

Утверждено
приказом директора Учреждения

№24 от «30» сентября 2019 года

**Стандарты качества
оказания государственных услуг, выполнения государственных работ
государственного автономного образовательного учреждения дополнительного
профессионального образования Калужской области «Центр современного образования».**

Общие положения

Настоящие Стандарты качества оказания государственных услуг, выполнения государственных работ государственного автономного образовательного учреждения дополнительного профессионального образования «Центр современного образования» (далее соответственно – Стандарты, Учреждение) разработаны в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Бюджетным кодексом Российской Федерации, постановлением Правительства Калужской области от 31 декабря 2015 г. N 763 «О порядке формирования государственного задания на оказание государственных услуг (выполнение работ) в отношении государственных учреждений Калужской области и финансовом обеспечении выполнения государственного задания», другими федеральными законами и иными нормативными правовыми актами.

Настоящие Стандарты - локальный нормативный акт, который имеет целью обеспечение надлежащего качества оказания государственных услуг, выполнения государственных работ.

Стандарты действуют без ограничения срока (до внесения в них соответствующих изменений и дополнений или принятия Стандартов в новой редакции).

Стандарты являются обязательным для исполнения всеми работниками Учреждения.

Раздел I. Государственные услуги

1. Реализация дополнительных профессиональных программ (программ повышения квалификации и программ профессиональной переподготовки).

1.1. Цель оказания государственной услуги: содействие созданию и развитию эффективной системы профессионального развития должностных лиц, организация работы с управленческим и кадровым резервом Калужской области.

1.2. Потенциальные потребители государственной услуги: лица, замещающие государственные должности Калужской области, государственные гражданские служащие Калужской области, лица, включенные в резерв управленческих кадров, лица, проходящие обучение или завершившие обучение в рамках Государственного плана, работники органов исполнительной власти Калужской области и работники государственных учреждений и предприятий Калужской области, лица, замещающие муниципальные должности, и муниципальные служащие Калужской области.

1.3. Основные показатели оценки качества оказания государственной услуги:

Наименование показателя, единицы измерения	Методика расчета	Источник информации
1	2	3
Число обоснованных жалоб потребителей государственной услуги	Абсолютная величина	Определяется на основании анализа жалоб

1.4. Требования к материально-техническому обеспечению оказания государственной услуги

Параметр	Значение, иная характеристика
Здание	Учреждение размещается в специально предназначенном либо приспособленном здании (-ях), состояние здания не является аварийным, здание оборудовано водопроводом, подключено к системам централизованного отопления и горячего водоснабжения либо отапливается от котельных, оборудовано канализацией
Помещения	В Учреждении имеются: - помещения для проведения групповых занятий до 30 слушателей; - пространство для организации кофе-брейка; - служебно-бытовые помещения для хранения персональных данных; - служебно-бытовые помещения для персонала
Оборудование	В Учреждении имеются: - шкаф и/или вешалка для верхней одежды; - стулья по количеству слушателей; - передвижные столы в количестве, достаточном для проведения занятий в соответствии с образовательной программой; - презентационное оборудование: не менее 1 персонального компьютера или ноутбука, 1 проектора или телевизора, 1 аудиоколонок для каждого помещения, в котором проводятся групповые занятия
Компьютеризация и информатизация	Для сотрудников Учреждения организовано не менее чем 1 рабочее место на 2 сотрудников из числа административно-управленческого персонала, имеющих доступ в информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет»

1.5. Требования к законности и безопасности оказания государственной услуги

Параметр	Значение, иная характеристика
Разрешительные документы	Учреждение имеет лицензию на право ведения образовательной деятельности
Учредительные документы	Устав образовательной организации соответствует законодательству

Санитарное состояние	Деятельность Учреждения соответствует установленным государственным санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам
Пожарная безопасность	Учреждение оборудовано средствами извещения о пожаре, первичными средствами пожаротушения
Техника безопасности	При оказании государственной услуги обеспечивается соблюдение требований охраны труда и техники безопасности

1.6. Требования, обеспечивающие доступность услуги для потребителей

Параметр	Значение, иная характеристика
Условия оказания государственной услуги	Прием слушателей на обучение осуществляется на основании списков, утвержденных Учредителем Учреждения
Информация об условиях приема в организацию	Извещение о сборе предварительных заявок на обучение рассылается в виде официальных писем в адрес возможных получателей государственной услуги

1.7. Требования к информационному обеспечению

Параметр	Значение, иная характеристика
Информация в помещениях Учреждения	На информационном стенде размещается информация: <ul style="list-style-type: none"> - контактные данные Учреждения; - о структуре Учреждения и его органах управления; - об условиях питания учащихся; - о платных образовательных услугах и порядке их оказания; - об учебных планах программ, реализуемых в Учреждении; - копии учредительных документов Учреждения; - копия лицензии на осуществление образовательной деятельности.
Информация в сети «Интернет»	В информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» размещается и поддерживается в актуальном режиме информация о номерах телефонов, о режиме работы Учреждения, перечень оказываемых услуг (в том числе платных)

1.8. Требования к организации учета мнения потребителей государственной услуги

Параметр	Значение, иная характеристика
Письменные обращения граждан	В Учреждении организован прием, регистрация, рассмотрение письменных предложений, заявлений, жалоб граждан и подготовка в месячный срок ответов на них
Обратная связь посредством сети «Интернет»	В Учреждении организован прием, регистрация, рассмотрение предложений, заявлений, жалоб граждан посредством информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», используя функционал официального сайта Учреждения

2. Организация и проведение дополнительной подготовки в формах образовательной деятельности, не подлежащих лицензированию, по развитию личностных и профессиональных качеств, в том числе за рубежом.

2.1. Цель оказания государственной услуги: содействие созданию и развитию эффективной системы профессионального развития должностных лиц, организация работы с управленческим и кадровым резервом Калужской области.

2.2. Потенциальные потребители государственной услуги: лица, замещающие государственные должности Калужской области, государственные гражданские служащие Калужской области, лица, включенные в резерв управленческих кадров, лица, проходящие обучение или завершившие обучение в рамках Государственного плана, работники органов исполнительной власти Калужской области и работники государственных учреждений и предприятий Калужской области, лица, замещающие муниципальные должности, и муниципальные служащие Калужской области.

2.3. Основные показатели оценки качества оказания государственной услуги

Наименование показателя, единицы измерения	Методика расчета	Источник информации
1	2	3
Число обоснованных жалоб потребителей государственной услуги	Абсолютная величина	Определяется на основании анализа жалоб

2.4. Требования к материально-техническому обеспечению оказания государственной услуги

Параметр	Значение, иная характеристик
Здание	Учреждение размещается в специально предназначенном либо приспособленном здании (-ях), состояние здания не является аварийным, здание оборудовано водопроводом, подключено к системам централизованного отопления и горячего водоснабжения либо отапливается от котельных, оборудовано канализацией
Помещения	В Учреждении имеются: - помещения для проведения групповых занятий до 30 слушателей; - пространство для организации кофе-брейка; - служебно-бытовые помещения для хранения персональных данных; - служебно-бытовые помещения для персонала
Оборудование	В Учреждении имеются: - шкаф и/или вешалка для верхней одежды; - стулья по количеству слушателей; - передвижные столы в количестве, достаточном для проведения занятий в соответствии с программой мероприятия;

	- презентационное оборудование: не менее 1 персонального компьютера или ноутбука, 1 проектора или телевизора, 1 аудиоколонок для каждого помещения, в котором проводятся групповые занятия
Компьютеризация и информатизация	Для сотрудников Учреждения организовано не менее чем 1 рабочее место на 2 сотрудников из числа административно-управленческого персонала, имеющих доступ в информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет»

2.5. Требования к законности и безопасности оказания государственной услуги

Параметр	Значение, иная характеристика
Учредительные документы	Устав образовательной организации соответствует законодательству
Санитарное состояние	Деятельность Учреждения соответствует установленным государственным санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам
Пожарная безопасность	Учреждение оборудовано средствами извещения о пожаре, первичными средствами пожаротушения
Техника безопасности	При оказании государственной услуги обеспечивается соблюдение требований охраны труда и техники безопасности

2.6. Требования, обеспечивающие доступность услуги для потребителей

Параметр	Значение, иная характеристика
Условия оказания государственной услуги	Формирование плана проведения мероприятий осуществляется в соответствии с полученными заявками от руководителей органов исполнительной власти, органов управления муниципальных образований, государственных учреждений и предприятий Калужской области
Информация об условиях приема в организацию	Извещение о сборе предварительных заявок рассылается в виде официальных писем в адрес возможных получателей государственной услуги

2.7. Требования к информационному обеспечению

Параметр	Значение, иная характеристика
Информация в помещениях Учреждения	На информационном стенде размещается информация: - контактные данные Учреждения; о структуре Учреждения и его органах управления; - копии учредительных документов Учреждения
Информация в сети «Интернет»	В информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» размещается и поддерживается в актуальном режиме информация о номерах телефонов, о режиме работы Учреждения, перечень оказываемых услуг (в том числе платных)

2.8. Требования к организации учета мнения потребителей государственной услуги

Параметр	Значение, иная характеристика
Письменные обращения граждан	В Учреждении организован прием, регистрация, рассмотрение письменных предложений, заявлений, жалоб граждан и подготовка в месячный срок ответов на них
Обратная связь посредством сети «Интернет»	В Учреждении организован прием, регистрация, рассмотрение предложений, заявлений, жалоб граждан посредством информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» используя функционал официального сайта Учреждения

Раздел II. Государственные работы

3. Методическое обеспечение разрабатываемых и реализуемых дополнительных профессиональных программ, заключающееся в выявлении направлений профессионального развития граждан посредством разработки, организации и проведения мероприятий по оценке их профессиональных компетенций.

3.1. Цель оказания государственной работы: содействие созданию и развитию эффективной системы профессионального развития должностных лиц, организация работы с управленческим и кадровым резервом Калужской области.

3.2. Потенциальные потребители государственной работы: лица, замещающие государственные должности Калужской области, государственные гражданские служащие Калужской области, лица, включенные в резерв управленческих кадров, лица, проходящие обучение или завершившие обучение в рамках Государственного плана, работники органов исполнительной власти Калужской области и работники государственных учреждений и предприятий Калужской области, лица, замещающие муниципальные должности, и муниципальные служащие Калужской области.

3.3. Основные показатели оценки качества оказания государственной работы

Наименование показателя, единицы измерения	Методика расчета	Источник информации
1	2	3
Число обоснованных жалоб потребителей государственной работы	Абсолютная величина	Определяется на основании анализа жалоб

3.4. Требования к материально-техническому обеспечению оказания государственной работы

Параметр	Значение, иная характеристик
Здание	Учреждение размещается в специально предназначенном либо приспособленном здании (-ях), состояние здания не является аварийным, здание оборудовано водопроводом, подключено к системам

	централизованного отопления и горячего водоснабжения либо отапливается от котельных, оборудовано канализацией
Помещения	В Учреждении имеются: <ul style="list-style-type: none"> - помещения для проведения групповых занятий до 10 слушателей; - персональные компьютеры или ноутбуки по количеству участников для прохождения онлайн тестов; - пространство для организации кофе-брейка; - служебно-бытовые помещения для хранения персональных данных; - служебно-бытовые помещения для персонала
Оборудование	В Учреждении имеются: <ul style="list-style-type: none"> - шкаф и/или вешалка для верхней одежды; - стулья по количеству участников; - передвижные столы в количестве, достаточном для проведения занятий в соответствии с программой мероприятия
Компьютеризация и информатизация	Для сотрудников Учреждения организовано не менее чем 1 рабочее место на 2 сотрудников из числа административно-управленческого персонала, имеющих доступ в информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет»

3.5. Требования к законности и безопасности выполнения государственной работы

Параметр	Значение, иная характеристика
Учредительные документы	Устав образовательной организации соответствует законодательству
Санитарное состояние	Деятельность Учреждения соответствует установленным государственным санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам
Пожарная безопасность	Учреждение оборудовано средствами извещения о пожаре, первичными средствами пожаротушения
Техника безопасности	При оказании государственной услуги обеспечивается соблюдение требований охраны труда и техники безопасности

3.6. Требования, обеспечивающие доступность услуги для потребителей

Параметр	Значение, иная характеристика
Условия выполнения государственной работы	Формирование плана проведения мероприятий осуществляется в соответствии с полученными заявками от руководителей органов исполнительной власти, органов управления муниципальных образований, государственных учреждений и предприятий Калужской области
Информация об условиях приема в организацию	Извещение о сборе предварительных заявок рассылается в виде официальных писем в адрес возможных получателей государственной работы

3.7. Требования к информационному обеспечению

Параметр	Значение, иная характеристика
Информация в помещениях Учреждения	На информационном стенде размещается информация: - контактные данные Учреждения; о структуре Учреждения и его органах управления; - копии учредительных документов Учреждения.
Информация в сети «Интернет»	В информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» размещается и поддерживается в актуальном режиме информация о номерах телефонов, о режиме работы Учреждения, перечень оказываемых услуг (в том числе платных)

3.8. Требования к организации учета мнения потребителей государственной работы

Параметр	Значение, иная характеристика
Письменные обращения граждан	В Учреждении организован прием, регистрация, рассмотрение письменных предложений, заявлений, жалоб граждан и подготовка в месячный срок ответов на них
Обратная связь посредством сети «Интернет»	В Учреждении организован прием, регистрация, рассмотрение предложений, заявлений, жалоб граждан посредством информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» используя функционал официального сайта Учреждения

4. Методическое обеспечение проведения набора и обучения в рамках реализации Государственного плана.

4.1. Цель оказания государственной работы: реализация Государственного плана подготовки управленческих кадров для организаций народного хозяйства Российской Федерации.

4.2. Потенциальные потребители государственной работы: в соответствии с постановлением Правительства РФ от 13.02.2019 N 142 «О подготовке управленческих кадров для организаций народного хозяйства Российской Федерации в 2018/19 - 2024/25 учебных годах и признании утратившими силу некоторых актов Правительства Российской Федерации».

4.3. Основные показатели оценки качества оказания государственной работы

Наименование показателя, единицы измерения	Методика расчета	Источник информации
1	2	3
Число обоснованных жалоб потребителей государственной работы	Абсолютная величина	Определяется на основании анализа жалоб

4.4. Требования к материально-техническому обеспечению оказания государственной работы

Параметр	Значение, иная характеристик
Здание	Учреждение размещается в специально предназначенном либо приспособленном здании (-ях), состояние здания не является аварийным, здание оборудовано водопроводом, подключено к системам централизованного отопления и горячего водоснабжения либо отапливается от котельных, оборудовано канализацией
Помещения	В Учреждении имеются: - помещения для приема посетителей; - служебно-бытовые помещения для хранения персональных данных; - служебно-бытовые помещения для персонала
Оборудование	В Учреждении имеются: - шкаф и/или вешалка для верхней одежды посетителей; - стулья по количеству посетителей;
Компьютеризация и информатизация	Для сотрудников Учреждения организовано не менее чем 1 рабочее место на 2 сотрудников из числа административно-управленческого персонала, имеющих доступ в информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет»

4.5. Требования к законности и безопасности выполнения государственной работы

Параметр	Значение, иная характеристика
Учредительные документы	Устав образовательной организации соответствует законодательству
Санитарное состояние	Деятельность Учреждения соответствует установленным государственным санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам
Пожарная безопасность	Учреждение оборудовано средствами извещения о пожаре, первичными средствами пожаротушения
Техника безопасности	При выполнении государственной работы обеспечивается соблюдение требований охраны труда и техники безопасности

4.6. Требования, обеспечивающие доступность работы для потребителей

Параметр	Значение, иная характеристика
Условия выполнения государственной работы	Предоставление работ организовано в соответствии с требованиями постановления Правительства РФ от 13.02.2019 N 142 «О подготовке управленческих кадров для организаций народного хозяйства Российской Федерации в 2018/19 - 2024/25 учебных годах и признании утратившими силу некоторых актов Правительства Российской Федерации»

Информация об условиях приема в организацию	Извещение о проведение конкурсного отбора публикуется на официальном сайте Учреждения в сети «Интернет»
---------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------

4.7. Требования к информационному обеспечению

Параметр	Значение, иная характеристика
Информация в помещениях Учреждения	На информационном стенде размещается информация: - контактные данные Учреждения; о структуре Учреждения и его органах управления; - копии учредительных документов Учреждения
Информация в сети «Интернет»	В информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» размещается и поддерживается в актуальном режиме информация о номерах телефонов, о режиме работы Учреждения

4.8. Требования к организации учета мнения потребителей государственной работы

Параметр	Значение, иная характеристика
Письменные обращения граждан	В Учреждении организован прием, регистрация, рассмотрение письменных предложений, заявлений, жалоб граждан и подготовка в месячный срок ответов на них
Обратная связь посредством сети «Интернет»	В Учреждении организован прием, регистрация, рассмотрение предложений, заявлений, жалоб граждан посредством информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» используя функционал официального сайта Учреждения