

ПРИНЯТО
Наблюдательным советом
МОАУ ЦППРиК «Диалог»
Протокол № 1
от «06» октября 2014 г.

УТВЕРЖДАЮ
Директор МОАУ ЦППРиК «Диалог»
Нитяговская О.Е. Нитяговская
«07» октября 2014 г.



**Стандарт качества
предоставления муниципальных услуг**

**муниципальным образовательным автономным учреждением
психолого-педагогической и медико-социальной помощи
«Центр психолого-педагогической реабилитации и коррекции
«Диалог» г. Шимановска**

1. Учреждение, в отношении которого применяется Стандарт

1.1. Учреждение, в отношении которого применяется Стандарт качества предоставления муниципальной услуги (далее - муниципальная услуга) - муниципальное образовательное автономное учреждение психолого-педагогической и медико-социальной помощи «Центр психолого-педагогической реабилитации и коррекции «Диалог» г. Шимановска (далее Центр).

1.2. Разработчиком Стандарта и главным распорядителем бюджета, в компетенцию которого входит учреждение, предоставляющее муниципальную услугу в образовательном учреждении, является Управление образования администрации города Шимановска.

1.3. Стандарт устанавливает основные требования, обеспечивающие необходимый уровень качества и доступности услуг в сфере психолого-педагогической и медико-социальной помощи, реабилитации и коррекции.

1.4. Термины и определения, применяемые в настоящем Стандарте:

Муниципальная услуга психолого-педагогической и медико-социальной помощи, реабилитации и коррекции — услуга в организации дополнительного коррекционно-развивающего содействия детям и подросткам, испытывающих проблемы усвоения программного материала, социальной адаптации, оказываемая автономным учреждением за счет средств бюджета муниципального образования город Шимановск.

Стандарт качества предоставления муниципальных услуг — обязательство органов исполнительной власти муниципального образования города Шимановска по обеспечению возможности получения населением муниципальных услуг в определенных объемах и определенного качества.

Участники образовательного процесса — дети, подростки от 3 до 18 лет, их родители (законные представители), педагогические, медицинские работники.

Образовательная программа — нормативно-управленческий документ образовательного учреждения, характеризующий специфику содержания образования и особенности организации образовательного процесса.

Лицензирование в области образования — установление соответствия условий осуществления образовательного процесса предлагаемых образовательным учреждением, государственным и местным требованиям в части строительных норм и правил, санитарных и гигиенических норм, охраны здоровья обучающихся и работников образовательных учреждений, оборудования учебных помещений, оснащенности образовательного процесса, образовательного ценза педагогических работников и укомплектованности штатов.

2. Организация предоставления муниципальной услуги.

2.1. Содержание (предмет) муниципальной услуги:

— оказание квалифицированной, адресной, анонимной, психолого-педагогической и медико-социальной помощи детям, подросткам, их родителям (законным представителям), педагогам;

— реализация индивидуально - ориентированных и \ или групповых коррекционно-развивающих, лечебно - профилактических образовательных программ.

2.2. Стоимость услуги.

Организация предоставления муниципальной услуги является бесплатным видом услуг в рамках, финансируемых из бюджета муниципального образования город Шимановск.

Центр может оказывать дополнительные платные образовательные услуги, выходящие за рамки финансируемых из бюджета образовательных программ.

Для согласования стоимости платных услуг администрация Центра направляет перечень стоимости дополнительных платных услуг в Управление образования администрации города Шимановска.

2.3. Потребитель услуги - население города Шимановска, преимущественно дети и подростки от 3 до 18 лет, их родители (законные представители), педагогические работники (далее по тексту - клиенты).

2.4. Поставщик услуги:

муниципальное образовательное автономное учреждение психолого-педагогической и медико-социальной помощи «Центр психолого-педагогической реабилитации и коррекции «Диалог» г. Шимановска.

3. Нормативно-правовые акты, регламентирующие качество предоставления муниципальных услуг в области образования

3. Перечень нормативных правовых актов, непосредственно регулирующих исполнение муниципальной услуги:

- Конвенция о правах ребенка, одобренная Генеральной Ассамблеей ООН 20.11.1989;
- Конституция Российской Федерации;
- Федеральный закон от 24.07.1998 № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в 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»;
- Федеральный закон Российской Федерации от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- Закон Российской Федерации от 07.02.92 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- Федеральный закон от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
- Постановление Правительства Российской Федерации от 4.10.2000 № 751 «О Национальной доктрине образования в Российской Федерации»;
- Постановление Правительства Российской Федерации от 28.10.2013 г. № 966 «О лицензировании образовательной деятельности»;
- Постановление Правительства Российской Федерации от 10.07.2013 №582 «Об утверждении Правил размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновления информации об образовательной организации»;
- Постановление Главного государственного врача Российской Федерации от 15.05.2013 года № 26 г. Москвы «Об утверждении СанПиН 2.4.1.3049-13 «Санитарно-эпидемиологические требования к устройству, содержанию и организации режима работы дошкольных образовательных организаций»;
- Постановление Правительства РФ от 31.07 1998г № 867 «Типовое положение об образовательном учреждении для детей, нуждающихся в психолого-педагогической и медико-социальной помощи»;
- Постановление Правительства Р.Ф. от 15.08.2013 № 706 «Об утверждении правил оказания платных образовательных услуг»;
- Постановление Главного государственного санитарного врача Р.Ф. от 03.04.2003 г. № 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)».
- Устав;
- Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации (Минобрнауки России) от 20.09.2013 г. N 1082 г. Об утверждении по согласованию с Министерством здравоохранения Российской Федерации Положения о психолого-медико-педагогической комиссии.
- иные правовые акты Российской Федерации и Амурской области, регламентирующие правоотношения, возникающие при предоставлении общедоступного и бесплатного дошкольного, начального общего, основного общего, среднего общего образования по основным общеобразовательным программам в муниципальных образовательных организациях города Шимановска.

4. Порядок получения доступа к услуге.

4.1. Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

4.2. Предоставление муниципальной услуги клиентам в Центре производится бесплатно за счет средств местного бюджета.

4.3. Получателями муниципальной услуги являются граждане, преимущественно дети и подростки от 3 до 18 лет, их родители (законные представители), педагогические работники.

4.4. Порядок приема в учреждение.

В учреждение принимаются дети, подростки, обратившиеся за помощью самостоятельно, по инициативе родителей (законных представителей), направленные другим образовательным учреждением с согласия родителей (законных представителей):

- с неготовностью к обучению;
- испытывающих трудности в освоении образовательных программ;
- с высокой степенью педагогической запущенности, отказавшиеся посещать образовательные учреждения;
- с нарушением эмоционально-волевой сферы;
- подвергшиеся различным формам психического и физического насилия;
- вынужденные покинуть семью, в т.ч. несовершеннолетние матери;
- из семей беженцев, вынужденных переселенцев, а также пострадавшие от стихийных бедствий и техногенных катастроф и другие.

Подача запроса или заявки возможна в течение всего учебного года.

Основанием приема в учреждение является подача запроса (заявки) от детей и подростков, их родителей (законных представителей), классного руководителя общеобразовательного учреждения.

Датой принятия к рассмотрению запроса (заявки) об оказании муниципальной услуги считается дата регистрации в журнале регистрации поступивших заявок.

4.5. Перечень документов, необходимых для получения услуги.

Для получения услуги в учреждении дети, подростки, родители (законные представители), педагоги представляют следующие документы: свидетельство о рождении ребенка (паспорт); паспорт (документ удостоверяющий личность) одного из родителя (законного представителя), дополнительно по направлениям запрашиваемой услуги необходимо:

- на получение услуги индивидуального психолого-педагогического направления:
 - заполнение анкеты первичного обращения,
 - заключение договора на запрашиваемый вид оказания услуги,
 - в зависимости от проблематики предоставляется выписка из истории развития ребенка;
- на получение услуги групповой психолого-педагогической направленности:
 - список группы, с данными о детях (подростках) и их родителях (законных представителях);
- для проведения курсов лечебной физической культуры, курса массажа направление от врача педиатра (подросткового врача), с указанием заболевания (его отсутствие – оздоровление);
- для осуществления социальной работы - документы ребенка, родителя (законного представителя) подтверждающие персональный статус,

4.6. Порядок приема в учреждение должен быть доведен до сведения детей, подростков их родителей (законных представителей), и закрепляться в Уставе учреждения.

4.7. При приеме в учреждение администрация (специалисты) обязаны ознакомить детей, подростков и (или) их родителей (законных представителей) с уставом учреждения, лицензией на право ведения образовательной деятельности, режимом работы учреждения, правилами поведения в учреждении, порядком реализации программ, по выбранному направлению. Ознакомить с правами и обязанностями, учащихся учреждения, их родителей (законных представителей) определенных уставом учреждения и иными, предусмотренными этим уставом, локальными актами.

4.9. Оформление отношений потребителя услуги и поставщика услуги.

При наличии возможности оказания запрашиваемой потребителем услуги, администрация учреждения оформляет заявку (требование) на предоставление данного вида работы, с указанием специалиста осуществляющего данный вид деятельности и сроки работы.

Так же специалистами учреждения, оказывающими данный вид услуги, делаются соответствующие записи в журналах, оформляется и ведется документация установленного образца.

4.10. Режим работы учреждения дополнительного образования детей определяется уставом учреждения. Начало занятий в учреждениях дополнительного образования детей должно быть не ранее 8-00 ч. а их окончание - не позднее 20-00 ч.

Занятия в учреждении могут проводиться в любой день недели, включая выходные дни и каникулярное время.

4.11. Основания для отказа в предоставлении услуги.

Основания для отказа в приеме в учреждение:

- не достижение ребенком возраста 3 лет или подростки старше 18 лет;
- отсутствие свободных мест в группе, или отсутствие свободных мест в сетке режима приёма специалистов индивидуального направления; в подобных случаях клиенту выдается индивидуальная консультация, с зачислением его в резерв по данному виду работы.

4.12. Основания для отчисления клиентов.

Учреждение оказывает муниципальные слуги в порядке и в сроки, определенные видом предоставляемой услуги и Уставом образовательного учреждения. За неисполнение либо ненадлежащее исполнение обязательств определенным видом предоставляемой услуги и закрепленных Уставом учреждения исполнитель и потребитель несут ответственность, предусмотренную и законодательством Российской Федерации и Уставом образовательного учреждения.

Отчисление клиента из учреждения производится по приказу руководителя учреждения в следующих случаях:

- при наличии медицинского заключения о состоянии здоровья ребенка, препятствующего его дальнейшему пребыванию в учреждении;
- при невыполнении детьми, подростками их родителями (законными представителями) иных условий закрепленных Уставом учреждения;
- при нарушении сроков внесения платы клиентами (родителями, законными представителями ребенка, подростка) при оказании дополнительных платных образовательных услуг, выходящих за рамки финансирования бюджета образовательных программ.

4.13. Отчисление клиента из учреждения производится в порядке, предусмотренном Гражданским кодексом Российской Федерации.

5. Требования к качеству муниципальной услуги.

5.1. Требования к поставщику услуги - наличие документов.

Центр, оказывающий муниципальную услугу (поставщик услуги), должен иметь лицензию на реализацию программ данного уровня.

Центр должен иметь акт готовности к учебному году, включающий заключения государственного органа пожарного надзора, органа по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека и других уполномоченных органов государственной власти и местного самоуправления города Шимановска.

5.2. Требования к месту расположения поставщика услуги, к помещению, используемому поставщиком услуги.

Центр должен быть размещен в пределах территориальной доступности для жителей одного или нескольких микрорайонов в специально предназначенных зданиях и помещениях, обеспеченных всеми средствами коммунально-бытового обслуживания, телефонной связью.

В здании Центра предусмотрены следующие помещения:

- учебно-консультативного, лечебно-профилактического направления: кабинеты: консультирования и диагностики, логопедический, проведения индивидуальных занятий, комната для снятия психо - эмоциональной нагрузки (сенсорная комната), биологически обратной связи (БОС), массажный кабинет; залы для проведения подгрупповых тренинговых занятий; зал для занятий ЛФК;

- кабинет (залы) включают: рабочую зону, рабочую зону специалиста, дополнительное пространство для размещения учебно-наглядных пособий, технических средств обучения (ТСО), зону индивидуальных занятий обучающихся и возможной активной деятельности;

- гардеробная (гардеробная размещается на первом этаже и оснащается вешалками для одежды);

- санитарные узлы; санитарные узлы для мальчиков и девочек должны быть отдельные и оборудованы кабинами. Для персонала должен быть выделен отдельный санузел.

Указанные помещения по размерам (площади) и техническому состоянию должны отвечать требованиям санитарно-эпидемиологических норм и правил, 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.).

Площадь, занимаемая центром, должна обеспечивать размещение работников и получателей услуг, и предоставление им услуг в соответствии с «Санитарно - эпидемиологических требованиями» (СанПИН 2.4.4.1251-03).

Центр может размещаться как в отдельно стоящем здании, так и во встроенном или пристроенном помещении. Этажность зданий не может быть более 4 этажей.

5.3. Требования к оборудованию, используемого в Центре.

Центр должен быть оснащен специальным оборудованием, аппаратурой, приборами, отвечающими требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов и обеспечивающими надлежащее качество предоставляемых услуг.

Специальное оборудование используется строго по назначению, содержится в технически исправном состоянии. Неисправное оборудование заменяется или ремонтируется, а пригодность к эксплуатации отремонтированного оборудования подтверждается проверкой.

5.4. Требования к специалистам Центра.

Центр должен располагать необходимым числом специалистов в соответствии со штатным расписанием.

Специалисты должны иметь соответствующее профилю занимаемой должности образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладать знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных на него обязанностей, пройти предварительный медицинский осмотр перед поступлением на работу, а также с периодичностью, определенной требованиями, предъявляемыми к данной должности.

Основными требованиями к персоналу Центра для получения допуска к работе с детьми, помимо прохождения обязательных медицинских осмотров, является обязательное прохождение инструктажей (с письменной отметкой каждого работника в соответствующих журналах) по технике безопасности и охране труда, пожарной и электробезопасности. Работники должны знать и быть ознакомлены с планом эвакуации, а также с действиями при чрезвычайных ситуациях.

В Центре должны быть созданы условия для аттестации специалистов, повышения квалификации работников, для которых указанное образовательное учреждение является основным местом работы, аттестация проводится не реже 1 раза в 5 лет.

Наряду с соответствующей квалификацией и профессионализмом сотрудники учреждения должны обладать высокими нравственными и морально-этическими качествами, чувством ответственности. К педагогической деятельности в учреждении не допускаются лица, которым она запрещена приговором суда или по медицинским показаниям.

5.5. Требования к образовательным программам Центра.

Центр, оказывающий подобную муниципальную услугу, должен располагать широким спектром коррекционно-развивающих и лечебно-профилактических программ (не менее 5), способствующих улучшению психофизического состояния, самореализации и самовоспитания личности детей и подростков, успешной адаптации их в обществе. Образовательные программы разрабатываются, принимаются и реализуются Центром самостоятельно.

Образовательный процесс в Центре осуществляется с использованием индивидуально ориентированных коррекционно-развивающих, лечебно-профилактических образовательных программ. Основные виды деятельности Центра:

- оказание психолого-педагогической, медико-социальной помощи детям и подросткам, испытывающим трудности в освоении основных образовательных программ, развитии и социальной адаптации;
- реализация программ дополнительного образования (основной образовательной программы дошкольного образования);
- организация дополнительного инклюзивного образования для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья;
- осуществление функций психолого-медико-педагогической комиссии;
- оказание помощи организациям, осуществляющим образовательную деятельность по вопросам реализации основных образовательных программ обучения и воспитания;
- психопрофилактическая работа;

- анонимное консультирование клиентов.

Содержание коррекционно-развивающего, лечебно-профилактического образования в Центре строится на основании:

- типовых программ, утвержденных Министерством образования РФ;
- адаптированных, модифицированных программ, утвержденных педагогическим советом Центра;
- авторских программ, утвержденных педагогическим советом Центра и прошедших внешнюю экспертизу.

Содержание коррекционно-развивающих, лечебно-профилактических образовательных программ должно быть направлено:

- на создание условий для саморазвития и самоактуализации личности ребенка исходя из его психофизиологических особенностей;
- обеспечение эмоционального благополучия ребенка:
- интеллектуальное и духовное развитие личности ребенка;
- развитие мотивации к познанию и творчеству;
- приобщение детей и подростков к общечеловеческим ценностям;
- профилактика асоциального поведения;
- укрепление психического и физического здоровья;
- взаимодействие педагога (специалиста) с семьей, другими специалистами, работающими с клиентом.

В коррекционно-развивающих, лечебно-профилактических образовательных программах должны быть указаны:

- цели и задачи образовательной программы;
- где, когда и кем утверждена данная программа;
- возраст детей, на которых рассчитана образовательная программа;
- условия приема детей, система набора;
- срок реализации образовательной программы (продолжительность образовательного процесса, этапы);
- направленность образовательной программы;
- формы и режим занятий;
- ожидаемые результаты и способы их проверки.

С учетом направленности программ занятия проводятся индивидуально или с группой детей. Группы могут быть одновозрастные или разновозрастные. Программы должны быть составлены с учетом возрастных и психофизиологических возможностей клиентов.

Учебно-тематический план образовательной программы учреждения должен включать:

- перечень разделов, тем;
- возрастной ориентир;
- количество часов по каждой теме с разбивкой на теоретические и практические виды занятий;
- особенности воспитания, обучения каждой конкретной группы.

Методическое обеспечение коррекционно-развивающих и социальных и лечебно - профилактических программ включает в себя описание форм занятий, планируемых по каждой теме или разделу (тренинг, беседа, игра, экскурсия, конкурс, конференция и т.д.); приемов и методов организации учебно-воспитательного процесса, дидактического материала, технического оснащения занятий; форм подведения итогов по каждой виду работы, разделу.

5.6. Требования к организации образовательного процесса:

Основной формой образовательной работы с клиентами являются занятия, тренинги (групповые, индивидуальные) реализуемые по направлениям: коррекционно-развивающие, профилактические и реабилитационные; виды деятельности: беседы, лекции, группы, клубы по интересам, студии, секции и пр..

Осуществление образовательного процесса строится на основе добровольного выбора клиентами направлений деятельности.

Количество клиентов в группах определяется в зависимости от направления деятельности, возрастных, индивидуальных и психофизиологических особенностей и закрепляется Уставом учреждения. Каждый ребенок имеет право заниматься в нескольких группах, менять их.

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

Учебные помещения должны быть оснащены необходимым оборудованием и инвентарем в соответствии с видом деятельности, программой работы.

Проведение психолого-диагностических, коррекционных, реабилитационных и профилактических занятий (индивидуально или группы) в учебные дни, не должна превышать 1,5 часа в выходные и каникулярные дни до 3-х академических часов в день один (два) раза в неделю, через каждые 45 минут занятий организуются перерывы для отдыха со сменой вида деятельности и проветривания помещений.

Оценка результативности образовательного процесса, уровня подготовки обучающихся проводится по итогам диагностик (индивидуальной, групповой), улучшением психофизиологического состояния клиента (клиентов), так же могут использоваться другие формы отчетности (зачеты, мастер-классы, творческие отчеты и пр.).

В Центре наполняемость групп на одном коррекционно-развивающем занятии не должна превышать 15 человек, на профилактическом до 25 человек. Обязателен учет возрастных и индивидуальных особенностей, состояние соматического и психического здоровья клиентов. Занятия проводятся так же индивидуально.

В каникулярное время в Центр может открывать площадки с кратковременным пребыванием детей и подростков, создавать различные формирования исходя из запроса клиентов и Устава учреждения.

По инициативе детей и подростков в Центре могут создаваться детские общественные объединения и организации, действующие в соответствии со своими уставами и положениями. Центр может создавать детские объединения в других образовательных учреждениях и организациях, руководствуясь своим уставом и положением. Отношения между ними определяются договором.

Центр проводит практические семинары, круглые столы, конференции акции и другие мероприятия по проблемам оказания психолого-педагогической и медико-социальной помощи детям и подросткам, родителям (законным представителям), другим лицам участвующих в образовательном процессе.

Центр создает условия для участия обучающихся в районных, региональных, всероссийских, международных конкурсах, фестивалях, акциях и других мероприятиях по направлениям дополнительного образования и воспитания.

В Центре ведется методическая работа, опытно-экспериментальная и инновационная деятельность, направленная на совершенствование образовательного процесса, программ, форм и методов деятельности, мастерства психолого-педагогических работников.

Объем услуги определяется количеством клиентов получающих психолого-педагогическую и медико-социальную помощь, реабилитацию и коррекцию в течение года.

Основными факторами, влияющими на качество предоставления муниципальной услуги, являются:

- наличие и состояние документов, в соответствии с которыми функционирует учреждение;
- условия размещения учреждения и его материально-техническое оснащение;
- укомплектованность учреждения специалистами и их квалификация;
- содержание информации об учреждении;
- наличие внутренней (собственной) и внешней системы контроля за деятельностью учреждения.

5.7. Документы, в соответствии с которыми функционирует учреждение дополнительного образования детей Центр:

- Устав учреждения;
- лицензионные и нормативные документы;
- приказы, акты, положения, прочие документы (коллективный договор, правила внутреннего трудового распорядка и пр.);

- штатное расписание (тарификационный список),
- настоящий Стандарт качества предоставления услуги, составляющие нормативную основу практической деятельности учреждения;
- заключения органов государственного контроля: Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (Роспотребнадзор) и Государственного пожарного надзора (ГПН) о пригодности используемых зданий и помещений для осуществления образовательного процесса;
- инструкции, методики, определяющие методы (способы) предоставления муниципальной услуги и их контроля, предусматривающие меры совершенствования работы учреждения;
- учебный план, программы по направлениям деятельности;
- программа развития учреждения;
- расписание занятий, индивидуальные планы обучающихся, журналы групповых и индивидуальных занятий, книги приказов;
- прочие документы.

5.8. Информирование общественности о деятельности Центра.

В состав информации о предоставляемой Центром услуге в обязательном порядке включаются:

- характеристики услуг, область ее предоставления и затраты времени на ее предоставление;
- возможность влияния потребителей на качество услуги;
- правила и условия эффективного и безопасного предоставления услуги;
- гарантийные обязательства учреждения сфере предоставления услуг психолого-педагогической и медико-социальной помощи реабилитации и коррекции.

Информирование граждан осуществляется посредством:

- публикации настоящего Стандарта в средствах массовой информации;
- информационных стендов (уголков получателей услуг) в Центре;
- информация на сайте учреждения.

Так же информационное сопровождение может обеспечиваться за счет тематических публикаций и телепередач.

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

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

6. Контроль за деятельностью Центра, оказывающего услугу.

6.1. Центр должен иметь документально оформленную внутреннюю систему контроля за деятельностью сотрудников по оказанию муниципальной услуги на их соответствие стандартам, другим нормативным документам в области подобного образования. Система контроля должна охватывать этапы планирования, работу с потребителями, оформление результатов контроля, выработку и реализацию мероприятий по устранению выявленных недостатков.

6.2. Внутренний контроль осуществляет руководитель учреждения, его заместитель.

6.3. Внешняя система контроля включает в себя контроль, осуществляемый Управлением образования администрации города Шимановска, за соответствием качества фактически предоставляемой услуги настоящему Стандарту качества. Также внешний контроль по направлениям осуществляют Управление по надзору и контролю в сфере образования, Государственный пожарный надзор и другие государственные контролирующие органы.

7. Оценка услуг качества образования.

7.1. При оценке качества услуги используют следующие критерии:

- полнота предоставления услуги в соответствии требованиями документов и ее своевременность;
- результативность (эффективность) предоставления услуги.

7.2. Результат оказания услуги:

- полное или частичное восстановление личного и социального статуса ребенка, подростка (детей и подростков) с трудностями в обучении и поведении;
- улучшение психофизиологического состояния;
- проекция и воплощение планов, по самореализации и самовоспитанию исходя из индивидуальных психофизиологических особенностей ребенка, подростка.

7.3. Работа Центра в области качества услуги должна быть направлена на полное удовлетворение нужд населения, непрерывное повышение качества услуги.

7.4. Руководитель Центра обеспечивает разъяснение и доведение политики в области качества услуги до всех структурных подразделений и сотрудников учреждения.

**Система индикаторов (характеристик) качества муниципальной услуги:
психолого-педагогическая и медико-социальная помощь,
реабилитация и коррекция детей и подростков**

	Наименование показателя	Единица измерения	Формула расчета	Значения показателей качества муниципальной услуги за текущий финансовый год – 2014	Фактическое значение за отчетный финансовый год	Характеристика причин отклонения от запланированных значений	Источник (и) информации о значении показателя (исходные данные для ее расчета)
1.	Средняя наполняемость групп	Чел.	$КО \setminus КГ$ <i>КО – кол-во обучающихся; КГ- кол-во гр.</i>				<i>Журналы, списки детей</i>
2.	Количество детей, охваченных системой помощи по основным направлениям работы (от 3 до 18 лет).	Чел.	Суммарно с нарастающим итогом				<i>Журналы учета работы, статистические, аналитические отчеты</i>
3.	Охват реципиентов по направлению профилактической работы (от 7 до 18 лет)	Чел.	Суммарно с нарастающим итогом				<i>справки статистические, аналитические отчеты</i>
4	Укомплектованность штатов	%	$КСОТ \setminus ШК \times 100\%$ <i>КСОТ – кол-во сотрудников, ШК – штатное кол-во</i>				<i>Тарификационные списки, штатное расписание</i>
5.	Профессиональное образование педагогического коллектива и руководящего состава	%	$КВ \setminus КПС \times 100\%$ <i>КВ – кол-во педагогических сотрудников и руководящего состава с высшим образованием; Набор клиентов осуществляется в течение всего учебного года профессиональном образовании; КПС - кол-во педагогических сотрудников и руководящего состава</i>				<i>Диплом об окончании учебного заведения, тарификационные списки</i>
6.	Повышение квалификации и (или) профессиональная переподготовка	%	$КПП \setminus КПС \times 100\%$ <i>КПП – кол-во пед-х сотрудников и руководящего состава прошедших курсы повышения квалификации за 3 года в объеме 240-250 часов; КПС - кол-во пед-х сотрудников и руководящего состава</i>				<i>Свидетельство о повышении квалификации</i>
7.	Сохранность контингента (допустимый отсев)	%	$СПР \setminus СНГ \times 100\% - 100$ <i>СПР – списочный состав на начало занятий; СНГ – списочный (фактический) состав на окончание занятий</i>				<i>Журналы, аналитические, статистические отчеты специалистов</i>
8.	Количество случаев травматизма	раз	нет				<i>Отчет</i>
9.	Открытость и доступность информации о системе образования	нет	нет				<i>Сайт учреждения</i>

Режим работы дошкольной группы кратковременного пребывания воспитанников определяется типовым положением о дошкольных учреждениях, программой дошкольного образования, Уставом учреждения, договором, заключенным между учреждением и родителями (законными представителями).

Наполняемость дошкольной группы от 9 до 12 детей. Возраст от 5,6 до 7,6 лет. Группа функционирует в режиме пятидневной рабочей недели с понедельника по пятницу включительно в системе учебного года.

Максимально допустимый объем недельной образовательной нагрузки для детей дошкольной группы кратковременного пребывания определяется в соответствии с требованиями СанПиН и возрастными особенностями детей, и составляет 16 – 18 занятий в зависимости от возраста основного состава. Продолжительность занятий - 30 – 35 минут, в середине каждого проводится физкультминутка, перерыв между занятиями составляет не менее 10 минут.