

РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ  
ИРКУТСКАЯ ОБЛАСТЬ  
ГОРОД УСТЬ-ИЛИМСК



УПРАВЛЕНИЕ ОБРАЗОВАНИЯ АДМИНИСТРАЦИИ  
ГОРОДА УСТЬ-ИЛИМСКА

**П Р И К А З**

от 05.05.2017 № 366

Об утверждении Стандарта качества оказания  
муниципальной услуги «Реализация дополнительных  
общеразвивающих программ»

В соответствии с Федеральным законом от 29.12.2012г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», приказом Управления образования Администрации города Усть-Илимска от 30.09.2015г. № 555 (в редакции от 22.12.2015г. №756) «Об утверждении Ведомственного перечня муниципальных услуг и работ, оказываемых и выполняемых муниципальными учреждениями, подведомственными Управлению образования Администрации города Усть-Илимска», руководствуясь Положением об Управлении образования Администрации города Усть-Илимска, утвержденном решением Городской Думы города Усть-Илимска от 22.06.2011г. № 28/180 (в редакции решения от 31.10.2013г. № 61/420), -

**П Р И К А З Ы В А Ю:**

1. Утвердить Стандарт качества оказания муниципальной услуги «Реализация дополнительных общеразвивающих программ» согласно приложению.
2. Разместить настоящий приказ на официальном сайте Управления образования Администрации города Усть-Илимска <http://uiedu.ru>.
3. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

И.о. начальника Управления

Е.А. Петлюк

**Стандарт  
качества оказания муниципальной услуги  
«Реализация дополнительных общеразвивающих программ»**

**I. Общие положения**

1. Разработчик Стандарта качества оказания муниципальной услуги (далее – Услуга) «Реализация дополнительных общеразвивающих программ» (далее - Стандарт) - Управление образования Администрации города Усть-Илимска (далее - Управление образования).

2. Область применения Стандарта: настоящий Стандарт качества оказания Услуги, предоставляемой муниципальным бюджетным образовательным учреждением дополнительного образования «Центр детского творчества» (далее – Учреждение), находящимся в ведении Управления образования, устанавливает основные требования, определяющие качество предоставления Услуги Учреждением. Информация о местонахождении, справочных телефонах, адресе электронной почты, адресе официального сайта Учреждения размещена на официальном сайте Управления образования <http://wiedu.ru> в подразделе «Подведомственные организации» раздела «Сведения об управлении» (приложение № 1).

3. Термины и определения:

1) муниципальная услуга – Услуга, оказываемая Учреждением получателям Услуги безвозмездно в соответствии с муниципальным заданием;

2) получатель Услуги - физические лица в возрасте от 5 до 18 лет;

3) качество оказания Услуги - совокупность характеристик Услуги, определяющих ее способность удовлетворять образовательные потребности получателя Услуги, степень фактического соответствия оказания Услуги Стандарту;

4) Стандарт - обязательные для исполнения правила, устанавливаемые в интересах получателей Услуги минимальные требования к оказанию Услуги, включающие количественные и качественные (параметры) оказания данной Услуги.

4. Нормативные правовые акты, регламентирующие качество оказания муниципальной услуги:

1) Федеральный закон от 29.12.2012г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;

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

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

4) постановление Правительства Российской Федерации от 05.08.2013 г. № 662 «Об осуществлении мониторинга системы образования»;

5) Указ Президента Российской Федерации от 07.05.2012г. № 599 «О мерах по реализации государственной политики в области образования и науки»;

6) Указ Президента Российской Федерации от 07.05.2012г. № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления»;

7) приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 29.08.2013г. № 1008 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным общеобразовательным программам»;

8) приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 15.01.2014г. № 14 «Об утверждении показателей мониторинга системы образования».

5. Основные факторы качества, используемые в Стандарте:

1) соблюдение Учреждением законодательства Российской Федерации, Иркутской области, муниципальных правовых актов Управления образования, правил, рекомендаций, положений, стандартов, регламентирующих деятельность в области оказания Услуги;

2) доступность и упрощение получения Услуги, повышение комфортности для получателей Услуги при оказании Услуги;

3) поддержание в рабочем состоянии материально-технического оснащения Учреждения и других средств, используемых для оказания Услуги;

4) укомплектованность Учреждения работниками и их квалификация;

5) полнота оказания Услуги в соответствии с установленными настоящим Стандартом требованиями к ее оказанию;

6) эффективность оказания Услуги по результатам оценки соответствия качества ее оказания настоящему Стандарту, изучения обращений получателей Услуги и опросов общественного мнения по вопросам качества оказания Услуги;

7) наличие внутренней (собственной) и внешней систем контроля за качеством оказания Учреждением Услуги.

**II. Требования к качеству оказания (выполнения) муниципальной услуги (работы)**

6. Сведения о муниципальной услуге:

1) полное наименование Услуги – реализация дополнительных общеразвивающих программ;

2) содержание (предмет) Услуги - реализация дополнительных общеразвивающих программ по направленностям дополнительного образования: социально-педагогической; туристско-краеведческой; художественной; физкультурно-спортивной; технической;

3) единица измерения Услуги - количество получателей Услуги;

4) перечень получателей Услуги - физические лица в возрасте от 5 до 18 лет;

5) Услуга оказывается на безвозмездной основе.

7. Документы, регламентирующие деятельность Учреждения:

1) Устав Учреждения;

2) муниципальное задание;

3) Стандарты в области Услуги;

4) лицензия на осуществление образовательной деятельности по дополнительному образованию детей и взрослых;

5) образовательная программа Учреждения;

6) перспективный план работы;

7) договоры с образовательными учреждениями,

8) локальные нормативные акты Учреждения;

9) эксплуатационные документы на оборудование, приборы и аппаратуру Учреждения;

10) правила внутреннего трудового распорядка;

11) инструкции по охране труда, о мерах пожарной безопасности, иные инструкции.

8. Условия размещения и режим работы Учреждения.

1) Учреждение должно размещаться в специально предназначенном здании или помещении, доступном территориально для населения. Помещение должны быть обеспечено всеми средствами коммунально-бытового обслуживания и оснащено телефонной связью.

2) Площадь, занимаемая Учреждением, должна обеспечивать размещение работников и получателей муниципальной услуги и предоставление им муниципальной услуги в

144

соответствии с Санитарно-эпидемиологическими требованиями (Санитарно-эпидемиологические правила и нормативы СанПиН 2.4.4.1251-03).

3) Режим работы Учреждения определяется его Уставом, правилами внутреннего трудового распорядка.

4) В случае обращения за Услугой Потребителя с инвалидностью любой формы, Учреждение обязано обеспечить его сопровождение.

#### 9. Техническое оснащение Учреждения:

1) Учреждение должно быть оснащено оборудованием, отвечающим требованиям санитарно-эпидемиологических правил и нормативов, стандартов, технических условий, других нормативных документов и обеспечивающим надлежащее качество оказания Услуги.

2) Учреждение должно обеспечить наличие в одном из своих помещений кнопки вызова вневедомственной охраны.

3) При оказании Услуг Учреждение обязано обеспечить соблюдение противопожарного режима в соответствии с правилами, утвержденными Правительством Российской Федерации.

4) Оборудование следует использовать строго по назначению в соответствии с эксплуатационными документами, содержать в технически исправном состоянии, которое следует систематически проверять. Неисправное оборудование должно быть заменено, отремонтировано (если оно подлежит ремонту) или изъято из эксплуатации.

5) Основные виды оборудования Учреждения: компьютерная техника; видеоаппаратура; иное оборудование, используемое при оказании Услуги.

#### 10. Укомплектованность Учреждения кадрами и их квалификация.

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

2) Комплектование персонала Учреждения регламентируется штатным расписанием, утвержденным руководителем Учреждения, согласованным с Учредителем.

3) К деятельности в Учреждении допускаются лица в соответствии со статьей 331 Трудового кодекса Российской Федерации, главой 5 Федерального закона от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации».

4) К педагогической деятельности не допускаются лица, которым она запрещена по основаниям, предусмотренным действующим законодательством.

5) Оказание Услуги осуществляют следующие категории работников Учреждения:  
административно-управленческий персонал;  
педагогический персонал;  
учебно-вспомогательный персонал.

6) Для работников каждой категории руководителем Учреждения утверждаются должностные инструкции, устанавливающие их права и обязанности.

7) Каждый работник Учреждения должен иметь соответствующее профилю образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладать знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных на него должностных обязанностей.

8) Руководитель и педагогические работники должны один раз в пять лет проходить аттестацию в целях соответствия занимаемых ими должностей на основе оценки их профессиональной деятельности. Порядок проведения аттестации регулируется локальным нормативным актом Учреждения.

9) При оказании Услуги работники Учреждения должны проявлять к получателям Услуги вежливость, внимание, выдержку, профессиональную компетентность.

#### 11. Требования к технологии оказания Услуги:

1) Управление образования ежегодно формирует и доводит до Учреждения муниципальное задание, в котором определен совокупный объем оказания Услуги.

2) Услуга оказывается на основании заявления родителей (законных представителей) и заявления самого учащегося в возрасте 14 лет и старше о приеме в Учреждение. За-

явление может быть подано в двух формах: на бумажном носителе или в электронном формате.

3) При приеме в физкультурно-спортивные объединения учащимся необходимо предъявлять медицинское заключение о состоянии здоровья.

4) Заявитель подает заявление лично или с использованием средств почтовой, факсимильной связи, электронной почты по адресам, указанным в приложении, до установленной даты окончания приема заявлений.

5) Максимальный срок ожидания в очереди при личном обращении заявителя при подаче заявления об оказании Услуги и при получении результата оказания Услуги не может превышать 15 минут.

6) Порядок приема получателей Услуги в Учреждении разрабатывается самостоятельно, в части, не урегулированной законодательством об образовании.

7) При приеме учащегося в Учреждение в течение учебного года решение о зачислении или об отказе в зачислении должно быть принято в течение трех рабочих дней с момента подачи заявления и доведено до заявителя на четвертый день после подачи заявления.

8) Причиной отказа в оказании Услуги может являться:  
наличие медицинских противопоказаний для посещения получателем объединения дополнительного образования по избранной направленности;  
несоответствие возраста выбранной дополнительной общеразвивающей программе;  
отсутствие свободных мест в выбранном объединении.

9) Порядок приема в Учреждение должен быть доведен до сведения получателей Услуги, их родителей (законных представителей). Порядок приема должен соответствовать действующему законодательству Российской Федерации и локальным нормативным актом Учреждения.

10) При приеме учащегося Учреждение обязано ознакомить его и (или) его родителей (законных представителей) с уставом, лицензией на право осуществления образовательной деятельности, режимом работы, правилами поведения в Учреждении, порядком реализации дополнительных общеразвивающих программ по выбранной направленности.

11) Организация образовательного процесса в Учреждении осуществляется в соответствии с образовательной программой Учреждения, расписанием занятий, перспективным планом работы, разрабатываемыми и утверждаемыми Учреждением самостоятельно.

12) Продолжительность учебного года в Учреждении определяется Учреждением ежегодно в расчете 35-37 учебных недель в зависимости от уровня образования.

13) Деятельность учащихся в Учреждении осуществляется в разновозрастных и разновозрастных объединениях учащихся.

14) Продолжительность занятий в объединениях по направленностям определяется локальным нормативным актом Учреждения.

15) Наполняемость объединений учащихся устанавливается Постановлением Администрации города Усть-Илимска «О нормативе финансового обеспечения образовательной деятельности в части расходов на оплату труда персонала, численности обучающихся и наполняемости объединений в муниципальном образовательном учреждении дополнительного образования».

16) Каждый учащийся вправе:  
заниматься в течение учебного года в нескольких объединениях (не более двух) с учетом возрастных особенностей и совмещением занятий спортивного и неспортивного профиля;

выбирать форму образования (очную или очно-заочную) по согласованию с педагогом дополнительного образования и администрацией Учреждения;

быть принятым на второй и последующие года обучения, с обязательной сдачей минимума за предшествующие года обучения по выбранной дополнительной общеразвивающей программе или на основании личного портфолио.

12. Информационное сопровождение деятельности Учреждения:

1) На официальном сайте Учреждения в сети Интернет должны быть размещены информация и документы в соответствии с Правилами размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновления информации об Учреждении, утвержденными Постановлением Правительства Российской Федерации от 10.07.2013 № 582.

2) Учреждение вправе использовать иные, не запрещенные действующим законодательством Российской Федерации, средства и способы информирования получателей Услуги о предоставлении Услуги.

Способ информирования	Состав размещаемой информации	Частота обновления информации
Информационные стенды	Ежегодный отчет о результатах деятельности Учреждения и об использовании закрепленного за ним муниципального имущества	Раз в год
	Информация для потребителей об Учреждении, новости. Общие сведения об Учреждении: местонахождение, режим работы, сведения о выполняемых работах, электронная почта, контактные телефоны, адрес сайта в сети Интернет и т.д. Нормативно-правовые документы, касающиеся деятельности Учреждения. Локальные нормативные акты Учреждения.	2 раза в месяц
Сайт Учреждения	Ежегодный отчет о результатах деятельности Учреждения и об использовании закрепленного за ним муниципального имущества, а также отчета о результатах самообследования	Раз в год
	Информация для обучающихся и родителей (законных представителей), новости. Нормативно-правовые документы, касающиеся деятельности Учреждения. Локальные нормативные акты Учреждения. Общие сведения об Учреждении.	2 раза в месяц
Официальный сайт для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях <a href="http://www.bus.gov.ru">www.bus.gov.ru</a>	Информация и электронные копии документов в соответствии с приказом Министерства финансов Российской Федерации от 21 июля 2011 года № 86н	Не позднее 5 рабочих дней, следующих за днем принятия документов или внесения изменений в документы
Телефонная связь	В соответствии с запросом	В соответствии с запросом
Электронная почта, по факсу	В соответствии с запросом	В соответствии с запросом

3) Информационное сопровождение может обеспечиваться за счет тематических публикаций и теле-радиопередач.

**Раздел III**

**Порядок контроля качества оказания муниципальной услуги.  
Обжалование нарушений требований стандарта**

13. Контроль за деятельностью Учреждения, оказывающего Услугу:

- 1) Организация обеспечения качества и доступности оказания Услуги достигается посредством реализации контрольных мероприятий.
- 2) Контроль качества оказания Услуги осуществляется посредством процедур внутреннего и внешнего контроля.
- 3) Внутренний контроль качества оказания Услуги осуществляется руководителем Учреждения и работниками согласно должностным инструкциям.
- 4) Выявленные недостатки по оказанию Услуги анализируются по каждому сотруднику Учреждения с рассмотрением на административной комиссии (совещаниях у руководителя Учреждения), с принятием мер по их устранению, вынесением дисциплинарных или административных взысканий (если будет установлена вина в некачественном предоставлении муниципальной услуги).
- 5) Управление образования осуществляет внешний контроль качества оказания Услуги посредством контрольных мероприятий, в том числе:
  - проведения мониторинга эффективности деятельности Учреждения не реже одного раза в квартал;
  - анализа обращений и жалоб граждан в Управление образования, проведения по фактам обращения служебных расследований с привлечением к ответственности соответствующих работников по выявленным нарушениям.

14. Ответственность за качество оказания Услуги:

- 1) Руководитель Учреждения в соответствии с законодательством Российской Федерации несет ответственность за соблюдение требований настоящего Стандарта и определяет основные цели, задачи и направления деятельности Учреждения в области совершенствования качества оказываемой Услуги.
- 2) Руководитель Учреждения обязан:
  - обеспечить разъяснение и доведение Стандарта до всех работников Учреждения;
  - определить полномочия, ответственность и взаимодействие всех работников Учреждения, осуществляющих оказание Услуги и контроль за ее качеством;
  - организовать информационное обеспечение процесса оказания Услуги в соответствии с требованиями настоящего Стандарта;
  - обеспечить внутренний контроль за соблюдением требований настоящего Стандарта.
- 3) Требования к качеству условий выполнения работы определяются (при необходимости) документами, регламентирующими Учреждение.
- 4) Выполнение указанных в настоящем разделе требований не освобождает Учреждение, оказывающее Услугу, от установленной законодательством ответственности за соблюдение иных утвержденных в установленном порядке норм и правил.
- 5) Результаты проверочных действий, организованных и проведенных в соответствии с пунктами 15 и 16 раздела II настоящего Стандарта, учитываются в оценке качества труда руководителя Учреждения. Выполнение/ невыполнение муниципального задания на оказание Услуги учитывается в оценке эффективности деятельности Учреждения, руководителя, работников Учреждения.
- 6) Перечень оснований для приостановления выполнения или отказа оказания Услуги:
  - реорганизация или ликвидация Учреждения;
  - перераспределение полномочий, повлекшее исключение из компетенции Учреждения полномочий по оказанию Услуги;
  - исключение Услуги из ведомственного перечня Услуг, оказываемых в качестве основных видов деятельности муниципальными бюджетными и автономными учреждениями, подведомственными Управлению образования;
  - иные, предусмотренные правовыми актами случаи, влекущие невозможность выполнения работы, не устраняемой в краткосрочной перспективе.

7) Сроки приостановления оказания Услуги: уставной деятельностью не предусматриваются.

8) Порядок обжалования решений, действий (бездействия) должностных лиц Учреждения в процессе оказания Услуги в случае ее несоответствия стандарту качества: в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, Иркутской области, муниципального образования город Усть-Илимск.

9) Порядок обжалования нарушений требований Стандарта (порядок подачи жалобы, ее рассмотрения, порядок осуществления проверочных действий и информирования заявителя о принятых мерах и т.д.):

Заявитель имеет право обжаловать действия (бездействие) работника Учреждения и (или) Управления образования, осуществляемые в ходе оказания Услуги, в досудебном (внесудебном) порядке.

Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе или в электронной форме в Учреждение и (или) Управление образования.

Жалоба может быть направлена по почте, по электронной почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта Управления образования, Единого портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

Жалоба должна содержать:

наименование Учреждения, оказывающего Услуги, должностного лица органа, предоставляющего Услуги;

фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства заявителя - физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя - юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

- сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) работников (работника) Учреждения, оказывающего Услуги;

- доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) Учреждения, оказывающего Услуги, должностного лица Учреждения, оказывающего Услуги. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

Жалоба, поступившая в Учреждение и (или) Управление образования, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации. В случае обжалования отказа Учреждения и (или) Управления образования, должностного лица Учреждения и (или) Управления образования, в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

По результатам рассмотрения жалобы Учреждение и (или) Управление образования принимает одно из следующих решений:

удовлетворяет жалобу, в том числе, в форме отмены принятого решения, исправления допущенных Управлением образования опечаток и ошибок в выданных в результате оказания Услуги, предоставления Услуги в документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Иркутской области, муниципальными правовыми актами, а также в иных формах;

отказывает в удовлетворении жалобы.

Заявитель вправе обжаловать решение по жалобе в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

15. Критерии оценки качества услуги:

1) соответствие Услуги установленным нормативными правовыми актами Российской Федерации требованиям к ее содержанию (объем, сроки, качество предоставления);



- 2) выполнение муниципального задания;
  - 3) наличие у лиц, непосредственно задействованных в исполнении Услуги, необходимой квалификации (в том числе профессионального образования, опыта работы в соответствующей сфере), достаточность количества таких лиц;
  - 4) наличие результатов участия учащих в соревнованиях, конференциях, конкурсах и других мероприятиях различного уровня;
  - 5) удовлетворенность получателей Услуги качеством её оказания (отсутствие жалоб на действия (бездействие) и (или) решения;
  - 6) открытость и доступность информации об Услуге.
16. Система индикаторов (характеристик) качества оказания муниципальной услуги приведена в приложении № 2 к настоящему Стандарту.

Приложение № 1  
к Стандарту качества оказания муниципальной услуги «Реализация дополнительных общеразвивающих программ», утвержденному приказом Управления образования Администрации города Усть-Илимска

от

№ 36005.05.2017г.

**Информация  
о наименовании, местонахождении, номерах телефонов, адресах электронной почты,  
адресах сайтов, графике работы Управления образования и Учреждения**

№п/п	Наименование учреждения	Местонахождение	Номера телефонов, код (39535)	Электронный адрес	Адрес сайта	График работы
1.	Управление образования Администрации города Усть-Илимска	Иркутская обл., г. Усть-Илимск, улица Мечтателей, 28	5-84-88	gorono_ui@mail.ru	uiedu.ru	Понедельник-четверг 9:00-13:00 14:00-18:00 Пятница 9:00-13:00
2.	Муниципальное автономное образовательное учреждение дополнительного образования «Центр детского творчества»	Иркутская обл., г. Усть-Илимск, улица Мечтателей, 28	6-59-67 5-47-45	zdoilim@mail.ru	uicdt.irk0.ru	Понедельник-суббота 1 смена: 9:00 - 15:00, 2 смена 15:00 - 20:00

Приложение № 2  
к Стандарту качества оказания муниципальной услуги «Реализация дополнительных общеразвивающих программ», утвержденному приказом Управления образования Администрации города Усть-Илимска

от

05.05.2017г. № 366

**Система индикаторов (характеристик) качества Услуги (работы)**

№	Индикаторы качества муниципальной услуги (работы) (ед.изм.)	Значение
1.	Уровень укомплектованности педагогическими кадрами в соответствии со штатным расписанием (%): 90-95% 80-89% 75-79% менее 75%	3 балла 2 балла 1 балл 0 баллов
2.	Количество учащихся, принимающих участие в конкурсах, фестивалях, смотрах, выставках, конференциях и иных мероприятиях различного уровня (%): 40-50% 30-39% 35-38% менее 35%	3 балла 2 балла 1 балл 0 баллов
3.	Доля учащихся, являющихся победителями, призерами научно-практических конференций, конкурсов, выставок и иных мероприятий международного, федерального, регионального и муниципального уровней (%): 11-13% 8-10% 5-7% менее 5%	3 балла 2 балла 1 балл 0 баллов
4.	Доля получателей (15% от количества учащихся согласно муниципальному заданию) Услуги (работы), удовлетворенных качеством оказания Услуги (работы) (%): 70-80% 60-69% 50-59% менее 50%	3 балла 2 балла 1 балл 0 баллов
5.	Полнота реализации дополнительных общеразвивающих программ (%): 90-95% менее 90%	3 балла 0 баллов
6.	Сохранность контингента учащихся объединений в течение года (%): 85-100% 80-84% 70-79% менее 70%	3 балла 2 балла 1 балл 0 баллов

7.	Доля учащихся в возрасте от 5 до 18 лет, учащихся по дополнительным общеразвивающим программам от общего числа учащихся в муниципальных дошкольных образовательных учреждениях и муниципальных общеобразовательных (%): - % учащихся соответствует дорожной карте - % учащихся не соответствует дорожной карте	3 балла 0 баллов
----	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------

Сводная оценка соответствия фактически оказываемой (выполняемой) Услуги (работы) индикаторам качества настоящего Стандарта:

19-21 баллов – Услуга (работа) оказывается (выполняется) в соответствии с настоящим Стандартом;

15-18 баллов – Услуга (работа) в целом оказывается (выполняется) в соответствии с настоящим Стандартом;

менее 15 баллов – оказание (выполнение) Услуги (работы) не соответствует настоящему Стандарту.

Уровень соответствия фактически оказываемой (выполняемой) Услуги (работы) индикаторам качества настоящего Стандарта в Учреждении определяется в процессе проведения Учредителем ежеквартального мониторинга эффективности деятельности Учреждения (далее – Мониторинг).

Мониторинг проводится Учредителем в форме:  
опросов получателей Услуги (работы);  
анализа статистических данных.