

**АДМИНИСТРАЦИЯ НОЛИНСКОГО РАЙОНА**

**КИРОВСКОЙ ОБЛАСТИ**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

04.12.2013 № 1368

**г. Нолинск**

**Об утверждении стандартов качества предоставления**

**муниципальных услуг**

В целях реализации статьи 69.2 Бюджетного кодекса Российской Федерации, администрация Нолинского района ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить стандарт "Качество предоставления муниципальных услуг в области образования". Прилагается.

2. Утвердить стандарт качества «Ведение бюджетного учёта и отчётности в учреждениях образования Нолинского района на основе договоров, заключенных с руководителями образовательных учреждений». Прилагается.

3. Утвердить стандарт «Качество предоставления муниципальных услуг в области культуры и искусства». Прилагается.

4. Утвердить стандарт «Качество предоставления муниципальной услуги по техническому обеспечению качественного и своевременного оказания муниципальных услуг и решения вопросов, находящихся в компетенции органов местного самоуправления Нолинского муниципального района» . Прилагается.

5. Отраслевым управлениям, отделам администрации Нолинского района, главным распорядителям бюджетных средств, довести данное Постановление до подведомственных учреждений и обеспечить контроль за соблюдением подведомственными организациями и учреждениями требований, установленных в стандартах качества предоставления муниципальных услуг, оказываемых за счёт средств бюджета муниципального образования Нолинский муниципальный район.

6. Считать утратившим силу постановление администрации Нолинского муниципального района от 12.09.2012 № 979 «Об утверждении стандартов качества предоставления бюджетных услуг».

7. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы администрации района, начальника управления экономики и муниципальной собственности Чертищеву А.С.

Глава администрации

Нолинского района Н.Г. Малышев

Разослать: в дело, отдел экономики, финансовое управление, отдел образования, бухгалтерия администрации, ХРГ, Коробейниковой Н.А.

УТВЕРЖДЕНО:

постановлением

администрации Нолинского района

Кировской области

04.12.2013 № 1368

СТАНДАРТ КАЧЕСТВА

ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В ОБЛАСТИ ОБРАЗОВАНИЯ

1. Область применения

1.1. Стандарт "Качество предоставления муниципальных услуг в области образования" (далее - стандарт) распространяется на услуги в области образования, предоставляемые населению муниципальными учреждениями образования, является основой объективной оценки муниципальной системы образования и устанавливает основные положения, определяющие качество услуг в области образования, финансируемых из бюджета муниципального района.

К муниципальным услугам, на которые утверждается стандарт "Качество предоставления муниципальных услуг в области образования", относятся:

- предоставление общедоступного бесплатного дошкольного образования детям в дошкольных учреждениях ;

- предоставление общедоступного и бесплатного начального общего, основного общего, среднего общего образования в общеобразовательных школах ;

- предоставление общедоступного и бесплатного начального общего, основного общего, среднего общего образования в специальных (коррекционных) школах-интернатах;

- предоставление дополнительного образования детям в учреждениях дополнительного образования;

- обеспечение содержания и воспитания в учреждениях для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей.

- предоставление муниципальной услуги по присмотру и уходу за детьми в дошкольных учреждениях;

- ведение бюджетного учета и отчетности в учреждениях образования Нолинского района на основе договоров, заключенных с руководителями образовательных учреждений.

1.2. В целях настоящего стандарта применяемые понятия имеют следующие значения:

Муниципальная услуга - один из видов деятельности, осуществляемой в рамках компетенции и ответственности органов местного самоуправления, финансируемой за счет бюджета муниципального образования Нолинский муниципальный район и направленной на удовлетворение потребностей населения в реализации его законных прав и интересов в области образования;

стандарт качества предоставления муниципальных услуг - обязательство органов местного самоуправления муниципального образования Нолинский муниципальный район по обеспечению возможности получения населением бюджетных услуг в определенных объемах и определенного качества.

2. Нормативные ссылки

Стандарт регламентируется следующими нормативными актами:

Конституцией Российской Федерации;

Федеральным законом "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации" от 06.10.2003 N 131-ФЗ;

Закон Российской Федерации от 10.07.1992 № 3266-1 «Об образовании»;

Законом Кировской области "Об образовании в Кировской области" от 11.02.2003 N 133-ЗО;

Типовым положением об общеобразовательном учреждении;

Типовым положением о дошкольном образовательном учреждении;

Типовым положением об учреждении дополнительного образования.

3. Основные факторы, влияющие на качество

предоставления услуг в области образования

Основными факторами, влияющими на качество предоставления услуг в области образования, являются:

- наличие и состояние документов, в соответствии с которыми функционирует учреждение;

- условия размещения учреждения;

- укомплектованность учреждения специалистами и их квалификация;

- специальное техническое оснащение учреждения (оборудование, приборы, аппаратура и т.д.);

- состояние информации об учреждении, порядке и правилах предоставления услуг населению;

- наличие внутренней (собственной) и внешней систем контроля за деятельностью учреждения.

3.1. Документы, в соответствии с которыми функционирует учреждение:

3.1.1. Устав учреждения.

3.1.2. Лицензия на право ведения (осуществления) образовательной деятельности, свидетельство о государственной аккредитации.

3.1.3. Руководства, правила, инструкции, штатное расписание, правила внутреннего распорядка, методики, которые должны регламентировать процесс предоставления услуг, определять методы (способы) их предоставления и контроля, а также предусматривать меры совершенствования работы учреждения.

3.1.4. Эксплуатационные документы на имеющееся в учреждении оборудование, приборы и аппаратуру, которые должны способствовать обеспечению их нормальной и безопасной деятельности.

3.1.5. Государственные стандарты и стандарт в области образования, которые должны составлять нормативную основу практической работы учреждения в соответствующей сфере образования.

В учреждении следует осуществлять постоянный пересмотр документов, подразумевающий включение в них необходимых изменений и изъятие из обращения устаревших.

3.2. Условия размещения учреждения.

3.2.1. Учреждение и его структурные подразделения должны быть размещены в специально предназначенных зданиях и помещениях, доступных для населения. Помещения должны быть обеспечены всеми средствами коммунально-бытового обслуживания и оснащены телефонной связью.

3.2.2. По размерам и состоянию помещения должны отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил, правил противопожарной безопасности, безопасности труда и быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг (не соответствующей санитарным нормам температуры и влажности воздуха, запыленности, загрязненности, шума, вибрации и т.д.).

3.3. Специальное и техническое оснащение учреждения.

3.3.1. Каждое учреждение должно быть оснащено специальным и табельным оборудованием, аппаратурой и приборами, отвечающими требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов и обеспечивающими надлежащее качество предоставляемых услуг соответствующих видов.

3.3.2. Специальное оборудование, приборы и аппаратуру следует использовать строго по назначению в соответствии с эксплуатационными документами, содержать в технически исправном состоянии, которое следует систематически проверять.

3.3.3. Неисправное специальное оборудование, приборы и аппаратура, дающие при работе сомнительные результаты, должны быть изъяты из эксплуатации, заменены или отремонтированы (если они подлежат ремонту), а пригодность отремонтированных должна быть подтверждена их проверкой.

3.4. Укомплектованность учреждения специалистами и их квалификация.

3.4.1. Учреждение должно располагать необходимым числом специалистов в соответствии со штатным расписанием.

3.4.2. Каждый специалист должен иметь соответствующее образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладать знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных на него обязанностей. Квалификацию специалистов следует поддерживать на высоком уровне постоянной (периодической) учебой на курсах переподготовки и повышения квалификации или иными действенными способами.

3.4.3. У специалистов каждой категории должны быть должностные инструкции, устанавливающие их обязанности и права.

3.4.4. Все специалисты учреждения должны быть аттестованы в установленном порядке.

3.4.5. Наряду с соответствующей квалификацией и профессионализмом все сотрудники учреждения должны обладать высокими моральными качествами, чувством ответственности.

3.4.6. При оказании услуг работники учреждения должны проявлять к населению максимальную вежливость, внимание, выдержку, предусмотрительность, терпение.

3.5. Состояние информации об учреждении, порядок и правила предоставления услуг населению.

В соответствии с требованиями Закона Российской Федерации от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей":

- учреждение обязано довести до сведения граждан свое наименование и местонахождение. Данная информация должна быть предоставлена любым способом, предусмотренным законодательством Российской Федерации и обеспечивающим ее доступность для населения;

- клиент вправе потребовать предоставления необходимой и достоверной информации о выполняемых услугах, обеспечивающей их компетентный выбор.

В состав информации об услугах в обязательном порядке должны быть включены:

- перечень основных услуг, предоставляемых учреждением;

- характеристика услуги, область ее предоставления и затраты времени на предоставление;

- наименования государственных стандартов, требованиям которых должны соответствовать услуги (в случае наличия таковых);

- взаимосвязь между качеством услуги, условиями ее предоставления и стоимостью (для полностью или частично оплачиваемой услуги);

- возможность влияния заказчиков на качество услуги;

- адекватные и легкодоступные средства для эффективного общения работников учреждения с клиентами;

- возможность получения оценки качества услуги со стороны клиента;

- установление взаимосвязи между предложенной услугой и реальными потребностями клиента;

- правила и условия эффективного и безопасного предоставления услуг;

- гарантийные обязательства учреждения - исполнителя услуг;

- ежегодный публичный доклад о состоянии и результатах деятельности учреждения.

3.6. Наличие внутренней (собственной) и внешней систем (служб) контроля за деятельностью учреждения.

3.6.1. Учреждения должны иметь документально оформленную внутреннюю (собственную) систему (службу) контроля за деятельностью подразделений и сотрудников с целью определения соответствия государственным и настоящему стандартам, другим нормативным документам в области образования. Эта система контроля должна охватывать этапы планирования, работы с заказчиками (учащимися, воспитанниками, их родителями (законными представителями), государством и обществом), оформления результатов контроля, выработки и реализации мероприятий по устранению выявленных недостатков.

3.6.2. Внешняя система контроля должна включать в себя контроль, который осуществляет департамент образования и его структурные подразделения в соответствии с Порядком оценки соответствия качества фактически предоставляемых бюджетных услуг стандартам качества, утвержденным решением Нолинской районной Думы.

Работа учреждений по предоставлению услуг в области образования должна быть направлена на полное удовлетворение нужд клиентов, непрерывное повышение качества услуг.

Руководитель учреждения несет полную ответственность за качество оказания услуг. Он должен четко определить полномочия, ответственность и взаимодействие всего персонала учреждения, осуществлять контроль за деятельностью, влияющей на качество услуг.

3.6.3. При оценке качества услуги используются следующие критерии:

- полнота предоставления услуги в соответствии с установленными требованиями ее предоставления;

- результативность (эффективность) предоставления услуги, оцениваемая различными методами (в том числе путем проведения опросов).

УТВЕРЖДЕНО:

постановлением

администрации Нолинского района

Кировской области

04.12.2013 № 1368

**Стандарт качества**

**предоставления муниципальной услуги по предоставлению общедоступного бесплатного дошкольного образования детям в дошкольных учреждениях**

Содержание дошкольного образования должно быть направлено на решение задач воспитания детей дошкольного возраста, охраны и укрепления их физического и психического здоровья, развития индивидуальных способностей и необходимой коррекции нарушений развития этих детей.

Содержание дошкольной ступени образования должно быть дифференцировано по следующим направлениям развития: физическое, познавательно-речевое, социально-личностное, художественно-эстетическое - и обеспечивать преемственность дошкольного и начального общего образования.

Получение гражданином (воспитанником) дошкольного образования должно быть направлено на создание основы физического, нравственного и интеллектуального развития ребенка в дошкольном возрасте и подготовку его к школьному обучению.

Возможность получения гражданами дошкольного образования не должна зависеть от пола, расы, национальности, языка, происхождения, места жительства, отношения к религии, убеждений, принадлежности к общественным организациям (объединениям), возраста, состояния здоровья, социального, имущественного положения.

Получение гражданами дошкольного образования должно быть общедоступным и бесплатным.

Воспитание и обучение в дошкольных образовательных учреждениях должно вестись на родном языке. Вместе с тем гражданам должно предоставляться право выбора языка обучения. Язык (языки), на котором осуществляется воспитание и обучение в дошкольном образовательном учреждении, должен быть определен учредителем (учредителями) дошкольного образовательного учреждения и (или) уставом дошкольного образовательного учреждения.

Содержание дошкольного образования в конкретном дошкольном образовательном учреждении должно определяться образовательной программой (образовательными программами), разрабатываемой, принимаемой и реализуемой этим дошкольным образовательным учреждением самостоятельно на основе государственных образовательных стандартов либо имеющей гриф Министерства образования РФ. Программы должны быть составлены с учетом возрастных и психофизических возможностей воспитанников.

Целостность педагогического процесса в дошкольном образовательном учреждении обеспечивается путем применения комплексной программы или набора парциальных программ.

Образовательные программы должны строиться на принципах личностно-ориентированного взаимодействия взрослых с воспитанниками и с учетом специфических для детей дошкольного возраста видов деятельности (игр, конструирования, экспериментирования, изобразительной, музыкальной, театральной деятельности и др.).

Содержание комплексной образовательной программы (или набора парциальных программ) должно включать развитие речи ребенка, его знакомство с основами естественно-научных знаний, физическое, художественно-эстетическое развитие.

Программы должны предусматривать организацию детской жизни в трех формах:

- занятия как специально организованная форма обучения;

- нерегламентированные виды деятельности;

- свободное время, предусмотренное для воспитания, в течение дня.

Программы должны включать требования к предметно-пространственной организации среды развития ребенка.

Организация образовательного процесса в дошкольном образовательном учреждении должна быть регламентирована учебным планом (разбивкой содержания образовательной программы по направлениям), годовым календарным воспитательно-образовательным планом к расписаниям занятий, разрабатываемыми, утвержденными дошкольными образовательными учреждениями самостоятельно на основании комплексных (парциальных) программ, разрабатываемых государственными органами. Учебная нагрузка, режим занятий воспитанников должны определяться уставом дошкольного образовательного учреждения на основе рекомендаций, согласованных с органами государственного эпидемиологического надзора.

Родителям (законным представителям) воспитанников должна быть обеспечена возможность ознакомления с ходом и содержанием образовательного процесса, а также с успехами воспитания и обучения их детей.

Уровень подготовки выпускников дошкольного образования учреждений должен соответствовать государственным и муниципальным дошкольным образовательным стандартам и давать возможность получения образования на следующем уровне.

Дошкольное образовательное учреждение должно осуществлять индивидуальный учет результатов освоения воспитанниками образовательных программ, а также хранение их на бумажных и (или) электронных носителях в порядке, утвержденном органом управления образования.

Порядок приема воспитанников в дошкольные образовательные учреждения должен быть доведен до сведения их родителей (законных представителей), определяться учредителем и закрепляться в уставе дошкольного образовательного учреждения. Порядок приема должен обеспечить прием граждан, которые проживают на данной территории и имеют право на получение дошкольного образования. При приеме воспитанника в дошкольное образовательное учреждение последнее обязано ознакомить его родителей (законных представителей) с уставом дошкольного образовательного учреждения, лицензией на право ведения образовательной деятельности и другими документами, регламентирующими организацию образовательного процесса.

Воспитанники, обучающиеся на ступени дошкольного образования и с трудом осваивающие образовательную программу, по усмотрению их родителей (законных представителей) и медицинским показаниям оставляются на следующий год.

Освоение образовательных программ должно завершиться определением общих базовых достижений ребенка на границе дошкольного и школьного обучения.

Права и обязанности воспитанников дошкольного образовательного учреждения должны быть определены уставом данного дошкольного образовательного учреждения и иными предусмотренными этим уставом локальными актами. Родители (законные представители) воспитанников должны быть с ними ознакомлены.

Медицинское обслуживание воспитанников дошкольного образовательного учреждения должно обеспечиваться штатным или специально закрепленным органами здравоохранения медицинским персоналом, который наряду с администрацией несет ответственность за здоровье и физическое развитие детей, проведение лечебно-профилактических мероприятий, соблюдение санитарно-гигиенических норм, режим и качество питания. Питание должно быть полноценным, приготовленным из доброкачественных продуктов, соответствовать установленным нормам питания.

Педагогические работники должны иметь образовательный ценз, который определяется типовыми положениями об образовательных учреждениях соответствующих типа и видов. К педагогической деятельности в дошкольном образовательном учреждении не допускаются лица, которым она запрещена приговором суда или по медицинским показаниям, а также лица, имеющие неснятую или непогашенную судимость за умышленные тяжкие и особо тяжкие преступления, предусмотренные Уголовным кодексом РФ.

Дошкольные образовательные учреждения по договорам и совместно с другими образовательными учреждениями, организациями могут вести подготовку воспитанников в качестве дополнительных (в том числе платных) образовательных услуг при наличии соответствующей лицензии (разрешения) на указанные виды деятельности. Дополнительные образовательные и оздоровительные услуги должны проводиться только с согласия родителей (законных представителей) воспитанников.

Объем услуг по организации предоставления общедоступного бесплатного дошкольного образования оценивается количеством детей в дошкольных учреждениях за год.

УТВЕРЖДЕНО:

постановлением

администрации Нолинского района

Кировской области

04.12.2013 № 1368

**Стандарт качества**

**предоставления муниципальной услуги**

**по присмотру и уходу за детьми в дошкольных учреждениях**

Услуга предоставляется с момента зачисления в учреждение дошкольного образования на период действия договора между заявителем и учреждением.

За присмотр и уход за детьми в ОУ взимается плата в размере, установленном постановлением администрации Нолинского муниципального района.

В родительскую плату за присмотр и уход за ребенком не включаются расходы на реализацию образовательной программы дошкольного образования, а также расходы на содержание недвижимого имущества муниципальных образовательных организаций, реализующих образовательную программу дошкольного образования.

Требования к процессу оказания муниципальной услуги

Требования к размещению и режиму работы организаций, оказывающих муниципальную услугу:

Организации, оказывающие муниципальную услугу, должны быть размещены в специально предназначенных зданиях и помещениях, доступных для населения. Помещения должны быть обеспечены всеми средствами коммунально-бытового обслуживания и оснащены телефонной связью.

По размерам и состоянию помещения должны отвечать принятым требованиям СанПиНа, правилам противопожарной безопасности, и должны быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг (повышенной/пониженной температуры, влажности воздуха, запыленности, загрязненности, шума, вибрации и т.д.).

Режим работы ОУ определяется Уставом или иным документом, регламентирующим работу учреждения.

Требования к специальному и техническому оснащению ОУ

Каждое учреждение должно быть оснащено необходимым оборудованием, отвечающим требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов и обеспечивающими надлежащее качество предоставляемых услуг.

Оборудование должно использоваться строго по назначению в соответствии с эксплуатационными документами, содержаться в технически исправном состоянии. Пригодность к эксплуатации специального оборудования, приборов и аппаратуры подтверждается проверкой.

Периодичность проверки оборудования определяется его эксплуатационными документами, либо (при отсутствии четкого указания данного параметра в эксплуатационных документах) документом, регламентирующим работу учреждения.

Неисправное оборудование должно быть заменено, отремонтировано (если они подлежат ремонту) или изъято из эксплуатации. Пригодность к эксплуатации отремонтированного оборудования подтверждается проверкой.

Требования к укомплектованности ОУ специалистами и их квалификации

Учреждение должно располагать необходимым количеством специалистов в соответствии со штатным расписанием.

Каждый специалист должен иметь соответствующее образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладать знаниями и практикой, необходимыми для выполнения возложенных на него обязанностей.

Всем педагогическим работникам учреждения должны быть созданы условия для аттестации согласно требованиям действующего законодательства.

Наряду с соответствующей квалификацией и профессионализмом все сотрудники ОУ должны обладать высокими моральными качествами, чувством ответственности. При оказании услуг работники учреждения должны проявлять максимальную вежливость, внимание, выдержку, предусмотрительность, терпение.

Медицинское обслуживание детей должно обеспечиваться специально закрепленным органами здравоохранения за дошкольным образовательным учреждением медицинским персоналом, который, наряду с руководством ОУ, медицинскими работниками ОУ несет ответственность за здоровье и физическое развитие детей, проведение лечебно-профилактических мероприятий, соблюдение санитарно-гигиенических норм, контроль режима и качества питания.

В ОУ должно быть помещение для работы медицинского персонала. Медицинский персонал должен проводить лечебно-профилактические и оздоровительные мероприятия, обеспечить соблюдение санитарно-гигиенического и противоэпидемиологического режима, оказание первой доврачебной помощи в случае необходимости.

Требования к технологии оказания услуги в сфере дошкольного образования:

Дошкольное учреждение должно обеспечить сбалансированное питание детей по нормам, утвержденным действующим законодательством.

Требования к результатам оказания муниципальной услуги

Основными требованиями к качеству предоставляемой муниципальной услуги являются:

- охват дошкольным образованием детей дошкольного возраста;

- информационная открытость;

- отсутствие жалоб со стороны получателя муниципальной услуги;

- соответствие образовательной программы дошкольного образования федеральному государственному образовательному стандарту;

- соблюдение требований административного регламента.

Ответственность занарушение требований стандарта качества муниципальной услуги

За нарушение требований качества оказания муниципальной услуги должностные лица несут ответственность в соответствии с действующим законодательством.

УТВЕРЖДЕНО:

постановлением

администрации Нолинского района

Кировской области

04.12.2013 № 1368

**Стандарт качества**

**услуги по предоставлению общедоступного и бесплатного начального общего, основного общего, среднего общего образования в общеобразовательных школах.**

Содержание образования должно быть направлено на решение задач формирования общей культуры личности, адаптации личности к жизни в обществе, на создание основы для осознанного выбора и освоения профессиональных образовательных программ.

Получение гражданином (обучающимся) образования должно быть направлено на достижение и подтверждение им определенного образовательного ценза, который удостоверяется соответствующим документом.

Право на образование в Российской Федерации гарантируется независимо от пола, расы, национальности, языка, происхождения, имущественного, социального и должностного положения, места жительства, отношения к религии, убеждений, принадлежности к общественным объединениям, а также других обстоятельств

Получение гражданами начального общего, основного общего, среднего общего образования с федеральными государственными образовательными стандартами должно быть общедоступным и бесплатным в соответствии

В случае размещения школы в сельской местности далеко от места проживания учеников им должен быть предоставлен транспорт для проезда до близлежащего учебного заведения.

Для детей, нуждающихся в длительном лечении, учебные занятия могут проводиться образовательными организациями на дому или в лечебных учреждениях.

Преподавание в школах должно вестись на родном языке. Вместе с тем гражданам должно предоставляться право выбора языка обучения. Язык (языки), на котором осуществляется обучение и воспитание в образовательной организации, должен быть определен учредителем образовательной организацией и уставом образовательной организации.

Содержание образования в конкретной образовательной организации должно определяться образовательной программой (образовательными программами), разрабатываемой, принимаемой и реализуемой этой образовательной организацией самостоятельно в соответствии с федеральными государственными образовательными стандартами и с учетом соответствующих примерных основных образовательных программам. Программы должны быть составлены с учетом возрастных и психофизических возможностей учащихся.

В учебном заведении должны разрабатываться и проводиться оптимальные для каждого ребенка мероприятия, необходимые для его социально-средовой ориентации, социально-бытовой ориентации, повышения его интеллектуального уровня.

Организация образовательного процесса в образовательном учреждении должна быть регламентирована учебным планом (разбивкой содержания образовательной программы по учебным курсам, по дисциплинам и по годам обучения), годовым календарным учебным графиком и расписаниями занятий, разрабатываемыми и утверждаемыми образовательным учреждением самостоятельно на основании базисных учебных планов и примерных программ курсов, дисциплин, разрабатываемых государственными органами управления образованием. Учебная нагрузка, режим занятий обучающихся, воспитанников должны определяться уставом образовательной организации на основе рекомендаций, согласованных с органами государственного эпидемиологического надзора.

Родителям (законным представителям) несовершеннолетних обучающихся, воспитанников должна быть обеспечена возможность ознакомления с ходом и содержанием образовательного процесса, а также с оценками успеваемости обучающихся.

Уровень подготовки выпускников должен соответствовать государственным и региональным образовательным стандартам и давать возможность получения образования на следующем уровне.

Образовательная организация должно осуществлять индивидуальный учет результатов освоения обучающимися образовательных программ, а также хранение в архивах данных об этих результатах на бумажных и (или) электронных носителях в порядке, утвержденном федеральным (центральным) государственным органом управления образованием.

Порядок приема граждан в образовательные организации должен быть доведен до сведения учеников, их родителей (законных представителей), определяться учредителем и закрепляться в уставе образовательной организации. Порядок приема должен обеспечивать прием всех граждан, которые проживают на данной территории и имеют право на получение образования соответствующего уровня. При приеме гражданина в образовательную организацию последнее обязано ознакомить учащихся и (или) его родителей (законных представителей) с уставом образовательной организации, лицензией на право ведения образовательной деятельности, со свидетельством о государственной аккредитации образовательной организации и другими документами, регламентирующими организацию образовательного процесса.

Обучающиеся на ступени начального общего и основного общего образования, не освоившие программу учебного года и имеющие академическую задолженность по двум и более предметам, по усмотрению их родителей (законных представителей) оставляются на повторное обучение, переводятся в классы компенсирующего обучения с меньшим числом обучающихся на одного педагогического работника образовательного учреждения или продолжают обучение в форме семейного образования.

Освоение образовательных программ основного общего, среднего общего образования должно завершаться обязательной итоговой аттестацией выпускников, по результатам которой образовательная организация в соответствии с лицензией выдает лицам, прошедшим итоговую аттестацию, документы о соответствующем образовании. Образовательные организации, имеющие государственную аккредитацию, выдают лицам, прошедшим итоговую аттестацию, документы государственного образца об уровне образования.

Права и обязанности обучающихся, воспитанников образовательной организации должны быть определены уставом данной образовательной организации и иными предусмотренными этим уставом локальными актами. Обучающиеся и их родители должны быть с ними ознакомлены.

Медицинское обслуживание обучающихся, воспитанников образовательной организации должны осуществлять органы здравоохранения. Образовательная организация обязано предоставить помещение с соответствующими условиями для работы медицинских работников.

Расписание занятий в образовательной организации должно предусматривать перерыв достаточной продолжительности для питания обучающихся, воспитанников. В образовательной организации должно быть предусмотрено помещение для питания обучающихся, воспитанников. Питание должно быть полноценным, приготовленным из доброкачественных продуктов, соответствовать установленным нормам питания.

Педагогические работники должны иметь образовательный ценз, который определяется типовыми положениями об образовательной организации соответствующих типов и видов. К педагогической деятельности в образовательной организации не допускаются лица, которым она запрещена приговором суда или по медицинским показаниям, а также лица, имеющие неснятую или непогашенную судимость за умышленные тяжкие и особо тяжкие преступления, предусмотренные Уголовным кодексом Российской Федерации и Уголовным кодексом РСФСР.

Формы образовательных программ должны быть установлены с учетом потребностей и возможностей личности. Ребенок, получающий образование в семье, вправе на любом этапе обучения при его положительной аттестации по решению родителей (законных представителей) продолжить образование в образовательной организации.

Общеобразовательные учреждения по договорам и совместно с предприятиями, учреждениями, организациями могут проводить профессиональную подготовку обучающихся в качестве дополнительных (в том числе платных) образовательных услуг при наличии соответствующей лицензии (разрешения) на указанный вид деятельности. Начальная профессиональная подготовка должна проводиться только с согласия обучающихся и их родителей (законных представителей).

УТВЕРЖДЕНО:

постановлением

администрации Нолинского района

Кировской области

04.12.2013 № 1368

**Стандарт качества**

**услуги по предоставлению общедоступного и бесплатного начального общего, основного общего, среднего общего образования**

**в специальных (коррекционных) школах-интернатах**

Содержание образования должно быть направлено на решение задач формирования общей культуры личности, адаптации личности к жизни в обществе, на создание основы для осознанного выбора и освоения профессиональных образовательных программ.

Получение гражданином (обучающимся) образования должно быть направлено на достижение и подтверждение им определенного образовательного ценза, который удостоверяется соответствующим документом.

Право на образование в Российской Федерации гарантируется независимо от пола, расы, национальности, языка, происхождения, имущественного, социального и должностного положения, места жительства, отношения к религии, убеждений, принадлежности к общественным объединениям, а также других обстоятельств

Получение гражданами начального общего, основного общего образования с государственными образовательными стандартами должно быть общедоступным и бесплатным в соответствии

В случае размещения школы в сельской местности далеко от места проживания учеников им должен быть предоставлен транспорт для проезда до близлежащего учебного заведения.

Для детей, нуждающихся в длительном лечении, учебные занятия могут проводиться образовательными организациями на дому или в лечебных учреждениях.

Преподавание в школах должно вестись на родном языке. Вместе с тем гражданам должно предоставляться право выбора языка обучения. Язык (языки), на котором осуществляется обучение и воспитание в образовательной организации, должен быть определен учредителем образовательной организацией и уставом образовательной организации.

Для обучающихся, воспитанников с ограниченными возможностями здоровья создаются специальные (коррекционные) образовательные учреждения (классы) . Для зачисления детей и подростков в специальные (коррекционные) учебные заведения (классы) необходимо представить заключение психо-медико-педагогической комиссии и получить согласие родителей.

Содержание общего образования и условия организации обучения учащихся с ограниченными возможностями здоровья определяются адаптированными образовательными программами, которые разработаны на базе основных общеобразовательных программ с учетом особенностей психофизического развития и возможностей обучающихся, воспитанников и должны обеспечивать их воспитание и обучение, социальную адаптацию и интеграцию в общество.

Специальные педагогические подходы должны обеспечить коррекцию нарушений развития, усвоение образовательных программ соответствующих уровней.

При реализации образовательных программ для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья устанавливаются специальные федеральные государственные образовательные стандарты.

В учебном заведении должны разрабатываться и проводиться оптимальные для каждого ребенка мероприятия, необходимые для его социально-средовой ориентации, социально-бытовой ориентации, повышения его интеллектуального уровня.

Организация образовательного процесса в образовательной организации должна быть регламентирована учебным планом (разбивкой содержания образовательной программы по учебным курсам, по дисциплинам и по годам обучения), годовым календарным учебным графиком и расписаниями занятий, разрабатываемыми и утверждаемыми образовательным учреждением самостоятельно на основании базисных учебных планов и примерных программ курсов, дисциплин, разрабатываемых государственными органами управления образованием. Учебная нагрузка, режим занятий обучающихся, воспитанников должны определяться уставом образовательной организации на основе рекомендаций, согласованных с органами государственного эпидемиологического надзора.

Родителям (законным представителям) несовершеннолетних обучающихся, воспитанников должна быть обеспечена возможность ознакомления с ходом и содержанием образовательного процесса, а также с оценками успеваемости обучающихся.

В специальных (коррекционных) образовательных учреждениях по желанию родителей (законным представителям) должна быть оказана квалифицированная консультативная помощь в проведении мероприятий по социально-медицинской реабилитации детей.

Уровень подготовки выпускников должен соответствовать государственным и региональным образовательным стандартам и давать возможность получения образования на следующем уровне.

Образовательная организация должно осуществлять индивидуальный учет результатов освоения обучающимися образовательных программ, а также хранение в архивах данных об этих результатах на бумажных и (или) электронных носителях в порядке, утвержденном федеральным (центральным) государственным органом управления образованием.

Порядок приема граждан в образовательные организации должен быть доведен до сведения учеников, их родителей (законных представителей), определяться учредителем и закрепляться в уставе образовательной организации. При приеме гражданина в образовательную организацию последнее обязано ознакомить учащихся и (или) его родителей (законных представителей) с уставом образовательной организации, лицензией на правоведения образовательной деятельности, со свидетельством о государственной аккредитации образовательной организации и другими документами, регламентирующими организацию образовательного процесса.

Обучающиеся на ступени начального общего и основного общего образования, не освоившие программу учебного года и имеющие академическую задолженность по двум и более предметам, по усмотрению их родителей (законных представителей) оставляются на повторное обучение или продолжают обучение в форме семейного образования.

Освоение адаптированных образовательных программ основного общего образования должно завершаться обязательной итоговой аттестацией выпускников, по результатам которой образовательная организация в соответствии с лицензией выдает лицам, прошедшим итоговую аттестацию, документы о соответствующем образовании. Образовательная организация, имеющая государственную аккредитацию, выдает лицам, прошедшим итоговую аттестацию, документы государственного образца об уровне образования.

Права и обязанности обучающихся, воспитанников образовательной организации должны быть определены уставом данной образовательной организации и иными предусмотренными этим уставом локальными актами. Обучающиеся и их родители должны быть с ними ознакомлены.

Медицинское обслуживание обучающихся, воспитанников образовательной организации должны осуществлять органы здравоохранения. Образовательная организация обязано предоставить помещение с соответствующими условиями для работы медицинских работников. В специальных (коррекционных) образовательных учреждениях медицинские процедуры, назначенные для улучшения и поддержания состояния здоровья учащихся, должны проводиться квалифицированным персоналом в точном соответствии с медицинскими показаниями.

Расписание занятий в образовательной организации должно предусматривать перерыв достаточной продолжительности для питания обучающихся, воспитанников. В образовательном учреждении должно быть предусмотрено помещение для питания обучающихся, воспитанников. Питание должно быть полноценным, приготовленным из доброкачественных продуктов, соответствовать установленным нормам питания.

Педагогические работники должны иметь образовательный ценз, который определяется типовыми положениями об образовательной организации соответствующих типов и видов. К педагогической деятельности в образовательной организации не допускаются лица, которым она запрещена приговором суда или по медицинским показаниям, а также лица, имеющие неснятую или непогашенную судимость за умышленные тяжкие и особо тяжкие преступления, предусмотренные Уголовным кодексом Российской Федерации и Уголовным кодексом РСФСР.

Формы образовательных программ должны быть установлены с учетом потребностей и возможностей личности. Ребенок, получающий образование в семье, вправе на любом этапе обучения при его положительной аттестации по решению родителей (законных представителей) продолжить образование в образовательном учреждении.

Общеобразовательные учреждения по договорам и совместно с предприятиями, учреждениями, организациями могут проводить профессиональную подготовку обучающихся в качестве дополнительных (в том числе платных) образовательных услуг при наличии соответствующей лицензии (разрешения) на указанный вид деятельности. Начальная профессиональная подготовка должна проводиться только с согласия обучающихся и их родителей (законных представителей).

УТВЕРЖДЕНО:

постановлением

администрации Нолинского района

Кировской области

04.12.2013 № 1368

**Стандарт качества**

**предоставления дополнительного образования детям в учреждениях дополнительного образования**

Дополнительные образовательные программы реализуются в целях всестороннего удовлетворения образовательных потребностей граждан, общества, государства.

К дополнительным образовательным программам относятся образовательные программы различной направленности, реализуемые:

в общеобразовательных учреждениях за пределами определяющих их статус основных образовательных программ;

в образовательных учреждениях дополнительного образования (в учреждениях повышения квалификации, на курсах, в центрах профессиональной ориентации, музыкальных и художественных школах, школах искусств, домах детского творчества, на станциях юных техников, станциях юных натуралистов и в иных учреждениях, имеющих соответствующие лицензии);

посредством индивидуальной педагогической деятельности.

Количество учреждений, предоставляющих услуги дополнительного образования детям, должно обеспечивать местами всех желающих заниматься в них.

Учреждения, оказывающие услуги по предоставлению дополнительного образования детям, должны способствовать развитию их способностей, самореализации личности.

Учреждения должны предоставлять широкий спектр программ дополнительного образования, позволяющий по возможности удовлетворить потребности всех желающих.

Для особо одаренных детей могут создаваться программы индивидуального обучения.

Для более успешной самореализации личности должны организовываться выставки, соревнования, концерты, конкурсы, интеллектуальные марафоны, олимпиады и т.д.

Услуги по организации физкультурно-оздоровительных мероприятий должны обеспечивать создание условий для развития массовых и индивидуальных форм физкультурно-оздоровительной и спортивной работы с детьми дошкольного возраста и с обучающимися в образовательных учреждениях, в том числе с детьми-инвалидами, для профилактики заболеваний и укрепления их здоровья.

Создание условий для увеличения количества детско-юношеских спортивных школ всех видов и типов, клубов, детских и молодежных спортивно-оздоровительных лагерей, врачебно-физкультурных центров и укрепление их материально-технической базы должно способствовать подготовке спортивного резерва, спортсменов высокого класса для сборных команд Российской Федерации по различным видам спорта, а также занятиям в этих учреждениях всех желающих.

Организация физкультурно-оздоровительных мероприятий, проводимых детскими и молодежными физкультурно-оздоровительными центрами и лагерями, должна осуществляться в соответствии с разработанными программами развития физической культуры и спорта в Кировской области и Нолинском районе, а также календарными планами физкультурно-оздоровительных и спортивно-массовых мероприятий.

Обеспечение бесплатной спортивной формой и обувью детей из малообеспеченных семей, детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, должно способствовать привлечению этого контингента к занятию физической культурой и спортом.

Учреждения, оказывающие услуги по организации и проведению физкультурно-оздоровительных мероприятий, должны самостоятельно с учетом своих уставов, местных условий и интересов обучающихся определять формы занятий физической культурой и средства физического воспитания, виды спорта и двигательной активности, методы и продолжительность учебных занятий на основе федеральных государственных образовательных стандартов и нормативов физической подготовленности.

Обучение воспитанников, имеющих отклонения в физическом развитии, должно осуществляться в рамках рекомендованной индивидуальной программы реабилитации.

Учреждения, оказывающие услуги по организации физкультурно-оздоровительных мероприятий, должны иметь возможность оказания медицинской помощи, а также регулярного проведения медосмотров.

Уровень и качество преподавания должны соответствовать государственным стандартам дополнительного образования и давать возможность продолжения образования по выбранному направлению.

Объем услуг по организации предоставления дополнительного образования детям оценивается количеством обучающихся за год.

УТВЕРЖДЕНО:

постановлением

администрации Нолинского района

Кировской области

04.12.2013 № 1368

**Стандарт качества**

**предоставления муниципальной услуги по обеспечению содержания и воспитания в учреждениях для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей**

В своей деятельности учреждение руководствуется федеральными законами, указами и распоряжениями Президента Российской Федерации, постановлениями и распоряжениями Правительства Российской Федерации, международными актами в области защиты прав ребенка, решениями соответствующего органа управления образованием, Типовым положением об образовательном учреждении для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, [Типовым положением](http://www.bestpravo.ru/federalnoje/dg-postanovlenija/y0w.htm) об общеобразовательном учреждении.

Создание благоприятных условий, приближенных к домашним, способствующих умственному, эмоциональному и физическому развитию личности; обеспечение коррекции нарушений развития, социальной защиты, медико-психолого-педагогической реабилитации и социальной адаптации воспитанников; освоение образовательных программ, обучение и воспитание в интересах личности, общества и государства; обеспечение охраны и укрепления здоровья воспитанников; охрана прав и интересов воспитанников.

Содержание и обучение воспитанников в учреждении осуществляются на основе полного государственного обеспечения. Деятельность учреждения строится на принципах демократии, гуманизма, общедоступности, приоритета общечеловеческих ценностей, гражданственности, свободного развития личности, защиты прав и интересов воспитанников.

Организация обучения и воспитания в учреждении строится с учетом индивидуальных особенностей воспитанников в соответствии с учебно-воспитательным планом, разрабатываемым учреждением самостоятельно, и регламентируется расписанием занятий.

Режим дня, обеспечивающий научно обоснованное сочетание обучения, труда и отдыха, составляется с учетом круглосуточного пребывания воспитанников в учреждении.

Учреждение с согласия воспитанников, по договорам и совместно с предприятиями, учреждениями и организациями может проводить профессиональную подготовку воспитанников в качестве дополнительных (в том числе платных) образовательных услуг при наличии соответствующей лицензии (разрешения) на указанный вид деятельности.

Трудовое воспитание может осуществляться в учебных мастерских, подсобных хозяйствах, на предприятиях, в учреждениях и организациях с использованием различных форм самодеятельных объединений воспитанников.

Участие воспитанников в различных формах трудовой деятельности основывается на принципе добровольности.

В учреждении не допускаются принуждение воспитанников к вступлению в общественные, общественно-политические организации (объединения), движения и партии, а также принудительное привлечение их к деятельности этих организаций и участию в агитационных кампаниях и политических акциях.

Воспитанники могут посещать клубы, секции, кружки, студии, объединения по интересам, действующие при (в) общеобразовательных учреждениях, учреждениях дополнительного образования детей при (в) иных учреждениях и организациях, а также участвовать в конкурсах, олимпиадах, выставках, смотрах и массовых мероприятиях.

УТВЕРЖДЕНО:

постановлением

администрации Нолинского района

Кировской области

04.12.2013 № 1368

**Стандарт качества**

**предоставления муниципальной услуги «Ведение бюджетного учета и отчетности в учреждениях образования Нолинского района на основе договоров, заключенных с руководителями образовательных учреждений»**

1. Область применения

1.1. Стандарт качества предоставления муниципальной услуги «Ведение бюджетного учета и отчетности в учреждениях образования Нолинского района на основе договоров, заключенных с руководителями образовательных учреждений» (далее - стандарт), распространяется на оказание бухгалтерских услуг , предоставляемых образовательным учреждениям Нолинского района и является основой объективной оценки ведения бухгалтерского учета, устанавливает основные положения, определяющие качество услуг в области бухгалтерского учета, финансируемых из бюджета Нолинского муниципального района.

1.2. В целях настоящего стандарта применяемые понятия имеют следующие значения:

бюджетная услуга «Ведение бюджетного учета и отчетности в учреждениях образования Нолинского района на основе договоров , заключенных с руководителями образовательных учреждений» - один из видов деятельности, осуществляемой в рамках компетенции и ответственности муниципального казенного учреждения "Централизованная бухгалтерия муниципального казенного учреждения "Отдел образования администрации Нолинского района Кировской области" (далее - ЦБ МКУОО) финансируемой за счет бюджета муниципального образования «Нолинский муниципальный район» и направленной на удовлетворение потребностей учреждений образования в области бухгалтерского учета в реализации их законных прав и интересов в области бухгалтерского учета в соответствии с договором оказания бухгалтерских услуг ;

стандарт качества предоставления бюджетных услуг - обязательство ЦБ МКУОО по обеспечению возможности получения населением бюджетных услуг в определенных объемах и определенного качества.

2. Нормативные ссылки

Стандарт регламентируется следующими нормативными актами:

Конституцией Российской Федерации;

Федеральным законом "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации" от 06.10.2003 N 131-ФЗ;

Закон Российской Федерации от 10.07.1992 № 3266-1 «Об образовании»;

Законом Кировской области "Об образовании в Кировской области" от 11.02.2003 N 133-ЗО;

Типовым положением об общеобразовательном учреждении;

Типовым положением о дошкольном образовательном учреждении;

Типовым положением об учреждении дополнительного образования.

3. Основные факторы, влияющие на качество

предоставления услуг в области бухгалтерского учета

Основными факторами, влияющими на качество предоставления услуг в бухгалтерского учета, являются:

- наличие и состояние документов, в соответствии с которыми функционирует учреждение;

- условия размещения учреждения;

- укомплектованность учреждения специалистами и их квалификация;

- специальное техническое оснащение учреждения (оборудование, приборы, аппаратура и т.д.);

- состояние информации об учреждении, порядке и правилах предоставления услуг населению;

- наличие внутренней (собственной) и внешней систем контроля за деятельностью учреждения.

3.1. Документы, в соответствии с которыми функционирует учреждение:

3.1.1. Устав учреждения.

3.1.2. Договор на право ведения (осуществления) бухгалтерских услуг с учреждениями образования

3.1.3. Руководства, правила, инструкции, штатное расписание, правила внутреннего распорядка, методики, которые должны регламентировать процесс предоставления услуг, определять методы (способы) их предоставления и контроля, а также предусматривать меры совершенствования работы учреждения.

3.1.4. Эксплуатационные документы на имеющееся в учреждении оборудование, приборы и аппаратуру, которые должны способствовать обеспечению их нормальной и безопасной деятельности.

3.1.5. Государственные стандарты и стандарт в области бухгалтерского учета, которые должны составлять нормативную основу практической работы учреждения в соответствующей сфере бухгалтерского учета.

В учреждении следует осуществлять постоянный пересмотр документов, подразумевающий включение в них необходимых изменений и изъятие из обращения устаревших.

3.2. Условия размещения учреждения.

3.2.1. Учреждение и его структурные подразделения должны быть размещены в специально предназначенных зданиях и помещениях, доступных для населения. Помещения должны быть обеспечены всеми средствами коммунально-бытового обслуживания и оснащены телефонной связью.

3.2.2. По размерам и состоянию помещения должны отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил, правил противопожарной безопасности, безопасности труда и быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг (не соответствующей санитарным нормам температуры и влажности воздуха, запыленности, загрязненности, шума, вибрации и т.д.).

3.3. Специальное и техническое оснащение учреждения.

3.3.1. Учреждение должно быть оснащено специальным и табельным оборудованием, аппаратурой и приборами, отвечающими требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов и обеспечивающими надлежащее качество предоставляемых услуг соответствующих видов.

3.3.2. Специальное оборудование, приборы и аппаратуру следует использовать строго по назначению в соответствии с эксплуатационными документами, содержать в технически исправном состоянии, которое следует систематически проверять.

3.3.3. Неисправное специальное оборудование, приборы и аппаратура, дающие при работе сомнительные результаты, должны быть изъяты из эксплуатации, заменены или отремонтированы (если они подлежат ремонту), а пригодность отремонтированных должна быть подтверждена их проверкой.

3.4. Укомплектованность учреждения специалистами и их квалификация.

3.4.1. Учреждение должно располагать необходимым числом специалистов в соответствии со штатным расписанием.

3.4.2. Каждый специалист должен иметь соответствующее образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладать знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных на него обязанностей. Квалификацию специалистов следует поддерживать на высоком уровне постоянной (периодической) учебой на курсах переподготовки и повышения квалификации или иными действенными способами.

3.4.3. У специалистов каждой категории должны быть должностные инструкции, устанавливающие их обязанности и права.

3.4.4. Все специалисты учреждения должны быть аттестованы в установленном порядке.

3.4.5. Наряду с соответствующей квалификацией и профессионализмом все сотрудники учреждения должны обладать высокими моральными качествами, чувством ответственности.

3.4.6. При оказании услуг работники учреждения должны проявлять к населению максимальную вежливость, внимание, выдержку, предусмотрительность, терпение.

3.5. Состояние информации об учреждении, порядок и правила предоставления услуг учреждениям образования.

В соответствии с требованиями Закона Российской Федерации от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей":

- учреждение обязано довести до сведения граждан свое наименование и местонахождение. Данная информация должна быть предоставлена любым способом, предусмотренным законодательством Российской Федерации и обеспечивающим ее доступность для населения;

- клиент вправе потребовать предоставления необходимой и достоверной информации о выполняемых услугах, обеспечивающей их компетентный выбор.

В состав информации об услугах в обязательном порядке должны быть включены:

- перечень основных услуг, предоставляемых учреждением;

- характеристика услуги, область ее предоставления и затраты времени на предоставление;

- наименования государственных стандартов, требованиям которых должны соответствовать услуги (в случае наличия таковых);

- взаимосвязь между качеством услуги, условиями ее предоставления и стоимостью (для полностью или частично оплачиваемой услуги);

- возможность влияния заказчиков на качество услуги;

- адекватные и легкодоступные средства для эффективного общения работников учреждения с клиентами;

- возможность получения оценки качества услуги со стороны клиента;

- установление взаимосвязи между предложенной услугой и реальными потребностями клиента;

- правила и условия эффективного и безопасного предоставления услуг;

- гарантийные обязательства учреждения - исполнителя услуг;

- ежегодный публичный доклад о состоянии и результатах деятельности учреждения.

3.6. Наличие внутренней (собственной) и внешней систем (служб) контроля за деятельностью учреждения.

3.6.1. Учреждения должны иметь документально оформленную внутреннюю (собственную) систему (службу) контроля за деятельностью подразделений и сотрудников с целью определения соответствия государственным и настоящему стандартам, другим нормативным документам в области бухгалтерского учета. Эта система контроля должна охватывать этапы планирования, работы с заказчиками (учреждениями образования)результатов контроля, выработки и реализации мероприятий по устранению выявленных недостатков.

3.6.2. Внешняя система контроля должна включать в себя контроль, который осуществляет департамент образования и его структурные подразделения в соответствии с Порядком оценки соответствия качества фактически предоставляемых бюджетных услуг стандартам качества, утвержденным решением Нолинской районной Думы.

Работа ЦБ МКУОО по предоставлению услуг в области бухгалтерского учета должна быть направлена на полное удовлетворение нужд клиентов, непрерывное повышение качества услуг.

Руководитель учреждения несет полную ответственность за качество оказания услуг. Он должен четко определить полномочия, ответственность и взаимодействие всего персонала учреждения, осуществлять контроль за деятельностью, влияющей на качество услуг.

3.6.3. При оценке качества услуги используются следующие критерии:

- полнота предоставления услуги в соответствии с установленными требованиями ее предоставления;

- результативность (эффективность) предоставления услуги, оцениваемая различными методами (в том числе путем проведения опросов).

4. Качество услуги

«Ведение бюджетного учета и отчетности в учреждениях образования Нолинского района на основе договоров, заключенных с руководителями образовательных учреждений**»**

Отделом осуществляется бухгалтерское обслуживание финансово - хозяйственной деятельности образовательных учреждений Нолинского района " в соответствии с Федеральным Законом от 21 ноября 1996 года № 129-ФЗ "О бухгалтерском учете" и Приказом Минфина России от 16.12.2010г. № 174-н «ОБ УТВЕРЖДЕНИИ ПЛАНА СЧЕТОВ БУХГАЛТЕРСКОГО УЧЕТА БЮДЖЕТНЫХ УЧРЕЖДЕНИЙ И ИНСТРУКЦИИ ПО ЕГО ПРИМЕНЕНИЮ».

* 1. Бухгалтерское обслуживание включает в себя ведение бухгалтерского и налогового учета и отчетности, включая открытие и ведение расчетных и других банковских счетов учреждений и операций по ним; участие в проведении инвентаризаций материальных ценностей, сдачу необходимой налоговой и статистической отчетности и иной отчетности, консультации по вопросам бухгалтерского учета, отчетности и налогообложения, а также осуществление всех иных действий, предусмотренных действующей нормативно-правовой базой, регулирующей финансово-хозяйственную деятельность образовательных учреждений.

Бухгалтерское обслуживание предусматривает закрепление конкретного сотрудника за учреждением. Ответственный сотрудник отвечает за ведение бухгалтерского учета и бухгалтерской отчетности деятельности учреждения.

Бухгалтер должен:

1.Обеспечить квалифицированное ведение бухгалтерского и налогового учета и отчетности в соответствии с действующими нормативными документами.

2.Консультировать уполномоченного представителя учреждения о возможных последствиях, осуществляемых хозяйственных операций;

3.Соблюдать конфиденциальность информации об учреждении, ставшей известной в связи с выполнением должностных обязанностей.

4.В случае задержки исполнения должностных обязанностей по причинам отсутствия необходимых документов и информации, незамедлительно уведомлять уполномоченного представителя учреждения о такой задержке.

5.Привлекать для исполнения обязанностей иных работников отдела в случае необходимости.

УТВЕРЖДЕНО:

постановлением

администрации Нолинского района

Кировской области

04.12.2013 № 1368

**Стандарт качества**

**предоставления муниципальных услуг в области культуры и искусства**

1. Область применения

Стандарт "Качество предоставления муниципальных услуг в области культуры и искусства" (далее - стандарт) распространяется на муниципальные услуги в области культуры и искусства, предоставляемые гражданам учреждениями культуры, и устанавливает основные положения, определяющие качество услуг в области культуры и искусства, оплачиваемых (финансируемых) за счет средств бюджета муниципального образования Нолинский муниципальный район.

К муниципальным услугам, на которые утверждается стандарт "Качество предоставления муниципальных услуг в области культуры и искусства", относятся:

- Предоставление дополнительного образования детям в школе искусств;

- Библиотечное обслуживание населения, комплектование и обеспечение сохранности библиотечных фондов.

2. Нормативные ссылки

Стандарт регламентируется следующими нормативными актами:

Федеральным конституционным законом от 28.06.2004 N 5-ФКЗ "О референдуме в Российской Федерации";

Законом Российской Федерации от 10.07.1992 N 3266-1 "Об образовании";

Законом Российской Федерации от 09.10.1992 N 3612-1 "Основы законодательства Российской Федерации о культуре";

Федеральным законом от 29.12.1994 N 77-ФЗ "Об обязательном экземпляре документов";

Федеральным законом от 29.12.1994 N 78-ФЗ "О библиотечном деле";

Федеральным законом от 24.11.1995 N 181-ФЗ "О социальной защите инвалидов в Российской Федерации";

Федеральным законом от 12.06.2002 N 67-ФЗ "Об основных гарантиях избирательных прав и права на участие в референдуме граждан Российской Федерации";

Федеральным законом от 25.06.2002 N 73-ФЗ "Об объектах культурного наследия (памятниках истории и культуры) народов Российской Федерации";

Федеральным законом от 10.01.2003 N 19-ФЗ "О выборах Президента Российской Федерации";

Указом Президента Российской Федерации от 27.07.1992 N 802 "О научном и информационном обеспечении проблем инвалидности и инвалидов";

постановлением Правительства Российской Федерации от 26.06.1995 N 609 "Положение об основах хозяйственной деятельности и финансирования организаций культуры и искусства";

постановлением Правительства Российской Федерации от 07.12.1996 N 1449 "О мерах по обеспечению беспрепятственного доступа инвалидов к информации и объектам социальной инфраструктуры";

постановлением Министерства труда и социального развития Российской Федерации от 03.02.1997 N 6 "Межотраслевые нормы времени на работы, выполняемые в библиотеках";

приказом Министерства культуры Российской Федерации от 22.06.1998 N 341 "О формировании государственной политики в области сохранения библиотечных фондов как части культурного наследия и информационного ресурса страны";

приказом Министерства культуры и массовых коммуникаций Российской Федерации от 28.02.2005 N 74 "Об утверждении к применению документов и коэффициентов";

Законом Кировской области от 28.08.1997 N 11-ЗО "О библиотечном деле Кировской области";

Законом Кировской области от 11.02.2003 N 133-ЗО "Об образовании в Кировской области";

Законом Кировской области от 12.05.2004 N 238-ЗО "Об обязательном экземпляре документов Кировской области";

постановлением администрации области от 01.11.1995 N 73 "Положение об основах хозяйственной деятельности и финансирования организаций культуры и искусства Кировской области";

решением Нолинской районной Думы от 18.04.2007 № 16/145 «Об утверждении Положения о деятельности Нолинского муниципального района в сфере культуры».

3. Основные факторы, влияющие на качество предоставления

муниципальных услуг в области культуры и искусства

Основными факторами, влияющими на качество предоставления муниципальных услуг (далее - услуги) в области культуры и искусства, предоставляемых гражданам, являются:

наличие и состояние документов, в соответствии с которыми функционирует учреждение;

условия размещения учреждения;

специальное техническое оснащение учреждения (оборудование, приборы, аппаратура и т.д.);

укомплектованность специалистами и их квалификация;

наличие информации об учреждении, порядке и правилах предоставления услуг гражданам;

наличие внутренней (собственной) и внешней систем контроля за деятельностью учреждения.

3.1. Документы, в соответствии с которыми функционирует учреждение:

3.1.1. Устав учреждения.

3.1.2. Руководства, правила, инструкции, методики, которые должны регламентировать процесс предоставления услуг, определять методы (способы) их предоставления и его контроля, а также предусматривать меры совершенствования работы учреждения.

3.1.3. Государственные стандарты и настоящий стандарт должны составлять нормативную основу практической работы учреждений в области культуры и искусства.

3.1.4. Прочие документы: штатное расписание, правила внутреннего трудового распорядка, руководства, инструкции, методики работы с гражданами и собственной деятельности, технический и энергетический паспорт учреждения.

3.2. Условия размещения учреждения.

3.2.1. Учреждение и его структурные подразделения должны быть размещены в специально предназначенных или приспособленных зданиях и помещениях, доступных для граждан. Помещения должны быть обеспечены всеми средствами коммунально-бытового обслуживания и оснащены телефонной связью.

3.2.2. По размерам и состоянию помещения должны отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил, противопожарной безопасности, безопасности труда и быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг (повышенной температуры воздуха, влажности воздуха, запыленности, загрязненности, шума, вибрации и т.д.).

3.3. Специальное техническое оснащение учреждения.

3.3.1. Каждое учреждение должно быть оснащено специальным оборудованием, аппаратурой и приборами, отвечающими требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов и обеспечивающими надлежащее качество предоставляемых услуг соответствующих видов.

3.3.2. Специальное оборудование, приборы и аппаратуру следует использовать строго по назначению, содержать в технически исправном состоянии.

3.3.3. Неисправное специальное оборудование, приборы и аппаратура, дающие при работе сомнительные результаты, заменяются или ремонтируются (если они подлежат ремонту), а пригодность отремонтированных должна быть подтверждена проверкой.

3.4. Укомплектованность учреждения специалистами и их квалификация.

3.4.1. Учреждение должно располагать необходимым числом специалистов в соответствии со штатным расписанием.

3.4.2. Каждый специалист должен иметь соответствующее образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладать знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных на него обязанностей. Квалификацию специалистов следует поддерживать на высоком уровне периодической учебой на курсах повышения квалификации или иными действенными способами.

3.4.3. У специалистов каждой категории должны быть должностные инструкции, устанавливающие их обязанности и права.

3.4.4. Все специалисты учреждения должны быть аттестованы в установленном порядке.

3.4.5. Наряду с соответствующей квалификацией и профессионализмом все сотрудники учреждения должны обладать высокими моральными качествами, чувством ответственности.

3.4.6. При оказании услуг работники учреждения должны проявлять к населению максимальную вежливость, внимание, терпение.

3.5. Состояние информации об учреждении, порядок и правила предоставления услуг гражданам.

В соответствии с требованиями Закона Российской Федерации от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей":

учреждение обязано довести до сведения граждан свое наименование и местонахождение. Данная информация должна быть представлена любым способом, предусмотренным законодательством Российской Федерации и обеспечивающим ее доступность для граждан;

потребитель вправе потребовать представления необходимой и достоверной информации об оказываемых услугах, обеспечивающей их компетентный выбор;

в состав информации об услугах в обязательном порядке должны быть включены:

перечень основных услуг, предоставляемых учреждением,

характеристика услуг, область их предоставления и затраты времени на их предоставление,

наименования государственных и настоящего стандартов, требованиям которых должны соответствовать услуги,

взаимосвязь между качеством услуг, условиями их предоставления и стоимостью (для полностью или частично оплачиваемых услуг),

возможность влияния граждан на качество услуг,

адекватные и легкодоступные средства для эффективного общения работников учреждения с гражданами,

возможность получения оценки качества услуг со стороны гражданина,

установление взаимосвязи между предложенными услугами и реальными потребностями граждан,

правила и условия эффективного и безопасного предоставления услуг.

3.6. Наличие внутренней (собственной) и внешней систем контроля за деятельностью учреждения.

3.6.1. Учреждения должны иметь документально оформленную внутреннюю (собственную) систему контроля за деятельностью подразделений и сотрудников с целью определения соответствия оказываемых услуг в области культуры и искусства государственным и областным стандартам, другим нормативным документам в области культуры и искусства. Эта система контроля должна охватывать этапы планирования, работы с гражданами, оформления результатов контроля, выработки и реализации мероприятий по устранению выявленных недостатков.

3.6.2. Внешняя система контроля должна включать в себя контроль, который осуществляет администрация Нолинского района и её структурные подразделения на предмет соответствия качества фактически предоставляемых муниципальных услуг стандартам качества.

Работа учреждений культуры должна быть направлена на полное удовлетворение нужд граждан, непрерывное повышение качества услуг.

Руководитель учреждения несет полную ответственность за политику в области качества услуг. Он должен обеспечить разъяснение и доведение этой политики до всех структурных подразделений и сотрудников учреждения, четко определить полномочия, ответственность и взаимодействие всего персонала учреждения, осуществляющего руководство, исполнение услуг и контроль деятельности, влияющей на качество услуг.

При оценке качества услуг используются критерии, утвержденные администрацией района.

4. Качество услуги по предоставлению

дополнительного образования детям в школе искусств

Образовательные учреждения дополнительного образования детей удовлетворяют разнообразные познавательные интересы личности ребенка в свободном выборе предмета деятельности, профиля программы и времени ее освоения, педагога и образовательного учреждения, создавая при этом равные "стартовые" возможности каждому ребенку, чутко реагируя на возросшие потребности детей и их родителей, оказывая помощь и поддержку одаренным и талантливым учащимся, поднимая их на качественно новый уровень индивидуального развития. Данные учреждения являются организационно-методическими центрами по развитию дополнительного образования детей.

Качество услуг по предоставлению дополнительного образования детям по профилю отрасли культуры и искусства может быть определено следующими позициями:

деятельность учреждения по предоставлению дополнительного образования детям, подтвержденная лицензированием и аккредитацией;

наличие основной учебной программы и рекомендаций по созданию программы деятельности образовательного учреждения дополнительного образования с методическим обеспечением, прошедшим независимую экспертизу;

наличие авторских рабочих программ по специальностям и методических рекомендаций, обеспечивающих повышенный уровень квалификации;

привлечение лучших педагогических кадров, начиная с подготовительного курса музыкально-эстетического воспитания;

осуществление допрофессиональной музыкально-эстетической подготовки повышенного уровня и целевой профессиональной музыкальной специализации одаренных детей;

наличие концепции развития образовательного учреждения, формирующей его имидж и образовательную политику;

реализация муниципального и регионального компонентов федеральной концепции модернизации дополнительного образования детей Российской Федерации;

развитие творческих и интеллектуальных способностей детей, художественного и музыкального образования осуществляется при создании условий для самореализации, самопознания и самоопределения личности ребенка;

реализация дополнительной образовательной программы по специальностям должна формировать умение и желание самостоятельно, цельно знакомиться с произведениями искусства, а также обеспечивать выполнение учащимися разнообразных практических творческих заданий;

реализация дополнительной образовательной программы по специальностям должна обеспечивать доступ каждого обучающегося к информационным ресурсам (библиотечным фондам, фонотеке и др.), наличие учебников, учебно-методических пособий, аудио-, видео- и мультимедийного материала и по своему содержанию соответствовать полному перечню дисциплин дополнительной образовательной программы;

образовательное учреждение дополнительного образования должно иметь высокий рейтинг по итоговой государственной аттестации;

в образовательном учреждении дополнительного образования должны быть созданы условия "ситуации успеха" для каждого учащегося через участие в конкурсах, фестивалях и других творческих мероприятиях разного уровня;

образовательное учреждение дополнительного образования осуществляет мотивированное образование личностно-деятельного характера в парадигме развивающего образования за рамками основного образования, создавая условия для самореализации ребенка в творческой и интеллектуальной деятельности, личностного профессионального самоопределения, воспитания и гражданского становления подрастающего поколения.

5. Качество услуги по библиотечному обслуживанию населения,

комплектованию и обеспечению сохранности библиотечных фондов

Библиотечное обслуживание граждан должно обеспечивать информирование пользователей об информационных ресурсах библиотеки (составе библиотечных фондов, перечне услуг, режиме работы библиотеки), получение консультационной помощи в поиске и выборе источников информации, получение во временное пользование любого документа из библиотечных фондов, получение документов или их копий по межбиблиотечному абонементу из других библиотек.

Имеющаяся в библиотеках система каталогов должна обеспечить быстроту получения интересующей пользователя информации, а также возможность ее получения из различных источников.

Библиотечное обслуживание слепых и слабовидящих должно обеспечивать получение ими документов на специальных носителях информации всех трех видов: "говорящая книга", книги с рельефно-точечным шрифтом (брайлевский шрифт), плоскопечатные издания. В этих целях необходимо комплектовать и обеспечивать специальными техническими средствами библиотеки для слепых, приобретая брошюры серии "Круг чтения" и брайлевские малотиражные издания, информационные, тифлотехнические, инновационные средства и "говорящие книги".

Библиотечное обслуживание национальных меньшинств должно обеспечивать получение ими документов на родном языке.

Библиотечное обслуживание граждан, которые не могут посещать библиотеку в силу преклонного возраста и (или) физических недостатков, должно обеспечивать получение ими документов из фондов общедоступных библиотек через заочные или внестационарные формы обслуживания, возможность доставки информации на дом. При этом должны быть налажены постоянная связь с такими пользователями, изучение сферы их интересов, подготовка перечня литературы по их запросам, обмен информацией между ними.

Библиотечное обслуживание граждан детского и юношеского возраста должно обеспечивать обслуживание их в общедоступных библиотеках, специализированных детских и юношеских библиотеках, а также в библиотеках образовательных учреждений, где необходимо иметь достаточное количество учебной, научной литературы и литературы для внеклассного чтения. Помещения и оборудование для детских и юношеских библиотек должны удовлетворять возрастным особенностям их посетителей.

Обеспечение сохранности библиотечных фондов должно быть достигнуто путем поддержания нормативного режима хранения, реставрации и консервации библиотечных фондов, создания страхового фонда документов библиотек и регистра страховых микрофильмов. В целях сохранности библиотечного фонда возможно установление санкций за утерю или порчу экземпляров библиотечного фонда.

Доступность необходимых документов широкого диапазона обеспечивается путем постоянного пополнения библиотечных фондов (приобретением ценной научной и методической литературы, периодических изданий, художественных новинок) в разных форматах: книги, периодика, аудио-, видеодокументы, электронные документы, базы данных Интернета, "говорящие книги", другие издания специальных форматов в соответствии с профилем библиотеки.

Содействие в сохранности редких изданий, имеющихся в фондах особо значимых изданий и коллекций, отнесенных к книжным памятникам, возможность доступа к ним граждан должны обеспечиваться своевременным их учетом в сводных каталогах, регистрацией их как части культурного достояния.

Свободный доступ граждан к информации должен быть обеспечен посредством создания системы информационно-библиотечного обслуживания граждан, обеспечения модернизации деятельности библиотек, содействия созданию единого информационного пространства России, ее интеграции в мировую информационную инфраструктуру. В этих целях должно быть произведено подключение муниципальных библиотек к действующим компьютерным сетям, создание электронных информационных ресурсов и развитие автоматизированных технологий в библиотеках.

Читальные залы должны обеспечивать условия для научной, образовательной деятельности граждан, для проведения мероприятий и соответствовать санитарно-гигиеническим нормам, а также обеспечивать удобство гражданину. Оснащение читального зала копировальной техникой обязательно.

Научно-исследовательская и издательская деятельность библиотек должна удовлетворять информационные запросы граждан.

Участие библиотек в социокультурных и образовательных проектах должно способствовать приобщению различных групп граждан к общечеловеческим ценностям.

УТВЕРЖДЕНО:

постановлением

администрации Нолинского района

Кировской области

04.12.2013 № 1368

**Стандарт качества**

**технического обеспечения качественного и своевременного оказания муниципальных услуг и решения вопросов, находящихся в компетенции органов местного самоуправления Нолинского муниципального района**

1. Область применения

1.1. Стандарт качества предоставления муниципальной услуги Муниципальным казенным учреждением "Хозяйственно-ремонтная группа» (далее - стандарт) распространяется на обеспечение оказания муниципальных услуг, своевременного и качественного решения вопросов, находящихся в компетенции органов местного самоуправления Нолинского муниципального района и является основой объективной оценки обеспечения возможности качественного и своевременного оказания муниципальных услуг, устанавливает основные положения, определяющие качество услуг по вопросам обеспечения хозяйственной деятельности органов местного самоуправления, финансируемой из бюджета Нолинского муниципального района.

1.2. В целях настоящего стандарта применяемые понятия имеют следующие значения:

- муниципальная услуга «Обеспечение оказания муниципальных услуг, своевременного и качественного решения вопросов, находящихся в компетенции органов местного самоуправления Нолинского района» - один из видов деятельности, осуществляемой в рамках компетенции и ответственности муниципального казенного учреждения "Хозяйственно – ремонтная группа" (далее - ХРГ) финансируемый за счет бюджета муниципального образования Нолинский муниципальный район и направленный на удовлетворение потребностей органов местного самоуправления муниципального района по вопросам обеспечения хозяйственной деятельности органов местного самоуправления.

- стандарт качества предоставления муниципальных услуг - обязательства ХРГ по обеспечению возможности получения органами местного самоуправления муниципального района мунициальных услуг в определенных объемах и определенного качества.

2. Нормативные ссылки

Стандарт регламентируется следующими нормативными актами:

Конституцией Российской Федерации;

Федеральным законом "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации" от 06.10.2003 N 131-ФЗ;

Устав Нолинского муниципального района;

Положением об администрации Нолинского муниципального района;

Устав муниципального казённого учреждения «Хозяйственно – ремонтная группа».

3. Основные факторы, влияющие на качество

предоставления муниципальной услуги по вопросам обеспечения хозяйственной деятельности органов местного самоуправления

Основными факторами, влияющими на качество предоставления услуг по вопросам обеспечения хозяйственной деятельности органов местного самоуправления, являются:

- наличие и состояние нормативно – распорядительной документации, в соответствии с которыми функционирует учреждение (устав ХРГ, постановления и распоряжения администрации района, договора с партнёрами и т.д.);

- условия труда сотрудников учреждений, размещающихся в административных зданиях по ул. Спартака, 1 и 36 и гаражах (далее административные здания);

- укомплектованность ХРГ специалистами;

- специальное техническое оснащение административных зданий (оборудование, приборы, аппаратура и т.д.);

- наличие и состояние информационной структуры в административных зданиях (аншлаги, вывески, информационные стенды);

- наличие и состояние систем пожарной и охранной сигнализации, обеспечение пропускного режима в здание администрации района;

- соблюдение требований правил пожарной безопасности, охраны труда и техники безопасности в административных зданиях;

- поддержание благоустройства около административных зданий в надлежащем состоянии.

3.1. Документы, в соответствии с которыми функционирует учреждение:

3.1.1. Устав ХРГ.

3.1.2. Штатное расписание, правила внутреннего распорядка, должностные инструкции, правила по технике безопасного ведения работ.

3.1.3. Эксплуатационные документы на имеющееся в учреждении оборудование, приборы и аппаратуру, которые должны способствовать обеспечению их нормальной и безопасной деятельности.

3.1.4. Проектно –сметная документация при проведении капитального ремонта, перепланировки или переоборудования административных зданий.

3.1.5. Договора на предоставление коммунальных услуг или выполнение подрядных работ.

В учреждении следует осуществлять постоянный пересмотр документов, подразумевающий включение в них необходимых изменений и изъятие из обращения устаревших.

3.2. Условия труда сотрудников учреждений.

3.2.1 Организация комфортного и контролируемого доступа населения для получения муниципальных услуг, оказываемых учреждениями, расположенными в здании администрации района.

3.2.1. Обеспечение административных зданий всеми средствами коммунально-бытового обслуживания и телефонной связью.

3.2.2. По размерам и состоянию помещения должны отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил, правил противопожарной безопасности, безопасности труда и быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг (не соответствующей санитарным нормам температуры и влажности воздуха, запыленности, загрязненности, шума, вибрации и т.д.).

3.3. Специальное и техническое оснащение административных зданий.

3.3.1. Административные здания должны быть оснащены специальными коммуникационными системами, оборудованием, аппаратурой и приборами, отвечающими требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов и обеспечивающими надлежащее качество предоставляемых услуг соответствующих видов.

3.3.2. Специальные коммуникационные системы, оборудование, приборы и аппаратуру следует использовать строго по назначению в соответствии с эксплуатационными документами, содержать в технически исправном состоянии, которое следует систематически проверять.

3.3.3. Неисправные коммуникационные системы, специальное оборудование, приборы и аппаратура, дающие при работе сомнительные результаты, должны быть изъяты из эксплуатации, заменены или отремонтированы (если они подлежат ремонту), а пригодность отремонтированных должна быть подтверждена их проверкой.

3.4. Укомплектованность ХРГ специалистами и их квалификация.

3.4.1. Учреждение должно располагать необходимым числом работников в соответствии со штатным расписанием.

3.4.2. Каждый специалист должен обладать знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных на него обязанностей.

3.4.3. У специалистов должны быть должностные инструкции, устанавливающие их обязанности и права.

3.4.4. Все сотрудники учреждения должны обладать высокими моральными качествами, чувством ответственности.

3.4.6. При оказании услуг работники учреждения должны проявлять к населению и сотрудникам учреждений административных зданий максимальную вежливость, внимание, выдержку, предусмотрительность, терпение.

3.5. Информационная структура в административных зданиях.

В соответствии с требованиями Закона Российской Федерации от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей" учреждение обязано довести до сведения граждан свое наименование и местонахождение. Данная информация должна быть предоставлена любым способом, предусмотренным законодательством Российской Федерации и обеспечивающим её доступность для населения. Для соблюдения норм информированности населения необходимо:

3.5.1. Наличие и поддержание в эстетически приемлемом состоянии вывесок, аншлагов и информационных стендов, расположенных в административных зданиях и предназначенных для доведения информации для населения. (Ответственность за содержание информации несёт учреждение его разместившее)

3.5.2. Периодическое обновление устаревших информационных носителей.

3.6. Система пожарной и охранной сигнализации, обеспечение пропускного режима в здание администрации района.

3.6.1. Административные здания должны иметь внутреннюю систему пожарной и охранной сигнализации. Наличие систем обусловлено требованиями правил пожарной безопасности и гражданской обороны.

3.6.2. В здании администрации обеспечивается пропускной режим и внешний досмотр входящих в здание людей и вносимых ими вещей, который осуществляется в соответствии с нормативными актами администрации района и ХРГ.

3.6.3. Руководитель ХРГ несет полную ответственность за организацию пропускного режима в здание администрации района.

3.7. Соблюдение требований правил пожарной безопасности, охраны труда и техники безопасности в административных зданиях.

3.7.1. Руководитель ХРГ утверждает согласованные с главой администрации района инструкции по технике безопасности общие для всех работников учреждений, располагающихся в административных зданиях.

3.7.2. Руководитель ХРГ проходит специальное обучение и аттестацию по технике безопасности в установленные законодательством сроки.

3.7.2. В сроки, установленные законодательством, проводит инструктажи по пожарной безопасности и технике безопасности с сотрудниками администрации района и её подведомственными учреждениями с фиксацией проведения инструктажей в журнале.

3.8. Благоустройство дворовых территорий административных зданий в надлежащем состоянии.

3.8.1. Дворовые территории административных зданий должны содержаться в аккуратном состоянии, способствующему беспрепятственному подходу (подъезду) населения района к административным зданиям в любое время года.

3.8.2. Подход к главному входу в здание должен быть оборудован пандусом для подъезда инвалидов-колясочников , а сам вход оборудован кнопкой для вызова.

4. Качество предоставления

муниципальной услуги по техническому обеспечению качественного и своевременного оказания муниципальных услуг и решения вопросов, находящихся в компетенции органов местного самоуправления Нолинского муниципального района

Администрация Нолинского района (далее – Заказчик) поручает, а ХРГ (далее – Исполнитель) обязуется осуществлять муниципальную услугу «Обеспечение оказания муниципальных услуг, своевременного и качественного решения вопросов, находящихся в компетенции органов местного самоуправления Нолинского района», которая включает в себя организацию нормальных условий получения муниципальных услуг населением района и труда работникам органов местного самоуправления муниципального района (соблюдение температурного режима, бесперебойное водоснабжение и электроснабжение). Поддержание административных зданий в состоянии пригодном к эксплуатации в нормальном эпидемиологическом режиме.

"Исполнитель" должен:

-Обеспечить квалифицированное исполнение всех хозяйственных работ, связанных с эксплуатацией административных зданий.

- Консультировать "Заказчика" о возможных последствиях осуществляемых хозяйственных операций, принятия (или непринятия) соответствующих мер при эксплуатации здания.

- В случае задержки исполнения Договора по причинам отсутствия необходимых документов, информации или средств, незамедлительно уведомлять "Заказчика" о такой задержке.

- Ответственное за выполнение настоящего Договора лицо – руководитель ХРГ.