

**СТАНДАРТ КАЧЕСТВА
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ
РЕАЛИЗАЦИЯ ДОПОЛНИТЕЛЬНЫХ ОБЩЕРАЗВИВАЮЩИХ
ПРОГРАММ**

Раздел 1. Общие положения

1. Наименование муниципальной услуги – реализация дополнительных общеразвивающих программ (далее – муниципальная услуга).

2. Муниципальную услугу оказывает:
муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования города Шахты «Школа искусств» (далее – учреждение).

Функции и полномочия учредителя в отношении учреждения осуществляет Департамент культуры города Шахты (далее – Департамент).

Департамент организует и контролирует деятельность учреждения по оказанию муниципальных услуг, а также предоставляет финансирование учреждению на оказание муниципальных услуг в соответствии с утвержденным муниципальным заданием, в пределах лимитов бюджетных обязательств, доведенных до Департамента на соответствующий финансовый год.

3. Потребителями муниципальной услуги - реализация дополнительных общеразвивающих программ являются физические лица, (дети, за исключением детей с ограниченными возможностями здоровья и детей – инвалидов; дети с ограниченными возможностями здоровья) зачисленные в учреждения по заявлению родителей (законных представителей) в порядке, установленном уставом учреждения.

4. Оказание муниципальной услуги осуществляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами, регулирующими порядок оказания услуги:

Конституция Российской Федерации, принятая всенародным голосованием 12.12.93 (с изменениями и дополнениями);

Конвенция о правах ребенка, одобрена Генеральной Ассамблеей ООН 20.11.89;

Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями);

Закон Российской Федерации от 29.12.2012 года №273 - ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями);

Федеральный закон от 24.07.98 № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями);

Постановление Главного государственного санитарного врача РФ от 03.04.2003 № 27 «О введении в действие СанПиН 2.4.4.1251-03 Санитарно-

эпидемиологические требования к учреждениям дополнительного образования детей (внешкольные учреждения)»;

Постановление Правительства Российской Федерации от 28.10.2013 № 966 «О лицензировании образовательной деятельности»;

Постановление Администрации г.Шахты от 30.12.2014 года №8558 «Об утверждении Положения о платных услугах, оказываемых муниципальными образовательными учреждениями города Шахты» (с изменениями и дополнениями);

Правила пожарной безопасности в Российской Федерации (ППБ 01-03), утверждённые приказом Министерства Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий от 18.06.2003 № 313 «Об утверждении Правил пожарной безопасности в Российской Федерации (ППБ 01-03)»;

Концепция развития дополнительного образования детей утвержденная Распоряжением Правительства Российской Федерации от 04.09.2014 года № 1726 – р;

Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 26.06.2012 года № 504 «Об утверждении Типового положения об образовательном учреждении дополнительного образования детей»;

Приказ Минобрнауки от 29.08.2013 года № 1008 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным общеобразовательным программам»;

Письмо Министерства культуры Российской Федерации от 21.11.2013 № 191 – 01 – 39/06 - ГИ «Рекомендации по организации образовательной и методической деятельности при реализации общеразвивающих программ в области искусств в детских школах искусств по видам искусств»;

Устав муниципального бюджетного учреждения дополнительного образования города Шахты «Школа искусств»;

Постановление Администрации города Шахты от 16.10.2015г. № 5688 «О порядке формирования муниципального задания на оказание муниципальных услуг (выполнение работ) в отношении муниципальных учреждений города Шахты и финансового обеспечения выполнения муниципального задания».

Раздел 2. Требования к порядку и условиям оказания муниципальных услуг

Глава 1. Общие требования к процессу оказания услуг

5. Цель оказания муниципальной услуги - реализация дополнительных общеразвивающих программ - обеспечение реализации прав и законных интересов граждан на получение дополнительного образования в сфере культуры и искусства в целях всестороннего удовлетворения образовательных потребностей граждан, общества, государства.

6. Исполнение муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

- подача родителями (законными представителями) заявления на получение услуги в учреждение;

- непосредственное предоставление услуги.

Юридическим фактом, являющимся основанием для подачи заявления является наличие документов, необходимых для получения услуги.

6.1. Заявление принимается руководителем учреждения. В заявлении указываются сведения о ребенке (ФИО, дата и год рождения, место жительства), сведения о родителях (ФИО, контактный телефон), сведения о гражданстве ребенка и законных представителей, адрес фактического проживания и номер телефона, образовательная программа (программы), по которой хотел бы обучаться ребенок.

6.2. При приеме заявления предоставляются следующие документы:

- свидетельство о рождении ребенка;
- копия СНИЛС ребенка;
- справка о состоянии здоровья ребенка с заключением о возможности заниматься по избранной образовательной программе;
- две фотографии;
- документ, удостоверяющий личность одного из родителей (законных представителей);
- СНИЛС одного из родителей (законных представителей).

Копии предоставляемых документов должны быть заверены надлежащим образом либо предоставляться с подлинниками, которые после сверки с копиями, возвращаются заявителю.

6.3. На основании решения приёмной комиссии организации руководитель уполномоченной организации принимает решение об исполнении муниципальной услуги либо об отказе в предоставлении муниципальной услуги.

6.4. Результатом рассмотрения заявления является издание приказа о зачислении ребенка в Учреждение.

6.5. Результатом оказания услуги является выдача обучающимся свидетельства об окончании учреждения установленного учреждением образца.

7. В оказании услуги заявителям может быть отказано по следующим основаниям:

- отсутствие или несоответствие документов;
- заключение учреждения здравоохранения о медицинском состоянии ребенка, не позволяющем посещать Учреждение;
- превышение предельной численности контингента учреждения, установленной санитарно-гигиеническими нормами, муниципальным заданием для Учреждения.

8. Основанием для приостановления предоставления услуги являются:

- нарушение учащимися учебной дисциплины, учебного плана, правил внутреннего распорядка учреждений дополнительного образования детей в сфере культуры;
- причинение ущерба оборудованию, либо помещениям учреждения;
- возникновение обстоятельств непреодолимой силы.

9. Учреждение ежегодно формирует контингент с учетом вновь поступивших в учреждение обучающихся.

Контроль над совершением действия и принятием решения по данной административной процедуре осуществляет руководитель учреждения в плановом порядке.

При зачислении ребенка в учреждение руководитель обязан ознакомить заявителя с уставом учреждения, лицензии на образовательную деятельность и другими документами, регламентирующими образовательную деятельность учреждения.

Зачисление ребенка в учреждение оформляется приказом руководителя учреждения.

10. Поставщик муниципальной услуги организует процесс освоения получателем муниципальной услуги выбранной дополнительной образовательной программы в соответствии с расписанием учебных занятий и сроками её реализации.

Основной формой организации работы является урок. Занятия проводятся как в группах, так и индивидуально в соответствии с особенностями освоения выбранной получателем муниципальной услуги дополнительной образовательной программы.

Дополнительные образовательные программы имеют различную продолжительность освоения.

Максимальный объем учебной нагрузки получателя муниципальной услуги устанавливается согласно учебному плану.

Начало занятий в Учреждении должно быть не ранее 08.00, окончание – не позднее 20.00.

Продолжительность урока для всех видов учебных занятий не менее 35 и не более 45 минут. Перемена между уроками – 5 - 10 минут для отдыха детей и проветривания помещений.

Поставщик муниципальной услуги самостоятелен в выборе форм и методов промежуточной и итоговой аттестации.

11. Учебный год в учреждении поставщика муниципальной услуги начинается 01 сентября и заканчивается 31 мая.

Учреждение работает по шестидневной учебной неделе с двухсменным режимом занятий. Для создания наиболее благоприятного режима труда и отдыха учащихся расписание занятий составляется администрацией учреждений по представлению педагогических работников с учетом пожеланий родителей (законных представителей), возрастных особенностей детей и установленных санитарно-гигиенических норм, утверждается директором учреждения.

Поставщик муниципальной услуги организует занятия (ежедневное количество, продолжительность, последовательность), в соответствии с расписанием, утвержденным руководителем образовательного учреждения.

12. Поставщик муниципальной услуги, кроме предоставления дополнительного образования, организует и проводит культурно-просветительские, внеклассные мероприятия (олимпиады, выставки, концерты, встречи и другие мероприятия). Организует подготовку детей к участию в смотрах, конкурсах, выставках различного уровня

(муниципального, регионального, федерального) по профилю своей деятельности и направленности программ дополнительного образования.

13.Срок непосредственного предоставления услуги определяется сроками реализации дополнительных образовательных программ, реализуемых в учреждении.

Глава 3. Требования к законности и безопасности оказания муниципальной услуги

14. Учреждение, оказывающее услугу, должно обеспечить:

- наличие необходимых учредительных и разрешительных документов, локальных актов для осуществления своей деятельности;
- соблюдение действующих санитарно-гигиенических норм и правил, требований пожарной безопасности, соблюдение общественного порядка, безопасности труда;
- принятие внутренних документов, регламентирующих порядок оказания услуги, в случаях, установленных законодательством.

Глава 4. Требования к уровню материально-технического обеспечения оказания муниципальной услуги

15. Учреждения, предоставляющие услугу, должны быть размещены в специально предназначенных зданиях и помещениях, доступных для населения. Помещения должны быть обеспечены всеми средствами коммунально-бытового обслуживания и оснащены телефонной связью.

16. Площадь, занимаемая учреждением, должна обеспечивать размещение работников и потребителей услуги и предоставление им Услуги в соответствии с санитарно-эпидемиологическими требованиями (СанПин 2.4.4.1251-03).

17. В здании учреждения, предоставляющего услугу, должны быть предусмотрены следующие помещения:

- учебные помещения (классные комнаты);
- гардеробная, туалет;
- специализированные помещения (актовый зал, библиотека и иные специализированные помещения).

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

Помещения учреждений дополнительного образования детей следует размещать в наземных этажах зданий. Не допускается размещать помещения для пребывания детей в подвальных и цокольных этажах.

Размеры площадей основных и дополнительных помещений принимаются в соответствии с требованиями санитарных и строительных норм и правил в зависимости от реализации программ дополнительного образования, единовременной вместимости, технологии процесса обучения, оснащения необходимой мебелью.

Указанные помещения оборудуются:

- источниками естественного и искусственного освещения (уровень освещенности в темное время суток составляет не менее значений, установленных санитарными нормами и правилами для искусственного освещения помещений зданий образовательных учреждений);
- системами отопления и вентиляции (температурный режим внутри такого помещения соответствует требованиям, установленным санитарными нормами и правилами эксплуатации зданий образовательных учреждений);
- противопожарными системами и оборудованием, средствами связи, тревожной кнопкой, системой простых и понятных указателей и знаковой навигации.

18. Санитарное содержание зданий и помещений, в которых происходит оказание услуги, соответствует нормам и требованиям, установленным санитарно-эпидемиологическим законодательством.

Глава 5. Требования к доступности муниципальной услуги для потребителей

19. Здание (помещение) учреждения должно располагаться с учетом территориальной (в том числе транспортной) доступности. Прилегающая к входу территория должна быть благоустроена и озеленена, содержаться в порядке. В зимнее время подходы к зданию очищаются от снега и льда.

20. Здание (помещение) должно быть приспособлено для обслуживания инвалидов и оснащено соответствующим образом: иметь пандусы, специальные держатели, кресла для работы.

21. Помещения учреждения должны быть оборудованы лаконичными и понятными надписями и указателями о направлениях передвижения людей внутри здания.

22. Ежедневный режим работы структурных подразделений и персонала устанавливается учреждением самостоятельно. Время работы сотрудников устанавливается в соответствии с трудовым законодательством Российской Федерации и другими нормативными актами, регулирующими рабочее время.

23. Учреждение может предоставлять Услугу при соблюдении следующих условий:

- укомплектованности Учреждения квалифицированными кадрами;
- наличия материально-технического обеспечения (помещения, технического оборудования, музыкальных инструментов);
- наличия обслуживающего и технического персонала Учреждения, участвующего в предоставлении Услуги;
- отвечать требованиям точности и своевременности, включая соблюдение установленного режима работы исполнителя, сроков оказания услуги, действующих правил оказания услуги.

24. Учреждение, оказывающее услугу, должно информировать жителей населенного пункта о предоставлении муниципальной услуги через публикации в СМИ, на сайте в Интернете с указанием правил предоставления услуги.

Глава 6. Требования к кадровому обеспечению оказания муниципальной услуги

25. Учреждение должно располагать необходимым количеством специалистов, требуемым для оказания услуги в полном объеме.

26. Предоставление услуги осуществляют следующие виды персонала:

- административно-управленческий персонал;
- педагогический персонал;
- учебно-вспомогательный персонал;
- обслуживающий персонал.

Состав персонала определяется в соответствии со штатным расписанием, соответствующем типу и виду учреждения.

27. Педагогические работники должны иметь профессиональное педагогическое образование – не менее 40% от общего количества педагогических работников, среднее профессиональное образование – не менее 60%.

В учреждениях, предоставляющих услугу, не менее 50 % педагогов должны иметь первую и высшую квалификационную категорию.

Специалисты должны иметь среднее профессиональное и высшее образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладать знаниями и опытом, необходимым для выполнения возложенных на него обязанностей.

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

В учреждении должны быть созданы условия для аттестации специалистов, повышения квалификации.

28. Наряду с квалификацией и профессионализмом, сотрудники учреждения должны обладать высокими нравственными и морально-этическими качествами, чувством ответственности.

29. Основаниями для получения допуска к работе являются прохождение обязательных медицинских осмотров и инструктажей по технике безопасности и охране труда, пожарной и электробезопасности (с письменной отметкой каждого работника в соответствующих журналах). В дальнейшем работники учреждения должны проходить медицинский осмотр с периодичностью, определенной требованиями, предъявляемыми к данной должности.

Глава 7. Требования к уровню информационного обеспечения потребителей муниципальной услуги

30. Порядок информирования о правилах предоставления услуги:

- место нахождения, график работы, справочные телефоны учреждений, предоставляющих услугу;
- органы, ответственные за организацию предоставления услуги.

31. Информация о предоставлении и исполнении услуги осуществляется:

- в средствах массовой информации;
- в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования;

- на информационных стендах непосредственно в уполномоченном органе и уполномоченных организациях. Адреса и телефоны для справок уполномоченных организаций указаны в приложении № 1 к настоящему Стандарту;

- устного консультирования по телефону;
- электронной почты;
- посредством личного посещения уполномоченного органа и уполномоченных организаций.

32. На интернет-сайте учреждения размещается информация в соответствии с требованиями к сайтам образовательных организаций согласно нормативным и законодательным актам, действующим в Российской Федерации.

33. На информационных стендах, размещаемых в помещениях образовательных учреждений, участвующих в оказании услуги, содержится следующая информация:

- месторасположение, график (режим) работы, номера телефонов образовательного учреждения;
- лицензионный перечень дополнительных образовательных программ, по которым ведется обучение в образовательном учреждении;
- единые педагогические требования к обучающимся;
- выписка из Устава образовательного учреждения о правах и обязанностях обучающихся;
- извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов, регулирующих деятельность по предоставлению услуги;
- основания отказа в предоставлении услуги;
- серия и номер лицензии на право образовательной деятельности, свидетельства о государственной аккредитации.

34. При ответах на телефонные звонки и устные обращения сотрудники учреждений подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании органа, в который позвонил гражданин, фамилии, имени, отчестве и должности сотрудника, принявшего телефонный звонок. Время разговора не должно превышать 10 минут. При невозможности сотрудника учреждения, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) другому должностному лицу, или сообщен номер телефона, по которому можно получить необходимую информацию.

Информирование о ходе предоставления муниципальной услуги проводится сотрудниками учреждений при личном контакте с заявителями, с использованием средств почтовой, телефонной связи, посредством электронной почты.

Раздел 3. Осуществление контроля за соблюдением стандарта качества оказания муниципальной услуги

35. Контроль за соблюдением положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, осуществляется посредством проведения процедур внутреннего и внешнего контроля (далее – контрольные мероприятия).

36. Осуществление контроля обеспечивается путем проведения проверок деятельности учреждения, предоставляющего услугу.

37. Все проведенные проверки подлежат обязательному учету в специальных журналах проведения проверок.

38. Учреждение, предоставляющее услугу, должно иметь документально оформленную внутреннюю (собственную) систему контроля за исполнением требований стандарта качества услуг. Эта система должна охватывать этапы планирования, период работы с потребителем услуг, оформления результатов контроля, выработки и реализации мероприятий по устранению выявленных недостатков. Данная система должна предусматривать проведение таких видов контроля, как:

- текущий контроль, осуществляемый в процессе предоставления муниципальной услуги и направленный на соблюдение и исполнение лицами, предоставляющими муниципальную услугу, положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги, а также за принятием ими решений;

- оперативный контроль, проводимый в результате получения сообщений от органов государственной власти, органов местного самоуправления, правоохранительных органов о предполагаемых или выявленных нарушениях федерального или областного законодательства в соответствующей сфере деятельности муниципального учреждения; в результате обращений граждан с жалобой на нарушение требований настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, принятые ими решения.

В учреждении могут быть предусмотрены и другие виды контроля за исполнением требований стандарта качества услуг.

39. В целях улучшения качества муниципальной услуги учреждение должно не реже одного раза в полугодие проводить социологические опросы (анкетирование) потребителей услуг для изучения удовлетворенности качеством предоставляемой услуги.

40. Внутренний контроль осуществляется руководителем учреждения, его заместителями и руководителями структурных подразделений и иными уполномоченными на осуществление контроля лицами (далее – должностные лица, осуществляющие контроль).

41. Перечень должностных лиц, осуществляющих контроль, а также периодичность осуществления такого контроля устанавливается правовым актом учреждения.

42. Внешний контроль осуществляется Департаментом в соответствии с утвержденным им порядком осуществления контроля за деятельностью подведомственных муниципальных учреждений города Шахты.

43. Департамент осуществляет внешний контроль в следующих формах:

- текущий контроль, осуществляемый в процессе предоставления муниципальной услуги и направленный на соблюдение и исполнение лицами, предоставляющими муниципальную услугу, положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной работы, а также принятием ими решений;

- последующий контроль, осуществляемый путем проведения проверок отчетности муниципального учреждения и плановых проверок осуществляемой им деятельности, который включает в себя, в том числе оценку результатов, состава, качества оказываемых муниципальным учреждением муниципальных услуг, согласно «Порядка осуществления контроля и проведения мониторинга по выполнению показателей муниципального задания муниципальными учреждениями подведомственными Департаменту культуры города Шахты».

44. Департамент в зависимости от формы контроля проводит выездные и документальные проверки (камеральные).

45. В зависимости от основания проведения контроля Департамент проводит плановые и внеплановые проверки.

Плановые проверки проводятся в соответствии с ежегодно утверждаемым Департаментом планом проведения контрольных мероприятий. В ходе плановой проверки проверяется соблюдение порядка и условий предоставления муниципальной услуги, установленных положениями настоящего стандарта, и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также оценивается достижение показателей качества муниципальной услуги.

Внеплановые проверки проводятся по результатам рассмотрений обращений (жалоб) потребителей услуг, требований контролирующих, правоохранительных органов на несоблюдение и неисполнение лицами, предоставляющими муниципальную услугу, положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также на принятые ими решения, поступивших в Департамент, а также в целях проверки устранения нарушений, выявленных в ходе проведенной проверки.

46. По результатам проведения контрольных мероприятий готовится акт проверки учреждения, в котором должны быть указаны документально подтвержденные факты нарушений, выявленные в ходе проверки, или отсутствие таковых, а также выводы, содержащие оценку полноты и качества предоставления муниципальной услуги и предложения по устранению выявленных при проверке нарушений. При проведении внеплановой проверки в акте отражаются результаты проверки фактов, изложенных в обращении, а также выводы и предложения по устранению выявленных при проверке нарушений. К виновным лицам должны быть применены меры ответственности.

Раздел 4. Учет мнения потребителей муниципальной услуги

47. Мнения потребителей услуги об уровне качества и доступности муниципальной услуги определяются:

- по результатам проведения мониторинга качества предоставления муниципальной услуги, в ходе которого проводится опрос, интервьюирование, анкетирование потребителей муниципальной услуги и анализ собранной информации;

- по результатам рассмотрения письменных предложений, заявлений или жалоб потребителей муниципальной услуги.

48. Мнения потребителей услуги изучаются, анализируются и используются при проведении оценки доступности и качества муниципальной услуги.

Раздел 5. Показатели качества муниципальной услуги

Показателями оценки качества, в рамках исполнения муниципального задания, по предоставлению муниципальной услуги является:

- соотношение фактического количества человеко – часов по отношению к плановым объемным значениям показателя.

Показателями оценки качества реализации дополнительных общеобразовательных программ являются:

- количество выбывших в течение учебного года получателей услуги не более 15%;

- количество обучающихся, аттестованных по итогам года на «4» и «5» не менее 35% от общего количества обучающихся;

- количество лауреатов и дипломантов конкурсов, смотров, фестивалей и других творческих мероприятий – 15% от общего количества обучающихся;

- количество обучающихся, принявших участие в конкурсах, смотрах, фестивалях и других творческих мероприятиях – не менее 70% от общего количества обучающихся.

При оценке качества предоставления услуги используются критерии:

- отсутствие жалоб на качество оказания услуги, в том числе в правоохранительные органы, прокуратуру;

- отсутствие представлений прокуратуры, иных актов органов государственной власти о некачественном предоставлении услуги.