказания муниципальных услуг (выполнения работ), а также в целях повышения эффективности и качества оказания муниципальных услуг

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить базовые требования к качеству муниципальных услуг (выполнению работ), оказываемых муниципальными образовательными учреждениями города Ярославля на основании муниципального задания:

- базовые требования к качеству муниципальных услуг «Реализация основных общеобразовательных программ дошкольного образования» (приложение 1);

- базовые требования к качеству оказания муниципальных услуг «Реализация основных общеобразовательных программ дошкольного образования» (приложение 2);

- базовые требования к качеству оказания муниципальных услуг «Реализация основных общеобразовательных программ дошкольного образования» (приложение 3);

- базовые требования к качеству оказания муниципальной услуги «Присмотр и уход» (приложение 4);

- базовые требования к качеству оказания муниципальной услуги «Присмотр и уход» (приложение 5);

- базовые требования к качеству оказания муниципальной услуги «Присмотр и уход» (приложение 6);

- базовые требования к качеству оказания муниципальной услуги «Присмотр и уход» (приложение 7);

- базовые требования к качеству муниципальной услуги «Реализация основных общеобразовательных программ начального общего образования» (приложение 8);

- базовые требования к качеству муниципальной услуги «Реализация основных общеобразовательных программ основного общего образования» (приложение 9);

- базовые требования к качеству муниципальной услуги «Реализация основных общеобразовательных программ среднего общего образования» (приложение 10);

- базовые требования к качеству муниципальной услуги «Содержание детей» (приложение 11);

- базовые требования к качеству муниципальной услуги «Реализация дополнительных общеразвивающих программ» (приложение 12);

- базовые требования к качеству муниципальной услуги «Реализация дополнительных профессиональных программ повышения квалификации» (приложение 13);

- базовые требования к качеству муниципальной услуги «Содержание и воспитание детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, детей, находящихся в трудной жизненной ситуации» (приложение 14);

- базовые требования к качеству муниципальной услуги «Коррекционно-развивающая, компенсирующая и логопедическая помощь обучающимся» (приложение 15);

- базовые требования к качеству муниципальной услуги «Психолого-педагогическое консультирование обучающихся их родителей (законных представителей) и педагогических работников» (приложение 16);

- базовые требования к качеству муниципальной услуги «Психолого-медико-педагогическое обследование детей» (приложение 17);

- базовые требования к качеству муниципальной работы «Организация проведения общественно-значимых мероприятий в сфере образования, науки и молодежной политики и других мероприятий с детьми и взрослыми» (приложение 18);

- базовые требования к качеству муниципальной работы «Ведение

информационных ресурсов и баз данных (приложение 19);

- базовые требования к качеству муниципальной работы «Содержание (эксплуатация) имущества, находящегося в государственной (муниципальной) собственности» (приложение 20).

2. Контроль за исполнением приказа возложить на заместителя директора департамента Ильину Е.А.

Директор департамента

Е.А.Иванова

Приложение 12

УТВЕРЖДЕНЫ

приказом департамента образования мэрии
города Ярославля от 31.03.2020 № 01-05/275

**БАЗОВЫЕ ТРЕБОВАНИЯ
К КАЧЕСТВУ ОКАЗАНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ
«РЕАЛИЗАЦИЯ ДОПОЛНИТЕЛЬНЫХ ОБЩЕРАЗВИВАЮЩИХ ПРОГРАММ»**

1. Общие положения

1.1. Базовые требования к качеству оказания муниципальной услуги "Реализация дополнительных общеразвивающих программ " (далее – Базовые требования) разработаны в соответствии с [постановлением](#) мэра города Ярославля от 02.03.2020 N 186 "Об утверждении порядка разработки, утверждения и изменения базовых требований к качеству оказания муниципальных услуг (выполнения работ).

1.2 Базовые требования распространяется на муниципальную услугу «Реализация дополнительных общеразвивающих программ» (далее – Услуга), включенную в общероссийские базовые (отраслевые) перечни (классификаторы) государственных и муниципальных услуг, оказываемых (выполняемых) муниципальными учреждениями города Ярославля за счет бюджетных средств иных средств, не запрещенных федеральными законами источников.

1.3. Услуга оказывается муниципальными образовательными учреждениями и другими организациями, в которых размещается муниципальное задание (заказ) (далее - Организация или Организация, оказывающая Услугу).

1.4. Потребителями Услуги являются дети в возрасте от 5 до 18 лет (далее - Потребитель).

1.5. Особенности оказания Услуг отдельным категориям Потребителей не устанавливаются

2. Нормативное правовое регулирование Услуги

Оказание Услуги осуществляется в соответствии с нормативными правовыми актами:

- Федеральным [законом](#) от 29.12.2012 N 273-ФЗ "Об образовании в Российской Федерации";
- Федеральным [законом](#) от 06.10.2003 N 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации";
- [постановлением](#) Правительства Российской Федерации от 10.07.2013 N 582 "Об утверждении Правил размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" и обновления информации об образовательной организации";

- [постановлением](#) Правительства Российской Федерации от 28.10.2013 N 966 "О лицензировании образовательной деятельности";

- [приказом](#) Министерства просвещения Российской Федерации от 09.11.2018 N 196 "Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным общеобразовательным программам";

- [постановлением](#) Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 04.07.2014 N 41 "Об утверждении СанПиН 2.4.4.3172-14 "Санитарно-эпидемиологические требования к устройству, содержанию и организации режима работы образовательных организаций дополнительного образования детей";

- [Уставом](#) города Ярославля.

3. Состав Услуги

3.1. Прием Потребителей на обучение по дополнительным общеразвивающим программам в соответствии с требованиями законодательства в сфере образования.

3.2. Образовательная деятельность по дополнительным общеразвивающим программам в том числе для детей с ограниченными возможностями здоровья по адаптированной образовательной программе, а для инвалидов также в соответствии с индивидуальной программой реабилитации инвалида.

3.3. Создание безопасных условий обучения, присмотра и ухода в соответствии с установленными нормами, обеспечивающими жизнь и здоровье обучающихся, для реализации гарантированного гражданам Российской Федерации права на получение бесплатного дополнительного образования.

4. Порядок информирования об услуге.

4.1. Организации формируют открытые и общедоступные информационные ресурсы, содержащие информацию об их деятельности, реализуемых программах, и обеспечивают доступ к таким ресурсам посредством размещения их в информационно-телекоммуникационных сетях, в том числе на официальных сайтах Организаций в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", в соответствии с [постановлением](#) Правительства Российской Федерации от 10.07.2013 N 582 "Об утверждении Правил размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" и обновления информации об образовательной организации".

4.2. Информирование Потребителей и (или) родителей (законных представителей) о порядке оказания Услуги осуществляют департамент образования мэрии города Ярославля и Организации.

4.3. Информирование Потребителей и (или) родителей (законных представителей) о порядке оказания Услуги проводится в форме:

- устного информирования;

- письменного информирования (размещение информации на информационных стендах в Организации);

- через официальный сайт Организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

4.4. Сведения о месте нахождения и графике работы департамента образования мэрии города Ярославля, Организаций, номера телефонов для справок размещаются на информационных стендах в департаменте образования мэрии города Ярославля по адресу: город Ярославль, Волжская набережная, д. 27, на официальных сайтах Организаций и департамента образования мэрии города Ярославля в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет": www.yar-edu.ru, а также предоставляются по телефонам департамента образования мэрии города Ярославля: 40-51-00, 40-51-18, 40-51-19.

4.5. Организация обязана ознакомить Потребителя и (или) его родителей (законных представителей) со своим уставом, с лицензией на осуществление образовательной деятельности, с образовательными программами и другими документами, регламентирующими организацию и осуществление образовательной деятельности, права и обязанности обучающихся. Режим работы Организации, порядок доступа и обращения родителей (законных представителей) в Организацию размещаются на официальном сайте Организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

4.6. Консультирование по вопросам приема и обучения в Организации осуществляют назначенные руководителем педагогические работники Организации.

4.7. Департамент образования мэрии города Ярославля осуществляет консультирование граждан по всем вопросам, связанным с оказанием Услуги.

5. Порядок оказания Услуги:

5.1. Получить Услугу может любой Потребитель вне зависимости от пола, расы, национальности, языка, происхождения, отношения к религии, убеждений, социального, имущественного и должностного положения родителей, иных обстоятельств.

5.2. Информация об Организациях, реализующих Услугу, размещается на официальном портале города Ярославля в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»: <http://city-yaroslavl>.

5.3. Оказание Услуги носит заявительный характер.

5.4. Услуга оказывается Потребителям, зачисленным в состав учащихся Организации.

5.5. Услуга оказывается Потребителю в соответствии с уставом Организации, правилами приема в Организацию.

5.6. Комплектование Организаций на новый учебный год проводится с 15 августа по 15 сентября текущего года.

5.7. До начала приема Организация должна объявить:

- условия приема (возраст, сроки освоения программ, медицинские противопоказания и т.п.);

- правила приема в Организацию;

- перечень направлений деятельности Организации и объединений учащихся, на которые объявляется прием.

5.8. При приеме Потребителя в Организацию родители (законные представители) предоставляют следующие документы:

- заявление на имя руководителя Организации;

- справка от врача об отсутствии противопоказаний к занятиям по дополнительным общеобразовательным программам в области физической культуры и спорта.

Список документов, необходимых для оказания Услуги, является исчерпывающим.

5.9. При подаче заявления о приеме на обучение Организация знакомит родителей (законных представителей) Потребителя со своим уставом, с лицензией на осуществление образовательной деятельности, с образовательными программами и другими документами, регламентирующими организацию и осуществление образовательной деятельности, права и обязанности Потребителей. Заявление о приеме и факт ознакомления с документами заверяется личной подписью родителей (законных представителей) Потребителя.

Подписью родителей (законных представителей) Потребителя фиксируется также согласие на обработку их персональных данных и персональных данных Потребителя в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

5.10. Прием заявлений прекращается по мере заполнения мест в объединениях учащихся.

5.11. Зачисление в Организацию производится на основании приказа руководителя Организации, в соответствии с которым сведения о Потребителе вносятся в журнал учета работы объединения учащихся Организации. Приказ о зачислении размещается на информационном стенде Организации в день издания.

5.12. Основания для приостановления и отказа в оказании Услуги

- по инициативе родителей (законных представителей) Потребителя или Потребителя в соответствии с указанными в их заявлении сроками;

- по требованию надзорных органов или при наличии вступивших в законную силу судебных актов до устранения причин приостановления;

- в связи с аварийными ситуациями и другими форс-мажорными обстоятельствами до устранения причин их возникновения.

- отсутствие свободных мест в объединениях учащихся, занимающихся по выбранной дополнительной общеразвивающей программе;

- несоответствие возраста Потребителя условиям оказания Услуги;

- наличие у Потребителя медицинских противопоказаний к освоению выбранной образовательной

программы.

5.13. Родители (законные представители) Потребителя могут обжаловать действия (бездействие) Организации, нарушающие права её Потребителя, путем обращения к руководителю Организации, в комиссию по урегулированию споров между участниками образовательных отношений, созданную в Организации, или в департамент образования мэрии города Ярославля.

5.14. Рассмотрение обращений по обжалованию действий (бездействия) Организации в процессе оказания Услуг осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

5.15. В Организациях создается комиссия по урегулированию споров между участниками образовательных отношений (далее – Комиссия) в целях урегулирования разногласий между участниками образовательных отношений по вопросам реализации права на образование, в том числе в случаях возникновения конфликта интересов педагогического работника, применения локальных нормативных актов. Деятельность Комиссии регламентируется Федеральным законом от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», порядок создания, организации работы, принятия решений Комиссией и их исполнения устанавливается локальным нормативным актом, который принимается с учетом мнения советов родителей, а также представительных органов работников данной Организации.

5.16. Права Потребителей Услуги закреплены статьей 34 Федерального закона от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации».

6. Требования к Организации, оказания услуги

6.1. Организация должна иметь необходимые помещения, оборудование и оснащение для оказания Услуги. Перечень учебных кабинетов, лабораторий, учебных мастерских и других объектов, необходимых для реализации образовательных программ, определяется образовательными программами, которые реализует Организация.

6.2. Территория, помещения, оборудование и оснащение Организации должны соответствовать лицензионным требованиям, в том числе требованиям СанПиН, пожарной безопасности, норм охраны труда. Во всех помещениях должен быть обеспечен необходимый санитарно-гигиенический режим.

6.3. Организация должна обеспечить безопасность образовательного процесса и всех мероприятий, проводимых с Потребителями.

6.4. Организация создает условия для охраны здоровья Потребителей, в том числе обеспечивает:

1) проведение санитарно-гигиенических, профилактических мероприятий, воспитание в сфере охраны здоровья граждан в Российской Федерации;

2) соблюдение государственных санитарно-эпидемиологических правил и нормативов;

3) расследование и учет несчастных случаев с Потребителями во время пребывания в Организации в порядке, установленном федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере образования, по согласованию с федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере здравоохранения.

6.5. Организация должна быть обеспечена соответствующими педагогическими кадрами, имеющими необходимую профессионально-педагогическую квалификацию, соответствующую требованиям тарифно-квалификационных характеристик по должности и полученной специальности, подтвержденную документами государственного образца об уровне образования и (или) квалификации, и учебно-вспомогательным персоналом согласно штатному расписанию.

6.6. При оказании Услуги Потребителям Организация обязана обеспечить их защиту от информации, пропаганды и агитации, наносящих вред их здоровью, нравственному и духовному развитию, в том числе от национальной, классовой, социальной нетерпимости, от рекламы алкогольной продукции и табачных изделий, от пропаганды социального, расового, национального и религиозного неравенства.

6.7. Организация обязана строго соблюдать установленные нормативными правовыми актами нормы распространения печатной продукции, аудио- и видеопроизведений; недопустимо распространение продукции, пропагандирующей насилие и жестокость, порнографию, наркоманию, токсикоманию,

антиобщественное поведение.

6.8. Организации самостоятельны в осуществлении образовательной деятельности, подборе и расстановке кадров, научной, финансовой, хозяйственной и иной деятельности в пределах, установленных действующими нормативными правовыми актами и уставом.

6.9. Компетенция и ответственность Организации определяются статьей 28 Федерального закона от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации».

6.10. Организация должна организовать процесс освоения Потребителем выбранной дополнительной общеразвивающей программы в соответствии со сроками ее освоения и расписанием учебных занятий.

6.11. Численный состав объединения, продолжительность занятий в нем определяются уставом Организации.

6.12. В соответствии со своими уставными целями и задачами Организация может реализовывать дополнительные общеразвивающие программы и оказывать платные образовательные услуги за пределами определяющих ее статус образовательных программ с учетом потребностей Потребителя на основе договора с родителями (законными представителями) Потребителя или с Потребителем. Виды и формы образовательных услуг, в том числе платных, определяются уставом Организации. Платные образовательные услуги не могут быть оказаны взамен и в рамках основной образовательной деятельности, финансируемой учредителем.

7. Требования к процессу оказания услуги.

7.1. Услуги оказываются Организациями, функционирующими в соответствии со следующими документами:

- уставом;
- лицензией на осуществление образовательной деятельности;
- положениями, правилами, инструкциями;
- заключениями органов санитарно-эпидемиологического надзора и пожарного надзора о пригодности используемых зданий и помещений для осуществления образовательного процесса;
- приказами и распоряжениями руководителя Организации;

7.2. Оказание Услуги осуществляется в часы работы Организации.

7.3. Сроки оказания Услуги устанавливаются Организацией в соответствии с реализуемыми дополнительными общеразвивающими программами (в соответствии с лицензией на оказание услуг по реализации дополнительных общеразвивающих программ).

7.4. Продолжительность занятий в объединениях устанавливается локальным нормативным актом Организации. Рекомендуемая продолжительность занятий Потребителей в учебные дни - не более 3 академических часов в день, в выходные и каникулярные дни - не более 4 академических часов в день.

7.5. Для освоения дополнительных общеразвивающих программ Потребители организуются в группы или занимаются индивидуально.

8. Требования к результату оказания Услуги.

8.1. Работа Организации должна быть направлена на полное удовлетворение нужд Потребителей, повышение качества оказания Услуги.

8.2. Результатом оказания Услуги является освоение Потребителями образовательной программы, обеспечение их индивидуального развития.

8.3. Оценка результативности образовательного процесса, уровня подготовки Потребителей может проводиться по итогам их участия в соревнованиях, смотрах, выставках, конференциях, слетах и с использованием других форм (зачетов, мастер-классов, творческих отчетов и т.п.).

8.4. Основные показатели оценки качества оказания Услуги

N п/п	Наименование показателя оценки качества Услуги	Единица измерения	Значение индикатора
1	Соответствие условий оказания Услуги санитарным нормам и правилам, требованиям безопасности, в том числе противопожарным требованиям	%	не менее 80% помещений соответствуют установленным требованиям
5	Степень освоения дополнительных общеразвивающих программ	%	не менее 80% Потребителей освоили образовательную программу
7	Доля Потребителей в Организации на конец учебного года	%	сохранность контингента не менее 75%
8	Количество жалоб Потребителей на нарушение Базовых требований, признанных обоснованными	количество обоснованных жалоб,%	0 % (наличие обоснованных жалоб) 100% отсутствие обоснованных жалоб)

9. Цены и тарифы на оказание муниципальной Услуги.

9.1. Услуги являются бесплатными для Потребителей.

10. Порядок контроля за соблюдением базовых требований

13.1. Внутренний контроль за качеством оказания Услуги проводится руководителем Организации и его заместителями. Внутренний контроль подразделяется на:

- оперативный контроль;
- итоговый контроль;
- тематический контроль.

Организация должна иметь документально оформленную собственную систему контроля. Эта

система должна:

- регулировать проверку и идентификацию Услуги на соответствие нормативным документам, регламентирующим ее оказание;
- обеспечивать самоконтроль персонала, оказывающего Услугу, как составную часть процесса контроля;
- обеспечивать приоритет родителей (законных представителей) Потребителей при оценке качества оказания Услуги;
- обеспечивать регулярную оценку степени удовлетворенности родителей (законных представителей) Потребителей качеством оказания Услуги путем проведения социологических опросов.

Выявленные недостатки по оказанию Услуги анализируются по каждому работнику Организации с рассмотрением на совещаниях, заседаниях педагогического совета с принятием мер к их устранению, применением дисциплинарных взысканий (если будет установлена вина в некачественном оказании Услуги).

13.2. Внешняя система контроля включает в себя контрольные мероприятия, которые осуществляют департамент образования мэрии города Ярославля, органы санитарно-эпидемиологического надзора, органы пожарного надзора в пределах их компетенции и другие контрольно-надзорные органы.

13.3. Контрольные мероприятия по оценке соответствия качества фактически оказываемой Услуги утвержденной Базовыми требованиями осуществляются департаментом образования мэрии города Ярославля в форме плановых контрольных мероприятий, внеплановых контрольных мероприятий Организаций и включают в себя выявление несоответствий качества фактически оказываемой Услуги утвержденной базовыми требованиями с целью последующего устранения нарушений.

13.4. Плановые контрольные мероприятия проводятся в соответствии с годовым планом работы департамента образования, утвержденным директором департамента образования мэрии города Ярославля и доведенным до сведения Организаций.

13.5. Внеплановые контрольные мероприятия проводятся на основании приказа директора департамента образования мэрии города Ярославля о проверке Организации, действия которой обжалуются.

13.6. Контрольные мероприятия проводятся специалистами департамента образования мэрии города Ярославля в соответствии с приказом директора департамента образования мэрии города Ярославля. Деятельность проверяющих не должна нарушать нормальный режим работы Организации.

13.7. По окончании контрольных мероприятий составляется акт проведения контрольного мероприятия, в котором указываются документально подтвержденные факты нарушений, выявленные в ходе проверки, или отсутствие таковых, ссылки на нарушенные нормы Базовых требований, а также выводы и предложения по устранению выявленных при проверке нарушений.

13.8. Должностные лица, по вине которых допущены нарушения положений Базовых требований, несут дисциплинарную и иную ответственность в соответствии с действующим законодательством.

13.9. Ежегодный контроль за созданием условий для оказания Услуги проводится департаментом образования мэрии города Ярославля перед началом учебного года. Его результаты фиксируются в акте готовности Организации к работе в новом учебном году, подписываемом директором департамента образования мэрии города Ярославля.