

СТАНДАРТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ ПО ОБУЧЕНИЮ ВЗРОСЛЫХ КОМПЬЮТЕРНОЙ ГРАМОТНОСТИ

1. Общие положения

Наименование услуги

Обучение взрослых навыкам компьютерной грамотности:

- обучение владению простейшими навыками работы с офисными программами и Интернетом;
- применение возможностей ИКТ для решения практических задач;
- оказание помощи гражданам в овладении компьютерной грамотностью, открывающей доступ к рабочим местам и служащей сокращению информационного разрыва между поколениями.

Цели и задачи предоставления услуги

Содействие улучшению жизни людей старшего поколения и совершеннолетних людей с ограниченными возможностями, создание условий, предотвращающих их социальную и информационную изоляцию, обеспечение новых возможностей для активной жизни.

Создание условий, предотвращающих социальную и информационную изоляцию пожилых и инвалидов, обеспечение новых возможностей для активной жизни с помощью организации курсов компьютерной грамотности.

Поставщики услуги

Поставщиками услуги могут выступать физические лица (индивидуальные предприниматели) и юридические лица (коммерческие и некоммерческие организации), оказывающие услуги по обучению взрослых компьютерной грамотности.

Получатели услуги

Получатели услуги: люди старшего поколения (пожилые) и совершеннолетние люди с ограниченными возможностями.

Требования к документам

Устав.

Планы работы учреждения по методическому сопровождению процесса обучения, документы, приказы, решения, правила, инструкции, методики, определяющие методы

(способы) предоставления услуги и контроля, предусматривающие меры совершенствования работы учреждения.

Прочие документы: штатное расписание, правила внутреннего трудового распорядка, руководства, инструкции, технический и энергетический паспорта учреждения.

Требования к информированию получателей услуги

Организация должна обеспечить получателей услуги доступной и достоверной информацией, включающей сведения об Организации, режиме работы и реализуемых услугах и порядке и условиях их предоставления.

Состояние информации об учреждении, порядке и правилах предоставления услуг должно соответствовать требованиям Закона Российской Федерации от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей".

Организация должна иметь свой Интернет-сайт, адрес электронной почты.

Содержание информации об организации и правилах предоставления услуги заявителям должно обеспечивать заявителей оперативной, доступной, точной информацией.

2. Требования к порядку и условиям оказания услуги

Предоставление услуги включает в себя организацию мероприятий, направленных на повышение компьютерной грамотности лиц старшего и среднего возраста.

Услуги должны предоставляться в соответствии с психолого-педагогическими требованиями: максимально вежливо, внимательно, терпеливо, с учетом индивидуальных особенностей характера преподавателей и слушателей.

В учреждении должны быть разработаны образовательные программы. Учебный процесс должен включать в себя теоретические и практические занятия.

Для успешного обучения граждан должны проводиться лекции, консультации, практические занятия, должны быть подготовлены учебные и информационные материалы.

Образовательные программы по обучению населения компьютерной грамотностью могут быть дифференцированы по сложности для различных категорий, в зависимости от базовой подготовки.

Условия размещения учреждения

Место предоставления услуги должно располагаться в специально предназначенных зданиях и помещениях, доступных для граждан. Помещения должны быть обеспечены всеми средствами коммунально-бытового обслуживания, оснащены телефонной связью.

По размерам и состоянию помещения должны отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил, правил противопожарной безопасности, безопасности труда и быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг (повышенной температуры воздуха, влажности воздуха, запыленности, загазованности, загрязненности, шума, вибрации и т.д.).

В учебно-производственную базу Организации должны входить учебные классы, оборудование, аппаратура, приборы, инструменты и другие технические устройства и средства, используемые при предоставлении услуги.

Услуга может оказываться для учреждений образования, оборудованных компьютерными классами, а также на базе Организации, предоставляющей услугу.

Специальное и техническое оснащение мест предоставления услуги

Организация, предоставляющая услугу, обеспечивает необходимые материально-технические условия для работы лектора и слушателей, в том числе полное техническое оснащение компьютерного класса, выход в Интернет, наличие посадочных мест (столы, стулья), маркерная доска.

Место предоставления услуги должно быть оснащено специальным оборудованием, аппаратурой и приборами, отвечающими требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов и обеспечивающими надлежащее качество предоставляемых услуг соответствующих видов.

Учебные классы обеспечиваются необходимыми для предоставления услуги оборудованием (компьютерами, средствами электронно-вычислительной техники, средствами связи, включая сеть "Интернет", оргтехникой, аудио- и видеотехникой), канцелярскими принадлежностями, информационными и методическими материалами, наглядной информацией, а также стульями и столами.

Специальное оборудование, приборы и аппаратуру следует использовать строго по назначению в соответствии с эксплуатационными документами, содержать в технически исправном состоянии, которое необходимо систематически проверять.

Неисправное специальное оборудование, приборы и аппаратура, дающие при работе сомнительные результаты, должны быть изъяты из эксплуатации, заменены или отремонтированы (если они подлежат ремонту), а пригодность отремонтированных оборудования, приборов и аппаратуры должна быть подтверждена их проверкой.

3. Требования к кадровому обеспечению

Обучение должен вести специалист в сфере компьютерной грамотности и современных интернет-технологий.

Каждый специалист должен иметь соответствующее образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладать знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных на него обязанностей.

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

Наряду с соответствующей квалификацией и профессионализмом все сотрудники учреждения должны обладать высокими моральными и морально-этическими качествами, чувством ответственности и руководствоваться в работе принципами объективности и доброжелательности.

При оказании услуг персонал учреждения должен проявлять к клиентам вежливость, внимание, учитывать их физическое и психическое состояние.

Персональные данные граждан, ставшие известными сотрудникам при оказании услуг, составляют профессиональную тайну.

4. Качество предоставления услуги

Работа Организации должна быть направлена на полное удовлетворение нужд заявителей, непрерывное повышение качества услуг.

Качество услуги достигается:

- получением обучающимися базового набора навыков и знаний для самостоятельной работы с персональным компьютером и получения информации с использованием сети "Интернет",
- выработкой у обучающихся умений и навыков получения государственных и муниципальных услуг в электронном виде с использованием Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций), регионального портала государственных и муниципальных услуг (функций).

При оценке качества предоставления услуги используется следующий критерий: "Доля граждан, фактически прошедших обучение, от планового показателя".