

АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА НОРИЛЬСКА

КРАСНОЯРСКОГО КРАЯ

**РАСПОРЯЖЕНИЕ**

03.05.2017 г. Норильск № 2203

О внесении изменений в распоряжение заместителя Главы Администрации города Норильска от 09.06.2012 № 2726

В целях приведения в соответствие с действующим законодательством стандартов качества предоставления муниципальных услуг в области образования муниципальными дошкольными образовательными учреждениями, подведомственным Управлению общего и дошкольного образования Администрации города Норильска,

1. Внести в распоряжение и.о. заместителя Главы Администрации города Норильска от 09.06.2012 № 2726 «Об утверждении стандартов качества предоставления муниципальных услуг в области образования» (далее   
– Распоряжение), следующие изменения:

1.1. Дополнить Распоряжение новым пунктом 1.8 следующего содержания:

«1.8. Стандарт качества предоставления муниципальной услуги   
по психолого-педагогическому консультированию обучающихся, их родителей (законных представителей) и педагогических работников (прилагается).».

2. Внести в Стандарт качества предоставления муниципальной услуги по реализации основных общеобразовательных программ дошкольного образования, утвержденный распоряжением и.о. заместителя Главы Администрации города Норильска от 09.06.2012 № 2726 (далее - Стандарт) следующее изменения:

2.2. Абзац девятый пункта 3.3 Стандарта исключить.

3. Опубликовать настоящее распоряжение в газете «Заполярная правда»   
и разместить его на официальном сайте муниципального образования город Норильск.

4. Настоящее распоряжение вступает в силу после опубликования в газете «Заполярная правда».

Заместитель Руководителя

Администрации города Норильска

по социальной политике Н.М. Коростелева

Утвержден

распоряжением Администрации города Норильска

от 03.05.2017 № 2203

Стандарт качества предоставления муниципальной услуги   
по психолого-педагогическому консультированию обучающихся, их родителей (законных представителей) и педагогических работников

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Разработчик стандарта качества предоставления муниципальной услуги по психолого-педагогическому консультированию обучающихся, их родителей (законных представителей) и педагогических работников (далее - Стандарт) - муниципальное учреждение «Управление общего и дошкольного образования Администрации города Норильска» (далее - Управление).

1.2. Область применения Стандарта.

Настоящий Стандарт применяется к услугам в сфере оказания муниципальными дошкольными образовательными учреждениями, муниципального образования город Норильск, имеющими в своем составе Консультационный центр для семей, обеспечивающих получение детьми дошкольного образования в форме семейного образования (далее - учреждение-исполнитель услуги) и потребления установленной категорией населения муниципального образования город Норильск услуги по психолого-педагогическому консультированию обучающихся, их родителей (законных представителей) и педагогических работников, (далее - услуга). Стандарт применим к учреждениям-исполнителям услуги. Стандарт предназначен для планирования учреждением-исполнителем услуги расходов, связанных с оказанием услуги, а также общественного и внутриотраслевого контроля качества ее оказания.

1.3. Термины и определения.

Качество услуги - уровень достижения комплекса задач по оказанию методической, психолого-педагогической, диагностической и консультативной помощи семьям, обеспечивающим получение детьми дошкольного образования в форме семейного образования.

Система индикаторов качества услуги - комплекс ориентирующих количественных показателей, сопоставительный анализ фактических и нормативных значений, который позволяет сделать вывод о ее качестве.

Фактор качества услуги - причины, определяющие качество ее оказания.

1.4. Нормативно-правовые акты, регламентирующие качество предоставления услуги:

- [Конституция](consultantplus://offline/ref=E03491EC25EE07339CF50897A604FB9444364F55ABB57AB1D6283Du6w4I) Российской Федерации;

- [Конвенция](consultantplus://offline/ref=E03491EC25EE07339CF50897A604FB944F374D59ABB57AB1D6283Du6w4I) о правах ребенка;

- [Закон](consultantplus://offline/ref=E03491EC25EE07339CF50897A604FB94443E4953A3EA2DB3877D3361E6u6wDI) Российской Федерации 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;

- Федеральный [закон](consultantplus://offline/ref=E03491EC25EE07339CF50897A604FB94443E4858A2E72DB3877D3361E6u6wDI) от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;

- Федеральный [закон](consultantplus://offline/ref=E03491EC25EE07339CF50897A604FB9447364156A1E22DB3877D3361E6u6wDI) от 24.07.1998 № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»;

- Федеральный закон Российской Федерации от 24.06.1999 № 120-ФЗ «Об основах системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних»;

- [Постановление](consultantplus://offline/ref=E03491EC25EE07339CF50897A604FB9447364F57A8E72DB3877D3361E6u6wDI) 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](consultantplus://offline/ref=E03491EC25EE07339CF50897A604FB9447364F57A8E72DB3877D3361E6u6wDI) Правительства Российской Федерации от 15.04.2014 № 295 «Об утверждении государственной программы российской федерации «Развитие образования» на 2013 - 2020 годы»;

- [Приказ](consultantplus://offline/ref=E03491EC25EE07339CF50897A604FB9447374C56A7E72DB3877D3361E6u6wDI) Федеральной службы по надзору в сфере образования и науки от 29.05.2014 № 785 «Об утверждении требований к структуре официального сайта образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и формату представления на нем информации».

1.5. Основные факторы качества, используемые в Стандарте:

- количество проведенных консультаций;

- наличие жалоб и обращений по вопросу качества услуг.

II. ТРЕБОВАНИЯ К КАЧЕСТВУ ОКАЗАНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ ПО ПСИХОЛОГО-ПЕДАГОГИЧЕСКОМУ КОНСУЛЬТИРОВАНИЮ ОБУЧАЮЩИХСЯ, ИХ РОДИТЕЛЕЙ (ЗАКОННЫХ ПРЕДСТАВИТЕЛЕЙ)

И ПЕДАГОГИЧЕСКИХ РАБОТНИКОВ

2.1. Сведения об услуге.

Предметом услуги является оказание методической, психолого-педагогической, диагностической и консультативной помощи семьям, обеспечивающим получение детьми дошкольного образования в форме семейного образования. Услуга может быть оказана всем жителям муниципального образования город Норильск, обеспечивающим получение детьми дошкольного образования в форме семейного образования.

Единица измерения услуги (натуральный показатель) – число обучающихся их родителей (законных представителей) и педагогических работников, получающих услугу.

Оказание методической, психолого-педагогической, диагностической и консультативной помощи семьям, обеспечивающим получение детьми дошкольного образования в форме семейного образования, является бесплатным.

2.2. Документы, регламентирующие деятельность учреждения-исполнителя услуг:

- устав учреждения-исполнителя услуги;

- лицензия на право осуществления образовательной деятельности по образовательным программам дошкольного образования;

- образовательная программа дошкольного образования;

- Положение о консультационном центре для семей, обеспечивающих получение детьми дошкольного образования в форме семейного образования;

- совокупность актов организационно-распорядительного характера (приказы, распоряжения).

2.3. Условия размещения и режим работы, наличие специального технического оснащения учреждения исполнителя услуг.

В процессе предоставления услуги учреждение-исполнитель услуги должно обеспечить исполнение требований настоящего Стандарта.

Основными задачами учреждения-исполнителя услуги являются:

- оказание методической помощи родителям (законным представителям) ребенка по вопросам всестороннего развития ребенка дошкольного возраста;

- оказание психолого-педагогической помощи родителям (законным представителям) ребенка по вопросам организации воспитательно-образовательной деятельности с ребёнком дошкольного возраста;

- оказание диагностической помощи родителям (законным представителям) ребенка, распознавание и диагностирование проблем в развитии ребенка дошкольного возраста;

- оказание консультативной помощи родителям (законным представителям) ребенка, по организационно-правовым вопросам воспитания, обучения ребенка дошкольного возраста.

Основными формами предоставления услуги являются:

- лектории;

- индивидуальные и групповые консультации;

- теоретические и практические семинары;

- предоставление методических рекомендаций;

- выпуск информационной, агитационной, просветительской продукции (буклеты, плакаты, памятки, листовки, брошюры);

- другие проведение педагогической диагностики, психологического обследования детей.

Режим работы учреждения-исполнителя услуги определяется учреждением-исполнителем услуги самостоятельно в соответствии с утвержденным заведующим учреждения графиком.

2.4. Требования к технологии оказания услуги.

Услуга предоставляется по письменному заявлению родителя (законного представителя) ребенка в учреждение–исполнитель услуги на основании заключенного договора.

Специалисты учреждения-исполнителя услуги в своей деятельности ориентируются на универсальные, с точки зрения педагогики и психологии способы воспитания с учетом индивидуальных возможностей родителей (законных представителей) ребенка.

Специалисты учреждения-исполнителя услуги знакомят родителей (законных представителей) ребенка с программами, методами и приёмами развития и обучения детей.

Специалисты учреждения-исполнителя услуги оказывают психолого-педагогическую помощь родителям (законным представителям) ребенка по вопросам:

- организации режима дня в домашних условиях;

- организации воспитательно-образовательной деятельности с ребёнком дошкольного возраста в условиях семьи;

- общения с ребёнком в семье.

Специалисты учреждения-исполнителя услуги оказывают диагностическую помощь по вопросам:

- развития детей в соответствии с возрастом;

- определения нарушений в развитии (физическом, психическом) ребенка дошкольного возраста.

Специалисты учреждения-исполнителя услуги оказывают консультативную помощь:

- по организационно-правовым вопросам семейного воспитания, обучения ребенка дошкольного возраста;

- по вопросам организации взаимодействия с учреждениями системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних.

Педагогическая диагностика, психологическое обследование детей специалистами учреждения-исполнителя услуги осуществляется по инициативе его родителей (законных представителей) с письменного согласия родителей (законных представителей) ребенка.

Педагогическая диагностика, психологическое обследование детей проводится в помещениях учреждения-исполнителя услуги. При необходимости и наличии соответствующих условий обследование детей может быть проведено по месту их проживания.

Педагогическая диагностика, психологическое обследование детей проводится специалистами учреждения-исполнителя услуги индивидуально, с учетом реальной возрастной психофизической нагрузки на ребенка. По данным обследования специалистами составляются индивидуальные заключения: педагога-психолога, учителя-дефектолога, учителя-логопеда.

Специалисты обсуждают результаты педагогической диагностики, психологического обследования детей, при необходимости, составляют индивидуальные заключения, коллегиальное заключение и определяют комплексные рекомендации для родителей (законных представителей) ребенка.

Результаты педагогической диагностики, психологического обследования детей, индивидуальное и (или) коллегиальное заключение доводится до сведения родителей (законных представителей) в доступной для их понимания форме.

При необходимости, по итогам проведенного обследования специалисты могут рекомендовать родителям (законным представителям) ребенка пройти консультацию у специалистов учреждений здравоохранения, территориальной психолого-медико-педагогической комиссии для выявления причин недостатков в физическом и (или) психическом развитии и (или) отклонений в поведении ребенка, определении условий организации его обучения и воспитания.

По итогам проведенного обследования специалисты выдают родителям (законным представителям) ребенка рекомендации по организации его обучения и воспитания, осуществления воспитательно-образовательного процесса в соответствии с уровнем его актуального развития.

2.5. Учреждение-исполнитель услуги располагает необходимым количеством персонала для надлежащего оказания услуг: старший воспитатель, педагог-психолог, учитель-логопед, учитель-дефектолог.

2.6. Информационное сопровождение деятельности исполнителя услуг.

В фойе учреждения-исполнителя услуги размещены:

- Положение о консультационном центре для семей, обеспечивающих получение детьми дошкольного образования в форме семейного образования;

- списки органов государственной власти;

- списки должностных лиц (с указанием контактной информации) органа управления отраслью «Общее и дошкольное образование» и иных органов местного самоуправления, осуществляющих контроль и надзор за соблюдением, обеспечением и защитой прав ребенка;

- настоящий Стандарт;

- информацию об учреждении (полный список телефонных номеров, адреса электронной почты (при наличии), факс (при наличии).

Работники учреждения-исполнителя услуги должны предоставлять исчерпывающие ответы на все вопросы родителей (законных представителей), касающиеся деятельности консультационного центра.

Исполнитель услуг должен обеспечить наличие информации о деятельности учреждения-исполнителя услуги в сети Интернет.

III. КОНТРОЛЬ ЗА ДЕЯТЕЛЬНОСТЬЮ ИСПОЛНИТЕЛЯ УСЛУГ

3.1. Оценка соответствия деятельности учреждения-исполнителя услуг.

Оценка соответствия деятельности организаций, оказывающих услугу, требованиям настоящего Стандарта проводится Управлением 1 раз в год. Периодом оценки отчетного года является предыдущий календарный год.

Обязательной оценке подлежит деятельность муниципальных дошкольных образовательных учреждений, муниципального образования город Норильск, имеющими в своем составе Консультационный центр для семей, обеспечивающих получение детьми дошкольного образования в форме семейного образования, оказывающих услугу на постоянной основе.

При проведении оценки Управление не должно вмешиваться в хозяйственную деятельность учреждения-исполнителя услуги.

Оценка проводится без предварительного уведомления о ее проведении учреждения-исполнителя услуг, оказывающего услугу.

В ходе оценки устанавливается соответствие или несоответствие деятельности учреждения-исполнителя услуг требованиям настоящего Стандарта (с указанием на требования, по которым выявлены несоответствия).

По результатам оценки, Управление:

- обеспечивает привлечение к дисциплинарной ответственности руководителя учреждения-исполнителя услуги, допустившего нарушение требований настоящего Стандарта.

Информация о результатах оценки в отношении каждого учреждения-исполнителя услуг, деятельность которого подлежит оценке, публикуется на официальном сайте муниципального образования город Норильск.

3.2. Ответственность за качество оказания услуги.

Работа учреждений по предоставлению услуг должна быть направлена на полное удовлетворение нужд получателей услуги, непрерывное повышение качества услуг.

Руководитель учреждения несет полную ответственность за соблюдение требований настоящего Стандарта и определяет основные цели, задачи и направления деятельности учреждения-исполнителя услуг в области совершенствования качества предоставляемых услуг.

Руководитель учреждения-исполнителя услуги обязан:

- обеспечить разъяснение и доведение Стандарта до сведения сотрудников учреждения;

- приказом по учреждению определить полномочия, персональную ответственность и взаимодействие всего персонала учреждения-исполнителя услуг, осуществляющего предоставление услуг и контроль качества предоставляемых услуг;

- организовать информационное обеспечение оказания услуги;

- организовать внутренний контроль за соблюдением стандарта качества предоставления услуг;

Меры ответственности за нарушение требований настоящего Стандарта к работникам учреждений-исполнителям услуги устанавливаются руководителями учреждений-исполнителей услуг в соответствии с нормативными актами учреждений и требованиями настоящего Стандарта, в соответствии с действующим законодательством РФ.

Руководитель учреждения-исполнителя услуги несет персональную ответственность за соответствие качества услуг, предоставляемых возглавляемым им учреждением, стандартам их качества в соответствии с действующим законодательством РФ.

3.3. Критерии оценки качества услуги.

Оценка качества услуг, оказываемых учреждениями-исполнителями услуг, осуществляется на основании анализа фактических и установленных настоящим Стандартом индикаторов.

Анализ позволяет установить соответствие оказываемой услуги установленным требованиям и сделать результативный вывод об общем качестве оказываемой услуги.

Основными источниками информации о фактических условиях и индикаторов оказания услуг являются: заявления потребителей услуги с указанием нарушений и несоответствий Стандарту; результаты плановых и внеплановых проверок учреждений-исполнителей услуги, проводимых Управлением.

Индикаторами качества услуги являются:

- количество проведенных консультаций;

- наличие жалоб, заявлений и обращений по вопросу качества услуг.

Базовой системой оценивания качества оказанных услуг является шкала с основными уровнями: высокое качество, среднее качество, низкое качество.

Сводную оценку качества оказываемых услуг осуществляет Управление в разрезе учреждений-исполнителей услуг,.

3.4. Индикатор качества услуги:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| N п/п | Индикаторы качества муниципальной услуги | Формула расчета | Ед. изм. | Значение индикатора |
| 1  1. | Количество проведенных консультаций | Число проведенных консультаций | Шшт. | Не менее 100 штук |
| 2  2. | Наличие жалоб и обращений по вопросу качества услуг | n\*100% / N, где  n – количество жалоб, заявлений и обращений;  N – количество получателей услуги | % | Не более 10% от числа получателей услуги |