

## Об утверждении стандартов качества муниципальных услуг в сфере образования (с изменениями на 9 января 2018 года)

АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДСКОГО ОКРУГА "ГОРОД ЧИТА"

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 1 марта 2016 года N 61

Об утверждении стандартов качества муниципальных услуг в сфере образования

(с изменениями на 9 января 2018 года)

(в ред. [Постановления администрации городского округа "Город Чита" от 09.01.2018 N 05](#))

В целях приведения муниципальных услуг, оказываемых в городском округе "Город Чита", в соответствие с базовым (отраслевым) перечнем государственных и муниципальных услуг и работ "Образование и наука", руководствуясь Положением о стандартах качества муниципальных услуг в городском округе "Город Чита", принятым решением Думы городского округа "Город Чита" [от 19 июня 2008 года N 96 "О принятии Положения "О стандартах качества муниципальных услуг в городском округе "Город Чита"](#), постановляю:

1. Утвердить прилагаемые стандарты качества муниципальных услуг в сфере образования:
- 1.2. Стандарт качества муниципальной услуги "Реализация основных общеобразовательных программ начального общего образования" (Приложение N 2).
- 1.5. Стандарт качества муниципальной услуги "Реализация дополнительных общеразвивающих программ" (Приложение N 5).
- 1.6. Стандарт качества муниципальной услуги "Присмотр и уход" (Приложение N 6).
- 1.7. Стандарт качества муниципальной услуги "Предоставление питания" (Приложение N 7).
2. Комитету образования администрации городского округа "Город Чита" (О.И.Кирик):
  - 2.1. Довести настоящее постановление до сведения руководителей муниципальных образовательных учреждений и обеспечить соблюдение муниципальными образовательными учреждениями требований, установленных в стандарте.
  - 2.2. Осуществлять контроль за соблюдением муниципальными образовательными учреждениями требований, установленных в стандарте качества муниципальных услуг.
3. Признать утратившими силу постановления администрации городского округа "Город Чита":
  - [от 9 января 2014 г. N 01 "Об утверждении стандартов качества муниципальных услуг, оказываемых муниципальными организациями"](#);
  - [от 25 декабря 2015 г. N 413 "Об утверждении стандарта качества муниципальной услуги "Организация предоставления дополнительного образования детям"](#);
  - [от 25 декабря 2015 г. N 414 "О внесении изменений в Стандарт качества муниципальной услуги "Организация предоставления дошкольного, начального общего, среднего общего образования общеобразовательными организациями"](#), утвержденный [постановлением администрации городского округа "Город Чита" от 9 января 2014 г. N 01 "Об утверждении стандартов качества муниципальных услуг, оказываемых муниципальными организациями"](#).
4. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя руководителя администрации по социальным вопросам и взаимодействию с правоохранительными органами А.И.Глушенко.
5. Опубликовать настоящее постановление в печатном средстве массовой информации, являющемся официальным источником опубликования правовых актов городского округа, и на официальном сайте администрации городского округа "Город Чита" в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", размещенном по адресу: [www.admin.chita.ru](http://www.admin.chita.ru).

Руководитель администрации

В.А.ЗАБЕЛИН

Приложение N 2. Стандарт качества муниципальной услуги "Реализация основных общеобразовательных программ начального общего образования"  
 Приложение N 2  
 к постановлению администрации  
 городского округа "Город Чита"  
 от 1 марта 2016 г. N 61

1. Цель оказания муниципальной услуги

1. Цель оказания муниципальной услуги: обучение и воспитание, формирование общей культуры личности обучающихся, их адаптация к жизни в обществе, воспитание гражданственности, трудолюбия, уважения к правам и свободам человека, любви к окружающей природе, Родине, семье, формирование здорового образа жизни обучающихся.

2. Потенциальные потребители муниципальной услуги

2. Потенциальные потребители муниципальной услуги: физические лица, проживающие в городском округе "Город Чита".

3. Основные показатели оценки качества оказания муниципальной услуги

3. Основные показатели оценки качества оказания муниципальной услуги:

Наименование показателя, единицы измерения	Методика расчета	Источники информации
Случаи неудовлетворительных результатов исследования готовых блюд школьной столовой (буфета) на микробиологические показатели, на калорийность и полноту вложения (ед.)	Абсолютная величина	Документы о проверках
Число проведенных в отчетном периоде досуговых мероприятий (ед.)	Абсолютная величина	Данные организации
Процент потребителей (обучающихся, их родителей (законных представителей)), удовлетворенных качеством и доступностью услуги (%)	$\frac{Ок + Од}{2 \times О} \times 100$ , где: Ок - число опрошенных, удовлетворенных качеством услуг; Од - число опрошенных, удовлетворенных доступностью услуг; О - общее число опрошенных	Определяется по результатам опросов обучающихся и/или их родителей (законных представителей)
Количество обоснованных жалоб потребителей (обучающихся, их родителей (законных представителей)) (ед.)	Абсолютная величина	Определяется на основании анализа жалоб обучающихся и их родителей (законных представителей)

4. Правовые основы оказания муниципальной услуги

4. Правовые основы оказания муниципальной услуги:

- [Федеральный закон от 29 декабря 2012 г. N 273-ФЗ "Об образовании в Российской Федерации"](#);
- [Федеральный закон от 6 октября 2003 года N 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации"](#);
- постановление Правительства Российской Федерации от 25 апреля 2012 года N 390 "Об утверждении [Правил противопожарного режима в Российской Федерации](#)";

- Примерное положение о библиотеке общеобразовательного учреждения (направлено [письмом Министерства](#)

[образования Российской Федерации от 23 марта 2004 года N 14-51-70/13](#));

- [приказ Минобрнауки России от 9 февраля 1998 года N 322 "Об утверждении Базисного учебного плана общеобразовательных учреждений Российской Федерации"](#);

- [приказ Минобрнауки России от 19 мая 1998 года N 1235 "Об утверждении Обязательного минимума содержания начального общего образования"](#);

- [приказ Минобрнауки России от 9 марта 2004 года N 1312 "Об утверждении федерального базисного учебного плана и примерных учебных планов для образовательных учреждений Российской Федерации, реализующих программы общего образования"](#);

- [постановление Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 29 декабря 2010 года N 189 "Об утверждении СанПиН 2.4.2.2821-10 "Санитарно-эпидемиологические требования к условиям и организации обучения в общеобразовательных учреждениях"](#);

- [Правила пожарной безопасности для общеобразовательных школ, профессионально-технических училищ, школ-интернатов, детских домов, дошкольных, внешкольных и других учебно-воспитательных учреждений ППБ-101-89](#) (утв. Госкомобразованим СССР 10 мая 1989 г.);

- [Закон Забайкальского края от 11 июля 2013 года N 858-ЗЗК "Об отдельных вопросах в сфере образования"](#);

- [Устав городского округа "Город Чита"](#).

5. Основные действия по оказанию муниципальной услуги

5. Основные действия по оказанию муниципальной услуги.

Для оказания муниципальной услуги осуществляются следующие действия:

- реализация общеобразовательных программ начального общего образования;
- реализация дополнительных образовательных программ;
- воспитание обучающихся.

6. Требования к материально-техническому обеспечению оказания муниципальной услуги

6. Требования к материально-техническому обеспечению оказания муниципальной услуги:

Параметр	Значение, иная характеристика
Здание	Образовательная организация размещается в специально предназначенном либо приспособленном здании(ях), состояние здания не является аварийным, здание оборудовано водопроводом, подключено к системам централизованного отопления и горячего водоснабжения либо отапливается от котельных, оборудовано канализацией. При отсутствии централизованного водоснабжения организуется подвоз воды, которая отвечает санитарно-эпидемиологическим требованиям к питьевой воде. При отсутствии централизованной канализации здания оборудуются внутренней канализацией при условии устройства выгребов или локальных очистных сооружений
Прилегающая территория	Территория образовательной организации озеленена, огорожена, оборудована физкультурно-спортивной площадкой, если позволяет территория организации
Помещения	В образовательной организации имеются: <ul style="list-style-type: none"><li>- учебные классы;</li><li>- помещения для проживания обучающихся начальной общеобразовательной школы-интерната;</li><li>- помещения для занятий по физическому воспитанию;</li><li>- столовая или буфет;</li><li>- медпункт или помещение для медицинского обеспечения;</li><li>- библиотека;</li><li>- актовый зал;</li><li>- административно-хозяйственные помещения;</li></ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- санузлы;</li> <li>- рекреации;</li> <li>- гардероб</li> </ul>
Температурный режим	Образовательная организация оснащена системами теплоснабжения и вентиляции, обеспечивающими температурный режим: в учебных помещениях и кабинетах, кабинетах психолога и логопеда, лабораториях, актовом зале, столовой, рекреациях, библиотеке, вестибюле, гардеробе температура составляет 18 - 24° С; в спортзале и комнатах для проведения секционных занятий, мастерских - 17 - 20° С; помещениях интерната - 20 - 24° С; медицинских кабинетов, раздевальных комнатах спортивного зала - 20 - 22° С, душевых - 25° С
Оборудование	<p>Каждая образовательная организация должна быть оснащена оборудованием, аппаратурой и приборами, отвечающими требованиям СанПиН 2.4.2.2821-10, стандартов, технических условий, других нормативных документов и обеспечивающими надлежащее качество предоставления муниципальной услуги.</p> <p>Основным оснащением образовательной организации являются:</p> <p>в учебных помещениях:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>столы (парты) ученические;</li> <li>аудиторные доски;</li> <li>шкафы для учебно-наглядных пособий;</li> <li>компьютеры;</li> <li>мультимедийные проекторы и экраны;</li> </ul> <p>в помещениях столовых:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>прилавки;</li> <li>столы;</li> <li>скамьи или стулья (табуреты);</li> </ul> <p>в актовых залах:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>кресла;</li> <li>оборудование сцены;</li> </ul> <p>в помещениях для занятий по физическому воспитанию:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>спортивное и игровое оборудование.</li> </ul> <p>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.</p> <p>Состояние электрического оборудования, используемого в образовательной организации, определяется путем проведения визуального осмотра, замеров сопротивления изоляции (проверка качества изоляции проводов) и т.д.</p>
Компьютеризация и информатизация	Для сотрудников образовательной организации организовано не менее чем 1 рабочее место на 2 сотрудников из числа административно-управленческого персонала, имеющих доступ в информационно-телекоммуникационную сеть "Интернет"

7. Требования к законности и безопасности оказания муниципальной услуги  
7. Требования к законности и безопасности оказания муниципальной услуги:

Параметр	Значение, иная характеристика
----------	-------------------------------

Разрешительные документы	Образовательная организация имеет лицензию на право ведения образовательной деятельности. Также при оказании муниципальной услуги у всех работников образовательной организации имеются личные медицинские книжки установленного образца, в которые вносятся результаты медицинских обследований и лабораторных исследований, сведения о перенесенных инфекционных заболеваниях, отметка о прохождении профессиональной гигиенической подготовки и аттестации
Учредительные документы	Устав образовательной организации соответствует законодательству
Санитарное состояние	Деятельность образовательной организации соответствует установленным государственным санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам
Пожарная безопасность	Образовательная организация оборудована: средствами извещения о пожаре, первичными средствами пожаротушения, не реже 2 раз проводится тренировочная эвакуация. Каждой образовательной организацией разработан паспорт безопасности
Техника безопасности	При оказании муниципальной услуги обеспечивается соблюдение требований охраны труда и техники безопасности

8. Требования, обеспечивающие доступность услуги для потребителей  
8. Требования, обеспечивающие доступность услуги для потребителей:

Параметр	Значение, иная характеристика
Условия приема в образовательную организацию	Образовательная организация осуществляет прием всех подлежащих обучению детей, проживающих на соответствующей территории. Зачисление в начальную общеобразовательную школу-интернат осуществляется по заявлению родителей (законных представителей), а в отдельных случаях - по решению органов опеки и попечительства, муниципальных органов управления образованием
Формы обучения	Обучение в образовательных организациях осуществляется с учетом потребностей, возможностей личности и в зависимости от объема обязательных занятий педагогического работника с обучающимися в очной форме
Обеспечение территориальной доступности	Радиус обслуживания от дома до образовательной организации - не более 0,8 км пешеходной доступности и не более 20 минут транспортной доступности в одну сторону (за исключением начальной общеобразовательной школы-интерната)
Информация об условиях поступления и обучения в образовательной организации	Информация об условиях приема в образовательную организацию размещается в соответствии с требованиями пункта 11 настоящего стандарта

9. Особые требования к организации работы образовательного учреждения  
9. Особые требования к организации работы образовательного учреждения:

Параметр	Значения, иная характеристика
Группы продленного дня	При наличии запросов от родителей (законных и иных представителей) не менее 25 обучающихся в образовательных организациях за счет средств родителей организуется группа продленного дня
Питание	Обучающимся из малоимущих семей предоставляются горячие завтраки за счет средств

	соответствующего бюджета. В иных случаях, а также для детей из групп продленного дня организуется двухразовое питание за счет средств родителей (законных представителей). В начальной общеобразовательной школе-интернате организовано 4-разовое горячее питание обучающихся
Реализация дополнительных образовательных программ	Еженедельно в образовательных организациях проводится не менее 10 кружковых и спортивных занятий

10. Требования к кадровому обеспечению оказания муниципальной услуги  
10. Требования к кадровому обеспечению оказания муниципальной услуги:

Параметр	Значение, иная характеристика
Должностной состав	Состав персонала образовательной организации определяется в соответствии со штатным расписанием. Предоставление муниципальной услуги осуществляют следующие виды персонала: административно-управленческий персонал (директор, заместитель директора, главный бухгалтер и др.); педагогический персонал (учителя, педагоги дополнительного образования, воспитатели, социальные педагоги, педагоги-психологи и др.); обслуживающий персонал (уборщики служебных помещений, рабочие по комплексному обслуживанию зданий, сторожи и др.). Медицинское обслуживание детей обеспечивается специально закрепленным органами здравоохранения за образовательной организацией медицинским персоналом, который наряду с руководством образовательной организации несет ответственность за здоровье и физическое развитие детей, проведение лечебно-профилактических мероприятий, соблюдение санитарно-гигиенических норм, контроль режима и качества питания
Укомплектованность штата	Штат образовательной организации укомплектован не менее чем на 90%
Образовательный уровень	100% специалистов образовательной организации имеют специальное образование либо специальную подготовку
Повышение квалификации	Не реже одного раза в 3 года проводится повышение квалификации педагогических работников образовательной организации
Навыки работы с персональным компьютером	Все педагогические работники образовательной организации, а также административно-управленческий персонал имеют навыки работы с персональным компьютером

11. Требования к информационному обеспечению оказания муниципальной услуги  
11. Требования к информационному обеспечению оказания муниципальной услуги:

Периметр	Значение, иная характеристика
Информация у входа в образовательную организацию	У входа в образовательную организацию размещается информация о наименовании образовательной организации
Информация в помещениях образовательной	В помещениях образовательной организации в удобном для обозрения месте размещается информация: - о фамилии, имени, отчестве, приемных днях и часах руководителя образовательной

организации	<p>организации;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- о телефоне и сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет";</li> <li>- о сроках, основных условиях приема в образовательную организацию, часах приема специалистов образовательной организации по вопросам приема в организацию;</li> <li>- о дополнительных услугах (для платных - с указанием цен);</li> <li>- о наименовании, адресе и телефонах вышестоящего органа управления образованием</li> </ul>
Информация в сети "Интернет"	<p>В информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" размещаются и поддерживаются в актуальном режиме информация о номерах телефонов, о режиме работы образовательных организаций, перечень оказываемых образовательными организациями услуг (в том числе платных)</p>

12. Требования к организации учета мнения потребителей муниципальной услуги  
12. Требования к организации учета мнения потребителей муниципальной услуги:

Параметр	Значение, иная характеристика
Письменные обращения граждан	<p>В образовательной организации организованы прием, регистрация, рассмотрение письменных предложений, заявлений, жалоб граждан и подготовка в месячный срок ответов на них</p>
Опросы потребителей	<p>В образовательной организации организуются регулярные, с периодичностью не реже 1 раза в 3 месяца, опросы родителей (законных представителей) обучающихся о степени удовлетворенности качеством и доступностью оказываемых услуг (Анкета для проведения опроса - Приложение к стандарту качества муниципальной услуги "Реализация основных общеобразовательных программ начального общего образования")</p>

Приложение. Анкета для проведения опроса потребителей муниципальной услуги "Реализация основных общеобразовательных программ начального общего образования"

Приложение  
к стандарту качества муниципальной услуги  
"Реализация основных общеобразовательных  
программ начального общего образования"

Здравствуйте! В настоящее время мы проводим опрос среди родителей (законных представителей) обучающихся, получающих начальное общее образование в муниципальных общеобразовательных организациях. Данные этого исследования будут использованы органами местного самоуправления для разработки системы мер по повышению качества оказания услуг населению.

Вы можете быть уверены, что содержание Ваших ответов останется строго между нами. Все данные будут анализироваться в целом, без упоминания конкретного человека, и использоваться только в обобщенном виде вместе с ответами других людей.

Заранее благодарим Вас за участие в опросе!

1. Когда Вы проходили процедуру получения муниципальной услуги? Назовите, пожалуйста, месяц и год.

\_\_\_\_\_

2. Какие этапы получения Вами уже пройдены?

1 - заявление о зачислении принято сотрудником.

2 - принято решение (издан приказ) о зачислении обучающегося в образовательную организацию.

3 - другое (напишите, что именно) \_\_\_\_\_.

4 - затрудняюсь ответить.

3. Насколько сложным Вам показался весь процесс получения муниципальной услуги, начиная с подготовки документов? (Один ответ)

1 - очень сложный.

2 - довольно сложный.

3 - не очень сложный.

4 - совсем несложный.

5 - другое (напишите, что именно).

6 - затрудняюсь ответить.

4. Из каких источников Вы получали информацию о муниципальной услуге? (Возможно несколько вариантов)

1 - нормативные правовые акты.

2 - личное непосредственное общение с сотрудниками администрации.

3 - прочитал информацию на стендах в администрации.

4 - по телефону от сотрудника администрации.

5 - от соседей.

6 - от коллег, знакомых, родственников.

7 - публикации в газетах.

8 - передачи на телевидении.

9 - "Интернет".

10 - передачи по радио.

11 - другое (что именно) \_\_\_\_\_.

12 - затрудняюсь ответить.

5. Была ли эта информация достаточной? (Один ответ)

1 - в целом да.

2 - скорее да.

3 - скорее нет.

4 - в целом нет.

6 - затрудняюсь ответить.

7. Вы довольны качеством предоставления муниципальной услуги? (Дайте один ответ по каждой строке)

	вполне доволен	скорее доволен, чем не доволен	скорее не доволен, чем доволен	совершенно не доволен	затрудняюсь ответить
Помещение					
Предметы и оборудование					
Температурный режим					
Санитарное состояние					
Пожарная безопасность и техника					



безопасности					
Персонал и его компетентность					
Техническая оснащенность					
Информация у входа в образовательную организацию					
Информация в помещениях образовательной организации					

Благодарим Вас за участие в опросе!

Приложение N 5. Стандарт качества муниципальной услуги "Реализация дополнительных общеразвивающих программ"

Приложение N 5  
к постановлению администрации  
городского округа "Город Чита"  
от 1 марта 2016 г. N 61

1. Цель оказания муниципальной услуги

1. Цель оказания муниципальной услуги: организация содержательного досуга детей, создание условий для личностного развития детей, укрепления их здоровья, профессионального самоопределения, приобщения к музыке, творческому труду, формирования общей культуры, адаптации к жизни в обществе.

2. Потенциальные потребители муниципальной услуги

2. Потенциальные потребители муниципальной услуги: дети в возрасте от 4 до 18 лет.

3. Основные показатели оценки качества оказания муниципальной услуги

3. Основные показатели оценки качества оказания муниципальной услуги:

Наименование показателя, единицы измерения	Методика расчета	Источник информации
1	2	3
Охват детей, обучающихся в организации, услугами учреждения дополнительного образования (%)	$\frac{Здо}{Ч} \times 100$ , где: Здо - число занимающихся в учреждении дополнительного образования; Ч - численность детей в возрасте от 6 до 18 лет (либо от 4 до 18 лет для учреждения, занимающегося с детьми с 4-летнего возраста), проживающих в городе Чита	Форма федерального статистического наблюдения N 1-ДО "Сведения об учреждении дополнительного образования детей" (утверждена <a href="#">Приказом Федеральной службы государственной статистики от 14 января 2013 г. N 12</a> )
Процент потребителей, удовлетворенных качеством и доступностью услуги (%)	$\frac{Оа + Од}{2 \times О} \times 100$ , где: Ок - число опрошенных, удовлетворенных качеством услуг; Од - число опрошенных, удовлетворенных	Определяется по результатам опроса обучающихся и/или их родителей (законных представителей)

	доступностью услуг; О - общее число опрошенных	
Количество обоснованных жалоб потребителей	Абсолютная величина	Определяется на основании анализа жалоб обучающихся и их родителей (законных представителей)

#### 4. Правовые основы оказания муниципальной услуги

4. Правовые основы оказания муниципальной услуги:

- [Федеральный закон от 29 декабря 2012 г. N 273-ФЗ "Об образовании в Российской Федерации"](#);
- [Федеральный закон от 6 октября 2003 г. N 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации"](#);
- [постановление Правительства Российской Федерации от 25 апреля 2012 г. N 390 "О противопожарном режиме"](#);
- [постановление Главного государственного санитарного врача РФ от 4 июля 2014 г. 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"](#);
- [постановление Главного государственного санитарного врача РФ от 28 сентября 2015 г. N 61 "Об утверждении СП 2.1.2.3304-15 "Санитарно-эпидемиологические требования к размещению, устройству и содержанию объектов спорта"](#);
- [приказ Министерства образования и науки РФ от 29 августа 2013 г. N 1008 "Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным общеобразовательным программам"](#);
- [Правила пожарной безопасности](#) для общеобразовательных школ, профессионально-технических училищ, школ-интернатов, детских домов, дошкольных, внешкольных и других учебно-воспитательных учреждений ППБ-101-89 (утв. Госкомобразованием СССР 10 мая 1989 г.);
- [Устав городского округа "Город Чита"](#).

5. Основные действия по оказанию муниципальной услуги

5. Основные действия по оказанию муниципальной услуги:

Для оказания муниципальной услуги выполняются следующие основные действия:

- реализация дополнительных общеразвивающих программ и оказание дополнительных образовательных услуг различной направленности: технической, естественно-научной, физкультурно-спортивной, художественной, туристско-краеведческой, социально-педагогической;
- проведение профессиональной подготовки (по договоренности и/или совместно с учреждениями, предприятиями, организациями);
- организация в каникулярное время лагерей и туристских баз;
- организация и проведение массовых мероприятий, создание условий для совместного труда и отдыха детей и родителей (законных представителей);
- оказание помощи педагогическим коллективам других образовательных учреждений и реализация дополнительных образовательных программ, организация досуговой и внеурочной деятельности;
- оказание помощи детским и юношеским общественным объединениям и организациям (по договору с ними).

6. Требования к материально-техническому обеспечению оказания муниципальной услуги

6. Требования к материально-техническому обеспечению оказания муниципальной услуги:

Параметр	Значение, иная характеристик
Здание	Образовательная организация размещается в специально предназначенном либо приспособленном здании(ях), встроенных, пристроенных помещении(ях), доступном(ых) для населения; - состояние здания не является аварийным;

	<p>- здание оборудовано централизованными системами хозяйственно-питьевого, противопожарного и горячего водоснабжения, централизованной канализацией и водостоками.</p> <p>Размещение образовательной организации во встроенных в жилые дома помещениях, во встроенно-пристроенных помещениях (или пристроенных) допускается при наличии отдельного входа</p>
Помещения	<p>В образовательной организации в зависимости от видов деятельности имеются:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- учебные помещения (учебные кабинеты, лаборатории, учебно-производственные мастерские);</li> <li>- спортивные залы;</li> <li>- помещения для хранения спортивного инвентаря;</li> <li>- помещения для индивидуальных занятий (площадью не менее 12 кв.м на 1 обучающегося);</li> <li>- помещения для теоретических занятий различной направленности (площадью не менее 2,0 кв.м на одного обучающегося);</li> <li>- помещения для занятий хореографией (площадью не менее 3,0 кв.м на одного обучающегося);</li> <li>- помещения для занятий хора и оркестра (площадью из расчета не менее 2 кв.м на человека).</li> </ul> <p>В образовательной организации вне зависимости от видов деятельности имеются:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- гардероб для верхней одежды обучающихся;</li> <li>- санузлы, обеспеченные туалетной бумагой, кусковым мылом</li> </ul>
Температурный режим	<p>В помещениях образовательной организации температура воздуха должна соответствовать следующим параметрам:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- в учебных кабинетах для теоретических занятий, в помещениях для музыкальных занятий, для занятий художественным творчеством и естественно-научной направленности, в актовом зале, лекционной аудитории - 20 - 22° С;</li> <li>- в вестибюле, гардеробе - 18 - 22° С;</li> <li>- в помещениях для занятий хореографией, спортом, техническим творчеством - 17 - 20° С;</li> <li>- в медицинских кабинетах, раздевальных при спортивных залах и залах хореографии - 20 - 22° С;</li> <li>- в душевых - 24 - 26° С;</li> <li>- в остальных помещениях - 18 - 24° С</li> </ul>
Оборудование	<p>Мебель (учебные столы и стулья) должны быть стандартными, комплектными и иметь маркировку, соответствующую ростовой группе. Мебель, спортивное и игровое оборудование, инструменты и инвентарь должны соответствовать росту-возрастным особенностям детей.</p> <p>Образовательная организация обеспечивается необходимым оборудованием в зависимости от осуществляемых видов деятельности. Технические средства обучения, игрушки и материалы, используемые для детского и технического творчества, должны быть безопасными для здоровья детей</p>
Компьютеризация и информатизация	<p>Для сотрудников образовательной организации предусмотрено не менее одного рабочего места, оборудованного персональным компьютером</p>

7. Требования к законности и безопасности оказания муниципальной услуги:

Параметр	Значение, иная характеристика
Разрешительные документы	Образовательная организация имеет лицензию на право ведения образовательной деятельности. При оказании муниципальной услуги у всех работников образовательной организации имеются личные медицинские книжки установленного образца, в которые вносятся результаты медицинских обследований и лабораторных исследований, сведения о перенесенных инфекционных заболеваниях, отметка о прохождении профессиональной гигиенической подготовки и аттестации
Учредительные документы	Устав образовательной организации соответствует законодательству
Санитарное состояние	Деятельность образовательной организации соответствует установленным государственным санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам
Пожарная безопасность	Образовательная организация оборудована: средствами извещения о пожаре, первичными средствами пожаротушения, не реже 2 раз проводится тренировочная эвакуация. Каждой образовательной организацией разработан паспорт безопасности
Техника безопасности	При оказании муниципальной услуги обеспечивается соблюдение требований охраны труда и техники безопасности

8. Требования, обеспечивающие доступность услуги для потребителей

8. Требования, обеспечивающие доступность услуги для потребителей:

Параметр	Значение, иная характеристика
Условия приема в организацию	Прием для занятий спортом, хореографией, туризмом осуществляется на основании медицинского заключения о состоянии здоровья ребенка
Информация об условиях приема в организацию	Информация об условиях приема в образовательную организацию размещается в соответствии с требованиями пункта 11 настоящего стандарта

9. Особые требования к организации работы образовательной организации

9. Особые требования к организации работы образовательной организации:

Параметр	Значение, иная характеристика
Начало занятий	Не ранее 8 часов утра
Продолжительность занятий	Продолжительность занятий - 30 - 45 минут, для детей от 4 до 6 лет - 30 минут
Условия для оказания	Образовательная организация укомплектована не менее одной медицинской аптечкой для оказания доврачебной помощи

10. Требования к кадровому обеспечению оказания муниципальной услуги

10. Требования к кадровому обеспечению оказания муниципальной услуги:

Параметр	Значение, иная характеристика
Должностной состав	Состав персонала образовательной организации определяется в соответствии со штатным расписанием. Предоставление муниципальной услуги осуществляют следующие виды персонала: административно-управленческий персонал (директор, заместитель директора); педагогический персонал (педагоги дополнительного образования и др.);

	обслуживающий персонал (уборщики служебных помещений, рабочие по комплексному обслуживанию зданий, сторожа и др.)
Укомплектованность штата	Штат образовательной организации укомплектован преподавателями не менее чем на 90%
Образовательный уровень	85% преподавателей имеют высшее либо среднее профессиональное образование
Повышение квалификации	Не реже одного раза в 3 года проводится повышение квалификации педагогических работников образовательной организации
Навыки работы с персональным компьютером	Не менее 50% педагогических работников, а также весь административно-управленческий персонал имеют навыки работы с персональным компьютером

11. Требования к информационному обеспечению оказания муниципальной услуги

11. Требования к информационному обеспечению оказания муниципальной услуги:

Параметр	Значение, иная характеристика
Информация у входа в образовательную организацию	У входа в здание образовательной организации размещается информация о наименовании образовательного учреждения, режиме работы
Информация в помещениях образовательной организации	В помещениях образовательной организации размещается информация: <ul style="list-style-type: none"> <li>- о фамилии, имени, отчестве, приемных днях и часах приема руководителя образовательной организации;</li> <li>- об условиях приема в образовательную организацию и необходимом для приема наборе документов;</li> <li>- о телефоне образовательной организации и сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет";</li> <li>- о телефонах, адресе, режиме приема специалистов вышестоящего органа управления образованием;</li> <li>- о перечне оказываемых платных услуг и ценах на них;</li> <li>- о планируемых к проведению в образовательной организации мероприятиях (с указанием времени и даты)</li> </ul>
Информация в помещениях образовательных учреждений, дошкольных образовательных учреждений	В период набора групп в доступных для ознакомления местах (около входов) в общеобразовательных организациях, дошкольных образовательных организациях размещаются объявления, содержащие информацию: <ul style="list-style-type: none"> <li>- о виде и наименовании организации дополнительного образования;</li> <li>- об адресе и контактных телефонах;</li> <li>- о сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет";</li> <li>- о сроках и условиях приема в организацию дополнительного образования;</li> <li>- о перечне направлений обучения</li> </ul>
Информация в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"	В информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" размещаются и поддерживаются в актуальном режиме информация о номерах телефонов, о режиме работы образовательных организаций, перечень оказываемых образовательными организациями услуг (в том числе платных)

12. Требования к организации учета мнения потребителей муниципальной услуги

12. Требования к организации учета мнения потребителей муниципальной услуги:

Параметр	Значение, иная характеристика
Письменные обращения граждан	В образовательной организации организованы прием, регистрация, рассмотрение письменных предложений, заявлений, жалоб граждан и подготовка в месячный срок ответов на них
Опросы потребителей	Регулярное проведение опросов родителей (законных представителей), не реже 1 раза в 3 месяца, детей с целью выявления их мнения относительно качества и доступности предоставляемой услуги (Анкета для проведения опроса - Приложение к стандарту качества муниципальной услуги "Реализация дополнительных общеразвивающих программ")

Приложение. Анкета для проведения опроса потребителей муниципальной услуги "Реализация дополнительных общеразвивающих программ"

Приложение  
к стандарту качества муниципальной  
услуги "Реализация дополнительных  
общеразвивающих программ"

Здравствуйте! В настоящее время мы проводим опрос среди родителей (законных представителей) обучающихся, получающих дополнительное образование в муниципальных образовательных организациях. Данные этого исследования будут использованы органами местного самоуправления для разработки системы мер по повышению качества оказания услуг населению.

Вы можете быть уверены, что содержание Ваших ответов останется строго между нами. Все данные будут анализироваться в целом, без упоминания конкретного человека, и использоваться только в обобщенном виде вместе с ответами других людей.

Заранее благодарим Вас за участие в опросе!

1. Когда Вы проходили процедуру получения муниципальной услуги? Назовите, пожалуйста, месяц и год.

\_\_\_\_\_

2. Какие этапы получения Вами уже пройдены?

1 - заявление о зачислении принято сотрудником.

2 - принято решение (издан приказ) о зачислении воспитанника в образовательную организацию.

3 - другое (напишите, что именно) \_\_\_\_\_.

4 - затрудняюсь ответить.

3. Насколько сложным Вам показался весь процесс получения муниципальной услуги, начиная с подготовки документов? (Один ответ)

1 - очень сложный.

2 - довольно сложный.

3 - не очень сложный.

4 - совсем несложный.

5 - другое (напишите, что именно).

6 - затрудняюсь ответить.

4. Из каких источников Вы получали информацию о муниципальной услуге? (Возможно несколько вариантов)

- 1 - нормативные правовые акты.
- 2 - личное непосредственное общение с сотрудниками администрации.
- 3 - прочитал информацию на стендах в администрации.
- 4 - по телефону от сотрудника администрации.
- 5 - от соседей.
- 6 - от коллег, знакомых, родственников.
- 7 - публикации в газетах.
- 8 - передачи на телевидении.
- 9 - "Интернет".
- 10 - передачи по радио.
- 11 - другое (что именно) \_\_\_\_\_.
- 12 - затрудняюсь ответить.

5. Была ли эта информация достаточной? (Один ответ)

- 1 - в целом да.
- 2 - скорее да.
- 3 - скорее нет.
- 4 - в целом нет.
- 9 - затрудняюсь ответить.

10. Вы довольны качеством предоставления муниципальной услуги? (Дайте один ответ по каждой строке)

	вполне доволен	скорее доволен, чем не доволен	скорее не доволен, чем доволен	совершенно не доволен	затрудняюсь ответить
Помещение					
Предметы и оборудование					
Температурный режим					
Санитарное состояние					
Пожарная безопасность и техника безопасности					
Персонал и его компетентность					
Техническая оснащенность					
Информация у входа в образовательную организацию					
Информация в помещениях образовательной организации					

Благодарим Вас за участие в опросе!

Приложение N 6. Стандарт качества муниципальной услуги "Присмотр и уход"

(в ред. [Постановления администрации городского округа "Город Чита" от 09.01.2018 N 05](#))

## 1. Цель оказания муниципальной услуги

1. Цель оказания муниципальной услуги: помощь семье в присмотре и уходе за детьми дошкольного и младшего возраста, охране и укреплении их физического здоровья.

2. Потенциальные потребители муниципальной услуги

2. Потенциальные потребители муниципальной услуги: физические лица, проживающие в городском округе "Город Чита".

3. Основные показатели оценки качества оказания муниципальной услуги

3. Основные показатели оценки качества оказания муниципальной услуги:

Наименование показателя, единицы измерения	Методика расчета	Источник информации
1	2	3
Количество выявленных нарушений санитарно-эпидемиологических норм и правил	Абсолютная величина	По результатам проверок
Число случаев получения детьми травм, отравлений в период пребывания в организации (ед.)	Абсолютная величина	Журнал регистрации несчастных случаев с обучающимися в образовательных организациях
Процент потребителей - родителей (законных представителей) обучающихся, удовлетворенных качеством и доступностью услуги (%)	$\frac{Ок + Од}{2 * О} * 100$ , где: Ок - число опрошенных, удовлетворенных качеством услуг; Од - число опрошенных, удовлетворенных доступностью услуг; О - общее число опрошенных	Определяется по результатам опросов обучающихся и/или их родителей (законных представителей)
Число обоснованных жалоб родителей (законных представителей) обучающихся (ед.)	Абсолютная величина	Определяется на основании анализа жалоб
Процент посещаемости детей	$\frac{А}{В} * 100$ , где: А - фактическое количество детодней; В - планируемое количество детодней	

4. Правовые основы оказания муниципальной услуги

4. Правовые основы оказания муниципальной услуги:

- [Федеральный закон от 29 декабря 2012 года N 273-ФЗ "Об образовании в Российской Федерации"](#);

- [Федеральный закон от 6 октября 2003 года N 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации"](#);

- [постановление Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 15 мая 2013 года N 26 "Об утверждении Санитарно-эпидемиологических правил и нормативов СанПиН 2.4.1.3049-13 "Санитарно-эпидемиологические требования к устройству, содержанию и организации режима работы дошкольных образовательных организаций"](#);



- постановление Правительства Российской Федерации от 25 апреля 2012 года N 390 "Об утверждении [Правил противопожарного режима в Российской Федерации](#)";
- постановление Главного государственного санитарного врача РФ от 23 июля 2008 г. N 45 "Об утверждении СанПиН 2.4.5.2409-08 "Санитарно-эпидемиологические требования к организации питания обучающихся в [общеобразовательных учреждениях, учреждениях начального и среднего профессионального образования](#)";
- [Правила пожарной безопасности](#) для общеобразовательных школ, профессионально-технических училищ, школ-интернатов, детских домов, дошкольных, внешкольных и других учебно-воспитательных учреждений ППБ-101-89 (утв. Госкомобразованием СССР 10 мая 1989 г.);
- постановление Совета министров СССР от 12 апреля 1984 года N 317 (натуральные нормы питания);
- [Устав городского округа "Город Чита"](#).

5. Основные действия по оказанию муниципальной услуги

5. Основные действия по оказанию муниципальной услуги:

Для оказания муниципальной услуги осуществляются следующие основные действия:

- присмотр и уход за детьми;
- охрана жизни и здоровья детей;
- взаимодействие с семьей.

6. Требования к материально-техническому обеспечению оказания муниципальной услуги

6. Требования к материально-техническому обеспечению оказания муниципальной услуги:

Параметр	Значение, иная характеристика
Здание	Образовательная организация размещается в специально предназначенном либо приспособленном здании(ях), состояние здания не является аварийным, здание оборудовано водопроводом, подключено к системам централизованного отопления и горячего водоснабжения либо отапливается от котельных, оборудовано канализацией. При отсутствии централизованного водоснабжения организуется подвоз воды, которая отвечает санитарно-эпидемиологическим требованиям к питьевой воде. При отсутствии централизованной канализации здания оборудуются внутренней канализацией при условии устройства выгребов или локальных очистных сооружений
Прилегающая территория	Территория образовательной организации озеленена, огорожена, имеет наружное электрическое освещение, игровые площадки с детским игровым оборудованием, изготовленным из материалов, не оказывающих вредного воздействия на человека, соответствующим росту-возрастным особенностям и количеству детей, учитывающим гигиенические и педагогические требования
Помещения	В образовательной организации имеются: <ul style="list-style-type: none"> <li>- групповые помещения, включающие: раздевальную (приемную) (для приема детей и хранения верхней одежды), групповую (для проведения игр, занятий и приема пищи) (допускается использовать групповую для организации сна с использованием выдвижных кроватей или раскладных кроватей с жестким ложем), спальню (место для сна), буфетную (для подготовки готовых блюд к раздаче и мытья столовой посуды), туалетную (совмещенную с умывальной), место для хранения посуды, место для хранения используемых на улице игрушек;</li> <li>- помещения для проживания обучающихся начальной общеобразовательной школы-интерната;</li> <li>- медицинский кабинет;</li> <li>- служебно-бытовые помещения для персонала</li> </ul>

Температурный режим	Образовательная организация оснащена системами центрального отопления с радиаторами и системами вентиляции, обеспечивающими температурный режим в следующих помещениях: приемные, игровые ясельных групповых ячеек, туалетные ясельных групп, помещения медицинского назначения - не ниже 22° С; приемные, игровые младшей, средней, старшей групповых ячеек - не ниже 21° С; спальни всех групповых ячеек, туалетные дошкольных групп, залы для музыкальных и гимнастических занятий - не ниже 19° С; зал с ванной бассейна - не ниже 29° С; раздевалка с душевой бассейна - не ниже 25° С; отапливаемые переходы - не ниже 15° С; спальни, игровые комнаты, помещения начальной общеобразовательной школы-интерната - 20 - 24°С
Оборудование	В образовательной организации имеются: - исправная мебель (в том числе шкафы для верхней одежды, кровати, столы и стулья, стеллажи); - кухонное и торговое оборудование (изношенность не более 60%)

7. Требования к законности и безопасности оказания муниципальной услуги  
7. Требования к законности и безопасности оказания муниципальной услуги:

Параметр	Значение, иная характеристика
Учредительные документы	Устав образовательной организации соответствует законодательству
Разрешительные документы	При оказании муниципальной услуги у всех работников образовательной организации имеются личные медицинские книжки установленного образца, в которые вносятся результаты медицинских обследований и лабораторных исследований, сведения о перенесенных инфекционных заболеваниях, отметка о прохождении профессиональной гигиенической подготовки и аттестации
Санитарное состояние	Деятельность образовательной организации соответствует установленным государственным санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам: - уборка помещений организации проводится ежедневно; - уборка территории организации проводится ежедневно в рабочие дни по утрам за 1 - 2 часа до прихода детей; - у входов в здание имеются решетки, коврики, щетки для ног; - в хозяйственной зоне территории организации оборудована площадка для сбора мусора и пищевых отходов; - подсыпка песка в песочницы производится ежегодно весной
Пожарная безопасность	Образовательная организация оборудована: средствами извещения о пожаре, первичными средствами пожаротушения, не реже 2 раз проводится тренировочная эвакуация. Каждой образовательной организацией разработан паспорт безопасности
Техника безопасности	При оказании муниципальной услуги обеспечивается соблюдение требований охраны труда и техники безопасности

8. Требования, обеспечивающие доступность услуги для потребителей  
8. Требования, обеспечивающие доступность услуги для потребителей:

Параметр	Значение, иная характеристика
Условия приема в организацию	Прием детей в образовательную организацию осуществляется в соответствии с решением комиссии по приему заявлений, постановке на учет и зачислению детей в муниципальные

	дошкольные образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования на территории городского округа "Город Чита". Зачисление в начальную общеобразовательную школу-интернат осуществляется по заявлению родителей (законных представителей), а в отдельных случаях - по решению органов опеки и попечительства, муниципальных органов управления образованием
Информация об условиях приема в организацию	Информация об условиях приема в образовательную организацию размещается в соответствии с требованиями пункта 11 настоящего стандарта

9. Особые требования к организации работы образовательной организации  
9. Особые требования к организации работы образовательной организации:

Параметр	Значение, иная характеристика
Питание	<p>Питание детей организовано в соответствии с установленными требованиями о составе меню, калорийности и объемах порций согласно возрасту, в том числе:</p> <p>1-разовое питание в образовательной организации в режиме кратковременного пребывания (до 5 часов в день);</p> <p>4-разовое питание в образовательной организации с 8 - 10-часовым пребыванием;</p> <p>5-разовое питание в образовательной организации с 11 - 12-часовым пребыванием;</p> <p>5-разовое питание с дополнительным ужином перед сном для образовательных организаций с круглосуточным пребыванием.</p> <p>Ежедневно в меню включаются свежие фрукты и овощи или овощные и фруктовые соки.</p> <p>В группах для детей с хроническими заболеваниями (сахарный диабет, пищевая аллергия, часто болеющие дети) питание детей должно быть организовано в соответствии с принципами лечебного и профилактического питания детей с соответствующей патологией на основе соответствующих норм питания и меню.</p> <p>В начальной общеобразовательной школе-интернате организовано 4-разовое горячее питание обучающихся</p>

10. Требования к кадровому обеспечению оказания муниципальной услуги  
10. Требования к кадровому обеспечению оказания муниципальной услуги:

Параметр	Значение, иная характеристика
Должностной состав	<p>Состав персонала образовательной организации определяется в соответствии со штатным расписанием.</p> <p>Предоставление муниципальной услуги осуществляют следующие виды персонала: административно-управленческий персонал (директор, заместитель директора, заведующий, заместитель заведующего и др.); учебно-вспомогательный персонал (помощники воспитателей); обслуживающий персонал (уборщики служебных помещений, рабочие по комплексному обслуживанию зданий, сторожа, работники пищеблока и др.).</p> <p>Медицинское обслуживание детей обеспечивается специально закрепленным органами здравоохранения за образовательной организацией медицинским персоналом, который наряду с руководством образовательной организации несет ответственность за здоровье и физическое развитие детей, проведение лечебно-профилактических мероприятий, соблюдение санитарно-гигиенических норм, контроль режима и качества питания</p>
Укомплектованность	Каждая группа обеспечивается помощником воспитателя.

штата	Штат образовательной организации укомплектован не менее чем на 80%
Образовательный уровень	Не менее 95% специалистов образовательной организации имеют специальное образование либо специальную подготовку
Навыки работы с персональным компьютером	Административно-управленческий персонал имеет навыки работы с персональным компьютером

11. Требования к информационному обеспечению оказания муниципальной услуги

11. Требования к информационному обеспечению оказания муниципальной услуги:

Параметр	Значение, иная характеристика
Информация у входа в образовательную организацию	У входа в здание образовательной организации размещается информация о наименовании образовательного учреждения, режиме работы
Информация в помещениях образовательной организации	На информационном стенде рядом с кабинетом руководителя размещается информация: - о фамилии, имени, отчестве, приемных днях и часах руководителя образовательной организации; - об условиях приема в организацию и необходимом для приема наборе документов; - о телефоне образовательной организации; - о телефонах, адресе, режиме приема специалистов вышестоящего органа управления образованием; - о сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет". В групповых помещениях в доступных для родителей местах вывешиваются: - информация о режиме дня; - ежедневное меню; - объявления о планируемых медицинских осмотрах, прививках
Информация в сети "Интернет"	В информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" размещается и поддерживается в актуальном режиме информация о номерах телефонов, о режиме работы образовательных организаций

12. Требования к организации учета мнения потребителей муниципальной услуги

12. Требования к организации учета мнения потребителей муниципальной услуги:

Параметр	Значение, иная характеристика
Письменные обращения граждан	В образовательной организации организованы прием, регистрация, рассмотрение письменных предложений, заявлений, жалоб граждан и подготовка в месячный срок ответов на них
Опросы потребителей	Регулярное проведение опросов родителей (законных представителей) детей, не реже 1 раза в 3 месяца, с целью выявления их мнения относительно качества и доступности предоставляемой услуги (Анкета для проведения опроса - Приложение к стандарту качества муниципальной услуги "Присмотр и уход")

Приложение. Анкета для проведения опроса потребителей муниципальной услуги "Присмотр и уход"

Здравствуйте! В настоящее время мы проводим опрос среди родителей (законных представителей) обучающихся, получающих присмотр и уход в муниципальных образовательных организациях. Данные этого исследования будут использованы органами местного самоуправления для разработки системы мер по повышению качества оказания услуг населению.

Вы можете быть уверены, что содержание Ваших ответов останется строго между нами. Все данные будут анализироваться в целом, без упоминания конкретного человека, и использоваться только в обобщенном виде вместе с ответами других людей.

Заранее благодарим Вас за участие в опросе!

1. Когда Вы проходили процедуру получения муниципальной услуги? Назовите, пожалуйста, месяц и год.

---

2. Какие этапы получения Вами уже пройдены?

1 - заявление о зачислении принято сотрудником.

2 - принято решение (издан приказ) о зачислении воспитанника в образовательную организацию.

3 - другое (напишите, что именно) \_\_\_\_\_.

4 - затрудняюсь ответить.

3. Насколько сложным Вам показался весь процесс получения муниципальной услуги, начиная с подготовки документов? (Один ответ)

1 - очень сложный.

2 - довольно сложный.

3 - не очень сложный.

4 - совсем несложный.

5 - другое (напишите, что именно).

6 - затрудняюсь ответить.

4. Из каких источников Вы получали информацию о муниципальной услуге? (Возможно несколько вариантов)

1 - нормативные правовые акты.

2 - личное непосредственное общение с сотрудниками администрации.

3 - прочитал информацию на стендах в администрации.

4 - по телефону от сотрудника администрации.

5 - от соседей.

6 - от коллег, знакомых, родственников.

7 - публикации в газетах.

8 - передачи на телевидении.

9 - "Интернет".

10 - передачи по радио.

11 - другое (что именно) \_\_\_\_\_.

12 - затрудняюсь ответить.

5. Была ли эта информация достаточной? (Один ответ)

1 - в целом да.

2 - скорее да.

3 - скорее нет.

4 - в целом нет.

10 - затрудняюсь ответить.

11. Вы довольны качеством предоставления муниципальной услуги? (Дайте один ответ по каждой строке)

	вполне доволен	скорее доволен, чем не доволен	скорее не доволен, чем доволен	совершенно не доволен	затрудняюсь ответить
Помещение					
Предметы и оборудование					
Температурный режим					
Санитарное состояние					
Пожарная безопасность и техника безопасности					
Персонал и его компетентность					
Техническая оснащенность					
Информация у входа в образовательную организацию					
Информация в помещениях образовательной организации					

Благодарим Вас за участие в опросе!

Приложение N 7. Стандарт качества муниципальной услуги "Предоставление питания"

Приложение N 7  
к постановлению администрации  
городского округа "Город Чита"  
от 1 марта 2016 г. N 61

1. Цель оказания муниципальной услуги

1. Цель оказания муниципальной услуги: укрепление здоровья детей и подростков из малоимущих семей.

2. Потенциальные потребители муниципальной услуги

2. Потенциальные потребители муниципальной услуги: дети из малоимущих семей, обучающиеся в муниципальных общеобразовательных организациях городского округа "Город Чита", в возрасте от 6,5 до 18 лет, а также обучающиеся в более раннем возрасте, получившие по заявлению родителей (законных представителей) разрешение учредителя образовательной организации на прием детей в образовательные организации для обучения.

Малоимущими признаются семьи, среднедушевой доход которых по не зависящим от них причинам ниже прожиточного минимума, установленного в Забайкальском крае.

3. Основные показатели оценки качества оказания муниципальной услуги

3. Основные показатели оценки качества оказания муниципальной услуги:

Наименование показателя	Методика расчета	Источник информации
Охват детей из малоимущих семей, обучающихся в муниципальных общеобразовательных организациях, горячим питанием (%)	$U_m / U \times 100$ , где: $U_m$ - число детей из малообеспеченных семей; $U$ - общее количество детей, обучающихся в общеобразовательных организациях	Отчет о выполнении муниципального задания за отчетный период

<p>Процент потребителей (обучающихся, их родителей (законных представителей)), удовлетворенных качеством услуги (%)</p>	$\frac{Ок}{О} * 100$ <p>, где:  Ок - число опрошенных, удовлетворенных качеством услуг;  О - общее число опрошенных</p>	<p>Определяется по результатам опросов воспитанников и/или их родителей (законных представителей), получающих бесплатное питание в муниципальных общеобразовательных организациях</p>
<p>Количество обоснованных жалоб потребителей услуги (ед.)</p>	<p>Абсолютная величина</p>	<p>Определяется на основании анализа жалоб воспитанников и их родителей (законных представителей), получающих бесплатное питание в муниципальных общеобразовательных организациях</p>
<p>Количество нарушений, выявленных при проведении проверок по организации бесплатного горячего питания детей из малоимущих семей, обучающихся в муниципальных общеобразовательных организациях (ед.)</p>	<p>Абсолютная величина</p>	<p>Акты по результатам контрольных мероприятий</p>

4. Правовые основы оказания муниципальной услуги

4. Правовые основы оказания муниципальной услуги:

- [Федеральный закон от 29 декабря 2012 года N 273-ФЗ "Об образовании в Российской Федерации"](#);
- [Федеральный закон от 6 октября 2003 года N 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации"](#);
- [Федеральный закон от 24 июля 1998 года N 124-ФЗ "Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации"](#);
- [Федеральный закон от 6 октября 2003 года N 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации"](#)
- [Федеральный закон от 30 марта 1999 года N 52-ФЗ "О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения"](#);
- [Федеральный закон от 2 января 2000 года N 29-ФЗ "О качестве и безопасности пищевых продуктов"](#);
- [Закон Забайкальского края от 25 декабря 2008 года N 88-ЗЗК "Об обеспечении бесплатным питанием детей из малоимущих семей, обучающихся в государственных и муниципальных общеобразовательных учреждениях Забайкальского края, и о наделении органов местного самоуправления муниципальных районов и городских округов Забайкальского края отдельным государственным полномочием по обеспечению бесплатным питанием детей из малоимущих семей, обучающихся в муниципальных общеобразовательных учреждениях Забайкальского края"](#);
- СанПиН 2.4.5.2409-08 "Санитарно-эпидемиологические требования к организации питания обучающихся в общеобразовательных учреждениях, учреждениях начального и среднего профессионального образования", утвержденные [постановлением Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 23 июля 2008 года N 45](#);
- СанПиН 2.3.6.1079-01 "Санитарно-эпидемиологические требования к организациям общественного питания, изготовлению и оборотоспособности в них пищевых продуктов и продовольственного сырья", утвержденные [постановлением Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 8 ноября 2001 года N 31](#);
- СанПиН 2.1.4.1074-01 "Питьевая вода. Гигиенические требования к качеству воды централизованных систем питьевого водоснабжения. Контроль качества", утвержденные [постановлением Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 26 сентября 2001 года N 24](#);
- СанПиН 2.3.2.1293-03 "Гигиенические требования по применению пищевых добавок", утвержденные [постановлением Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 18 апреля 2003 года N 59](#);

- СП 2.3.2.1078-01 "Гигиенические требования к безопасности и пищевой ценности пищевых продуктов", утвержденные [постановлением Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 14 ноября 2001 года N 36](#);
- СанПиН 2.3.2.1324-03 "Гигиенические требования к срокам годности и условиям хранения пищевых продуктов", утвержденные [постановлением Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 22 мая 2003 года N 98](#);
- СанПиН 2.3.2.1940-05 "Организация детского питания", утвержденные [постановлением Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 19 января 2005 года N 3](#);
- СП 1.1.1058-01 "Организация и проведение производственного контроля за соблюдением санитарных правил и выполнением санитарно-противоэпидемических (профилактических) мероприятий", утвержденные [постановлением Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 13 июля 2001 года N 18](#);
- ГОСТ 30524-2013 "Услуги общественного питания. Требования к персоналу";
- ГОСТ 30390-2013 "Услуги общественного питания. Продукция общественного питания, реализуемая населению. Общие технические условия";
- ГОСТ 31984-2012 "Услуги общественного питания. Общие требования";
- ОСТ 28-1-95 "Общественное питание. Требования к производственному персоналу";
- Методические рекомендации по организации питания обучающихся и воспитанников общеобразовательных учреждений, утвержденные [приказом Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации, Министерства образования и науки Российской Федерации от 11 марта 2012 года N 213н/178](#);
- нормативные правовые акты органов местного самоуправления городского округа "Город Чита", определяющие организационные, материально-технические и иные параметры оказания муниципальной услуги.

5. Порядок предоставления муниципальной услуги

5. Порядок предоставления муниципальной услуги.

5.1. Родители (законные представители) обучающихся из малоимущих семей один раз в год обращаются в уполномоченный орган социального обеспечения по месту постоянного жительства семьи для получения справки о том, что данная семья относится к категории малоимущих. В целях социальной защиты ребенка в уполномоченные органы может обращаться и администрация общеобразовательной организации.

5.2. Решение о предоставлении бесплатного питания обучающимся из малоимущих семей принимается общеобразовательной организацией на основании документа, указанного в пункте 5.1 настоящего стандарта.

5.3. Основанием для начала предоставления услуги является обращение заявителя в общеобразовательную организацию с заявлением.

5.4. Ответственный за предоставление услуги проводит проверку представленных заявления и документов, предусмотренных пунктами 5.1, 5.2 настоящего стандарта.

5.5. Заявления на предоставление бесплатного питания рассматриваются общеобразовательной организацией до 1 сентября текущего года.

5.6. На основании представленных справок ответственный за прием документов составляет реестр обучающихся, нуждающихся в бесплатном питании, и приказ о предоставлении обучающимся бесплатного питания и представляет в комитет образования администрации городского округа "Город Чита" до 5 сентября текущего года.

6. Действия по оказанию муниципальной услуги

6. Действия по оказанию муниципальной услуги:

Бесплатное питание детей осуществляется в столовой (буфете) общеобразовательной организации один раз в день в соответствии с санитарными правилами и нормами, предъявляемыми к организации питания обучающихся.

7. Требования к материально-техническому обеспечению оказания муниципальной услуги

7. Требования к материально-техническому обеспечению оказания муниципальной услуги:

Параметр	Значение, иная характеристика
Помещение	Оказание муниципальной услуги осуществляется в специально предназначенных помещениях, оборудованных водопроводом, подключенных к системам централизованного отопления и горячего водоснабжения (либо отапливаемом



	электрокотлами), системам канализации (либо оборудованным внутренней канализацией при условии устройства местных очистных сооружений)
Предметы и оборудование	<p>Пищеблок:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- электроплита 2- или 4-конфорочная;</li> <li>- жарочный шкаф;</li> <li>- производственные столы: рыба, мясо, хлеб, тесто, готовая продукция (при необходимости);</li> <li>- холодильное оборудование: холодильник для суточных проб, холодильные шкафы (в количестве, обеспечивающем возможность соблюдения "товарного соседства" и хранения необходимого объема пищевых продуктов);</li> <li>- шкаф для хранения хлеба;</li> <li>- мармит;</li> <li>- стеллажи;</li> <li>- подтоварники;</li> <li>- моечные ванны (не менее двух);</li> <li>- контрольные весы.</li> </ul> <p>Обеденный зал:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- умывальники из расчета 1 кран на 20 посадочных мест;</li> <li>- электрополотенца (не менее 2);</li> <li>- столовая мебель (столы, стулья или скамейки) с покрытием, позволяющим проводить их обработку с применением моющих и дезинфицирующих средств</li> </ul>
Температурный режим	Помещения оснащены системами теплоснабжения, обеспечивающими температурный режим 18 - 24° С
Специальная одежда	Персонал обеспечивается специальной санитарной одеждой (халат или куртка, брюки, головной убор, легкая нескользящая обувь) в количестве не менее трех комплектов на одного работника в целях регулярной ее замены

8. Требования к законности и безопасности оказания муниципальной услуги  
8. Требования к законности и безопасности оказания муниципальной услуги:

Параметр	Значение, иная характеристика
Разрешительные документы	При оказании муниципальной услуги обязательно наличие личной медицинской книжки установленного образца, в которую вносятся результаты медицинских обследований и лабораторных исследований, сведения о перенесенных инфекционных заболеваниях, отметка о прохождении профессиональной гигиенической подготовки и аттестации, у всех работников пищеблока
Учредительные документы	Лицо, оказывающее муниципальную услугу, должно иметь учредительные документы, соответствующие действующему законодательству
Санитарное состояние	При оказании муниципальной услуги обеспечивается соблюдение установленных государственных санитарно-эпидемиологических правил и нормативов
Личная гигиена	Лица, оказывающие муниципальную услугу, обязаны: приходить на работу в чистой одежде и обуви; оставлять верхнюю одежду, головной убор, личные вещи в бытовой комнате; тщательно мыть руки с мылом перед началом работы, после посещения туалета, а также перед каждой сменой вида деятельности; коротко стричь ногти; при изготовлении блюд, кулинарных и кондитерских изделий снимать ювелирные украшения, часы и другие бьющиеся предметы, коротко стричь ногти и не

	покрывать их лаком, не застегивать спецодежду булавками; работать в специальной чистой санитарной одежде, менять ее по мере загрязнения; волосы убирать под колпак или косынку; не выходить на улицу и не посещать туалет в специальной санитарной одежде; не принимать пищу и не курить на рабочем месте
Пожарная безопасность	Образовательная организация оборудована: средствами извещения о пожаре, первичными средствами пожаротушения, не реже 2 раз проводится тренировочная эвакуация. Каждой образовательной организацией разработан паспорт безопасности
Техника безопасности	При оказании муниципальной услуги обеспечивается соблюдение требований охраны труда и техники безопасности

9. Требования, обеспечивающие доступность муниципальной услуги для потребителей  
9. Требования, обеспечивающие доступность муниципальной услуги для потребителей:

Параметр	Значение, иная характеристика
Продолжительность работы в течение года	С 1 сентября по 30 мая в дни проведения учебных занятий
Информация о муниципальной услуге	Информация об оказании муниципальной услуги размещается в соответствии с требованиями пункта 11 настоящего стандарта

10. Требования к уровню кадрового обеспечения оказания муниципальной услуги  
10. Требования к уровню кадрового обеспечения оказания муниципальной услуги:

Параметр	Значение, иная характеристика
Должностной состав	Численность работников школьных столовых укомплектовывается в соответствии со штатным расписанием, утвержденным организацией, обеспечивающей питание в общеобразовательной организации, или индивидуальным предпринимателем, оказывающим муниципальную услугу
Персонал	К работе допускаются лица, имеющие соответствующую профессиональную квалификацию, прошедшие предварительный, при поступлении на работу, и периодические медицинские осмотры, профессиональную и гигиеническую подготовку и аттестацию в установленном порядке
Образовательный уровень	Наличие специального образования или специальной подготовки у шеф-поваров (заведующих производством) и поваров

11. Особые требования  
11. Особые требования:

Параметр	Значение, иная характеристика
Организация питания	В случае неполучения обучающимися питания в связи с болезнью или по иным причинам, приведшим к неявке обучающегося в общеобразовательную организацию, возмещение денежных средств на питание, в том числе и продуктами питания, не производится

12. Требования к информационному обеспечению потребителей муниципальной услуги  
12. Требования к информационному обеспечению потребителей муниципальной услуги:

Параметр	Значение, иная характеристика
Информация от	- представление ежедневного меню для ознакомления посредством вывешивания его в

исполнителя муниципальной услуги	обеденном зале столовой; - доступная контактная информация для родителей (законных представителей) обучающихся о себе (полный список телефонных номеров, адрес электронной почты, факс)
Информация от образовательной организации	- разъяснительная и консультационная работа среди родителей по основам рационального питания и здорового образа жизни; - работа с обучающимися, родителями (законными представителями) через проведение классных часов, родительских собраний, лекций, семинаров, деловых игр, викторин, дней здоровья по формированию навыков и культуры здорового питания, этике приема пищи, профилактике пищевых отравлений и инфекционных заболеваний; - предоставление исчерпывающей информации на все вопросы родителей (законных представителей) обучающихся, касающихся содержания, технологии, качества предоставления муниципальной услуги

### 13. Требования к организации учета мнения потребителей

#### 13. Требования к организации учета мнения потребителей:

Параметр	Значение, иная характеристика
Письменные обращения граждан	Организация приема, регистрации, рассмотрения письменных предложений, заявлений, жалоб граждан и подготовка в месячный срок ответов на них
Опросы потребителей	Регулярное проведение опросов детей и родителей (законных представителей) детей, не реже 1 раза в четверть, с целью выявления их мнения относительно качества и доступности предоставляемой услуги (Анкета для проведения опроса - Приложение к стандарту качества муниципальной услуги "Предоставление питания")

Приложение. Анкета для проведения опроса потребителей муниципальной услуги "Предоставление питания"

Приложение  
к стандарту качества муниципальной  
услуги "Предоставление питания"

Здравствуйте! В настоящее время мы проводим опрос среди обучающихся, получающих бесплатное питание в муниципальных общеобразовательных организациях городского округа "Город Чита", и/или их родителей (законных представителей). Данные этого исследования будут использованы органами местного самоуправления для разработки системы мер по повышению качества оказания услуг населению.

Вы можете быть уверены, что содержание Ваших ответов останется строго между нами. Все данные будут анализироваться в целом, без упоминания конкретного человека, и использоваться только в обобщенном виде вместе с ответами других людей.

Заранее благодарим Вас за участие в опросе!

1. Когда Вы проходили процедуру получения муниципальной услуги? Назовите, пожалуйста, месяц и год.

2. Какие этапы получения Вами уже пройдены?

- 1 - подготовлен пакет документов.
- 2 - пакет документов принят сотрудниками.
- 3 - принято решение о предоставлении обучающимся бесплатного питания.
- 4 - другое (напишите, что именно) \_\_\_\_\_.
- 5 - затрудняюсь ответить.
3. Насколько сложным Вам показался весь процесс получения муниципальной услуги, начиная с подготовки документов? (Один ответ)
- 1 - очень сложный.
- 2 - довольно сложный.
- 3 - не очень сложный.
- 4 - совсем несложный.
- 5 - другое (напишите, что именно).
- 6 - затрудняюсь ответить.
4. Какие мероприятия по постановке на учет для получения муниципальной услуги были для Вас наиболее трудными? (Возможно несколько вариантов)
- 1 - получение справки.
- 2 - ксерокопирование документов.
- 3 - подготовка документов \_\_\_\_\_.
- 4 - сдача документов.
- 5 - ожидание принятия решения о \_\_\_\_\_.
- 6 - другое (что именно).
- 7 - затрудняюсь ответить.
5. Из каких источников Вы получали информацию о муниципальной услуге? (Возможно несколько вариантов)
- 1 - нормативные правовые акты.
- 2 - личное непосредственное общение с сотрудниками администрации.
- 3 - прочитал информацию на стендах в администрации.
- 4 - по телефону от сотрудника администрации.
- 5 - от соседей.
- 6 - от коллег, знакомых, родственников.
- 7 - публикации в газетах.
- 8 - передачи на телевидении.
- 9 - "Интернет".
- 10 - передачи по радио.
- 11 - другое (что именно) \_\_\_\_\_.
- 12 - затрудняюсь ответить.
6. Была ли эта информация достаточной? (Один ответ)
- 1 - в целом да.
- 2 - скорее да.
- 3 - скорее нет.
- 4 - в целом нет.
- 11 - затрудняюсь ответить.
7. Вы довольны качеством предоставления муниципальной услуги? (Дайте один ответ по каждой строке)

	вполне доволен	скорее доволен, чем не	скорее не доволен, чем	совершенно не доволен	затрудняюсь ответить
--	----------------	------------------------	------------------------	-----------------------	----------------------

		доволен	доволен		
Помещение					
Предметы и оборудование					
Температурный режим					
Санитарное состояние					
Личная гигиена					
Пожарная безопасность					
Техника безопасности					
Персонал					
Информация от исполнителя муниципальной услуги					
Информация от общеобразовательной организации					

Благодарим Вас за участие в опросе!