

**АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА НОРИЛЬСКА  
КРАСНОЯРСКОГО КРАЯ**

**РАСПОРЯЖЕНИЕ  
от 9 июня 2012 г. N 2726**

**ОБ УТВЕРЖДЕНИИ СТАНДАРТОВ КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ  
МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В ОБЛАСТИ ОБРАЗОВАНИЯ**

Список изменяющих документов  
(в ред. Распоряжений Администрации г. Норильска Красноярского края  
от 10.06.2013 N 2937, от 14.01.2014 N 51, от 09.04.2014 N 1832,  
от 19.09.2014 N 4889, от 20.02.2015 N 926, от 18.11.2015 N 6312)

В соответствии с [Постановлением](#) Администрации города Норильска от 11.04.2008 N 883 "Об утверждении Положения о стандартах качества предоставления муниципальных услуг", в целях повышения качества муниципальных услуг, предоставляемых населению муниципальными образовательными учреждениями, подведомственными Управлению общего и дошкольного образования Администрации города Норильска, муниципального образования город Норильск,

1. Утвердить:

1.1. [Стандарт](#) качества предоставления муниципальной услуги по организации предоставления общедоступного и бесплатного начального общего, основного общего, среднего общего образования по основным общеобразовательным программам в муниципальных образовательных учреждениях (организациях) (прилагается).

(п. 1.1 в ред. [Распоряжения](#) Администрации г. Норильска Красноярского края от 20.02.2015 N 926)

1.2. "[Стандарт](#) качества предоставления муниципальной услуги по реализации основных общеобразовательных программ дошкольного образования" (прилагается).

(в ред. Распоряжений Администрации г. Норильска Красноярского края от 19.09.2014 N 4889, от 18.11.2015 N 6312)

1.3. [Стандарт](#) качества предоставления муниципальной услуги по организации предоставления дополнительного образования детей в муниципальных образовательных учреждениях (организациях) (прилагается).

(п. 1.3 в ред. [Распоряжения](#) Администрации г. Норильска Красноярского края от 20.02.2015 N 926)

1.4. Исключен. - [Распоряжение](#) Администрации г. Норильска Красноярского края от 20.02.2015 N 926.

1.4. [Стандарт](#) качества предоставления муниципальной услуги "Методическое сопровождение и информационно-аналитическая поддержка муниципальных образовательных учреждений" (прилагается).

1.5. "[Стандарт](#) качества предоставления муниципальной услуги по присмотру и уходу (дошкольные учреждения)" (прилагается).

(п. 1.6 введен [Распоряжением](#) Администрации г. Норильска Красноярского края от 19.09.2014 N 4889; в ред. [Распоряжения](#) Администрации г. Норильска Красноярского края от 18.11.2015 N 6312)

2. Признать утратившим силу [Распоряжение](#) Администрации города Норильска от 07.11.2008 N 2260 "Об утверждении стандартов качества предоставления муниципальных услуг в области образования".

3. Опубликовать настоящее Распоряжение в газете "Заполярная правда" и разместить его на официальном сайте муниципального образования город Норильск.

4. Настоящее Распоряжение вступает в силу с даты его подписания.

И.о. заместителя  
Главы Администрации города Норильска  
по вопросам образования, культуры,  
спорта и молодежной политики  
Е.И.СЕМЕНОВА

Утвержден  
Распоряжением  
и.о. заместителя  
Главы Администрации  
города Норильска  
по вопросам образования,  
культуры, спорта и  
молодежной политики  
от 9 июня 2012 г. N 2726

СТАНДАРТ КАЧЕСТВА  
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ ПО РЕАЛИЗАЦИИ ОСНОВНЫХ  
ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ПРОГРАММ ДОШКОЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ  
Список изменяющих документов  
(в ред. Распоряжений Администрации г. Норильска Красноярского края  
от 19.09.2014 N 4889, от 20.02.2015 N 926, от 18.11.2015 N 6312)

I. Общие положения

1.1. Разработчик Стандарта качества предоставления муниципальной услуги по реализации основных общеобразовательных программ дошкольного образования (далее - Стандарт) муниципальное учреждение "Управление общего и дошкольного образования: Администрации города Норильска" (далее - Управление).

(в ред. [Распоряжения](#) Администрации г. Норильска Красноярского края от 18.11.2015 N 6312)

1.2. Область применения Стандарта

Настоящий Стандарт применяется к услугам в сфере оказания муниципальными дошкольными образовательными учреждениями, муниципальными общеобразовательными учреждениями, имеющими группы дошкольного образования, муниципального образования город Норильск (далее - учреждение исполнитель услуги) и потребления установленной категорией населения муниципального образования город Норильск услуги по реализации основных общеобразовательных программ дошкольного образования (далее - услуга). Стандарт применим к учреждениям исполнителям услуги, а также иных организаций (индивидуальных предпринимателей), оказывающих услуги в сфере дошкольного образования. Стандарт предназначен для планирования учреждением исполнителем услуги расходов, связанных с оказанием услуги, а также общественного и внутриотраслевого контроля качества ее оказания.

(в ред. [Распоряжения](#) Администрации г. Норильска Красноярского края от 18.11.2015 N 6312)

1.3. Термины и определения

Качество услуги - уровень достижения комплекса задач по реализации основных общеобразовательных программ дошкольного образования.

(в ред. [Распоряжения](#) Администрации г. Норильска Красноярского края от 18.11.2015 N 6312)

Фактор качества услуги - причины, определяющие качество ее оказания.

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

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

- [Конституция](#) Российской Федерации;
- [Конвенция](#) о правах ребенка;
- [Закон](#) Российской Федерации 29.12.2012 N 273-ФЗ "Об образовании в Российской Федерации";
- Федеральный [закон](#) от 06.10.2003 N 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации";
- Федеральный [закон](#) от 24.07.1998 N 124-ФЗ "Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации";

- [Постановление](#) Правительства РФ от 10.07.2013 N 582 "Об утверждении Правил размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети Интернет и обновления информации об образовательной организации";

(абзац введен [Распоряжением](#) Администрации г. Норильска Красноярского края от 18.11.2015 N 6312)

- [Постановление](#) Министерства труда Российской Федерации от 21.04.1993 N 88 "Об утверждении нормативов по определению численности персонала, занятого обслуживанием дошкольных учреждений" (ясли, ясли-сады, детские сады);

- [Приказ](#) Министерства образования и науки Российской Федерации от 30.08.2013 N 1014 "Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по основным общеобразовательным программам - образовательным программам дошкольного образования";

- [Приказ](#) Минобрнауки России от 17.10.2013 N 1155 "Об утверждении федерального государственного Стандарта дошкольного образования";

- [Приказ](#) Министерства Просвещения СССР от 31.12.1971 N 103 "Об утверждении типовых штатов дошкольных учреждений";

- [Приказ](#) министерства образования Красноярского края от 26.08.2015 N 48-11-04 "Об утверждении Порядка регламентации и оформления отношений государственной и муниципальной образовательной организации и родителей (законных представителей) обучающихся, нуждающихся в длительном лечении, а также детей-инвалидов в части организации обучения по основным общеобразовательным программам на дому или в медицинских организациях";

(абзац введен [Распоряжением](#) Администрации г. Норильска Красноярского края от 18.11.2015 N 6312)

- [Приказ](#) Федеральной службы по надзору в сфере образования и науки от 29.05.2014 N 785 "Об утверждении требований к структуре официального сайта образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети Интернет и формату представления на нем информации";

(абзац введен [Распоряжением](#) Администрации г. Норильска Красноярского края от 18.11.2015 N 6312)

- [Приказ](#) Минздравсоцразвития РФ от 26.08.2010 N 761н "Об утверждении Единого квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и служащих, раздел "Квалификационные характеристики должностей работников образования";

- Санитарно-эпидемиологические правила и нормативы [СанПиН](#) 2.4.1.3049-13 "Санитарно-эпидемиологические требования к устройству, содержанию и организации режима работы дошкольных образовательных организаций", утвержденные Главным государственным санитарным врачом РФ 15.05.2013 N 26;

- [Постановление](#) Администрации города Норильска от 12.04.2010 N 123 "Об утверждении Положения о порядке учета детей в целях определения их в муниципальные дошкольные образовательные учреждения муниципального образования город Норильск".

1.5. Основные факторы качества, используемые в Стандарте:

- образовательные ресурсы и создаваемые условия в учреждении исполнителя услуги (внутренние, сетевые и управленческие факторы):

- кадры (укомплектованность штатов, соответствие квалификационным требованиям);

- доля родителей (законных представителей), удовлетворенных условиями и качеством предоставляемой услуги (процент).

(в ред. [Распоряжения](#) Администрации г. Норильска Красноярского края от 18.11.2015 N 6312)

## II. Требования к качеству оказания муниципальной услуги по реализации основных общеобразовательных программ дошкольного образования

(в ред. [Распоряжения](#) Администрации г. Норильска Красноярского края от 18.11.2015 N 6312)

## 2.1. Сведения об услуге

Предметом услуги является реализация основных общеобразовательных программ дошкольного образования. Услуга может быть оказана всем жителям муниципального образования город Норильск в возрасте от 2 месяцев до окончания образовательных отношений (при наличии соответствующих условий) независимо от пола, расы, национальности, языка, происхождения, отношения к религии, состояния здоровья, социального, имущественного и должностного положения родителей (законных представителей). Не допускается прием в учреждения исполнителя услуги на конкурсной основе, через организацию тестирования.

(в ред. [Распоряжения](#) Администрации г. Норильска Красноярского края от 18.11.2015 N 6312)

Единица измерения услуги (натуральный показатель) - количество воспитанников.

Реализация основных общеобразовательных программ дошкольного образования является бесплатным видом услуги.

(в ред. [Распоряжения](#) Администрации г. Норильска Красноярского края от 18.11.2015 N 6312)

2.2. Документы, регламентирующие деятельность учреждения исполнителя услуг:

- устав учреждения исполнителя услуги;

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

- образовательная программа дошкольного образования;

(абзац введен [Распоряжением](#) Администрации г. Норильска Красноярского края от 18.11.2015 N 6312)

- адаптированная образовательная программа дошкольного образования (при наличии в учреждении исполнителя услуги воспитанников с ограниченными возможностями здоровья, детей-инвалидов);

(абзац введен [Распоряжением](#) Администрации г. Норильска Красноярского края от 18.11.2015 N 6312)

- локальные нормативные акты, регламентирующие административную и финансово-хозяйственную деятельность, вопросы организации образовательного процесса и учебно-методической работы, трудовые отношения работников и работодателя учреждения исполнителя услуги;

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

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

В процессе предоставления услуги учреждение исполнитель услуги должен обеспечить исполнение требований государственных образовательных стандартов, а также настоящего Стандарта, предоставлять услуги в соответствии с санитарными правилами и нормами, утвержденными постановлениями Главного государственного санитарного врача Российской Федерации.

Помещения учреждения исполнителя услуги должны быть размещены в специально предназначенных зданиях, доступных для потребителя.

Площадь, занимаемая учреждением исполнителем услуги, должна обеспечивать размещение работников и получателей услуг в соответствии с санитарными правилами и нормами.

Услуга может быть оказана в следующих формах:

- очная (в учреждении исполнителя услуги)

(в ред. [Распоряжения](#) Администрации г. Норильска Красноярского края от 18.11.2015 N 6312)

- очно-заочная (частичная включенность);

(в ред. [Распоряжения](#) Администрации г. Норильска Красноярского края от 18.11.2015 N 6312)

- индивидуальная (на дому);

(в ред. [Распоряжения](#) Администрации г. Норильска Красноярского края от 18.11.2015 N 6312)

- в медицинских организациях.

(абзац введен [Распоряжением](#) Администрации г. Норильска Красноярского края от 18.11.2015 N 6312)

Режим работы учреждения исполнителя услуги определяется учреждением исполнителем услуги самостоятельно в соответствии с его уставом. Группы могут функционировать в режиме: кратковременного пребывания (от 3 до 5 часов в день), сокращенного дня (8 - 10,5-часового пребывания), полного дня (10,5 - 12-часового пребывания) и круглосуточного пребывания. (абзац введен [Распоряжением](#) Администрации г. Норильска Красноярского края от 18.11.2015 N 6312)

В здании учреждения исполнителя услуги должны быть необходимые помещения в соответствии с санитарными правилами и нормами.

По площади и техническому состоянию помещения должны отвечать требованиям противопожарной безопасности, безопасности труда, санитарно-эпидемиологическим требованиям, быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг (повышенная или пониженная температура).

#### 2.4. Требования к технологии оказания услуги

Содержание образования в учреждении исполнителя услуги должно определяться образовательной программой, разрабатываемой, принимаемой и реализуемой учреждением исполнителем услуги самостоятельно на основе государственных образовательных стандартов (федеральных государственных образовательных стандартов).

Организация образовательного процесса исполнителя услуги должна быть регламентирована расписанием непосредственно-образовательной деятельности, режимом дня, разрабатываемыми и утверждаемыми учреждением исполнителем услуги самостоятельно, составленными в соответствии с СанПиН.

(в ред. [Распоряжения](#) Администрации г. Норильска Красноярского края от 18.11.2015 N 6312)

Образовательная деятельность по образовательным программам дошкольного образования в учреждении исполнителя услуги осуществляется в группах.

(абзац введен [Распоряжением](#) Администрации г. Норильска Красноярского края от 18.11.2015 N 6312)

Группы могут иметь общеразвивающую, компенсирующую, оздоровительную или комбинированную направленность.

(абзац введен [Распоряжением](#) Администрации г. Норильска Красноярского края от 18.11.2015 N 6312)

В группах общеразвивающей направленности осуществляется реализация образовательной программы дошкольного образования.

(абзац введен [Распоряжением](#) Администрации г. Норильска Красноярского края от 18.11.2015 N 6312)

В группах компенсирующей направленности осуществляется реализация адаптированной образовательной программы дошкольного образования для детей с ограниченными возможностями здоровья с учетом особенностей их психофизического развития, индивидуальных возможностей, обеспечивающей коррекцию нарушений развития и социальную адаптацию воспитанников с ограниченными возможностями здоровья.

(абзац введен [Распоряжением](#) Администрации г. Норильска Красноярского края от 18.11.2015 N 6312)

Группы оздоровительной направленности создаются для детей с туберкулезной интоксикацией, часто болеющих детей и других категорий детей, нуждающихся в длительном лечении и проведении для них необходимого комплекса специальных лечебно-оздоровительных мероприятий. В группах оздоровительной направленности осуществляется реализация образовательной программы дошкольного образования, а также комплекс санитарно-гигиенических, лечебно-оздоровительных, профилактических мероприятий и процедур.

(абзац введен [Распоряжением](#) Администрации г. Норильска Красноярского края от 18.11.2015 N 6312)

В группах комбинированной направленности осуществляется совместное образование здоровых воспитанников и воспитанников с ограниченными возможностями здоровья в соответствии с образовательной программой дошкольного образования, адаптированной для детей с ограниченными возможностями здоровья с учетом особенностей их психофизического развития, индивидуальных возможностей, обеспечивающей коррекцию нарушений развития и

социальную адаптацию воспитанников с ограниченными возможностями здоровья.

(абзац введен [Распоряжением](#) Администрации г. Норильска Красноярского края от 18.11.2015 N 6312)

В учреждении исполнителя услуги могут быть организованы также семейные дошкольные группы с целью удовлетворения потребности населения в услугах дошкольного образования в семьях.

(абзац введен [Распоряжением](#) Администрации г. Норильска Красноярского края от 18.11.2015 N 6312)

В группы могут включаться как воспитанники одного возраста, так и воспитанники разных возрастов (разновозрастные группы).

(абзац введен [Распоряжением](#) Администрации г. Норильска Красноярского края от 18.11.2015 N 6312)

Для воспитанников, нуждающихся в длительном лечении, детей-инвалидов, которые по состоянию здоровья не могут посещать учреждение исполнителя услуги, на основании заключения медицинской организации и письменного обращения родителей (законных представителей) обучение по образовательным программам дошкольного образования организуется на дому или в медицинских организациях.

(абзац введен [Распоряжением](#) Администрации г. Норильска Красноярского края от 18.11.2015 N 6312)

#### 2.5. Укомплектованность учреждения исполнителя услуг персоналом и его квалификация

Учреждение исполнитель услуги должно располагать необходимым числом работников (руководители, педагогический персонал, учебно-вспомогательный персонал, младший обслуживающий персонал).

Специалисты должны иметь необходимую профессиональную квалификацию, соответствующую требованиям квалификационных характеристик по должностям и полученной специальности, подтвержденной документом государственного образца.

Педагогический персонал, подлежащий аттестации, должен быть аттестован.

Аттестации не подлежат:

- педагогические работники, проработавшие в занимаемой должности менее двух лет;
- беременные женщины;
- женщины, находящиеся в отпуске по беременности и родам;
- педагогические работники, находящиеся в отпуске по уходу за ребенком до достижения им

возраста трех лет.

Аттестация указанных работников возможна не ранее чем через два года после их выхода из указанных отпусков.

#### 2.6. Информационное сопровождение деятельности исполнителя услуг

В фойе учреждения исполнитель услуги должны быть размещены: тексты устава и правил внутреннего распорядка учреждения; списки органов государственной власти, списки должностных лиц (с указанием контактной информации) Органа управления отраслью "Общее и дошкольное образование", и иных органов местного самоуправления, осуществляющих контроль и надзор за соблюдением, обеспечением и защитой прав ребенка, текст настоящего Стандарта.

Учреждение исполнитель услуги должен разместить в общедоступном месте для родителей (законных представителей) воспитанников контактную информацию об учреждении (полный список телефонных номеров, адреса электронной почты (при наличии), факс (при наличии)).

Работники учреждения исполнитель услуги должны предоставлять исчерпывающие ответы на все вопросы родителей (законных представителей), касающиеся содержания образовательной программы учреждения исполнитель услуги, используемых технологий и методов, иных вопросов, связанных с организацией воспитательно-образовательного процесса.

Учреждение исполнитель услуг в соответствии с разработанным в учреждении локальным актом должен проводить родительские собрания.

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

### III. Контроль за деятельностью исполнителя услуг

### 3.1. Оценка соответствия деятельности учреждения исполнителя услуг

Оценка соответствия деятельности организаций, оказывающих услугу, требованиям настоящего Стандарта проводится Управлением 1 раз в год. Периодом оценки (отчетным годом) является предыдущий календарный год.

Обязательной оценке подлежит деятельность организаций, оказывающих услугу на постоянной основе (муниципальные организации), а также деятельность иных организаций, оказывающих услугу в рамках муниципального контракта, со сроком исполнения 3 и более лет.

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

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

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

По результатам оценки Управление:

- в срок не позднее 5 рабочих дней со дня окончания оценки соответствия деятельности учреждения исполнителя услуг готовит Акт проверки для организации, оказывающей услугу, допустившей нарушение Стандарта по устранению выявленных нарушений и привлечению к дисциплинарной ответственности;

- обеспечивает привлечение к ответственности руководителя учреждения исполнителя услуги допустившей нарушение требований Стандарта.

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

### 3.2. Ответственность за качество оказания услуги

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

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

Руководитель учреждения исполнителя услуги обязан:

- обеспечить разъяснение и доведение Стандарта до сведения сотрудников учреждения,
- определить полномочия, ответственность и взаимодействие всего персонала учреждения исполнителя услуг, осуществляющего предоставление услуг и контроль качества предоставляемых услуг, в том числе закрепить персональную ответственность за контроль качества в должностных инструкциях конкретных работников, приказом по учреждению;

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

- организовать внутренний контроль за соблюдением Стандарта качества предоставления услуг;

- обеспечить разработку предложений по совершенствованию процедуры оказания услуг и стандарта качества.

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

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

### 3.3. Критерии оценки качества услуги

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

Анализ позволяет установить соответствие оказываемой услуги установленным

требованиям и сделать результативный вывод об общем качестве оказываемой услуги.

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

Индикаторами качества услуги является:

- доля родителей (законных представителей), удовлетворенных условиями и качеством предоставляемой услуги (процент);

(в ред. [Распоряжения](#) Администрации г. Норильска Красноярского края от 18.11.2015 N 6312)

- укомплектованность кадрами;

- соответствие профессиональной квалификации специалистов;

- количество аттестованного педагогического персонала, подлежащего аттестации.

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

Сводную оценку качества оказываемых услуг осуществляет Управление в разрезе организаций, оказывающих услуги.

3.4. Индикатор качества услуги:

N п/п	Индикаторы качества муниципальной услуги	Формула расчета	Ед. изм.	Значение индикатора
1	Доля родителей (законных представителей), удовлетворенных условиями и качеством предоставляемой услуги (процент)	$n / N \times 100\%$ , где n - число родителей (законных представителей), удовлетворенных условиями и качеством предоставляемой услуги; N - общее число родителей (законных представителей) исполнителя услуги, принявших участие в анкетировании	%	На основе результатов анкетирования родителей - не менее 90% родителей (законных представителей), удовлетворенных условиями и качеством предоставляемой услуги, от общего числа родителей (законных представителей), принявших участие в анкетировании
2	Укомплектованность кадрами: 1. Руководители; 2. Педагогический персонал; 3. Учебно-вспомогательный и младший обслуживающий персонал	$n / N \times 100\%$ , где n - общее число замещенных штатных единиц; N - количество штатных единиц учреждения	%	Руководители - не менее 90%. Педагогический персонал - не менее 95%. Учебно-вспомогательный и младший обслуживающий персонал - не менее 75%
3	Соответствие профессиональной квалификации	$n / N \times 100\%$ , где n - число специалистов с	%	Не менее 90%

	специалистов	соответствующей квалификацией; N - общее количество специалистов в учреждении		
--	--------------	--	--	--

Утвержден  
Распоряжением  
и.о. заместителя  
Главы Администрации  
города Норильска  
по вопросам образования,  
культуры, спорта и  
молодежной политики  
от 9 июня 2012 г. N 2726

**СТАНДАРТ КАЧЕСТВА  
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ ПО ПРИСМОТРУ И УХОДУ  
(ДОШКОЛЬНЫЕ УЧРЕЖДЕНИЯ)**

Список изменяющих документов

(введен [Распоряжением](#) Администрации г. Норильска Красноярского края  
от 19.09.2014 N 4889;  
в ред. [Распоряжения](#) Администрации г. Норильска Красноярского края  
от 18.11.2015 N 6312)

I. Общие положения

1.1. Разработчик Стандарта качества предоставления муниципальных услуг в области дошкольного образования (далее - Стандарт) муниципальное учреждение "Управление общего и дошкольного образования: Администрации города Норильска" (далее - Управление).

1.2. Область применения Стандарта

Настоящий Стандарт применяется к услугам в сфере оказания муниципальными дошкольными образовательными учреждениями, муниципальными общеобразовательными учреждениями муниципального образования город Норильск (далее - учреждения исполнителя услуги), имеющими группы дошкольного образования, и потребления установленной категорией населения муниципального образования город Норильск услуги по присмотру и уходу за детьми в муниципальных образовательных учреждениях муниципального образования город Норильск (далее - услуга). Стандарт применим для муниципальных образовательных учреждений муниципального образования город Норильск, а также иных организаций (индивидуальных предпринимателей), оказывающих услуги по присмотру и уходу за детьми. Стандарт предназначен для планирования учреждением исполнителем услуги расходов, связанных с оказанием услуги, а также общественного и внутриотраслевого контроля качества ее оказания.  
(в ред. [Распоряжения](#) Администрации г. Норильска Красноярского края от 18.11.2015 N 6312)

1.3. Термины и определения:

Качество услуги - уровень достижения комплекса задач по присмотру и уходу за детьми при соблюдении требований к условиям присмотра и ухода за детьми, соответствующие ожиданиям потребителей.

(в ред. [Распоряжения](#) Администрации г. Норильска Красноярского края от 18.11.2015 N 6312)

Фактор качества услуги - причины, определяющие качество оказания услуги.

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

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

- [Конституция](#) Российской Федерации;
- [Конвенция](#) о правах ребенка;
- [Закон](#) Российской Федерации 29.12.2012 N 273-ФЗ "Об образовании в Российской Федерации";
- Федеральный [закон](#) от 06.10.2003 N 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного

самоуправления в Российской Федерации";

- Федеральный [закон](#) от 24.07.1998 N 124-ФЗ "Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации";

- Федеральный [закон](#) от 30.03.1999 N 52-ФЗ "О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения";

- Федеральный [закон](#) от 22.07.2008 N 123-ФЗ "Технический регламент о требованиях пожарной безопасности";

- Федеральный [закон](#) от 02.01.2000 N 29-ФЗ "О качестве и безопасности пищевых продуктов";

- [Постановление](#) Правительства РФ от 10.07.2013 N 582 "Об утверждении Правил размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети Интернет и обновления информации об образовательной организации";

(абзац введен [Распоряжением](#) Администрации г. Норильска Красноярского края от 18.11.2015 N 6312)

- [Приказ](#) Федеральной службы по надзору в сфере образования и науки от 29.05.2014 N 785 "Об утверждении требований к структуре официального сайта образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети Интернет и формату представления на нем информации";

(абзац введен [Распоряжением](#) Администрации г. Норильска Красноярского края от 18.11.2015 N 6312)

- [Приказ](#) Министерства здравоохранения Российской Федерации и Министерства образования Российской Федерации от 30.06.1992 N 186/272 "О совершенствовании системы медицинского обеспечения детей в образовательных учреждениях";

- [Приказ](#) Министерства здравоохранения Российской Федерации от 03.07.2000 N 241 "Об утверждении "Медицинской карты ребенка для образовательных учреждений";

- [Приказ](#) Министерства здравоохранения СССР от 19.01.1983 N 60 "О дальнейшем совершенствовании амбулаторно-поликлинической помощи детскому населению в городах";

- [Приказ](#) Министерства образования РСФСР и Министерства здравоохранения РСФСР от 18.07.1991 N 251/125 "О мерах по улучшению работы специальных учебно-воспитательных учреждений для детей и подростков, имеющих недостатки в физическом или умственном развитии";

- Санитарно-эпидемиологические правила и нормативы [СанПиН 2.4.1.3049-13](#) "Санитарно-эпидемиологические требования к устройству, содержанию и организации режима работы дошкольных образовательных организаций" утвержденные Главным государственным санитарным врачом РФ 15.05.2013 N 26;

- Санитарно-эпидемиологические правила [СП 3.5.1378-03](#) "Санитарно-эпидемиологические требования к организации и осуществлению дезинфекционной деятельности", утвержденные Главным государственным санитарным врачом Российской Федерации 09.06.2003;

- Санитарно-эпидемиологические правила [СП 2.3.2.1940-05](#) "Организация детского питания", утвержденные Главным государственным санитарным врачом Российской Федерации 19.01.2005 N 3;

- [Приказ](#) Министерства Просвещения СССР от 31.12.1971 N 103 "Об утверждении типовых штатов дошкольных учреждений";

- [Правила](#) пожарной безопасности для общеобразовательных школ, профессионально-технических училищ, школ-интернатов, детских домов, дошкольных, внешкольных и других учебно-воспитательных учреждений, утвержденные Приказом Государственного комитета по народному образованию СССР от 04.07.1989 N 541;

- [Методические указания](#) по контролю за устройством и оборудованием дошкольных учреждений для детей с нарушениями физического и умственного развития, утвержденные Заместителем Главного государственного санитарного врача СССР от 25.05.1978 N 1850-78;

- [Постановление](#) Администрации города Норильска от 18.01.2011 N 08 "Об утверждении Инструкции о порядке взимания платы за присмотр и уход за детьми в муниципальных дошкольных образовательных учреждениях, в группах дошкольного образования, открытых на

базе муниципальных образовательных учреждений муниципального образования город Норильск";

- [Постановление](#) Администрации города Норильска от 12.04.2010 N 123 "Об утверждении Положения о порядке учета детей в целях определения их в муниципальные дошкольные образовательные учреждения муниципального образования город Норильск".

1.5. Основные факторы качества, используемые в Стандарте:

- число случаев расхождения фактических параметров устройства и содержания воспитанников с требованиями Стандарта в части оборудования помещений в соответствии с санитарными и гигиеническими нормами, нормами пожарной безопасности, наличие исчерпывающей информации об услуге в сети Интернет;

- заболеваемость воспитанников, посещающих учреждения исполнителя услуги;

- доля родителей (законных представителей), удовлетворенных условиями и качеством предоставляемой услуги (процент).

(п. 1.5 в ред. [Распоряжения](#) Администрации г. Норильска Красноярского края от 18.11.2015 N 6312)

## II. Требования к качеству оказания муниципальной услуги

по присмотру и уходу

(в ред. [Распоряжения](#) Администрации г. Норильска Красноярского края от 18.11.2015 N 6312)

### 2.1. Сведения об услуге

Предметом услуги по присмотру и уходу за детьми. Услуга может быть оказана всем жителям муниципального образования город Норильск в возрасте от 2 месяцев до окончания образовательных отношений (при наличии соответствующих условий) независимо от пола, расы, национальности, языка, происхождения, отношения к религии, состояния здоровья, социального, имущественного и должностного положения родителей (законных представителей). Не допускается прием в учреждения исполнителя услуги на конкурсной основе, через организацию тестирования.

(в ред. [Распоряжения](#) Администрации г. Норильска Красноярского края от 18.11.2015 N 6312)

Единица измерения услуги (натуральный показатель) - количество воспитанников.

Размер родительской платы за содержание детей в учреждении исполнителя услуги снижается на 50% для родителей (законных представителей), имеющих трех и более несовершеннолетних детей, включая детей, находящихся под опекой, а также падчериц и пасынков (если они не были учтены при определении размера родительской платы за содержание детей в муниципальных дошкольных образовательных учреждениях муниципального образования город Норильск и (или) в группах дошкольного образования, открытых на базе муниципальных образовательных учреждений муниципального образования город Норильск, в семье другого родителя).

Размер родительской платы за присмотр и уход за детьми в муниципальных образовательных учреждениях муниципального образования город Норильск устанавливается постановлением Администрации города Норильска. Право на получение компенсации имеет один из родителей (законных представителей), внесших родительскую плату за присмотр и уход за детьми в учреждение исполняющему услугу.

Информация о текущей стоимости получения услуги (по формам ее оказания) предоставляется посредством обращения в учреждение исполнителю услуг, в Управление, а также на официальный сайт Администрации города Норильска в сети Интернет. Оплата услуг осуществляется ежемесячно, до 20 числа каждого месяца.

### 2.2. Документы, регламентирующие деятельность исполнителя услуг

К основным документам, регламентирующим деятельность исполнителя услуг, относятся:

- устав учреждения исполнителя услуги;

- локальные нормативные акты, регламентирующие административную и финансово-хозяйственную деятельность, трудовые отношения работников и работодателя учреждения исполнителя услуги;

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

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

В процессе предоставления услуги учреждение исполнитель услуги обеспечивает исполнение требований настоящего Стандарта, предоставляет услуги в соответствии с санитарными правилами и нормами, утвержденными постановлениями Главного государственного санитарного врача Российской Федерации.

Помещения учреждения исполнителя услуги должны быть размещены в специально предназначенных зданиях, доступных для потребителя, на внутриквартальной территории жилого микрорайона, за пределами санитарно-защитных зон предприятий, сооружений и иных объектов.

Площадь, занимаемая учреждением исполнителем услуги, должна обеспечивать размещение работников и получателей услуг в соответствии с санитарными правилами и нормами.

Услуга может быть оказана в следующих формах:

Услуга может быть оказана в группах общеразвивающей, комбинированной, компенсирующей, оздоровительной направленности.

(в ред. [Распоряжения](#) Администрации г. Норильска Красноярского края от 18.11.2015 N 6312)

Режим работы учреждения исполнителя услуги определяется учреждением исполнителем услуги самостоятельно в соответствии с ее уставом. Группы могут функционировать в режиме: полного дня (12-часового пребывания); сокращенного дня (8 - 10,5-часового пребывания); кратковременного пребывания (от 3 до 5 часов в день) и круглосуточного пребывания.

(в ред. [Распоряжения](#) Администрации г. Норильска Красноярского края от 18.11.2015 N 6312)

- абзац исключен. - [Распоряжение](#) Администрации г. Норильска Красноярского края от 18.11.2015 N 6312.

Учреждения исполнителя услуги должны быть:

- по периметру ограждены забором и иметь наружное электрическое освещение;
- оборудованы игровой и хозяйственной зоной.
- оснащены контейнерами с крышками для сбора мусора и пищевых отходов установленными на площадке с твердым покрытием.

Уборка территории учреждения исполнителя услуги должна проводиться ежедневно.

Исполнитель услуг должен при сдаче участка перед наступлением весенне-летнего периода производить профилактический осмотр оборудования, находящегося на участке.

При поломке игрового или спортивного оборудования, расположенного на участке, и возникновении угрозы для жизни и здоровья воспитанников, данное оборудование должно быть незамедлительно изолировано до приведения в состояние, отвечающее требованиям безопасности.

Здания учреждения исполнителя услуги должны быть оборудованы системами хозяйственно-питьевого, противопожарного и горячего водоснабжения, канализацией и водостоками.

Объемно-планировочные решения помещений учреждения исполнителя услуги должны обеспечивать условия для соблюдения принципа групповой изоляции.

Помещения учреждения исполнителя услуги должны быть оборудованы электрическим освещением, вентиляцией, системой электроснабжения, первичными средствами пожаротушения.

Состав помещений групповой ячейки и размещение оборудования в них должны соответствовать требованиям санитарных правил.

Контроль за температурой воздуха во всех основных помещениях пребывания детей должен осуществляться с помощью бытового термометра.

Эвакуационные проходы, выходы, коридоры, тамбуры и лестницы не должны быть загромождены предметами и оборудованием.

Помещения для проведения культурно-массовых мероприятий, должны иметь не менее двух рассредоточенных эвакуационных выходов.

Расстановка мебели и оборудования в групповых комнатах и других помещениях не должна

препятствовать эвакуации людей и подходу к средствам пожаротушения.

Детская мебель и оборудование для помещений учреждения исполнителя услуги должны быть изготовлены из материалов, безвредных для здоровья детей, и иметь документы, подтверждающие их происхождение и безопасность.

В плавательном бассейне учреждения исполнителя услуги должны соблюдаться санитарно-эпидемиологические требования к устройству плавательных бассейнов, их эксплуатации, качеству воды и контролю качества.

В помещении медицинского назначения должны быть медицинский и процедурный кабинеты, туалет.

Воспитанники должны быть обеспечены индивидуальными постельными принадлежностями, полотенцами, предметами личной гигиены.

В учреждении исполнителя услуги должны проводиться мероприятия, исключающие проникновение насекомых и грызунов.

#### 2.4. Требования к технологии оказания услуги

Количество детей в группах учреждения исполнителя услуг определяется исходя из расчета площади групповой (игровой) комнаты - для групп раннего возраста (до 3-х лет) не менее 2,5 метров квадратных на 1 ребенка и для дошкольного возраста (от 3-х до 7-ми лет) - не менее 2,0 метров квадратных на одного ребенка, фактически находящегося в группе.

Питание должно быть организовано в соответствии с примерным меню, утвержденным руководителем учреждения исполнителем услуги, рассчитанным не менее чем на 2 недели.

Кратность приема пищи должно определяться временем пребывания детей и режимом работы групп. Для детей, начиная с 9-месячного возраста, оптимальный прием пищи с интервалом не более 4 часов.

Для детей от 1,5 до 3 лет дневной сон должен быть организован однократно продолжительностью не менее 3 часов, с 3 до 7 лет 2 - 2,5 часа. Во время сна детей присутствие воспитателя (или его помощника) в спальне обязательно.

На самостоятельную деятельность детей 3 - 7 лет (игры, подготовка к образовательной деятельности, личная гигиена) в режиме дня должно отводиться не менее 3 - 4 часов.

Для детей должны быть организованы прогулки на свежем воздухе в соответствии с Положением об организации прогулок с воспитанниками учреждения исполнителя услуги.

В случае возникновения чрезвычайной ситуации работники учреждения исполнителя услуги не должны оставлять детей без присмотра с момента возникновения чрезвычайной ситуации и до ее ликвидации.

В случае возникновения чрезвычайной ситуации работники учреждения исполнителя услуги обязаны с начала обеспечить эвакуацию и спасение всех детей, и только после этого - собственную эвакуацию и спасение.

Исполнитель услуг не реже одного раза в полугодие должен проводить практические занятия по отработке плана эвакуации в случае чрезвычайной ситуации.

При обнаружении сотрудниками учреждения исполнителя услуги случаев физического насилия, моральных оскорблений по отношению к воспитанникам, работники учреждения исполнителя услуги должны действовать в соответствии с утвержденными нормативными документами.

#### 2.5. Информационное сопровождение деятельности исполнителя услуг

В фойе учреждения исполнителя услуги должны быть размещены: тексты устава и правил внутреннего распорядка учреждения; списки органов государственной власти, списки должностных лиц (с указанием контактной информации) Органа управления отраслью "Общее и дошкольное образование", и иных органов местного самоуправления, осуществляющих контроль и надзор за соблюдением, обеспечением и защитой прав ребенка, текст настоящего Стандарта.

Учреждение исполнитель услуги должен разместить в общедоступном месте для родителей (законных представителей) воспитанников контактную информацию об учреждении (полный список телефонных номеров, адреса электронной почты (при наличии), факс (при наличии)).

Работники учреждения исполнителя услуги должны предоставлять исчерпывающие ответы на все вопросы родителей (законных представителей), касающиеся условий для осуществления присмотра и ухода за детьми.

Учреждение исполнитель услуги должен обеспечить наличие информации о деятельности учреждения исполнителя услуги в сети Интернет.

### III. Контроль за деятельностью исполнителя услуг

#### 3.1. Оценка соответствия деятельности исполнителя услуг

Оценка соответствия деятельности организаций, оказывающих услугу, требованиям настоящего Стандарта проводится Управлением 1 раз в год. Периодом оценки (отчетным годом) является предыдущий календарный год.

Обязательной оценке подлежит деятельность организаций, оказывающих услугу на постоянной основе (муниципальные организации), а также деятельность иных организаций, оказывающих услугу в рамках муниципального контракта, со сроком исполнения 3 и более лет.

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

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

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

По результатам оценки Управление:

- в срок не позднее 5 рабочих дней со дня окончания оценки соответствия деятельности учреждения исполнителя услуг готовит Акт проверки для организации, оказывающей услугу, допустившей нарушение Стандарта по устранению выявленных нарушений и привлечению к дисциплинарной ответственности;

- обеспечивает привлечение к ответственности руководителя учреждения исполнителя услуги допустившей нарушение требований Стандарта.

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

#### 3.2. Ответственность за качество оказания услуги

Работа учреждений по созданию условий для осуществления присмотра и ухода за детьми должна быть направлена на полное удовлетворение нужд получателей услуги, непрерывное повышение качества услуг.

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

Руководитель учреждения исполнителя услуги обязан:

- обеспечить разъяснение и доведение Стандарта до сведения сотрудников учреждения,
- определить полномочия, ответственность и взаимодействие всего персонала учреждения исполнителя услуг, осуществляющего предоставление услуг и контроль качества предоставляемых услуг, в том числе закрепить персональную ответственность за контроль качества в должностных инструкциях конкретных работников, приказом по учреждению;

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

- организовать внутренний контроль за соблюдением Стандарта качества предоставления услуг;

- обеспечить разработку предложений по совершенствованию процедуры оказания услуг и стандарта качества.

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

Руководитель учреждения исполнителя услуги несет полную ответственность за соответствие качества услуг, предоставляемых возглавляемым им учреждением, Стандартам их

качества в соответствии с действующим законодательством РФ.

### 3.3. Критерии оценки качества услуги

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

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

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

Индикаторами качества услуги является:

- число случаев расхождения фактических параметров устройства и содержания воспитанников с требованиями Стандарта в части санитарных и гигиенических норм оборудования помещений, пожарной безопасности, наличие исчерпывающей информации об услуге в сети Интернет;

- заболеваемость воспитанников, посещающих учреждения исполнителя услуги;

- доля родителей (законных представителей), удовлетворенных условиями и качеством предоставляемой услуги (процент).

(абзац введен [Распоряжением](#) Администрации г. Норильска Красноярского края от 18.11.2015 N 6312)

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

Сводную оценку качества оказываемых услуг осуществляет Управление в разрезе организаций, оказывающих услуги.

### 3.4. Система индикаторов (характеристик) качества услуги:

N п/п	Индикаторы качества муниципальной услуги	Формула расчета	Ед. изм.	Значение индикатора
1	Число случаев расхождения фактических параметров устройства и содержания воспитанников с требованиями Стандарта в части санитарных и гигиенических норм оборудования помещений, пожарной безопасности, наличие исчерпывающей информации об услуге в сети Интернет	- число случаев расхождения	Ед.	Не более 5 случаев за установленный период
2	Общая заболеваемость воспитанников, посещающих учреждения исполнителя услуги	$N = \text{Чпб} / \text{Срс}$ , где N - число дней болезни одного ребенка, посещающего учреждение исполнителя услуги, за отчетный период; Чпб - число дней, пропущенных детьми по болезни, дето-дней (отчет 85-к раздел 2.3 стр. 03 гр. 3); Срс - среднесписочный состав детей (без отпускников) за отчетный период (отчет МБДОУ "Сведения о работе МБДОУ за месяц")	дней	Не более 35 дней на одного ребенка за календарный год
3	Доля родителей (законных представителей),	$n / N \times 100\%$ , где	%	На основе результатов

	удовлетворенных условиями и качеством предоставляемой услуги (процент)	n - число родителей (законных представителей), удовлетворенных условиями и качеством предоставляемой услуги; N - общее число родителей (законных представителей) исполнителя услуги, принявших участие в анкетировании	анкетирования родителей - не менее 90% родителей (законных представителей), удовлетворенных условиями и качеством предоставляемой услуги, от общего числа родителей (законных представителей), принявших участие в анкетировании
--	--	---	--

(п. 3 введен [Распоряжением](#) Администрации г. Норильска Красноярского края от 18.11.2015 N 6312)

---