

№ 1685
29.12.12



ПОСТАНОВЛЕНИЕ АДМИНИСТРАЦИИ БУДЕННОВСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА СТАВРОПОЛЬСКОГО КРАЯ

29 декабря 2012 г.

г.Буденновск

№ 1685

Об утверждении стандарта качества муниципальной услуги «Реализация дополнительных образовательных программ психолого-педагогической направленности», предоставляемой за счет средств бюджета Буденновского муниципального района

В соответствии со статьей 69.2 Бюджетного кодекса Российской Федерации, Федеральным законом от 06 октября 2003 г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Уставом Буденновского муниципального района Ставропольского края, в целях повышения эффективности и результативности использования бюджетных средств Буденновского муниципального района администрация Буденновского муниципального района Ставропольского края

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить прилагаемый стандарт качества муниципальной услуги «Реализация дополнительных образовательных программ психолого-педагогической направленности», предоставляемой за счет средств Буденновского муниципального района.
2. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на первого заместителя главы администрации Буденновского муниципального района Простынчука А.В.
3. Настоящее постановление вступает в силу со дня его официального опубликования.

Глава администрации Буденновского
муниципального района



С.В. Рашевский

Утвержден
постановлением администрации
Буденновского муниципального
района
от 29 декабря 2012 г. № 1685

Стандарт
качества муниципальной услуги «Реализация дополнительных
образовательных программ психолого-педагогической направленности»,
предоставляемой за счет средств бюджета Буденновского муниципального
района

1. Общие положения

1.1. Наименование муниципальной услуги: «Реализация дополнительных образовательных программ психолого-педагогической направленности» - (далее - муниципальная услуга).

1.2. Цель оказания муниципальной услуги: обеспечение реализации прав и законных интересов граждан на получение муниципальной услуги в организации процесса совершенствования условий развития адаптивной личности.

1.3. Потенциальные потребители муниципальной услуги - дети в возрасте преимущественно от 0 до 18 лет, находящиеся в трудной жизненной ситуации, их родители (законные представители) и педагогические работники образовательных учреждений всех типов и видов (далее - Потребитель).

1.4. Муниципальная услуга оказывается в индивидуальной групповой форме при осуществлении основных видов деятельности, предусмотренных Уставом учреждения, в рамках лицензированных образовательных программ:

- программы повышения психологической компетенции участников образовательного процесса;
- развивающие программы;
- программы психолого-педагогической коррекции;
- программы психологической реабилитации и профилактики;
- программы психолого-педагогической исследовательской деятельности.

2. Перечень учреждений, оказывающих муниципальную услугу

2.1. Учреждением, в отношении которого применяется муниципальная услуга, является:

муниципальное образовательное учреждение для детей, нуждающихся в психолого-педагогической и медико-социальной помощи, муниципальный центр психолого-педагогической реабилитации и коррекции «Росток» (МОУ МЦППРК «Росток») (далее - Учреждение);

место нахождения Учреждения: г. Буденновск, проспект Буденного, 71.

2.2. Информация о месте нахождении, о графике работы, о порядке предоставления муниципальной услуги предоставляется ответственным специалистом Учреждения:

- при личном контакте,
- с использованием средств телефонной связи, посредством почтовой связи и электронной почты;
- посредством публикации в средствах массовой информации, на информационном стенде в образовательном учреждении.

3. Основные показатели оценки качества оказания муниципальной услуги

№ п/п	Наименование показателя	Единица измерения	Методика расчета	Источник информации
1	2	3	4	5
1.	Доля учащихся (воспитанников), охваченных дополнительными образовательными программами психолого-педагогической направленности	%	количество набранных баллов х 100/плановый показатель	отчеты учреждения
2.	Доля родителей, педагогов, получивших психологическую помощь при реализации дополнительных образовательных программ психолого-педагогической направленности	%	количество набранных баллов х 100/плановый показатель	отчеты учреждения

1	2	3	4	5
3.	Процент обоснованных жалоб потребителей, по которым приняты меры	%	число обоснованных жалоб потребителей, поступивших в отчетном периоде, по которым в отчетном периоде приняты меры / число обоснованных жалоб поступивших в отчетном году x 100	анализ жалоб потребителей, зафиксированных в специальном журнале поступивших в виде писем граждан по почте либо электронной почте, и сведений о принятых мерах
4.	Процент потребителей, удовлетворенных качеством предоставляемой услуги	%	число опрошенных, удовлетворенных качеством и доступностью услуг / общее число опрошенных x 100	результаты опросов потребителей

4. Основные показатели объема муниципальной услуги

№ п/п	Наименование показателя	Единица измерения	Объем муниципальной услуги	Источник информации
1	2	3	4	5
1.	Количество учащихся (воспитанников), охваченных муниципальной услугой	человек	Значение, утвержденное в муниципальном задании на отчетный финансовый год	Статистическая отчетность образовательного учреждения
2.	Количество родителей и педагогов, охваченных муниципальной услугой	человек	Значение, утвержденное в муниципальном задании на отчетный финансовый год	Статистическая отчетность образовательного учреждения

1	2	3	4	5
	услугой		финансовый год	

5. Правовые основы оказания муниципальной услуги

5.1. Документы, в соответствии с которыми функционирует Стандарт: Конституция Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12.12.1993);

Конвенция о правах ребенка, одобрена Генеральной Ассамблеей ООН 20.11.1989;

Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;

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

Закон Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;

Закон Российской Федерации от 02.07.1992 № 3185-1 «О психиатрической помощи и гарантиях прав граждан при ее оказании»;

Федеральный закон от 24.07.1998 № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»;

Федеральный закон от 30.03.1999 № 52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения»; Бюджетный кодекс Российской Федерации;

Федеральный закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;

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

Постановление Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 03.04.2003 № 27 «О введении в действие эпидемиологических правил и нормативов СанПиН 2.4.4.1251-03 «Санитарно-эпидемиологические требования к учреждениям дополнительного образования детей (внешкольные учреждения)»;

Типовое положение об образовательном учреждении для детей, нуждающихся в психолого-педагогической и медико-социальной помощи, утверждено Постановлением Правительства Российской Федерации от 31.07.1998 № 867 (с изменениями и дополнениями).

6. Технология оказания муниципальной услуги

6.1. Учреждение, предоставляющее муниципальную услугу, самостоятельно разрабатывает программу своей деятельности и осуществляет ее в пределах определяемых законодательством Российской Федерации. Оказание психолого-педагогической помощи в Учреждении строится на основании:

- типовых программ, утвержденных Министерством образования Российской Федерации;

- модифицированных адаптированных программ, утвержденных педагогическим (методическим) советом Учреждения, оказывающего муниципальную услугу;

- авторских программ, утвержденных педагогическим (методическим) советом Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, и прошедших внешнюю экспертизу.

Программы составляются с учетом возрастных и психофизиологических возможностей детей.

6.2. Предоставление муниципальной услуги предусматривает, что:

- основной формой работы с детьми в Учреждении являются индивидуальные и групповые занятия по образовательным, коррекционно - развивающим, реабилитационным и профилактическим программам;

- расписание занятий в учреждении составляется для создания наиболее благоприятного режима работы детей, с учетом пожелания родителей, а также возрастных особенностей и установленных санитарно - гигиенических норм.

6.3. В Учреждении ведется методическая работа, опытно - экспериментальная и инновационная деятельность, направленная на совершенствование программ, форм и методов профессиональной деятельности, мастерства педагогических работников.

6.4. Муниципальная услуга предоставляется в индивидуальной и/или групповой форме проведения. В виде проведения:

- психолого-педагогической диагностики;
- консультаций (консультирования);
- коррекционно-развивающих занятий с детьми;
- психолого-педагогической профилактики;
- психологического просвещения через различные формы.

6.5. Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие виды работ:

психолого-педагогическая коррекция и развитие – активное воздействие на процесс формирования познавательных, эмоционально - волевых, личностных качеств детей, осуществляемое в форме индивидуальных обследований детей и подростков, определение их индивидуальных или групповых занятий по индивидуально-ориентированным коррекционно-развивающим программам;

специализированная психолого-педагогическая коррекция психологическая реабилитация обучающихся (воспитанников), пострадавших в чрезвычайных ситуациях; кризисная помощь подросткам;

психолого-педагогическая реабилитация подростков с девиантным поведением, злоупотребляющим психоактивными веществами;

психолого-педагогическая профилактика – предупреждение

возникновения у обучающихся (воспитанников) состояний дезадаптации и деструктивного поведения средствами психолого-педагогической поддержки, развития способности к взаимодействию, стрессоустойчивости, навыков преодоления трудностей;

психологическое просвещение - формирование у обучающихся (воспитанников) и их родителей потребности в психологических знаниях, а также мотивации использовать полученные знания в интересах развития и самоопределения на каждом возрастном этапе;

профессиональная поддержка и сопровождение педагогов, педагогов-психологов, учителей-логопедов, учителей специальных/коррекционных классов VII вида, социальных педагогов, воспитателей через организацию семинаров, работы в городских методических объединениях, конференциях;

психолого-педагогическая поддержка семей, детей, попавших в трудную жизненную ситуацию; работа с родителями - организация работы с семьями, попавшими в трудную жизненную ситуацию.

Муниципальная услуга осуществляется в форме информирования обучения, развивающих занятий, психологических тренингов, семинаров.

6.6. Предоставление муниципальной услуги осуществляют следующие виды персонала:

- административно-управленческий персонал (директор учреждения);
- педагогический персонал (педагог-психолог, учитель-логопед).

Каждый специалист Учреждения, оказывающий муниципальную услугу, должен иметь соответствующее образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладать знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных на него обязанностей.

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

6.7. При предоставлении муниципальной услуги специалисты Учреждения обязаны проявлять к детям и их родителям (законными представителями) максимальную вежливость, внимание, выдержку, предусмотрительность, терпение.

6.8. Ответственный за предоставление муниципальной услуги директор Учреждения.

Специалисты Учреждения, участвующие в предоставлении муниципальной услуги, несут персональную ответственность за исполнение данного Стандарта.

6.9. Работа Учреждения направлена на полное удовлетворение нужд Потребителей, повышение качества предоставления муниципальной услуги.

6.10. Результатом предоставления муниципальной услуги является получение Потребителями психолого-педагогической помощи.

6.11. Оценкой результативности психолого-педагогической помощи является удовлетворенность Потребителя данной муниципальной услугой.

предоставления муниципальной услуги

7.1. Учреждение должно располагать необходимым числом специалистов в соответствии со штатным расписанием, имеющими право на занятие педагогической деятельностью, и не имеющими ограничений на занятие трудовой деятельностью в сфере образования, воспитания и развитие в соответствии с Трудовым кодексом Российской Федерации.

Специалисты должны иметь соответствующее образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладать знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных на него обязанностей.

В Учреждение должны быть созданы условия для аттестации специалистов, повышения квалификации работников, не реже 3 раза в 5 лет, для которых указанное Учреждение является основным местом работы.

7.2. Учебные помещения Учреждения должны оснащаться необходимыми оборудованностями и инвентарем в соответствии с реализуемыми программами.

7.3. Учреждение, оказывающее муниципальную услугу, должно размещаться в специально предназначенном здании и помещениях, доступных для населения, и обеспечено всеми средствами коммунально - бытового обслуживания, средствами связи.

Площадь, занимаемая Учреждением, должна обеспечивать размещение работников и Потребителей муниципальных услуг и предоставление Потребителям муниципальных услуг в соответствии с Санитарно-эпидемиологическими требованиями (СанПин 2.4.4.1251-03).

8. Требования к законности и безопасности предоставления муниципальной услуги

8.1. Учреждение обязано иметь лицензию на право ведения образовательной деятельности.

8.2. Учреждение обязано иметь акт готовности учреждения к учебному году, с приложением заключения государственного органа пожарного надзора, заключение государственного органа по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека.

8.3. Учреждение не может привлекать детей без согласия их родителей (законных представителей) к мероприятиям, не предусмотренными основными видами деятельности Учреждения и образовательными программами Учреждения.

8.4. Основными требованиями к персоналу Учреждения для получения допуска к работе с детьми, помимо прохождения медицинских осмотров, является обязательное прохождение инструктажей (с письменной отметкой каждого работника в соответствующих журналах) по технике безопасности и охране труда. Работники должны знать и быть ознакомлены с планом

эвакуации, а также с действиями при чрезвычайных ситуациях.

В случае возникновения чрезвычайной ситуации и до ее ликвидации сотрудники Учреждения сначала обеспечивают эвакуацию и спасение всех детей, и только после этого - собственную эвакуацию и спасение.

Учреждение обязано не реже одного раза в квартал проводить практические занятия по отработке плана эвакуации в случае чрезвычайной ситуации с каждым из группы воспитанников.

Учреждение не имеет права производить работы по капитальному ремонту зданий и помещений, а также работы, связанные с использованием токсичных материалов, во время присутствия детей в Учреждении.

Выполнение указанных в настоящем разделе требований не освобождает Учреждение от установленной законодательством ответственности за соблюдение иных, утвержденных в установленном порядке, норм и правил.

9. Требования, обеспечивающие доступность муниципальной услуги для Потребителя

9.1. Получить муниципальную услугу может любой Потребитель вне зависимости от пола, расы, национальности, происхождения, отношения к религии, убеждений, социального, имущественного и должностного положения родителей и/или иных обстоятельств.

9.2. Граждане имеют право на неоднократное обращение за получением муниципальной услуги.

9.3. Муниципальная услуга в сфере реализации дополнительных образовательных программ психолого-педагогической направленности носит заявительный характер.

9.4. Для получения муниципальной услуги Потребителям необходимо лично явиться в место нахождения Учреждения;

9.5. Заявителями на получение муниципальной услуги могут быть:

- несовершеннолетние (подростки от 14 до 18 лет);
- родители (законные представители) детей;
- физические и юридические лица;
- органы местного самоуправления;
- представители образовательных учреждений, учреждений системы профилактики.

9.6. Прием Потребителей муниципальной услуги специалистами ведется в дни и часы, установленные Учреждением.

Время предоставления перерыва для отдыха и питания специалистов устанавливается правилами внутреннего трудового распорядка Учреждения.

9.7. В Учреждение принимаются дети, обратившиеся за помощью самостоятельно, по инициативе родителей (законных представителей), направленные другим образовательным учреждением или учреждениями

(законных представителей).

9.8. Потребители могут обращаться как по собственной инициативе, так и по рекомендации (направлениям) муниципальных образовательных учреждений (общеобразовательных учреждений, дошкольных образовательных учреждений), учреждений здравоохранения, социальной помощи, правоохранительных органов и других организаций и учреждений.

9.9. Учреждение имеет право реализовывать дополнительные образовательные программы психолого-педагогической направленности на базе других образовательных учреждений. Отношения между ними определяются договором.

10. Требования к организации работы исполнителя муниципальной услуги

10.1. Учреждение работает по графику, утвержденному директором Учреждения, при шестидневной рабочей неделе с 8.00 до 18.00 ч.
Справочные телефоны/факс Учреждения: 8 (86559) 7-29-26.

10.2. Учреждение самостоятельно регулирует образовательную деятельность с учетом потребностей детей и их родителей (законных представителей), запросов специалистов образовательных учреждений, социального запроса.

10.3. Отношения между Учреждением и родителями (законными представителями) детей регламентируются устным договором на оказание муниципальной услуги.

10.4. При приеме ребенка директор Учреждения ознакомить родителей (законных представителей) с Уставом, лицензией на право ведения образовательной деятельности и другими документами, регламентирующими организацию деятельности Учреждения.

10.5. Продолжительность работы с ребенком зависит от используемой программы, степени выраженности трудностей в развитии ребенка и используемых методов помощи.

10.6. Учреждение организует работу с детьми в течение всего календарного года.

10.7. Количество групп различной направленности зависит от количества нуждающихся в психолого-педагогической помощи и условий, созданных в Учреждении с учетом санитарных норм и контрольных нормативов, указанных в лицензии.

10.8. Наполняемость групп для детей дошкольного возраста устанавливается в зависимости от категории детей и их возраста (до 3 лет и старше 3 лет) и составляет:

- для детей с логопедическими нарушениями - до 6 человек;
- для детей в возрасте старше 3-х лет (группы развития) - до 8 человек;
- для детей с трудностями в развитии, обучении и (или) поведении – до 10

человек.

10.9. Заполняемость групп, для детей школьного (подросткового) возраста устанавливается в следующем количестве - до 15 человек.

10.10. В рамках социально-психологических тренингов, имеющих дидактические цели. Количественный состав группы составляет 10-20 человек.

11. Требования к информационному обеспечению оказания муниципальной услуги

11.1. В состав информации об оказываемой Учреждением муниципальной услуге в обязательном порядке включаются:

- характеристики муниципальной услуги, область ее предоставления и затраты времени на ее предоставление;
- возможность влияния Потребителей на качество муниципальной услуги;
- правила и условия эффективного и безопасного оказания муниципальной услуги;
- гарантийные обязательства муниципальной услуги.

11.2. Первичное информационное консультирование осуществляется в устной форме. По требованию заявителя (заинтересованного лица) Учреждение обязано предоставить информацию в письменной форме.

11.3. Вся информация предоставляется заявителям на безвозмездной основе.

11.4. Основными требованиями к информированию граждан являются:

- достоверность предоставляемой информации;
- четкость в изложении информации;
- полнота информации;
- наглядность форм предоставляемой информации;
- удобство и доступность получения информации;
- оперативность предоставления информации.

11.5. Информирование граждан может быть:

- индивидуальным (осуществляется сотрудниками Учреждения как при личном обращении граждан за информацией, так и по телефону);
- публичным;
- устным (с привлечением средств массовой информации, радио, телевидения (далее - СМИ);
- письменным (путем публикации информационных материалов в СМИ, размещения на официальных сайтах в сети «Интернет», путем использования информационных стендов, размещающихся в Учреждении);
- с использованием средств телефонной связи, электронной почты;
- в виде публикаций в средствах массовой информации, информационных материалов.

11.6. Настоящий Стандарт публикуется в средствах массовой

информации и размещается на официальном сайте Буденновского

11

муниципального района в сети «Интернет»: www.budennovsk-rayon.ru.

11.7. При устном телефонном информировании, сотрудники Учреждения обязаны соблюдать должностные обязанности специалиста, ведущего телефонное консультирование. Сотрудник обязан корректно и внимательно относиться к гражданам, обратившимся по телефону, не унижая их чести и достоинства. При информировании о порядке предоставления муниципальной услуги по телефону сотрудник, сняв трубку, обязан представиться: назвать фамилию, имя, отчество, должность, наименование учреждения. В конце информирования сотрудник, осуществляющий прием и консультирование, обязан кратко подвести итог разговора и перечислить действия, которые надо предпринимать.

11.8. В Учреждении должны быть информационные уголки, содержащие копии лицензии, сведения о бесплатных и платных услугах, требования к обратившимся за муниципальной услугой, соблюдение которых обеспечивает выполнение качественной муниципальной услуги, порядок работы с обращениями и жалобами граждан, настоящий Стандарт.

11.9. Информация о деятельности Учреждения, о порядке и правилах предоставления услуг должна обновляться (актуализироваться) по мере необходимости, но не реже чем раз в год.

12. Требования к организации учета мнения Потребителей муниципальной услуги

12.1. Жалобы на нарушение настоящего Стандарта Потребителями услуг могут направляться как непосредственно в Учреждение, оказывающее муниципальную услугу, так и в отдел образования администрации Буденновского муниципального района (далее - отдел образования).

12.2. Жалобы и заявления на некачественное предоставление муниципальной услуги в сфере оказания психолого-педагогической помощи участникам образовательного процесса, подлежат обязательной регистрации в зависимости от места поступления жалобы.

12.3. Жалобы на предоставление муниципальной услуги с нарушением настоящего Стандарта обязаны рассматриваться руководителем учреждения, оказывающего муниципальную услугу, либо начальником отдела образования в 30-дневный срок, а их заявителю дан письменный ответ о принятых мерах.

13. Требования к защите интересов потребителей муниципальной услуги

13.1. Регулярная проверка соответствия деятельности Учреждений, оказывающих муниципальную услугу, требованиям настоящего Стандарта (далее - регулярная проверка) проводится отделом образования не реже 1 раза в течение 3 лет, но не чаще 3 раз в год.

Обязательной регулярной проверке подлежит деятельность Учреждения, оказывающей муниципальную услугу на постоянной основе.

12

При проведении регулярной проверки отдел образования не должен вмешиваться в хозяйственную деятельность Учреждения, оказывающего муниципальную услугу.

13.2. Регулярная проверка проводится сотрудниками отдела образования в присутствии руководителя Учреждения, оказывающего муниципальную услугу (его заместителя).

13.3. В ходе регулярной проверки должно быть установлено соответствие или несоответствие деятельности Учреждения требованиям, указанным в настоящем Стандарте (с указанием на конкретные требования, по которым были выявлены несоответствия).

13.4. По результатам проверки отдел образования:

- готовит акт проверки Учреждения, оказывающего муниципальную услугу, дает рекомендации по устранению выявленных нарушений;
- привлекает к дисциплинарной ответственности руководителя Учреждения, оказывающего муниципальную услугу и допустившего нарушение требования Стандарта. Информация о результатах регулярной проверки в отношении Учреждения, публикуется на официальном сайте Буденновского муниципального района в сети «Интернет» не позднее 15 дней со дня проведения регулярной проверки.

14. Ответственность за качество оказания муниципальной услуги в сфере оказания психолого-педагогической помощи

14.1. Работа Учреждения по предоставлению муниципальной услуги должна быть направлена на полное удовлетворение нужд детей, их родителей (законных представителей), педагогических работников образовательных учреждений всех видов и типов и на непрерывное повышение качества муниципальных услуг.

14.2. В Учреждении должно быть назначено лицо, ответственное за качество предоставления муниципальной услуги в соответствии с настоящим Стандартом.

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

14.3. Руководитель Учреждения обязан:

- обеспечить разъяснение и доведение настоящего Стандарта до всех сотрудников Учреждения;
- четко определить полномочия, ответственность и взаимодействие всего персонала Учреждения, осуществляющего предоставление муниципальной услуги и контроль качества предоставляемых муниципальных услуг, в том числе закрепить персональную

ответственность за контроль качества в должностных инструкциях конкретных работников, либо приказом по Учреждению;

13

- организовать информационное обеспечение процесса оказания муниципальной услуги в соответствии с требованиями настоящего Стандарта;

- осуществлять внутренний контроль за соблюдением настоящего Стандарта;

- обеспечить выработку предложений по совершенствованию процедуры оказания муниципальных услуг.

Управляющий делами администрации
Буденновского муниципального района



Л.М.Демичева