



**ПРАВИТЕЛЬСТВО
СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ
МИНИСТЕРСТВО ЭНЕРГЕТИКИ И
ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНОГО ХОЗЯЙСТВА
СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ
ПРИКАЗ**

№ _____

г. Екатеринбург

**Об утверждении стандарта качества предоставления государственной услуги
«Реализация дополнительных профессиональных программ
повышения квалификации»**

Во исполнение распоряжения Правительства Свердловской области от 03.12.2014 № 1606-РП «Об утверждении Порядка разработки, утверждения и применения стандартов качества предоставления государственных услуг (работ)»

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить стандарт качества предоставления государственной услуги «Реализация дополнительных профессиональных программ повышения квалификации» (прилагается).

2. Отделу реализации государственной и инвестиционных программ Министерства энергетики и жилищно-коммунального хозяйства Свердловской области (Е.А. Васильева) обеспечить размещение стандарта качества предоставления государственной услуги «Реализация дополнительных профессиональных программ повышения квалификации» на официальном сайте Министерства энергетики и жилищно-коммунального хозяйства Свердловской области.

3. Государственному бюджетному учреждению Свердловской области «Институт энергосбережения им. Н.И. Данилова» (С.В. Банных):

1) обеспечить исполнение стандарта качества государственной услуги «Реализация дополнительных профессиональных программ повышения квалификации»;

2) разместить настоящий приказ на официальном сайте государственного бюджетного учреждения Свердловской области «Институт энергосбережения им. Н.И. Данилова».

4. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на Заместителя Министра энергетики и жилищно-коммунального хозяйства Свердловской области А.Н. Кислицына.

5. Настоящий приказ опубликовать на «Официальном интернет-портале правовой информации Свердловской области» (www.pravo.gov66.ru).

Министр

Н.Б. Смирнов

УТВЕРЖДЕН
приказом Министерства энергетики
и жилищно-коммунального хозяйства
Свердловской области
от _____ № _____
«Об утверждении стандарта качества
предоставления государственной
услуги «Реализация дополнительных
профессиональных программ
повышения квалификации»

СТАНДАРТ
качества предоставления государственной услуги
«Реализация дополнительных профессиональных программ
повышения квалификации»

Глава 1. Общие положения

1. Настоящий стандарт определяет качество предоставления государственной услуги «Реализация дополнительных профессиональных программ повышения квалификации» (далее – государственная услуга) в государственном бюджетном учреждении Свердловской области «Институт энергосбережения им. Н.И. Данилова» (далее – Учреждение), в отношении которого функции и полномочия учредителя осуществляет Министерство энергетики и жилищно-коммунального хозяйства Свердловской области (далее – Министерство).

2. Место нахождения Министерства: 620031, Екатеринбург, пл. Октябрьская, 1.

График работы:

ежедневно с 9 часов 00 минут до 12 часов 00 минут и с 12 часов 48 минут до 18 часов 00 минут;

в пятницу с 09 часов 00 минут до 12 часов 00 минут и с 12 часов 48 минут до 17 часов 00 минут.

Справочный телефон Министерства: (343) 312-00-12 (приемная).

Официальный сайт Министерства: <http://energy.midural.ru/>. Адрес электронной почты: minenergo@egov66.ru.

3. Потребители государственной услуги – физические лица, являющиеся сотрудниками исполнительных органов государственной власти Свердловской области, органов местного самоуправления муниципальных образований, расположенных на территории Свердловской области, государственных (муниципальных) учреждений, решение об обучении которых принято представителями их нанимателя.

4. Нормативные правовые акты, регулирующие порядок предоставления государственной услуги:

- 1) Конституция Российской Федерации;
- 2) Федеральный закон от 23 ноября 2009 года № 261-ФЗ «Об энергосбережении и о повышении энергетической эффективности, и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации»;
- 3) Федеральный закон от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
- 4) Федеральный закон от 29 декабря 2012 года № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- 5) приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 01.07.2013 № 499 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам»;
- 6) Закон Свердловской области от 15 июля 2013 года № 78-ОЗ «Об образовании в Свердловской области»;
- 7) Указ Губернатора Свердловской области от 09.02.1999 № 53 «О подготовке специалистов по энергосбережению для организаций Свердловской области»;
- 8) постановление Правительства Свердловской области от 07.07.2011 № 873-ПП «О создании структурного подразделения – регионального обучающего центра энергоэффективности в государственном бюджетном учреждении Свердловской области «Институт энергосбережения» и внесении изменений в постановление Правительства Свердловской области от 15.05.2008 № 447-ПП «Об оплате труда работников государственного учреждения Свердловской области «Институт энергосбережения».

Глава 2. Требования к порядку и условиям предоставления государственной услуги

5. Общие требования к процессу предоставления государственной услуги.

Государственная услуга предоставляется физическим лицам, являющимся сотрудниками исполнительных органов государственной власти Свердловской области, органов местного самоуправления муниципальных образований, расположенных на территории Свердловской области, государственных (муниципальных) учреждений.

Государственная услуга предоставляется в целях:

- 1) получения дополнительного образования (повышения квалификации) в сфере энергосбережения и повышения энергетической эффективности;
- 2) ознакомления с новыми направлениями в профильных областях деятельности;
- 3) освоения современных методов решения профессиональных задач.

6. Порядок и условия предоставления государственной услуги.

Право Учреждения осуществлять образовательную деятельность возникает с момента получения лицензии и прекращается в порядке, установленном

законодательством Российской Федерации и законодательством Свердловской области.

Основными административными процедурами предоставления государственной услуги являются:

- 1) информирование о приеме заявок на получение государственной услуги;
- 2) прием заявок от потребителей;
- 3) определение перечня потребителей государственной услуги;
- 4) формирование и утверждение списков учебных групп;
- 5) уведомление потребителей государственной услуги о сроках и месте предоставления государственной услуги;
- 6) организация и проведение учебных занятий;
- 7) выдача документов установленного образца.

Министерство направляет информацию о приеме заявок на получение государственной услуги в исполнительные органы государственной власти Свердловской области, органы местного самоуправления муниципальных образований, расположенных на территории Свердловской области.

Учреждение размещает информационные письма о приеме заявок на официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Потребителем государственной услуги (далее – потребитель) является лицо, обратившееся за предоставлением государственной услуги в Учреждение лично, либо лицо, направившее заявку на получение государственной услуги по электронной почте seminar@ines-ur.ru.

Учреждение вносит данные, представленные в заявке, в электронную информационную базу потребителей государственной услуги. Электронная информационная база потребителей государственной услуги создается Учреждением с целью мониторинга выполнения государственной услуги. Обработка персональных данных потребителей государственной услуги ведется в соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных».

На основании данных электронной информационной базы потребителей государственной услуги Учреждение формирует список потребителей государственной услуги и направляет в Министерство на согласование, согласованный Министерством список потребителей государственной услуги утверждается приказом Учреждения.

После чего Учреждение рассылает информационные письма потребителям посредством факсимильной связи, почтовым отправлением либо по электронной почте. В информационном письме указывается расписание проводимых учебных занятий, рассматриваемые на занятиях темы, время и место проведения занятий.

Процедура организации и проведения учебных занятий включает в себя следующие административные действия:

- 1) проведение учебных занятий в объеме, утвержденном Учреждением в образовательной программе;
- 2) проведение итоговой аттестации.

Организация и проведение учебных занятий осуществляется в соответствии с требованиями и сроками образовательной программы Учреждения. Потребителям государственной услуги предоставляются раздаточные материалы

в электронном виде для самостоятельного изучения и закрепления полученных знаний.

По итогам проведения учебных занятий Учреждение проводит итоговую аттестацию в соответствии с требованиями, указанными в образовательной программе Учреждения.

Потребителям государственной услуги, прошедшим итоговую аттестацию, выдаются документы установленного образца (удостоверение о повышении квалификации, сертификат).

В случае, если потребитель государственной услуги не прошел итоговую аттестацию, выдается справка о посещении учебных занятий потребителем.

Выдача документов установленного образца (удостоверение о повышении квалификации, сертификата, справки) производится в срок не более пяти рабочих дней после подписания приказа Учреждением об отчислении.

Государственная услуга предоставляется на бесплатной основе, в соответствии с государственным заданием, утвержденным на соответствующий финансовый год в установленном порядке.

Учреждение несет ответственность в установленном законодательством Российской Федерации порядке за:

- 1) выполнение функций, определенных Уставом Учреждения;
- 2) реализацию в полном объеме образовательных программ в соответствии с утвержденным учебным и учебно-тематическим планами;
- 3) соответствие форм, методов и средств организации образовательного процесса возрасту, интересам и потребностям потребителей государственной услуги;
- 4) жизнь и здоровье заявителя государственной услуги во время образовательного процесса;
- 5) соблюдение прав и свобод потребителей государственной услуги.

Учреждение отказывает в предоставлении государственной услуги потребителю в случаях совершения действий, выражающихся:

- 1) в неуважительном отношении к преподавателям Учреждения и другим потребителям;
- 2) в умышленном повреждении или порче имущества Учреждения;
- 3) в появлении на учебных занятиях в состоянии алкогольного, наркотического или иного токсического опьянения, установленном медицинским заключением.

7. Требования к законности и безопасности предоставления государственной услуги.

Учреждение, предоставляющее государственную услугу, должно иметь лицензию на право осуществления образовательной деятельности, Устав Учреждения и прочие документы (штатное расписание, правила внутреннего трудового распорядка, приказы, решения, правила, инструкции, методики, регламентирующие процесс предоставления услуг и их контроля, предусматривающие меры совершенствования работы Учреждения).

Учреждение должно иметь эксплуатационные документы на имеющиеся в Учреждении оборудование, приборы и аппаратуру.

8. Требования к уровню материально-технического обеспечения предоставления услуги.

Учреждение, предоставляющее государственную услугу, должно быть размещено в зданиях, доступных для населения, обеспеченных всеми средствами коммунально-бытового обслуживания, телефонной связью и средствами противопожарной сигнализации.

По размерам и состоянию помещения должны отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм, правил противопожарной безопасности, безопасности труда работников и должны быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемой государственной услуги.

Площадь, используемая Учреждением для предоставления государственной услуги, должна обеспечивать размещение слушателей, специалистов, работников и всех пользователей государственной услуги в соответствии с нормами, утвержденными в установленном порядке.

Учреждение должно быть оснащено специальным оборудованием, аппаратурой, приборами, отвечающими требованиям стандартов, технических условий, другим нормативным требованиям и обеспечивающими надлежащее качество предоставляемой государственной услуги.

Количество оборудования рассчитывается исходя из количества пользователей и сотрудников. Программное обеспечение, устанавливаемое на компьютерах, в обязательном порядке должно быть лицензионным и иметь соответствующие подтверждающие документы. Специальное оборудование используется строго по назначению, содержится в технически исправном состоянии. Неисправное оборудование заменяется или ремонтируется, а пригодность к эксплуатации отремонтированного оборудования подтверждается проверкой соответствующих специалистов.

9. Требования к доступности предоставления государственной услуги и основания для отказа ее в предоставлении.

Потребителям государственной услуги гарантируется возможность получения образования независимо от пола, расы, национальности, языка, происхождения, места жительства, отношения к религии, убеждений, принадлежности к общественным организациям (объединениям), возраста, социального, имущественного и должностного положения, наличия судимости, а также других обстоятельств.

Ограничение прав граждан на получение государственной услуги по признакам пола, возраста, состояния здоровья, наличия судимости могут быть установлены только законом.

Права и обязанности потребителей государственной услуги определяются законодательством Российской Федерации, Уставом Учреждения.

Инвалидам в помещениях обеспечивается создание следующих условий доступности в соответствии с требованиями, установленными законодательными и иными нормативными правовыми актами:

- 1) возможность беспрепятственного входа в помещение и выхода из него;
- 2) возможность самостоятельного передвижения по помещению в целях доступа к месту предоставления государственной услуги, в том числе с помощью

работников Учреждения, предоставляющих государственную услугу, ассистивных и вспомогательных технологий, а также сменного кресла-коляски;

3) возможность посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в здание, в том числе с использованием кресла-коляски и, при необходимости, с помощью работников Учреждения;

4) сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения, и оказание им помощи в передвижении по зданию;

5) содействие инвалиду при входе в здание и выходе из него, информирование инвалида о доступных маршрутах общественного транспорта.

В случае превышения спроса на государственную услугу над возможностями ее предоставления, Учреждение включает потребителя в список потребителей государственной услуги в следующем календарном году. Государственная услуга предоставляется в порядке очередности.

10. Требования к кадровому обеспечению исполнителя государственной услуги.

Учреждение должно располагать необходимым числом специалистов в соответствии со штатным расписанием, а также в соответствии с количеством получателей государственной услуги.

Специалисты должны иметь соответствующее образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладать знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных на них обязанностей.

У специалистов должны быть должностные инструкции, устанавливающие их обязанности и права.

11. Требования к уровню информационного обеспечения потребителей государственной услуги.

В состав информации о предоставляемой Учреждением государственной услуге включаются:

1) характеристики государственной услуги;

2) наименование образовательных программ, реализуемых Учреждением;

3) правила и условия эффективного и безопасного предоставления государственной услуги;

4) гарантийные обязательства Учреждения, предоставляющего государственную услугу;

5) описание возможности получения оценки качества предоставления государственной услуги со стороны потребителей государственной услуги.

Информирование потребителей государственной услуги осуществляется посредством:

1) размещения информации об Учреждении в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте Учреждения;

2) информационных стендов, размещаемых в Учреждении в доступных для потребителей государственной услуги местах;

3) тематических публикаций, радио- и телепередач.

Потребители государственной услуги вправе потребовать дополнительную информацию о предоставляемой государственной услуге.

Потребителям государственной услуги должна быть обеспечена возможность ознакомления с ходом и содержанием образовательного процесса.

Глава 3. Осуществление контроля за соблюдением стандарта качества государственной услуги

12. Учреждение должно иметь внутреннюю и внешнюю систему контроля предоставления государственной услуги на соответствие нормативным требованиям в области образования, настоящему стандарту. Система контроля должна охватывать этапы планирования, работу с потребителями, оформление результатов контроля, выработку и реализацию мероприятий по устранению выявленных недостатков.

13. Внешняя система контроля включает в себя контроль, осуществляемый контролирующими организациями и Министерством.

Внешний контроль осуществляется в форме проверок с выездом в Учреждение и камеральных проверок.

Контроль за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами положений настоящего стандарта, принятием ими решений осуществляет Министерство.

14. Внутренний контроль осуществляется руководителем Учреждения или его заместителем в соответствии с государственным заданием Учреждения или по выявленным проблемным фактам и жалобам, касающимся качества предоставления государственной услуги.

15. Внешний контроль предоставления государственной услуги включает в себя:

- 1) сбор и обработку информации о выполнении порядка и условий предоставления государственной услуги, обеспечения качества предоставления государственной услуги;
- 2) выявление и устранение нарушений настоящего стандарта;
- 3) формирование актов проверок и предписаний об устранении нарушений;
- 4) контроль устранения нарушений.

При оценке качества предоставления государственной услуги используются следующие критерии:

- 1) полнота предоставления государственной услуги в соответствии с установленными требованиями ее предоставления;
- 2) результативность (эффективность) предоставления государственной услуги, оцениваемая различными методами (в том числе путем проведения опросов);
- 3) отсутствие жалоб, поданных на качество предоставления государственной услуги, в том числе в правоохранительные органы, в прокуратуру;
- 4) отсутствие представлений прокуратуры, иных актов органов государственной власти о некачественном предоставлении государственной услуги.

Глава 4. Учет мнения потребителей государственной услуги

16. Работа Учреждения по обеспечению качества предоставления государственной услуги должна быть направлена на полное удовлетворение запросов потребителей, непрерывное повышение качества предоставления государственной услуги.

Руководитель Учреждения несет полную ответственность перед потребителями за качество предоставляемой государственной услуги, обеспечивает разъяснение и доведение этого направления деятельности до всех сотрудников Учреждения.

В состав информации о предоставляемой Учреждением государственной услуге включаются:

1) возможность влияния потребителей на качество предоставления государственной услуги;

2) адекватные и доступные средства для эффективного общения работников Учреждения с потребителями государственной услуги;

2) возможность получения оценки качества предоставления государственной услуги со стороны потребителя;

3) установление взаимосвязи между предложенной государственной услугой и реальными потребностями потребителя.

В Учреждении организуются опросы потребителей государственной услуги о степени удовлетворенности качеством и доступностью предоставляемой государственной услуги в виде анкетирования.

Учреждение обеспечивает прием, регистрацию, рассмотрение письменных предложений, заявлений, жалоб потребителей государственной услуги и подготовку в месячный срок ответов на них.

Глава 5. Показатели качества предоставления государственной услуги

Номер строки	Наименование показателя, характеризующего качество государственной услуги	Формула расчета	Единица измерения
1.	Доля слушателей, освоивших дополнительные профессиональные программы – программы повышения квалификации	отношение количества потребителей, прошедших итоговую аттестацию, к общему количеству потребителей, приступивших к получению государственной услуги, x 100 %	процентов