

Стандарт качества предоставления муниципальной услуги
«Методическое обеспечение образовательной деятельности»

Раздел 1. Общие положения

1.1. Наименование муниципальной услуги: «Методическое обеспечение образовательной деятельности».

1.2. Разработчиком Стандарта качества оказания муниципальной услуги «Методическое обеспечение образовательной деятельности» является управление образования и молодежной политики администрации Чунского муниципального округа (далее - управление образования).

1.3. Стандарт качества оказания муниципальной услуги «Методическое обеспечение образовательной деятельности» разработан в целях формирования современной модели методического обеспечения деятельности образовательных организаций в соответствии с направлениями развития системы образования Чунского муниципального округа для достижения высоких образовательных результатов и самореализации обучающихся, профессионального роста педагогических работников, внедрения актуальных методик, педагогических технологий и эффективных образовательных практик, обновления содержания образовательных программ и технологий их реализации с использованием возможностей образовательной инфраструктуры района.

1.4. Единицей измерения оказания муниципальной услуги является мероприятие.

Оказание Муниципальной услуги осуществляется в соответствии со следующими нормативными документами:

- Конституция Российской Федерации.
- Федеральный закон от 29.01.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями).
- Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями).
- Федеральный закон от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и защите информации» (с изменениями и дополнениями).
- Положение управления образования и молодежной политики, утвержденное решением Думы Чунского муниципального округа от 25.12.2024 года № 84;
- Иные нормативные правовые акты Российской Федерации, Иркутской области, Чунского муниципального округа.

Раздел 2. Требования к порядку оказания муниципальной услуги

2.1. Порядок доступа к Муниципальной услуге.

2.1.1. Получателем Муниципальной услуги являются муниципальные образовательные организации.

2.1.2. Муниципальная услуга может быть оказана в следующих формах: очной, очно-заочной, дистанционной.

2.1.3. Муниципальная услуга может быть оказана для следующих образовательных учреждений:

- начальной общеобразовательной школы, реализующей образовательные программы начального общего образования;
- основной общеобразовательной школы, реализующей образовательные программы начального общего образования;

- средней общеобразовательной школы, реализующей образовательные программы начального общего образования.
- учреждений дополнительного образования.
 - 2.1.4. Оказание Муниципальной услуги является бесплатным.
 - 2.1.5. Отказ в оказании муниципальной услуги не допускается.

Раздел 3. Требования к качеству оказания муниципальной услуги

3.1. Общие положения.

3.1.1 Муниципальная услуга оказывается муниципальным бюджетным учреждением «Центр развития образования Чунского муниципального округа» (далее - Учреждение).

Оказание муниципальной услуги осуществляется по адресу: 665514, Иркутская область, Чунский муниципальный округ, р.п. Чунский, ул. Ленина, 47, тел. 8 (39567) 21787;

- график работы понедельник-пятница с 8.00 до 17.00, перерыв на обед - с 12.00 до 13.00, выходные дни - суббота, воскресенье;

- официальный сайт администрации Чунского муниципального округа: www.chuna.irkobl.ru; официальный сайт управления образования: www.chuna-rono.ru; официальный сайт МБУ «Центр развития образования Чунского муниципального округа» <http://cro-chuna.ru>.

3.1.2 Учреждение должно оказывать Муниципальную услугу в специально предназначенных для этого зданиях и помещениях, отвечающих требованиям, установленным действующими санитарно-эпидемиологическими правилами и нормативами.

На входе в здание, в котором располагается Учреждение, устанавливается вывеска с наименованием и графиком работы Учреждения.

В здании на видном месте должны располагаться схемы размещения средств пожаротушения и путей эвакуации. Вход и выход из здания должны быть оборудованы соответствующими указателями и аварийным освещением.

Требования к прилегающей территории:

- прилегающая территория к зданию должна обеспечивать свободный доступ для транспортных средств экстренных служб (пожарная, спасательная техника, кареты скорой помощи и т.д.);

- на территории, прилегающей к объекту, оборудуются парковочные места для стоянки легкового автотранспорта, в том числе не менее десяти процентов мест (но не менее одного места) для парковки специальных автотранспортных средств лиц с ограниченными возможностями здоровья. Стоянка, оборудованная для лиц с ограниченными возможностями здоровья, должна быть обозначена специальным дорожным знаком;

- доступ потребителей к парковочным местам является бесплатным.

Помещения должны отвечать требованиям, установленным в санитарно-эпидемиологических правилах и нормативах, противопожарным нормам и должны быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество оказываемой муниципальной услуги (повышенной температуры воздуха, запыленности, загрязненности, шума, вибрации и так далее).

Сотрудники, оказывающие муниципальную услугу, оказывают необходимую помощь в преодолении барьеров, мешающих получению услуги.

Обеспечивается сопровождение лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения.

Обеспечивается допуск сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика в помещения Учреждения. Обеспечивается допуск собаки-проводника в помещения Учреждения, в которых оказываются услуги.

В здании должна осуществляться регулярная уборка помещений.

Требования к местам приема Потребителей:

- служебные кабинеты специалистов и помещения, участвующие в оказании муниципальной услуги, в которых осуществляется прием заявителей, должны быть

оборудованы вывесками с указанием номера кабинета и фамилии, имени, отчества и должности специалиста, ведущего прием;

- места для приема Потребителей оборудуются стульями и столами, оснащаются канцелярскими принадлежностями для обеспечения возможности оформления документов.

Требования к местам для ожидания:

- места для ожидания в очереди оборудуются стульями и (или) кресельными секциями;

- места для ожидания находятся в холле или ином специально приспособленном помещении;

- в здании, где организуется прием Потребителей, предусматриваются места общественного пользования (туалеты) и места для хранения верхней одежды.

Требования к местам для информирования Потребителей:

- оборудуются визуальной, текстовой информацией, размещаемой на информационном стенде, с учетом обеспечения беспрепятственного доступа к ним инвалидов;

- оборудуются стульями и столами для возможности оформления документов;

- информационный стенд, столы размещаются в местах, обеспечивающих свободный доступ к ним.

Порядок взаимодействия сотрудников Учреждения с Потребителями.

Для получения информации о муниципальной услуге, процедуре ее оказания, о ходе оказания муниципальной услуги заинтересованные лица вправе обращаться:

- в устной форме лично или по телефону к специалистам Учреждения;

- в письменной или в электронной форме направить обращение в адрес Учреждения.

При ответах на телефонные звонки и обращения Потребителей лично специалисты Учреждения подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании Учреждения. При невозможности специалиста, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы обратившемуся лицу сообщается телефонный номер, по которому можно получить интересующую его информацию.

Устное информирование обратившегося лица осуществляется не более 15 минут. В случае если для подготовки ответа требуется продолжительное время, специалист, осуществляющий устное информирование, предлагает направить обращение о предоставлении письменной информации по вопросам оказания муниципальной услуги, либо назначает другое удобное для заинтересованного лица время для устного информирования.

Письменное информирование по вопросам оказания муниципальной услуги осуществляется при получении обращения от заинтересованного лица о предоставлении письменной информации по вопросам оказания муниципальной услуги. Ответ на обращение дается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения в Учреждении. Письменный ответ на обращение, содержащий фамилию и номер телефона исполнителя, подписывается руководителем Учреждения, либо уполномоченным им лицом и направляется по почтовому адресу, либо на адрес электронной почты, указанный в обращении. В случае если в обращении о предоставлении письменной информации не указаны фамилия лица, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

Специалисты, ответственные за рассмотрение обращения заинтересованного лица, обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, готовят письменный ответ по существу поставленных вопросов.

3.1.3 Требования к кадровому обеспечению Учреждения.

Каждый специалист Учреждения должен иметь соответствующее занимаемой должности образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладать знаниями и опытом, необходимыми для исполнения возложенных на него обязанностей. У специалистов каждой категории должны быть должностные инструкции, устанавливающие их права и обязанности.

Наряду с соответствующей квалификацией и профессионализмом все сотрудники Учреждения должны обладать высокими моральными качествами, чувством ответственности. При оказании муниципальной услуги сотрудники Учреждения должны проявлять к потребителям максимальную вежливость, внимание, выдержку, предусмотрительность и терпение.

3.1.3 Порядок размещения в сети «Интернет» и обновления информации об Учреждении, в том числе содержание и форма ее представления, устанавливается законодательством Российской Федерации.

3.1.4 Порядок осуществления контроля за оказанием Муниципальной услуги.

Проверка соответствия деятельности Учреждения требованиям Стандарта осуществляется посредством процедур внутреннего и внешнего контроля.

Внутренний контроль осуществляет руководитель Учреждения, его заместитель. Система контроля должна охватывать этапы планирования, работы с потребителями Муниципальной услуги, оформления результатов контроля, выработку и реализацию мероприятий по устранению выявленных недостатков.

3.1.5. Внешний контроль осуществляет Учредитель, также контроль по направлениям осуществляют органы по надзору в сфере образования, обеспечения санитарно-эпидемиологического благополучия населения, защиты прав потребителей и потребительского рынка, органы государственной противопожарной службы и другие органы.

3.1.6 Учредитель осуществляет внешний контроль за деятельностью образовательных учреждений в части соблюдения качества муниципальной услуги путем:

- проведения мониторинга основных показателей работы за определенный период;
- анализа обращений и жалоб граждан в администрацию Чунского округа, управление образования, проведения по фактам обращения служебных расследований с привлечением соответствующих специалистов по выявленным нарушениям;
- проведения контрольных мероприятий.

Раздел 4. Порядок обжалования нарушения требований Стандарта качества оказания муниципальной услуги

4.1. Обжаловать нарушение требований настоящего Стандарта может любое лицо, являющееся получателем Муниципальной услуги и другие лица в соответствии с действующим законодательством.

Жалобы подлежат обязательной регистрации.

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

- указать на нарушение требований Стандарта работнику Учреждения, оказывающему Муниципальную услугу;
- обратиться с жалобой на нарушение требований Стандарта к руководителю Учреждения (в его отсутствии - к исполняющему обязанности руководителя учреждения);
- обратиться с жалобой на нарушение требований Стандарта в управление образования.

4.3. Указание на нарушение требований Стандарта работнику, непосредственно оказывающему Муниципальную услугу.

4.3.1. При выявлении нарушения требований, установленных настоящим Стандартом, заявитель вправе указать на это работнику Учреждения, с целью незамедлительного устранения нарушений и (или) получения извинений в случае, когда нарушение требований Стандарта было допущено непосредственно по отношению к заявителю (лицу, которое он представляет).

4.3.2. При невозможности, отказе или неспособности работника Учреждения устранить допущенное нарушение требований Стандарта и (или) принести извинения заявитель может использовать иные способы обжалования.

4.4. Жалоба на нарушение требований Стандарта директору Учреждения (в его отсутствие - исполняющему обязанности директора учреждения).

4.4.1. Руководитель Учреждения (в его отсутствие - исполняющий обязанности директора учреждения) при приеме жалобы заявителя может совершить одно из следующих действий:

- принять меры по установлению факта нарушения требований Стандарта и удовлетворению требований заявителя;
- аргументировано отказать заявителю в удовлетворении его требований в случае несоответствия предъявляемых требований требованиям Стандарта и предоставить заявителю официальный ответ в письменной форме в сроки, установленные законодательством.

4.4.2. В случае подтверждения факта нарушения требований Стандарта, руководитель Учреждения (в его отсутствие - исполняющий обязанности директора учреждения) приносит от имени Учреждения извинения заявителю за имевший место факт нарушения требований Стандарта.

4.5. Подача и рассмотрение жалобы в администрацию Чунского округа, управление образования, государственный орган или должностному лицу, осуществляется в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

При выявлении нарушения требований, установленных настоящим Стандартом, заявитель может обратиться с жалобой на допущенное нарушение в управление образования на имя начальника управления образования, ответственного за организацию оказания Муниципальной услуги.

Раздел 5. Ответственность за нарушение требований

5.1. К ответственности за нарушение требований Стандарта может быть привлечен руководитель Учреждения по результатам установления имевшего место факта нарушения требований Стандарта в результате проверочных действий управления образования или судебного решения.

5.2. При нарушении требований Стандарта к руководителю Учреждения применяются установленные действующим законодательством меры ответственности.