

Приложение № 4
к постановлению администрации
городского округа город Рыбинск
от 19.07.2012. № 2817

Стандарт качества муниципальной услуги «Реализация дополнительных образовательных программ»

1. Общие положения

1.1. Стандарт качества муниципальной услуги «Реализация дополнительных образовательных программ» (далее - Стандарт) разработан в соответствии с постановлением администрации городского округа город Рыбинск от 10.07.2012 N 2663 «Об утверждении Положения о стандартах качества муниципальных услуг, оказываемых физическим и юридическим лицам на территории городского округа город Рыбинск».

1.2. Стандарт распространяется на муниципальную услугу «Реализация дополнительных образовательных программ» (далее - Услуга), включенную в перечень муниципальных услуг (работ), оказываемых (выполняемых) муниципальными учреждениями, находящимися в ведении городского округа город Рыбинск, за счет бюджетных средств, утвержденный постановлением администрации городского округа город Рыбинск от 09.04.2012 N 1271.

1.3. Услуга оказывается муниципальными учреждениями и другими организациями, в которых размещается муниципальное задание (заказ) (далее - Организация).

Информация об Организациях, оказывающих Услугу, предоставляется непосредственно в самих Организациях и размещается на официальном сайте городского округа город Рыбинск в сети Интернет.

1.4. Предмет (содержание) Услуги представляет собой процесс:

- 1) воспитания учащихся;
- 2) обучения учащихся посредством реализации дополнительных образовательных программ.

2. Правовые основы оказания Услуги

Правовыми основами оказания Услуги являются:

- Федеральный закон от 06.10.2003 № 131 -ФЗ: «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
- Закон Российской Федерации от 10.07.1992 № 3266-1 «Об образовании»;
- Типовое положение об образовательном' учреждении дополнительного образования детей, утвержденное Постановлением Правительства Российской Федерации от 07.03.1995 № 233;

- Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Устав городского округа город Рыбинск;
- Федеральный закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ « О персональных данных»;
- Положение о защите персональных данных, утверждённое приказом руководителя муниципального образовательного учреждения дополнительного образования детей;
- Устав городского округа город Рыбинск;
- другие нормативные правовые акты, регулирующие оказание муниципальных услуг в области дополнительного образования детей.

3. Потребители Услуги

3.1. Потребителями Услуги являются дети в возрасте от 5 до 18 лет (далее - потребители), не имеющие противопоказаний к освоению выбранной образовательной программы.

3.2. Услуга оказывается потребителям бесплатно за счет средств бюджета городского округа город Рыбинск.

4. Требования, обеспечивающие доступность Услуги для её потребителей

4.1. Расположение зданий и сооружений Организации должно обеспечивать транспортную или пешеходную доступность для потребителей.

4.2. Режим работы Организации определяется Организацией.

4.3. Прием в Организацию осуществляется на добровольной основе в соответствии с интересами и склонностями детей.

5. Процедура принятия решения об оказании Услуги

5.1. Порядок оказания Услуг определяется уставом Организации.

5.2. Для получения Услуги потребителю или его родителям (законным представителям) необходимо представить в Организацию письменное заявление.

К заявлению прилагаются:

- документ, удостоверяющий личность потребителя;
- справка о состоянии здоровья потребителя и отсутствии медицинских противопоказаний к освоению дополнительных образовательных программ.

5.3. Организация обязана при приеме потребителя ознакомить его и его родителей (законных представителей) с уставом Организации, лицензией и другими документами, регламентирующими организацию образовательного процесса.

5.4. Зачисление производится в порядке, определяемом соответствующими Правилами приема, перевода и отчисления; утверждёнными руководителем Организации.

6. Основания для приостановления (отказа) оказания Услуги, отчисления потребителя Услуги

6.1. Основания для отказа в оказании Услуги:

- 1) наличие медицинского заключения запрещающего занятия по выбранной программе дополнительного образования;
- 2) возраст потенциального потребителя не соответствует возрасту, указанному в документах, регламентирующих деятельность Организации;
- 3) отсутствие свободных мест в Организации;
- 4) нахождение потребителя в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения.

6.2. Основания для приостановления оказания Услуги:

- 1) неисправность технического оборудования, используемого для оказания Услуги;
- 2) отсутствие специалиста, оказывающего Услугу, по уважительной причине;
- 3) форс-мажорные обстоятельства (эпидемии, техногенные катастрофы, внезапно возникшие аварийные ситуации в Организации и т.д.).

Оказание Услуги возобновляется с момента устранения оснований, повлекших ее приостановление,

6.3. Основания для отчисления потребителя из Организации:

- 1) письменное заявление потребителя или его родителей (законных представителей);
- 2) невозможность продолжать занятия по состоянию здоровья;
- 3) достижение потребителем предельного для обучения возраста;
- 4) грубые и неоднократные нарушения устава Организации.

7. Требования к сроку оказания Услуги

7.1. Услуга оказывается потребителю согласно расписанию занятий.

7.2. Время ожидания оказания Услуги не должно превышать 15 минут от времени начала занятия, указанного в расписании занятий.

8. Требования к Организации

8.1. Организация функционирует в соответствии со следующими документами:

- 1) учредительные документы;
- 2) лицензия на право ведения образовательной деятельности;
- 3) свидетельство о государственной аккредитации;

4) локальные акты, регламентирующие деятельность Организации;

5) программа (программы) дополнительного образования детей.

8.2. Занятия должны проходить в местах, отвечающих требованиям безопасности потребителей.

8.3. Организация должна соблюдать нормы и правила безопасности при проведении занятий (мероприятий), не допускать причинения вреда здоровью, чести и достоинству истребителей.

8.4. Территория, помещения, оборудование и оснащение должны соответствовать правилам пожарной безопасности и охраны труда, санитарным правилам и нормам. В помещениях должен быть обеспечен необходимый санитарно-гигиенический режим.

8.5. Организация должна учитывать интересы потребителей и обеспечивать:

- использование индивидуальной системы занятий по выбранным программам дополнительного образования;
- программно-нормативное, научно-методическое обеспечение потребителей;
- соответствие учебных нагрузок текущему уровню общей и специальной подготовленности потребителей;
- точность и своевременность оказания Услуги.

8.6. Имущество, применяемое Организацией в образовательном процессе, должно соответствовать гигиеническим требованиям, антропометрическим, физиологическим возможностям потребителя.

8.7. Организация для оказания Услуги должна быть обеспечена педагогическими работниками согласно штатному расписанию, имеющими необходимую профессиональную квалификацию, подтвержденную оформленными в установленном порядке документами. Прием на работу в Организацию осуществляется с учетом её специфики, в соответствии с действующим законодательством.

8.8. Занятия проводятся на базе зданий, сооружений, которые должны отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм, правил пожарной безопасности, безопасности труда работников, быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество оказываемой Услуги.

9. Требования к процессу оказания Услуги

9.1. Основными формами дополнительного образования в процессе оказания Услуги являются:

- групповые (индивидуальные) учебно-практические и теоретические занятия различной направленности;
- занятия различной направленности по индивидуальным планам;
- участие в концертах (конкурсах), проводимых в рамках учебного процесса;
- прохождение практики.

9.2. Наполняемость учебных групп и объем учебной нагрузки определяются с учетом техники безопасности в соответствии с программой дополнительного образования.

9.3. Организация организует работу с потребителями в течение всего учебного года, который начинается с 1 сентября.

Режим занятий в Организации регулируется расписанием занятий, утверждаемым руководителем Организации не позднее 14 дней с начала учебного года.

Расписание занятий составляется для создания наиболее благоприятного режима учебного процесса с учетом возрастных особенностей потребителей, наличия помещений, оборудования, педагогических работников и других факторов.

Содержание учебных занятий должно соответствовать программам дообразования.

10. Требования к информационному обеспечению потребителей

10.1. Информирование потребителей об Организации осуществляется непосредственно Организацией. Информация об Организации размещается на официальном сайте городского округа город Рыбинск в сети Интернет.

10.2. Организация обязана довести до сведения потребителя свое наименование и местонахождение. Данная информация должна быть предоставлена любым способом, предусмотренным законодательством Российской Федерации и обеспечивающим ее доступность для потребителя.

10.3. Информация о деятельности Организации, порядке и правилах предоставления Услуги должна быть доступна потребителю.

10.4. В общедоступной зоне в Организации и на сайте Организации (при его наличии) должна быть размещена следующая информация:

- сведения о графике работы Организации;
- правила пользования Организацией, права и обязанности потребителя, в том числе основания отказа в оказании Услуги;
- утвержденный перечень услуг с указанием условий предоставления, наличия льгот;
- информация о номерах телефонов Организации;
- контактная информация о руководстве Организации с указанием фамилии, имени, отчества, должности, номера телефона, времени и месте приема потребителя;
- информация о местонахождении текста Стандарта, которому должны соответствовать Услуги, оказываемые Организацией;
- информация о способах доведения потребителем своих отзывов, замечаний и предложений о работе Организации;
- порядок рассмотрения жалоб на качество оказываемой Услуги.

10.5. Информация о деятельности Организации, о порядке и правилах оказания Услуги должна обновляться (актуализироваться) по мере необходимости, но не реже чем раз в год.

11. Требования к результату оказания Услуги

Результатом оказания Услуги является;

- стабильность контингента потребителей;
- динамика роста индивидуальных показателей подготовки потребителей;
- уровень освоения учебных программ.

12. Основные показатели оценки качества оказания Услуги

12.1. Оценка качества оказания Услуги осуществляется Управлением культуры администрации городского округа город Рыбинск.

12.2. Для оценки качества используются следующие основные показатели качества Услуги и их нормативные значения:

№	Показатель качества Услуги	Нормативное значение
1.	Сохранение контингента	не менее 90%
2.	Победители конкурсов и фестивалей всех уровней	не менее 5%
3.	Количество преподавателей с высшим образованием	не менее 40%

13. Порядок подачи, регистрации и рассмотрения жалоб на несоответствующее оказание Услуги

13.1. В случае ненадлежащего оказания Услуги потребитель вправе высказать претензии руководству Организации и/или в Управление культуры администрации городского округа город Рыбинск (далее - Управление) в устной, письменной форме либо по телефону. Сведения об Управлении, контактная информация о руководстве Организации, порядок рассмотрения жалоб на качество оказываемой Услуги, а также местонахождение жалобной книги (выдается по первому требованию потребителя) должны находиться в общедоступной зоне в Организации либо быть представлены в устной форме представителем Организации по первому требованию потребителя.

13.2. Потребитель вправе обжаловать действия (бездействие) Организации путем обращения;

- к руководителю Организации;
- в Управление.

13.3. Подача и рассмотрение жалобы осуществляются в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

14. Порядок контроля за оказанием Услуги

14.1. Контроль за качеством оказания Услуги осуществляется посредством действия систем внутреннего и внешнего контроля.

14.2. Внутренний контроль осуществляется руководителем Организации и его заместителями. Внутренний контроль подразделяется на:

- оперативный контроль (по выявленным проблемным фактам и жалобам, касающимся качества оказания Услуги);

- контроль мероприятий (анализ и оценка проведенного мероприятия);
- итоговый контроль (анализ деятельности Организации по итогам года).

Выявленные недостатки по оказанию Услуги анализируются по каждому работнику Организации с рассмотрением на комиссиях по служебному расследованию с принятием мер к их устранению, вынесением дисциплинарных или административных взысканий (если будет установлена вина в некачественном оказании Услуги).

14.3. Управление (начальник управления, заместитель начальника управления, специалисты) осуществляет внешний контроль за деятельностью Организации в части соответствия качества оказываемой Услуги Стандарту с помощью контрольных мероприятий:

- плановые контрольные мероприятия проводятся один раз в год в сроки, установленные Управлением культуры администрации городского округа город Рыбинск, в соответствии с планом проведения контрольных мероприятий, который ежегодно не позднее начала марта утверждается начальником Управления культуры администрации городского округа город Рыбинск и доводится до исполнителей;

- внеплановые контрольные мероприятия проводятся на основании поступивших обращений потребителей на качество фактически оказываемой Услуги на основании приказа начальника Управления о проверке исполнителей, действия которых обжалуются.

14.4. Продолжительность проведения контрольных мероприятий составляет не более 14 календарных дней.

14.5. Должностные лица обязаны представить исполнителю, действия которого обжалуются, приказ о проведении контрольного мероприятия, а также документы, удостоверяющие их личности,

14.6. По окончании контрольного мероприятия составляется акт проведения контрольного мероприятия, в котором должны быть указаны документально подтвержденные факты нарушений, выявленные в ходе проверки, или отсутствие таковых, ссылки на нарушенные нормы Стандарта, а также выводы и предложения по устранению выявленных при проверке нарушений.

14.7. В течение не более 5 дней со дня предоставления должностным лицом акта проведения контрольного мероприятия начальник (заместитель начальника) Управления обязан рассмотреть акт, а также документы и материалы, представленные исполнителем Услуги, и при наличии у исполнителя нарушений Стандарта принять решение о мерах воздействия на исполнителя в соответствии с нормами действующего законодательства,

Начальник Управления культуры Н.М. Шудьдина