



Администрация городского округа
город Рыбинск

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 20.07.2012

№ 2835

Об утверждении стандарта качества
муниципальной услуги
«Реализация дополнительных
профессиональных образовательных
программ (повышение квалификации)»

В соответствии с Бюджетным кодексом Российской Федерации, постановлением администрации городского округа город Рыбинск от 09.04.2012 № 1271 «Об утверждении перечня муниципальных услуг (работ), оказываемых (выполняемых) муниципальными учреждениями, находящимися в ведении городского округа город Рыбинск, за счёт бюджетных средств», постановлением администрации городского округа город Рыбинск от 10.07.2012 № 2663 «Об утверждении Положения о стандартах качества муниципальных услуг, оказываемых физическим и юридическим лицам на территории городского округа город Рыбинск», в целях повышения качества исполнения и доступности муниципальных услуг, руководствуясь Уставом городского округа город Рыбинск, ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить стандарт качества муниципальной услуги «Реализация дополнительных профессиональных образовательных программ (повышение квалификации)» (прилагается).
2. Опубликовать настоящее постановление в средствах массовой информации и разместить на официальном сайте администрации городского округа город Рыбинск.
3. Контроль исполнения настоящего постановления возложить на директора Департамента образования администрации городского округа город Рыбинск Р.А. Брядову.

И.о. главы администрации
городского округа город Рыбинск

Л.Ч. Можейко



Стандарт качества
муниципальной услуги «Реализация дополнительных
профессиональных образовательных программ (повышение квалификации)»

1 Наименование муниципальной услуги

1.1. Наименование муниципальной услуги – «Реализация дополнительных профессиональных образовательных программ (повышение квалификации)» (далее – муниципальная услуга). Стандарт качества муниципальной услуги (далее – стандарт) разработан в целях повышения доступности и качества предоставления образовательных услуг муниципальным образовательным учреждением дополнительного профессионального образования (повышение квалификации) специалистов «Информационно-образовательный Центр» (далее – МОУ ДПО «Информационно-образовательный Центр») по поручению Департамента образования администрации городского округа город Рыбинск (далее – Департамент) муниципальной услуги «Реализация дополнительных профессиональных образовательных программ (повышение квалификации)» (далее – муниципальная услуга), создания комфортных условий для участников отношений, возникающих при осуществлении процесса дополнительного профессионального образования, определения сроков и последовательности действий (административных процедур) при осуществлении полномочий по обучению и методическому обеспечению процесса дополнительного профессионального образования педагогических и руководящих работников муниципальных образовательных учреждений.

В стандарте качества используются следующие понятия:

- повышение квалификации – образовательная деятельность, направленная на формирование готовности работника к выполнению более сложных трудовых функций, предусматривающая освоение новых общетеоретических и специально-технологических знаний, расширение спектра умений и навыков, углубление понимания связи между наукой и технологией;
- дополнительная профессиональная образовательная программа – документ, определяющий содержание образования и позволяющий реализовывать в процессе обучения задачи, установленные для
- дополнительного профессионального образования.

2. Наименование отраслевого (функционального) органа администрации городского округа город Рыбинск, обладающего правами юридического лица, ответственного за предоставление муниципальной услуги.

2.1. Ответственным за организацию предоставления муниципальной услуги является Департамент образования администрации городского округа город Рыбинск:

Место нахождения: 152903, Ярославская обл., г. Рыбинск, ул. Крестовая, д. 139.

Рабочее время:

понедельник – четверг с 08:00 до 17:00,

пятница с 8:00 до 16:00,

суббота, воскресенье – выходной.

перерыв на обед с 12.12. до 13.00

контактный телефон (4855) 282385, 282382.

Адрес официального сайта Учреждения: <http://edu.rybadm.ru>.

Электронный адрес: depobr@ryb.adm.yar.ru.

2.2. Разработчиком, предоставляющим муниципальную услугу, является МОУ ДПО «Информационно-образовательный Центр»

3. Общие сведения о муниципальной услуге.

3.1. Потребители муниципальной услуги

3.1.1. Потребителями муниципальной услуги являются педагогические и руководящие работники муниципальных образовательных учреждений, специалисты Департамента и иные заинтересованные в обучении по дополнительным профессиональным образовательным программам (повышение квалификации) в рамках компетенции МОУ ДПО «Информационно-образовательный Центр» лица.

3.1.2. Потребителем, выступающим от имени юридического лица при взаимодействии с МОУ ДПО «Информационно-образовательный Центр» или Департаментом в ходе предоставления муниципальной услуги, является руководитель муниципального образовательного учреждения, уполномоченное должностное лицо или уполномоченный представитель муниципального образовательного учреждения, департамента; физическое лицо – педагогический, руководящий работник муниципальных образовательных учреждений (далее – Потребители). Предоставление муниципальной услуги осуществляется для:

- педагогических и руководящих работников муниципальных образовательных учреждений, подведомственных Департаменту образования; специалистов Департамента – на бесплатной основе;
- иных юридических и физических лиц – на платной основе.

3.2. Правовое основание оказания муниципальной услуги.

3.2.1. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами:

- Конституцией Российской Федерации;
- Трудовым кодексом Российской Федерации;
- Законом Российской Федерации от 10.07.1992 № 3266-1 «Об образовании»;
- Федеральным законом от 22.08.1996 № 125-ФЗ «О высшем и послевузовском профессиональном образовании»;
- Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Постановлением Правительства Российской Федерации от 16 марта 2011 N 174 «Об утверждении Положения о лицензировании образовательной деятельности»;
- постановлением Правительства Российской Федерации от 26.06.1995 № 610 «Об утверждении Типового положения об образовательном учреждении дополнительного профессионального образования (повышения квалификации) специалистов».

3.3. Перечень документов

3.3.1. Для предоставления образовательной услуги (повышение квалификации) педагогических и руководящих работников заключается договор между обучающимся (слушателем) и МОУ ДПО «Информационно-образовательный Центр» (приложения 1, 2 к стандарту качества), направление на повышение квалификации обучающегося (слушателя) от лица руководителя муниципального образовательного учреждения или специалиста Департамента (приложение 3 к стандарту качества).

3.3.2. Для реализации муниципальной услуги МОУ ДПО «Информационно-образовательный Центр» не вправе требовать:

- предоставления документов, информации или осуществления действий, которые не предусмотрены нормативными правовыми актами, регулирующие отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги;
- предоставления документов и информации, которые находятся в распоряжении органов, предоставляющих муниципальные услуги, государственных органов, организаций в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, с нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами.

3.4. Порядок предоставления муниципальной услуги

3.4.1. Муниципальная услуга «Реализация дополнительных профессиональных образовательных программ (повышение квалификации)» осуществляется МОУ ДПО «Информационно-образовательный Центр» по поручению учредителя на основании Устава в соответствии с лицензией на право ведения образовательной деятельности.

3.4.2. Основными целями МОУ ДПО «Информационно-образовательный Центр» в реализации дополнительных профессиональных образовательных программ являются:

- обновление теоретических и практических знаний работников системы образования в связи с повышением требований к уровню квалификации и необходимостью освоения современных методов решения профессиональных задач;
- формирование и закрепление на практике профессиональных знаний, умений и навыков, полученных в результате теоретической подготовки.

3.4.3. Основанием для предоставления муниципальной услуги является направление работодателя (приложение 3) и наличие заявленной дополнительной профессиональной образовательной программы в учебном плане МОУ ДПО «Информационно-образовательный Центр» в соответствии с тарификацией, утверждённой Департаментом на текущий учебный год. Для оказания платной муниципальной услуги основанием выступает направление работодателя либо личное заявление Потребителя с указанием желания обучаться по дополнительной профессиональной образовательной программе на платной основе.

3.4.4. Реализация дополнительных профессиональных образовательных программ может осуществляться в следующих формах:

- краткосрочные курсы повышения квалификации, в том числе с включением блоков и модулей по выбору обучающихся (слушателей);
- практикумы, спецкурсы, проблемные и творческие группы по различным направлениям дополнительного профессионального образования педагогов;
- целевые, специальные и проблемные семинары;
- стажировка.

3.4.5. В МОУ ДПО «Информационно-образовательный Центр» применяются следующие виды учебных занятий: лекции; практические занятия; деловые и организационно-деятельностные игры; тренинги; семинары; выездные занятия; стажировки; мастер-классы; консультации и т.п., которые проводятся в виде очных занятий в группах, очных и очно-заочных

индивидуальных занятий, дистанционных форм занятий с использованием телекоммуникаций, экстерната, других.

3.4.6. Итоговая аттестация обучающихся (слушателей) по дополнительным профессиональным образовательным программам может проводиться в форме зачёта, защиты курсовых и творческих работ, тестов, собеседования, оформления портфолио обучающегося (слушателя).

3.4.7. Для предоставления образовательных (повышение квалификации) услуг в МОУ ДПО «Информационно-образовательный Центр» реализуются дополнительные профессиональные образовательные программы по направлениям:

- методика дошкольного образования;
- методика начального обучения;
- методика преподавания: литературы; русского языка; иностранного языка; математики; информатики; физики; естествознания; географии; биологии; экологии; химии; истории; обществознания; экономики; физической культуры; музыки; изобразительного искусства, мировой художественной культуры; методика преподавания технологии; черчения; обновление содержания образования; методика коррекционно-развивающего обучения;
- логопедическая работа в образовательном учреждении;
- педагогическая психология;
- методика социально-воспитательной работы;
- методика дополнительного образования детей;
- технология работы в школьной библиотеке;
- методика инновационной работы;
- педагогический менеджмент.

Дополнительные профессиональные образовательные программы разрабатываются МОУ ДПО «Информационно-образовательный Центр» самостоятельно с учётом потребностей обучающихся (слушателей), руководителей образовательных учреждений, Департамента, а также требований государственных образовательных стандартов к уровню подготовки специалистов по соответствующему направлению (специальности) и утверждаются Советом Центра. Программы реализуются при условии получения лицензии на право ведения образовательной деятельности

3.4.8. Обучающиеся (слушатели), выполнившие все требования дополнительной профессиональной образовательной программы, допускаются к итоговой аттестации, по результатам которой ему выдаётся документ об окончании обучения в соответствии с Уставом МОУ ДПО «Информационно-образовательный Центр»

3.5. Требования к материально-техническому обеспечению муниципальной услуги.

3.5.1. Место предоставления муниципальной услуги должно отвечать следующим требованиям:

- вход в здание МОУ ДПО «Информационно-образовательный Центр» оснащён вывеской;
- учебные помещения соответствуют требованиям государственным санитарно-эпидемиологическим правилам и нормам, предъявляемым к учреждениям дополнительного профессионального образования (повышения квалификации) специалистов;
- здание МОУ ДПО «Информационно-образовательный Центр» соответствует требованиям пожарной безопасности, предъявляемым органами государственной пожарно-надзорной службы;
- территория, прилегающая к МОУ ДПО «Информационно-образовательный Центр», имеет возможность парковки транспортных средств,
- в помещении МОУ ДПО «Информационно-образовательный Центр» имеются информационные стенды о предоставляемых образовательных (повышение квалификации) услугах.

Предоставление муниципальной услуги осуществляется, как правило, в здании МОУ ДПО «Информационно-образовательный Центр» по адресу: ул. Моторостроителей, д. 27, г. Рыбинск, 152935.

3.6. Требования к безопасности оказания муниципальной услуги.

3.6.1. Помещения, в которых предоставляется муниципальная услуга, должны соответствовать установленным противопожарным и санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам.

3.6.2. В местах предоставления муниципальной услуги на видном месте размещаются схемы расположения средств пожаротушения и путей эвакуации посетителей и специалистов Учреждения. Места предоставления муниципальной услуги оборудуются средствами пожаротушения и оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации

3.7. Требования, обеспечивающие доступность муниципальной услуги.

3.7.1. Показателями доступности реализации муниципальной услуги являются:

- доступность информации о реализуемых дополнительных профессиональных программах;
- разнообразие форм реализации дополнительных профессиональных образовательных программ, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий;

- возможность реализации индивидуального образовательного маршрута обучающихся (слушателей);
- удовлетворённость потребности педагогических и руководящих кадров в непрерывном профессиональном дополнительном образовании по широкому спектру программ.

3.8. Требования к уровню кадрового обеспечения.

3.8.1. Учреждение, оказывающие муниципальную услугу, обеспечивает наличие сотрудников, оказывающих услугу, проводит мероприятия по повышению их квалификации в соответствии с утвержденными квалификационными требованиями.

3.8.2. Показателями качества реализации муниципальной услуги являются:

- качество дополнительных профессиональных образовательных программ;
- качество условий реализации образовательного процесса;
- уровень квалификации педагогов дополнительного профессионального образования взрослых;
- степень освоения обучающимися (слушателями) дополнительных профессиональных образовательных программ.

3.8.3. Ответственность за организацию предоставления образовательных (повышение квалификации) услуг по дополнительным профессиональным образовательным программам в соответствии с действующим законодательством возлагается на директора МОУ ДПО «Информационно-образовательный Центр».

3.8.4. Ответственность за качество предоставления образовательных (повышение квалификации) услуг по дополнительным профессиональным образовательным программам возлагается на заместителя директора по научно-методической работе МОУ ДПО «Информационно-образовательный Центр».

3.9. Порядок информирования о муниципальной услуге

3.9.1. Для получения информации о правилах предоставления муниципальной услуги заявители вправе обратиться:

- по телефону приёмной МОУ ДПО «Информационно-образовательный Центр» – 8 – (4855) – 24-30-65;
- по электронной почте – ioc.ryb@rambler.ru; ioc@rybadm.ru;
- по почтовому адресу – ул. Моторостроителей, д. 27, г. Рыбинск, 152935. Основными требованиями к информированию Потребителей являются:
- достоверность предоставляемой информации;
- чёткость в изложении информации;
- полнота информирования;

- наглядность форм предоставляемой информации (при письменном информировании);
- удобство и доступность получения информации;
- оперативность предоставления информации.

Информирование осуществляется в форме:

- устного информирования;
- письменного информирования.

Должностные лица, осуществляющие информирование, обязаны быть корректными и внимательными.

По окончании информирования должностное лицо МОУ ДПО «Информационно-образовательный Центр» обязано кратко подвести итоги и перечислить меры, которые необходимо принять для решения поставленного вопроса.

3.9.2. Если для подготовки ответа требуется продолжительное время, то должностное лицо МОУ ДПО «Информационно-образовательный Центр», осуществляющее индивидуальное устное информирование, предлагает обратиться для получения необходимой информации в письменном виде.

Должностные лица МОУ ДПО «Информационно-образовательный Центр», осуществляющие информирование при личном (в т.ч. телефонном) обращении, не вправе консультировать по вопросам, выходящим за рамки информирования о стандартных процедурах и условиях предоставления муниципальной услуги и влияющим прямо или косвенно на принятие индивидуальных решений.

Индивидуальное письменное информирование осуществляется путём направления письменных ответов почтовым отправлением либо электронной почтой в зависимости от способа направления ответа, указанного в письменном обращении.

3.9.3. Директор МОУ ДПО «Информационно-образовательный Центр» или уполномоченное им должностное лицо в соответствии со своей компетенцией определяют непосредственного исполнителя для подготовки ответа.

Ответ на письменное обращение представляется в простой, чёткой и понятной форме с указанием должности, фамилии и инициалов подписывающего его лица, фамилии и номера телефона исполнителя.

3.9.4. Публичное письменное информирование осуществляется путём публикаций информационных материалов на сайте МОУ ДПО «Информационно-образовательный Центр» (<http://ioc.rybadm.ru>). На сайте и информационной доске МОУ ДПО «Информационно-образовательный Центр» заявитель может ознакомиться с информацией:

- режимом работы МОУ ДПО «Информационно-образовательный Центр»;

- текстом данного Административного регламента с приложениями;
- прейскурантом цен на предоставление платных услуг;
- календарным планом работы МОУ ДПО «Информационно-образовательный Центр» на текущий учебный год и месяц (далее – план);

Информирование также осуществляется через «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)».

3.10. Основания для прекращения или приостановления оказания муниципальной услуги либо отказа в ее предоставлении.

3.10.1. Основанием для отказа заявителю в предоставлении муниципальной услуги является:

- на бесплатной основе – отсутствие направления руководителя муниципального образовательного учреждения для получения услуги с отрывом от основной работы;
- на платной основе – невнесение платы по договору, заключённому с МОУ ДПО «Информационно-образовательный Центр».

3.10.2. Отчисление обучающихся (слушателей) производится по заявлению обучающегося (слушателя), за системное невыполнение программных требований, за отсутствие в срок и в полном объёме стоимости платных образовательных услуг, если таковое является необходимым условием обучения.

3.10.3. При наличии оснований для отказа обучающемуся (слушателю) в предоставлении муниципальной услуги педагогом дополнительного образования, ответственным за реализацию данной программы, осуществляется подготовка письменного уведомления директора МОУ ДПО «Информационно-образовательный Центр» об отказе в обучении обучающегося (слушателя) по дополнительной профессиональной образовательной программе. Директор МОУ ДПО «Информационно-образовательный Центр» выдаёт письменное уведомление об отказе в обучении по дополнительной профессиональной образовательной программе обучающегося (слушателя) работодателю, направившему его на обучение, в течение 10 дней с момента уведомления педагога, ответственного за реализацию программы.

3.11. Описание последовательности действий при предоставлении муниципальной услуги.

3.11.1. При предоставлении муниципальной услуги осуществляются следующие административные процедуры:

- изучение запроса субъектов муниципальной системы образования на образовательные (повышение квалификации) услуги;

- разработка и лицензирование дополнительных профессиональных образовательных программ;
- утверждение учебного плана МОУ ДПО «Информационно-образовательный Центр» на учебный год;
- направление работодателем работников образовательных учреждений для обучения по дополнительным профессиональным образовательным программам;
- формирование групп обучающихся (слушателей) для реализации дополнительных профессиональных образовательных программ;
- проведение занятий по дополнительным профессиональным образовательным программам;
- выдача документа о завершении обучения по дополнительной профессиональной образовательной программе;
- мониторинг качества предоставленной муниципальной услуги и степени удовлетворённости Потребителя.

3.11.2. Порядок организации предоставления муниципальной услуги субъектам муниципальной системы образования (далее - МСО) приведён в блок-схеме (приложение 4 к стандарту качества)

3.11.3. Административная процедура изучения образовательного запроса субъектов муниципальной системы образования на образовательные (повышение квалификации) услуги на следующий календарный год проводится в мае – сентябре текущего календарного года и направлена на выявление государственного и социального заказа системе образования, тенденций развития муниципальной системы образования и заявок на повышение квалификации со стороны педагогических и руководящих кадров муниципальных образовательных учреждений. Целью данной процедуры является выявление актуальных и потенциальных образовательных потребностей потенциальных Потребителей.

Ответственность за реализацию данной процедуры возлагается на руководителя отдела мониторинга, образовательной статистики и аналитики МОУ ДПО «Информационно-образовательный Центр» при непосредственном контроле со стороны заместителя директора по информационным технологиям.

3.11.4. Административная процедура разработки и лицензирования дополнительных профессиональных образовательных программ осуществляется в ноябре – декабре текущего календарного года в соответствии с нормативными правовыми актами Министерства образования и науки Российской Федерации, регулирующими данными виды деятельности в системе дополнительного профессионального образования.

Ответственность за разработку дополнительных профессиональных образовательных программ возлагается на руководителя учебно-

методического отдела МОУ ДПО «Информационно-образовательный Центр» при непосредственном контроле со стороны заместителя директора по научно-методической деятельности.

Ответственность за организацию процедуры лицензирования возлагается на директора МОУ ДПО «Информационно-образовательный Центр».

3.11.5. Юридическим фактом – основанием для начала административной процедуры утверждения учебного плана МОУ ДПО «Информационно-образовательный Центр» на учебный год по предоставлению муниципальных услуг является утверждение в установленном порядке муниципальных заданий Департамента образования на оказание бюджетных муниципальных услуг (выполнение работ) физическим и юридическим лицам муниципальных образовательных учреждений городского округа город Рыбинск (далее – муниципальные задания).

Учебный план МОУ ДПО «Информационно-образовательный Центр» на текущий календарный год включает лицензированные дополнительные профессиональные программы (72 и более часов) и дополнительные профессиональные образовательные программы, не требующие лицензирования (до 72 часов), утверждается директором МОУ ДПО «Информационно-образовательный Центр», финансируется по решению Департамента образования администрации городского округа город Рыбинск. Должностное лицо, назначенное директором МОУ ДПО «Информационно-образовательный Центр», в срок до 1 декабря текущего года составляет учебный план на учебный год для утверждения его директором МОУ ДПО «Информационно-образовательный Центр» и согласования его финансирования с директором Департамента. В течение 10 дней с момента утверждения размещает план на официальном сайте и на информационной доске МОУ ДПО «Информационно-образовательный Центр». Размещению на сайте МОУ ДПО «Информационно-образовательный Центр» подлежит полный перечень информации, необходимой для предоставления муниципальных услуг.

Ответственность за формирование и утверждение учебного плана, согласование условий его тарификации с Департаментом несёт директор МОУ ДПО «Информационно-образовательный Центр».

3.11.6. Направление работников образовательных учреждений для обучения по дополнительным профессиональным образовательным программам осуществляется их работодателем в период октября – декабря года, предшествующего году реализации этих программ. Основанием для направления работников образовательных учреждений для обучения по дополнительным профессиональным образовательным программам является необходимость восполнения профессиональных дефицитов для решения профессиональных задач.

3.11.7. Административная процедура формирования групп обучающихся (слушателей) для реализации дополнительных профессиональных образовательных программ осуществляется в соответствии с Уставом МОУ ДПО «Информационно-образовательный Центр», регулируется санитарно-эпидемиологическими правилами и нормами, разрешением лицензии на право ведения образовательной деятельности. Группы для проведения занятий формируются из Потребителей в декабре и утверждаются окончательно при открытии курса в соответствии с расписанием. Формирование групп осуществляется должностными лицами МОУ ДПО «Информационно-образовательный Центр» путём регистрации направлений работодателя и заключения договоров. На основании списка зарегистрированных направлений на оказание образовательных услуг (повышение квалификации) в день начала занятий директор издаёт приказ о зачислении Потребителей на обучение.

Ответственность за формирование групп обучающихся (слушателей) для реализации дополнительных профессиональных образовательных программ возлагается на педагогов дополнительного профессионального образования при непосредственном контроле со стороны заместителя директора по научно-методической работе.

3.11.8. Административная процедура проведения занятий по дополнительным профессиональным образовательным программам. Проведение занятий по каждой дополнительной профессиональной программе осуществляется в течение календарного учебного года в соответствии с расписанием МОУ ДПО «Информационно-образовательный Центр» и фиксируется в журналах. По окончании проведения занятий по дополнительным профессиональным образовательным программам заявители проходят итоговую аттестацию. Итоговая аттестация обучающихся (слушателей) по дополнительным профессиональным образовательным программам может проводиться в форме зачёта, защиты курсовых и творческих работ, тестов, собеседования, оформления портфолио и в других формах.

Ответственность за осуществление данной процедуры возлагается на педагога дополнительного образования, реализующего конкретную дополнительную профессиональную программу, при непосредственном контроле со стороны заместителя директора по научно-методической работе.

3.11.9. Административная процедура выдачи документа о завершении обучения по дополнительной профессиональной образовательной программе. Обучающиеся (слушатели), выполнившие все требования дополнительной профессиональной образовательной программы, допускаются к итоговой аттестации, по результатам успешного прохождения которой им выдаётся:

– сертификат о повышении квалификации – оформляется для лиц, прошедших обучение по программе в объеме менее 72 часов;

– удостоверение о повышении квалификации – для лиц, прошедших краткосрочное обучение или участвующих в работе тематических и проблемных семинаров по программе в объеме от 72 до 100 часов;

– свидетельство о повышении квалификации – для лиц, прошедших обучение по программе в объеме свыше 100 часов (приложение 1 к Административному регламенту).

Удостоверение, свидетельство и сертификат подписываются директором МОУ ДПО «Информационно-образовательный Центр» и лицом, ответственным за делопроизводство, заверяется печатью.

Выданные удостоверения и свидетельства регистрируются в журнале учёта выдачи удостоверений, свидетельств.

Административная процедура выдачи сертификатов регламентируется инструкцией по делопроизводству МОУ ДПО «Информационно-образовательный Центр» и не имеет жёсткой структуры.

Ответственность за реализацию данной процедуры возлагается на заведующего канцелярией МОУ ДПО «Информационно-образовательный Центр» при непосредственном контроле со стороны директора.

3.11.10. Административная процедура мониторинга качества предоставленной услуги и степени удовлетворённости Потребителей проводится в мае и декабре календарного учебного года посредством диагностических процедур и осуществляется на основе добровольного участия Потребителя с соблюдением требований защиты их персонализированных данных и направлена на улучшение менеджмента качества организации дополнительного профессионального образования педагогических и руководящих работников. Ответственность за реализацию данной процедуры возлагается на руководителя отдела мониторинга, образовательной статистики и аналитики МОУ ДПО «Информационно-образовательный Центр».

3.11.11. Сроки исполнения муниципальной услуги определяются в соответствии с графиком. Предоставление муниципальной услуги начинается с 11 января и имеет продолжительность не более 36 учебных недель для отдельного обучающегося (слушателя). Продолжительность обучения для каждого обучающегося (слушателя) регламентируется учебным планом на текущий календарный год и дополнительной профессиональной образовательной программой. Режим работы МОУ ДПО «Информационно-образовательный Центр» для обучающихся (слушателей): с понедельника по четверг – с 9.00 до 17.00, пятница с 9.00 до 16.00; перерыв с 12.20 до 13.00.

3.11.12. Дополнительная профессиональная образовательная программа может быть реализована поэтапно, но не более чем в течение двух учебных годов.

3.12. Описание конечного результата предоставления муниципальной услуги

3.12.1. Результатом предоставления муниципальной услуги является реализация дополнительных профессиональных образовательных программ в соответствии с имеющейся лицензией на право ведения образовательной деятельности.

3.12.2. Обучающиеся (слушатели), выполнившие все требования дополнительной профессиональной образовательной программы, допускаются к итоговой аттестации, по результатам которой выдаётся:

- сертификат о повышении квалификации – оформляется для лиц, прошедших обучение по программе в объеме менее 72 часов;
- удостоверение о повышении квалификации – для лиц, прошедших краткосрочное обучение или участвующих в работе тематических и проблемных семинаров по программе в объеме от 72 до 100 часов;
- свидетельство о повышении квалификации – для лиц, прошедших обучение по программе в объеме свыше 100 часов (приложение 1 к стандарту качества).

3.13. Порядок подачи, регистрации и рассмотрения жалоб на несоблюдение стандарта муниципальной услуги.

3.13.1. Заинтересованные лица вправе обжаловать действия (бездействие) и решения должностных лиц МОУ ДПО «Информационно-образовательный Центр», принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги.

3.13.2. Действия (бездействие) и решения должностных лиц МОУ ДПО «Информационно-образовательный Центр», принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги, в досудебном порядке могут быть обжалованы директору МОУ ДПО «Информационно-образовательный Центр» и (или) директору Департамента образования.

Потребители вправе обратиться с обращением (жалобой) в устной или письменной форме о нарушении своих прав и законных интересов, противоправных действиях (бездействии) и решениях, некорректном поведении должностных лиц МОУ ДПО «Информационно-образовательный Центр», нарушении положений настоящего стандарта и другим вопросам, входящим в компетенцию МОУ ДПО «Информационно-образовательный Центр» или Департамента образования.

Почтовый адрес для направления документов и обращений в Департамент: 152903, Ярославская область, г. Рыбинск, ул. Крестовая, д.139, тел. 8 – (4855) – 28-23-85, факс: 8 – (4855) – 28-23-82.

Адрес электронной почты департамента: depobr@ryb.adm.yar.ru

Телефон канцелярии Департамента для получения информации по входящей корреспонденции: 8 – (4855) – 28-23-82.

Режим работы Департамента: с понедельника по четверг – с 8.00 до 17.00, пятница: с 8.00 до 16.00; перерыв с 12.20 до 13.00.

Письменные обращения (жалобы) подлежат обязательной регистрации в Департаменте в течение трех дней со дня поступления.

Обращение (жалоба) рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации.

В исключительных случаях, а также в случае необходимости направления запроса в установленном порядке в государственные органы, органы местного самоуправления и иным должностным лицам о предоставлении документов и материалов, необходимых для рассмотрения обращения (жалобы), директор МОУ ДПО «Информационно-образовательный Центр» или директор Департамента образования вправе продлить срок рассмотрения обращения (жалобы) не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения Потребителя.

Обращение (жалоба) в письменной форме должно содержать следующую информацию:

- наименование органа, в который направляется обращение (жалоба), либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица;
- фамилию, имя, отчество (при наличии) Потребителя либо наименование юридического лица, направившего обращение (жалобу), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- существо обжалуемого действия (бездействия) и решения.

Под письменным обращением (жалобой) Потребитель ставит личную подпись и дату.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов Потребитель прилагает к обращению (жалобе) копии документов, подтверждающих изложенные в обращении (жалобе) обстоятельства.

Потребителю, направившему обращение (жалобу), должен быть дан письменный мотивированный ответ по существу поставленных в обращении (жалобе) вопросов.

3.13.3. В случае если текст обращения (жалобы) не поддается прочтению, ответ на него не дается, и оно не подлежит направлению в иные государственные органы, органы местного самоуправления или иным должностным лицам в соответствии с их компетенцией, о чём сообщается Потребителю, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

Обращение (жалоба), в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью, имуществу должностного лица или членов его семьи, может быть оставлено без ответа

по существу с уведомлением Потребителя о недопустимости злоупотребления представленным ему законом правом обращения с жалобой.

В случаях, если в обращении (жалобе) содержится вопрос, на который Потребителю многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении (жалобе) не приводятся новые доводы или обстоятельства, переписка прекращается. О данном решении уведомляется Потребитель, направивший обращение.

Окончанием срока рассмотрения и разрешения обращений (жалоб) считается дата направления письменного ответа Потребителю о принятом решении.

Подача обращения (жалобы) не лишает Потребителя права на обращение в соответствии с действующим законодательством в суд за защитой нарушенных прав либо с жалобой на действия (бездействие) и решения, принятые (осуществляемые) должностными лицами МОУ ДПО «Информационно-образовательный Центр».

3.14. Порядок контроля исполнения стандарта качества.

3.14.1. Текущий контроль соблюдения последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги и принятием решений должностными лицами МОУ ДПО «Информационно-образовательный Центр», осуществляет директор МОУ ДПО «Информационно-образовательный Центр» или другое должностное лицо, уполномоченное директором МОУ ДПО «Информационно-образовательный Центр».

Текущий контроль осуществляется путём проведения проверок соблюдения исполнения должностными лицами МОУ ДПО «Информационно-образовательный Центр» положений настоящего стандарта, иных нормативных правовых актов.

Контроль полноты и качества предоставления муниципальной услуги включает:

- проведение проверки;
- оформление результатов проверки и принятие мер по устранению нарушений прав заявителя на получение муниципальной услуги (при их наличии);
- принятие по результатам проверки решения директором МОУ ДПО «Информационно-образовательный Центр» и подготовки ответа на обращение (жалобу) Потребителя.

Периодичность проведения проверки может носить плановый характер или внеплановый, по конкретному обращению получателя муниципальной услуги.

3.14.2. Должностные лица МОУ ДПО «Информационно-образовательный Центр», предоставляющие муниципальную услугу, несут персональную ответственность за соблюдение сроков и порядка предоставления муниципальной услуги и иных административных процедур, предусмотренных настоящим стандартом.

3.14.3. Контроль качества и сроков предоставления МОУ ДПО «Информационно-образовательный Центр» муниципальной услуги осуществляется Департаментом образования администрации городского округа город Рыбинск. По итогам контроля принимается решение о мерах поощрения (наказания) в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации в сфере образования.

3.15. Сведения о возмездности (безвозмездности)
предоставления муниципальной услуги.

3.15.1. Обучение регламентируется договором МОУ ДПО «Информационно-образовательный Центр» с индивидуальными гражданами, получающими дополнительное образование по программам МОУ ДПО «Информационно-образовательный Центр» (приложение 1 к стандарту качества) либо договором с организацией-заказчиком образовательных услуг, физическим лицом при оказании муниципальной услуги на платной основе (приложение 2 к стандарту качества).

3.15.2. Расценки на предоставление муниципальной услуги устанавливаются МОУ ДПО «Информационно-образовательный Центр» самостоятельно в соответствии с действующим законодательством по оказанию платных образовательных услуг и иной приносящей доход деятельности. Публичное письменное информирование о стандарте предоставления муниципальной услуги «Реализация дополнительных профессиональных образовательных программ (повышение квалификации)» размещается на официальном сайте городского округа город Рыбинск <http://rybinsk.ru>.

Директор Департамента образования



Р.А. Брядовая

Приложение 1
к стандарту качества муниципальной услуги
«Реализация дополнительных профессиональных
образовательных программ (повышение квалификации)»

ДОГОВОР № _____
на оказание образовательных услуг

« ____ » _____ 201 ____ года

Муниципальное образовательное учреждение дополнительного профессионального образования (повышения квалификации) специалистов «Информационно-образовательный центр», в лице директора _____, действующего на основании Устава, именуемое в дальнейшем «Исполнитель», и

(Ф.И.О. слушателя)

(должность, место работы)

именуемое в дальнейшем «Заказчик», заключили настоящий договор о нижеследующем

1. Предмет договора

- 1.1. Исполнитель обязуется по запросу Заказчика оказать услуги, указанные в п. 1.2. настоящего договора, а Заказчик обязуется получить эти услуги в соответствии с предложенной программой курса и Положением об итоговой аттестации слушателей
- 1.2. Исполнитель обязуется оказать следующие услуги:
 - 1.2.1. Провести курс занятий по теме _____ в объеме _____ часов.
 - 1.2.2. Обеспечить консультационную и информационную поддержку слушателя.

Примечание: время и место оказания услуги определяется исполнителем.

2. Сроки

- 2.1. Срок выполнения работ с « ____ » _____ 201 ____ г. до « ____ » _____ 201 ____ г.

3. Ответственность сторон

- 3.1. Исполнитель несет ответственность за качество оказываемых Услуг, исполнение Услуги в полном объеме и в срок, указанный в п. 2.1.
- 3.2. Заказчик несет ответственность за качественное освоение программы и выполнение итоговой работы по курсу в соответствии с формой отчета, предусмотренной в программе.

4. Контактные телефоны

Заказчика _____ Исполнителя _____

5. Подписи и печати сторон

Заказчик _____
(подпись) (расшифровка)

Исполнитель _____
(подпись) (расшифровка)

Директор Департамента образования



Р.А. Брядовая

Приложение 2
к стандарту качества муниципальной услуги
«Реализация дополнительных профессиональных
образовательных программ (повышение квалификации)»

ДОГОВОР
возмездного оказания образовательных услуг
№ _____ от _____

Муниципальное образовательное учреждение дополнительного профессионального образования (повышения квалификации) специалистов «Информационно-образовательный центр», в лице директора _____, действующего на основании Устава, именуемое в дальнейшем «Исполнитель», (наименование организации, Ф.И.О. заказчика) именуемое в дальнейшем «Заказчик», действующего на основании _____, заключили настоящий договор о нижеследующем

1. Предмет договора

- 1.1. Исполнитель обязуется по заданию Заказчика оказать услуги, указанные в п. 1.2. настоящего договора, а Заказчик обязуется оплатить эти услуги.
1.2. Исполнитель обязуется оказать следующие услуги:

(указание наименования конкретной образовательной услуги)
- обеспечить консультационную и информационную поддержку, именуемые в дальнейшем «Услуги».

2. Сроки

- 2.1. Срок выполнения работ с «__» _____ 201__ г. до «__» _____ 201__ г.
2.2. Исполнитель имеет право выполнить работы досрочно.
2.3. Услуги считаются оказанными после подписания акта приема-сдачи Услуг Заказчиком или его уполномоченным представителем.

3. Права и обязанности сторон

- 3.1. Исполнитель обязан:
3.1.1. Оказать услуги с надлежащим качеством.
3.1.2. Оказать услуги в полном объеме в срок, указанный в п. 2.1. настоящего договора.
3.1.3. Безвозмездно исправить по требованию Заказчика все выявленные недостатки, если в процессе оказания Услуг Исполнитель допустил отступление от условий договора, ухудшившее качество работы, в течение 10 дней.
3.1.4. Исполнитель обязан выполнить работу своими силами.
3.2. Заказчик обязан:
3.2.1. Оплатить работу в течение 10 дней с момента подписания акта приема-сдачи Услуг.

3.3. Заказчик имеет право:

- 3.3.1. Во всякое время проверять ход и качество работы, выполняемой Исполнителем, не вмешиваясь в его деятельность.
- 3.3.2. Отказаться от исполнения договора в любое время до подписания акта, уплатив Исполнителю часть установленной цены пропорционально части оказанных Услуг, выполненной до получения извещения об отказе Заказчика от исполнения договора.

4. Цена договора и порядок расчетов

4.1. Смета расходов по выполнению настоящего договора состоит из:

- 4.1.1. Оплаты Исполнителю за фактически оказанные Услуги по установленным Исполнителем нормам почасовой оплаты.
- 4.1.2. Налоговых отчислений.
- 4.1.3. Накладных расходов Исполнителя.

4.2. Цена настоящего договора утверждается протоколом согласования о договорной цене, являющимся неотъемлемой частью данного договора.

4.3. Сумма, которую Заказчик обязуется выплатить Исполнителю, устанавливается на основании записей в журнале учета работы курсов (семинаров), подтвержденных подписью куратора курса.

5. Ответственность сторон

5.1. Заказчик несет ответственность за создание условий для исполнения договора: обеспечивает посещение слушателями занятий курса, своевременно оформляет и предоставляет необходимую информацию и документы для обеспечения действия договора.

5.2. Меры ответственности сторон, не предусмотренные в настоящем договоре, применяются в соответствии с нормами гражданского законодательства, действующего на территории России.

6. Порядок разрешения споров

6.1. Споры и разногласия, которые могут возникнуть при исполнении настоящего договора, будут по возможности разрешаться путем переговоров между сторонами.

6.2. В случае невозможности разрешения споров путем переговоров стороны после реализации предусмотренной законодательством процедуры досудебного урегулирования разногласий передают их на рассмотрение в народном суде г. Рыбинска.

7. Заключительные положения

7.1. Любые изменения и дополнения к настоящему договору действительны лишь при условии, что они совершены в письменной форме и подписаны уполномоченными на то представителями сторон. Приложения к настоящему договору составляют его неотъемлемую часть.

7.2. Настоящий договор составлен в двух экземплярах на русском языке. Оба экземпляра идентичны и имеют одинаковую силу. У каждого из сторон находится один экземпляр настоящего договора.

Адреса и банковские реквизиты сторон

Заказчик

Исполнитель

8. Подписи и печати сторон

Заказчик _____ Исполнитель _____
(подпись) (расшифровка) (подпись) (расшифровка)
М.П. М.П.

ПРОТОКОЛ

согласования договорной цены по договору оказания возмездных образовательных услуг № _____ от _____

Муниципальное образовательное учреждение дополнительного профессионального образования (повышения квалификации) специалистов «Информационно-образовательный центр», в лице директора _____, действующего на основании Устава, именуемое в дальнейшем «Исполнитель», и

(наименование организации, Ф.И.О. заказчика) _____, именуемое в дальнейшем «Заказчик», действующего на основании _____, пришли к соглашению о цене за выполнение услуг по договору в сумме:

(сумма прописью)

Заказчик обязуется уплатить указанную цену Исполнителю за выполнение обязательств по договору.

Подписи и печати сторон

Заказчик _____ Исполнитель _____
(подпись) (расшифровка) (подпись) (расшифровка)
М.П. М.П.

Директор Департамента образования

Р.А. Брядовая

Приложение 3
к стандарту качества муниципальной услуги
«Реализация дополнительных профессиональных
образовательных программ (повышение квалификации)»

Форма направления

(штамп учреждения заявителя)

МОУ ДПО «Информационно-
образовательный центр»
Директору

Направление на повышение квалификации

(фамилия, имя, отчество полностью)

(должность, специальность)

(полное название ОУ согласно лицензии на образовательную деятельность)

направляется в МОУ ДПО «Информационно-образовательный центр» на

(вид образовательной услуги)

(тема)

Объемом _____ часов

с « _____ » _____ 201 ____ г.

по « _____ » _____ 201 ____ г.

Руководитель ОУ _____

(подпись)

(расшифровка подписи)

М.П.

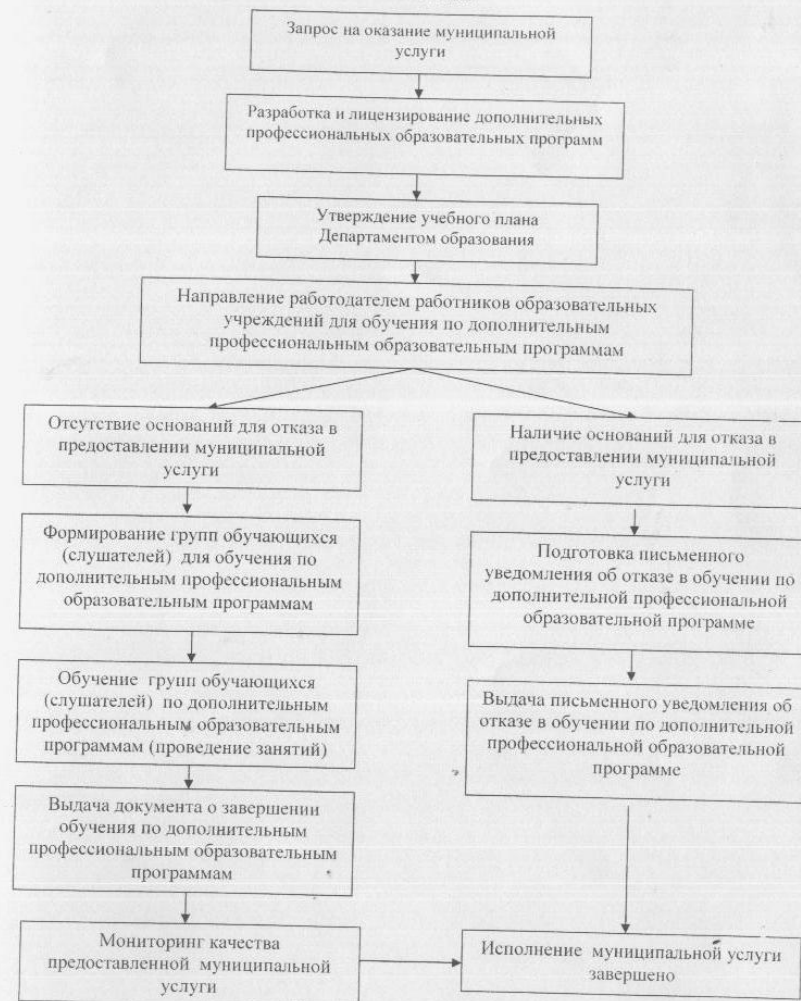
Директор Департамента образования



Р.А. Брядовая

Приложение 4
к стандарту качества муниципальной услуги
«Реализация дополнительных профессиональных
образовательных программ (повышение квалификации)»

Блок-схема



Директор департамента образования



Р.А. Брядовая