



ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 2 ноября 2015 года

№ 499

г. Ижевск

Об утверждении требований к качеству государственной услуги «Реализация дополнительных профессиональных программ»

Правительство Удмуртской Республики **постановляет:**

1. Утвердить прилагаемые требования к качеству государственной услуги «Реализация дополнительных профессиональных программ».

2. Признать утратившим силу раздел IX «Стандарт качества предоставления государственной услуги «Предоставление дополнительного профессионального образования» стандартов качества предоставления государственных услуг, предоставляемых за счёт бюджета Удмуртской Республики в области образования, утверждённых постановлением Правительства Удмуртской Республики от 30 июня 2008 года № 169 «Об утверждении стандартов качества предоставления государственных услуг, предоставляемых за счёт бюджета Удмуртской Республики в области образования».

Председатель Правительства
Удмуртской Республики



В.А. Савельев

УТВЕРЖДЕНЫ
постановлением Правительства
Удмуртской Республики
от 2 ноября 2015 года № 499

ТРЕБОВАНИЯ
к качеству государственной услуги «Реализация дополнительных
профессиональных программ»

I. Общие положения

1. Настоящие требования к качеству государственной услуги «Реализация дополнительных профессиональных программ» (далее – требования к качеству государственной услуги) разработаны в соответствии с постановлением Правительства Удмуртской Республики от 21 декабря 2012 года № 597 «Об утверждении Положения о требованиях к качеству государственных услуг, оказываемых в Удмуртской Республике» и устанавливают требования, обязательные при оказании государственными учреждениями Удмуртской Республики и в случаях, установленных законодательством Российской Федерации, иными юридическими лицами (далее – исполнители) государственной услуги по реализации дополнительных профессиональных программ.

2. Орган исполнительной власти Удмуртской Республики (далее – государственный орган) организует, обеспечивает и контролирует деятельность подведомственного им исполнителя в части оказания им государственной услуги «Реализация дополнительных профессиональных программ» (далее – государственная услуга).

3. Требования к качеству государственной услуги официально публикуются в печатных средствах массовой информации и размещаются в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

II. Наименование государственной услуги

4. Наименование государственной услуги – «Реализация дополнительных профессиональных программ».

III. Категории потребителей государственной услуги

5. Потребителями государственной услуги являются лица, имеющие среднее профессиональное и (или) высшее образование, лица, получающие среднее профессиональное и (или) высшее образование, обратившиеся с заявлением о прохождении обучения (далее – заявитель, слушатель).

IV. Требования к исполнителю государственной услуги

6. Государственная услуга оказывается в соответствии с основными видами деятельности, предусмотренными уставом исполнителя.

Государственная услуга оказывается исполнителем в соответствии с Федеральным законом от 29 декабря 2012 года № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», постановлением Правительства Российской Федерации от 15 августа 2013 года № 706 «Об утверждении Правил оказания платных образовательных услуг», приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 1 июля 2013 года № 499 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным образовательным программам», типовыми образовательными программами, утверждёнными уполномоченными федеральными государственными органами, дополнительными профессиональными программами (программами повышения квалификации и программами профессиональной переподготовки), разработанными и утверждёнными исполнителем, иными нормативно-правовыми актами и локальными актами исполнителя, регламентирующими образовательную деятельность.

В случаях, установленных законодательством Российской Федерации, к оказанию государственной услуги могут привлекаться иные юридические лица.

V. Требования к условиям оказания государственной услуги

Требования к процессу оказания государственной услуги и обеспечению информирования потребителей государственной услуги о процессе её оказания

7. Информацию о порядке и ходе оказания государственной услуги можно получить:

непосредственно по месту нахождения исполнителя, в том числе на информационном стенде в месте оказания государственной услуги;

с использованием средств телефонной связи;

с использованием средств электронного информирования:

1) на официальном сайте государственного органа в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

2) на официальном сайте исполнителя в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

3) путём направления запроса на адрес электронной почты исполнителя.

8. Исполнитель обеспечивает размещение на информационном стенде перечня документов, необходимых для получения государственной услуги.

9. Исполнитель осуществляет оказание государственной услуги по месту нахождения исполнителя в соответствии с графиком работы, установленным локальным актом исполнителя.

10. Основанием для начала оказания государственной услуги является обращение заявителя к исполнителю с заявлением об оказании государственной услуги.

11. Государственная услуга оказывается исполнителем с соблюдением сроков, определяемых типовыми образовательными программами,

утверждёнными уполномоченными федеральными государственными органами, дополнительными профессиональными программами (программами повышения квалификации и программами профессиональной переподготовки), разработанными и утверждёнными исполнителем.

При этом минимально допустимый срок освоения программ повышения квалификации не может быть менее 16 часов, а срок освоения программ профессиональной переподготовки – менее 250 часов.

12. Для получения государственной услуги заявителем представляется заявление на обучение на бумажном носителе при личном обращении или путём направления по почте, или в форме электронного документа с использованием информационно – технологической и коммуникационной инфраструктуры с приложением документов об образовании и (или) о квалификации.

Заявление и документы, представленные в электронной форме, должны быть подписаны электронной подписью в соответствии с требованиями Федерального закона от 6 апреля 2011 года № 63-ФЗ «Об электронной подписи» и требованиями Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

Копии документов, представленные на бумажном носителе, не заверенные нотариально, должны быть представлены с предъявлением оригинала.

При наличии сомнений в подлинности документов (копий документов) проверка подлинности и достоверности представленных заявителем документов и содержащихся в них сведений осуществляется путём направления исполнителем в срок не позднее трёх рабочих дней со дня поступления документов (копий документов) соответствующих запросов в органы государственной власти Российской Федерации, органы государственной власти Удмуртской Республики, органы местного самоуправления в Удмуртской Республике, другие органы и организации, в распоряжении которых находятся документы (их копии или сведения, содержащиеся в них).

13. Государственная услуга включает следующие административные процедуры (действия):

1) приём документов, представленных для оказания государственной услуги;

2) заключение с заявителем договора об образовании.

14. Основаниями для отказа в оказании государственной услуги являются:

1) непредставление документов об образовании и (или) о квалификации заявителя;

2) предоставление заявителем недостоверных документов или наличие недостоверных сведений в представленных документах.

15. Дополнительные профессиональные программы могут осваиваться в различных формах обучения, различающихся объёмом обязательных занятий,

организацией учебного процесса в очной форме обучения, с применением дистанционных образовательных технологий. Допускается сочетание различных форм обучения.

Занятия проводятся с полным отрывом слушателей от производственной деятельности (очная форма обучения) и без отрыва от производственной деятельности (обучение с применением дистанционных образовательных технологий).

16. Количество учебных групп слушателей определяется локальными актами исполнителя в соответствии с санитарными нормами и условиями, необходимыми для осуществления образовательного процесса.

17. Учебные занятия и учебные работы проводятся в форме лекций, практических и семинарских занятий, лабораторных работ, круглых столов, мастер-классов, мастерских, деловых игр и других видов учебных занятий и учебных работ, определённых учебным планом исполнителя.

18. Слушателям предоставляется необходимая для освоения образовательных программ нормативная, инструктивная документация, учебные и учебно-дидактические материалы.

19. Обучение завершается итоговой аттестацией слушателей в форме, определяемой исполнителем самостоятельно.

Слушателям, успешно освоившим соответствующую дополнительную профессиональную программу и прошедшим итоговую аттестацию, выдаются документы о квалификации: удостоверение о повышении квалификации и (или) диплом о профессиональной переподготовке.

Слушателям, не прошедшим итоговой аттестации или получившим на итоговой аттестации неудовлетворительные результаты, а также слушателям, освоившим часть дополнительной профессиональной программы и (или) отчисленным из организации, выдаётся справка об обучении или о периоде обучения по образцу, самостоятельно устанавливаемому исполнителем.

Документ о квалификации выдаётся на бланке, образец которого самостоятельно устанавливается исполнителем.

20. Учебные занятия проводятся в соответствии с расписанием, утверждённым руководителем исполнителя. Расписание занятий утверждается не позднее пяти дней до начала занятий. К началу занятий расписание размещается на информационном стенде в помещении исполнителя для ознакомления.

21. Размер и порядок взимания платы за оказание государственной услуги устанавливаются внутренними актами исполнителя.

Требования к зданиям, помещениям и прилегающим к ним территориям, связанным с оказанием государственной услуги

22. Помещения для оказания государственной услуги должны быть обеспечены всеми средствами в соответствии со Сводом правил

СП118.13330.2012 «Общественные здания и сооружения», средствами коммунально-бытового обслуживания и оснащены телефонной связью.

Площадь помещения, занимаемая исполнителем, должна обеспечивать размещение работников исполнителя и слушателей.

По размерам и состоянию помещения должны отвечать требованиям санитарно-эпидемиологических правил и нормативов, иметь естественное и искусственное освещение, отвечать требованиям к микроклимату помещений в соответствии с санитарно-эпидемиологическими требованиями, правилами пожарной безопасности, безопасности труда и быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество оказываемой услуги.

23. Помещения и рабочие места исполнителя должны быть оснащены оборудованием, аппаратурой и приборами, отвечающими требованиям санитарно-эпидемиологических правил и нормативов СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03 «Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы», стандартов, технических условий, других нормативных документов и обеспечивающими надлежащее качество оказания государственной услуги. Помещения, в которых находятся компьютеры, копировальное оборудование и рабочие места, должны соответствовать действующим санитарно-эпидемиологическим требованиям.

24. Работникам исполнителя, на которых возложены обязанности по оказанию государственной услуги, должны быть предоставлены надлежащие организационно-технические условия, необходимые для исполнения должностных обязанностей.

25. Специальное оборудование, приборы и аппаратура должны использоваться строго по назначению в соответствии с эксплуатационными документами, содержаться в технически исправном состоянии, которое систематически проверяется ответственным лицом исполнителя.

Неисправное специальное оборудование, приборы и аппаратура должны быть заменены, отремонтированы (если они подлежат ремонту) или изъяты из эксплуатации. Состояние электрического оборудования определяется путём проведения ответственным лицом исполнителя визуального осмотра, замеров сопротивления изоляции (проверка качества изоляции проводов) и т.д.

26. В здании исполнителя, оказывающего государственную услугу, должны быть предусмотрены следующие помещения:

учебные аудитории – изолированные помещения, предназначенные для обучения;

административные помещения для работников;

служебно-бытовые помещения для работников;

места ожидания;

библиотека;

сопутствующие помещения.

Оказание государственной услуги осуществляется в учебных аудиториях исполнителя.

Учебные аудитории должны быть оформлены тематическими стендами, оборудованы стульями (креслами), столами, компьютерной и мультимедийной аппаратурой.

27. Помещения исполнителя должны быть оборудованы: установками автоматической пожарной сигнализации; средствами извещения о пожаре; первичными средствами пожаротушения.

28. Места ожидания должны соответствовать комфортным условиям для граждан и оптимальным условиям для специалистов, осуществляющих приём граждан. Места ожидания должны быть обеспечены стульями.

Для создания комфортных условий ожидания на столах для письма могут размещаться газеты, журналы, печатная продукция (брошюры, буклеты) по вопросам предоставления государственной услуги.

Требования к работникам исполнителей, оказывающим государственную услугу, и к их взаимодействию с потребителями государственной услуги

29. Штат исполнителя должен быть укомплектован в соответствии с уставными целями и должен обеспечивать оказание государственной услуги. Работники исполнителя, оказывающего государственную услугу, должны иметь соответствующее образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладать знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных на них обязанностей.

Деятельность работников регламентируется должностными инструкциями. Должностные инструкции устанавливают требования к замещаемой должности, определяют права и обязанности работников.

30. К педагогической деятельности допускаются лица, имеющие высшее профессиональное образование. Образовательный ценз указанных лиц подтверждается документами государственного образца о соответствующем уровне образования и (или) квалификации.

31. Для оказания государственной услуги исполнитель обеспечивает повышение профессионального уровня педагогических работников в соответствии с законодательством.

32. Руководитель исполнителя несёт полную ответственность за качество оказания государственной услуги.

VI. Перечень показателей качества государственной услуги

33. Показатели качества государственной услуги: наличие информации о порядке оказания государственной услуги на информационных стендах и официальном сайте учреждения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

доля потребителей государственной услуги, удовлетворённых качеством оказания услуги (на основе опроса слушателей), – не менее 95 процентов от общего числа опрошенных слушателей государственной услуги;

доля обученных слушателей без поступления жалоб слушателей – не менее 95 процентов от общего числа обученных слушателей.

34. Формула расчёта показателей качества государственной услуги и источники информации о значениях показателей качества государственной услуги указаны в приложении к требованиям к качеству государственной услуги.

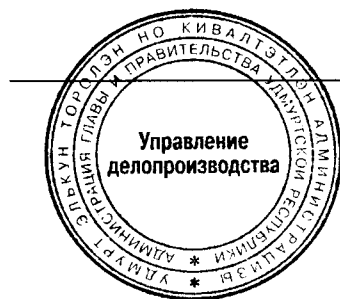
VII. Требования к организации учёта мнения потребителей государственной услуги о качестве и объёме её оказания

35. Исполнитель должен по требованию потребителя государственной услуги предоставить книгу отзывов и предложений.

Учёт мнения потребителей государственной услуги о качестве и объёме оказания государственной услуги может осуществляться путём проведения опроса, анкетирования слушателей.

36. При поступлении жалобы со стороны потребителя государственной услуги на работника исполнителя руководителем исполнителя осуществляется её рассмотрение.

37. В случаях выявленных отклонений от требований к качеству государственной услуги руководитель исполнителя проводит анализ причин невыполнения требований к качеству государственной услуги и принимает меры по их устранению.



Приложение
к требованиям к качеству
государственной услуги
«Реализация дополнительных
профессиональных программ»

ПЕРЕЧЕНЬ
показателей качества государственной услуги «Реализация
дополнительных профессиональных программ»

№ п/п	Показатель качества государственной услуги, единица измерения	Формула расчёта значений показателей качества государственной услуги	Источник информации о значениях показателей качества государственной услуги
1	Наличие информации о порядке оказания государственной услуги на информационных стендах и официальном сайте учреждения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»	да/нет	Информационные стенды и официальный сайт учреждения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»
2	Доля потребителей государственной услуги, удовлетворённых качеством оказания услуги (на основе опроса слушателей), – не менее 95 процентов от общего числа опрошенных слушателей государственной услуги	$(Сук / Со) \times 100$, где: Сук – количество опрошенных слушателей, удовлетворённых качеством оказания государственной услуги; Со – общее количество опрошенных слушателей	Журнал опросов слушателей, анкеты
3	Доля обученных слушателей без поступления жалоб слушателей – не менее	$(Сук / Со) \times 100$, где: Сук – количество обучаемых, от которых поступили жалобы;	Книга отзывов и предложений, обращения слушателей

	95 процентов от общего числа обученных слушателей	Со – общее число обученных слушателей	
--	---	---------------------------------------	--

