



**АДМИНИСТРАЦИЯ  
ЗАКРЫТОГО АДМИНИСТРАТИВНО-ТЕРРИТОРИАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ  
ГОРОДА ЗАОЗЕРСКА МУРМАНСКОЙ ОБЛАСТИ  
(АДМИНИСТРАЦИЯ ЗАТО ГОРОДА ЗАОЗЕРСКА)  
ПО С Т А Н О В Л Е Н И Е**

*31 октября 2016 года*

№ 635

**Об утверждении новой редакции Стандарта качества муниципальной услуги  
«Предоставление дополнительного образования детям  
художественно-эстетической направленности»**

В целях повышения качества муниципальных услуг, предоставляемых получателям муниципальных услуг, повышения эффективности бюджетных расходов, руководствуясь Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», в соответствии с Федеральным законом от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», во исполнение постановления Администрации ЗАТО города Заозерска от 26.10.2011 № 732 «О стандартах качества муниципальных услуг», постановления Администрации ЗАТО города Заозерска от 16.05.2016 № 312 «О внесении изменений в Реестр (перечень) муниципальных услуг (работ), оказываемых (выполняемых) муниципальными бюджетными учреждениями ЗАТО города Заозерска, утвержденный постановлением Администрации ЗАТО города Заозерска от 17.11.2011 № 828», на основании статьи 46 Устава ЗАТО город Заозерск

**постановляю:**

1. Утвердить новую редакцию Стандарта качества муниципальной услуги «Предоставление дополнительного образования детям художественно-эстетической направленности» (далее – Стандарт качества).
2. Постановление Администрации ЗАТО города Заозерска от 06.02.2012 № 67 «Об утверждении стандарта качества муниципальной услуги «Об утверждении новой редакции Стандарта качества муниципальной услуги «Предоставление дополнительного образования детям художественно-эстетической направленности» признать утратившим силу.
3. Заместителю Главы администрации ЗАТО города Заозерска по социальным вопросам – начальнику Управления образования, культуры, спорта и молодежной политики Администрации ЗАТО города Заозерска Голубенко И.Н.:
  - 3.1. Довести настоящее постановление до сведения муниципального учреждения дополнительного образования Детская музыкальная школа г. Заозерска (далее – учреждение).
  - 3.2. Обеспечить соблюдение установленных требований Стандарта качества учреждением.
  - 3.3. Обеспечить контроль за соблюдением учреждением требований, установленных Стандартом качества.
4. Муниципальному казенному учреждению «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг ЗАТО города Заозерска» (Шарамко О.В.) организовать размещение настоящего постановления с утвержденным Стандартом качества на официальном сайте органов местного самоуправления ЗАТО города Заозерска в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

5. Муниципальному учреждению «Заозерский комитет по телерадиовещанию и печати» (Гордова Е.Б.) опубликовать в газете «Западная Лица» настоящее постановление с утвержденным Стандартом качества.

6. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

7. Настоящее постановление вступает в силу после официального опубликования.

Глава администрации  
ЗАТО города Заозерска

A handwritten signature in blue ink, consisting of stylized, overlapping loops and lines, positioned between the text of the official and the name of the official.

В.М. Урошлев

УТВЕРЖДЕН  
постановлением Администрации  
ЗАТО города Заозерска  
от 31.10.16 № 635

**СТАНДАРТ КАЧЕСТВА**  
**муниципальной услуги «Предоставление дополнительного образования**  
**детям художественно-эстетической направленности»**

Настоящий Стандарт качества муниципальной услуги (далее – Стандарт качества) устанавливает обязательные требования, обеспечивающие необходимый уровень качества, доступности и информационной обеспеченности муниципальной услуги «Предоставление дополнительного образования детям художественно-эстетической направленности».

**1. Наименование муниципальной услуги**

Наименование муниципальной услуги: «Предоставление дополнительного образования детям художественно-эстетической направленности» (далее – муниципальная услуга).

**2. Сведения об исполнителе муниципальной услуги**

2.1. Исполнитель муниципальной услуги - Муниципальное учреждение дополнительного образования Детская музыкальная школа г. Заозерска (далее по тексту – ДМШ, образовательная организация).

2.2. Адрес: Мурманская область, ЗАТО город Заозерск, ул. Кольшкіна, д.4.

– почтовый адрес: 184310, Мурманская область, город Заозерск, ул. Кольшкіна, д.4;

– тел. (881556)33680 - директор, тел./факс (881556) 33401 – приемная (каб. № 27).

– электронный адрес учреждения: myzscull@rambler.ru

– интернет-сайт: www.dmw-zaozersk.ucoz.ru.

**3. Описание целей и результатов предоставления муниципальной услуги**

3.1. Целью оказания муниципальной услуги является удовлетворение потребности населения в получении услуги, а именно:

- обеспечение необходимых условий для личностного развития учащихся, адаптации их к жизни в обществе, профессионального самоопределения и творческого труда у детей и взрослого населения города Заозерска;

- удовлетворение образовательных потребностей граждан, общества и государства в области музыкального образования и эстетического воспитания;

- формирование и развитие творческих способностей детей и взрослых, удовлетворение их индивидуальных потребностей в интеллектуальном и нравственном совершенствовании, а также организация их свободного времени;

- выявление одаренных детей в раннем детском возрасте, создание условий для их художественного образования и эстетического воспитания, приобретение ими знаний, умений и навыков в области выбранного вида искусства, опыта творческой деятельности и осуществление их подготовки к поступлению в образовательные организации, реализующие дополнительные общеобразовательные предпрофессиональные и общеразвивающие программы;

- формирование общей культуры и современного уровня знаний, воспитание трудолюбия, любви к окружающей природе и Родине.

3.2. Результаты, которые должны быть достигнуты в процессе или по окончании выполнения муниципальной услуги:

- Создание условий для успешного усвоения обучающимися дополнительных общеобразовательных предпрофессиональных и общеразвивающих программ каждой ступени и подтверждение данных в ходе промежуточной (итоговой) аттестации обучающихся;

- Обучающиеся, освоившие в полном объеме образовательную программу учебного года, переводятся в следующий класс;

- Обучающиеся, не прошедшие полный курс по образовательным программам, получают справку установленного образца, заверенную руководителем, о прохождении предметов и их освоении за период обучения в образовательной организации;

- Обучающиеся за успехи в учебе и активное участие в творческих и культурно-массовых мероприятиях могут награждаться грамотами, дипломами;

- Обучающиеся, прошедшие полный курс обучения, на основании успешно сданных выпускных экзаменов получают документ установленного образца «Свидетельство об окончании образовательной организации».

#### **4. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги**

- Конвенция о правах ребенка (Нью-Йорк, 20.11.1989);

- Конституция Российской Федерации (принята на всенародном голосовании 12.12.1993);

- Федеральный закон от 29.12.2012 №273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;

- Федеральный закон от 06.10.2003 №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;

- Федеральный закон от 24.07.1998 №124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»;

- Федеральный закон от 24.11.1995 №181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;

- Федеральный закон от 30.03.1999 №52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения»;

- Федеральный закон Российской Федерации от 24.06.1999 №120-ФЗ «Об основах системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних»;

- Федеральный закон от 04.05.2011 № 99-ФЗ «О лицензировании отдельных видов деятельности»;

- Федеральный закон от 21.12.1994 №69-ФЗ «О пожарной безопасности»;

- Постановление Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 15.05.2013 №26 «Санитарно-эпидемиологические требования к устройству, содержанию и организации режима работы дошкольных образовательных организаций. Санитарно-эпидемиологические правила и нормативы СанПиН 2.4.1.3049-13» (с изменениями на 27.08.2015 года);

- Постановление Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 29.12.2010 №189 «Об утверждении СанПиН 2.4.2.2821-10 «Санитарно-эпидемиологические требования к условиям и организации обучения в общеобразовательных учреждениях»;

- Постановление Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 09.06.2003 № 131 «О введении в действие санитарно-эпидемиологических правил СП 3.5.1378-03» «Санитарно-эпидемиологические требования к организации и осуществлению дезинфекционной деятельности»;

- Постановление Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 4 июля 2014 года № 41 «Об утверждении СанПиН 2.4.4.3172-14 «Санитарно-эпидемиологические требования к устройству, содержанию и организации режима работы образовательных организаций дополнительного образования детей»;

- Постановление Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 30.01.2003 № 4 «О введении в действие санитарно-эпидемиологических правил и нормативов СанПиН 2.1.2.1188-03 «Проектирование, строительство и эксплуатация жилых зданий, предприятий коммунально-бытового обслуживания, учреждений образования, культуры, отдыха, спорта. Гигиенические требования к устройству, эксплуатации и качеству воды. Контроль качества»;

- Постановление Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 03.06.2003 № 118 «О введении в действие санитарно-эпидемиологических правил и нормативов СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03» «2.2.2. Гигиена труда, технологические процессы, сырье, материалы, оборудование, рабочий инструмент. 2.4. Гигиена детей и подростков.

Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы»;

- Территориальные «Гигиенические требования к условиям обучения школьников в различных видах современных общеобразовательных учреждениях в условиях Кольского Заполярья» (Утверждены постановлением Центр Госсанэпиднадзора в Мурманской области от 17.11.2000 № 11).

- Закон Мурманской области от 28 июня 2013 года № 1649-01-ЗМО «Об образовании в Мурманской области»;

- Постановление Администрации ЗАТО города Заозерска от 26.10.2011 № 732 «О стандартах качества муниципальных услуг»;

- Постановление Администрации ЗАТО города Заозерска от 16.05.2016 № 312 «О внесении изменений в Реестр (перечень) муниципальных услуг (работ), оказываемых (выполняемых) муниципальными бюджетными учреждениями ЗАТО города Заозерска, утвержденный постановлением Администрации ЗАТО города Заозерска от 17.11.2011 года № 828»;

- Устав муниципального образования ЗАТО город Заозерск Мурманской области;

- Устав Муниципального учреждения дополнительного образования Детская музыкальная школа г. Заозерска;

- Иные нормативные правовые акты Российской Федерации, Правительства Мурманской области, Министерства образования и науки Мурманской области, Администрации ЗАТО города Заозерска, Совета депутатов ЗАТО город Заозерск.

## **5. Условия предоставления муниципальной услуги**

5.1. Муниципальная услуга оказывается гражданам ЗАТО город Заозерск в возрасте от 6 до 18 лет независимо от пола, расы, национальности, языка, происхождения, отношения к религии, убеждений, принадлежности к общественным организациям (объединениям) при отсутствии противопоказаний по состоянию здоровья. Дети иностранных граждан, проживающих на территории ЗАТО город Заозерск, обучаются в ДМШ на общих основаниях.

5.2. Заявителями для получения муниципальной услуги являются физические лица – граждане Российской Федерации, лица без гражданства и иностранные граждане на равных основаниях, если иное не предусмотрено законом или международным договором Российской Федерации, проживающие на территории ЗАТО город Заозерск и являющиеся родителями (законными представителями) несовершеннолетних граждан (далее – заявители), а также их доверенные лица на основании документа, оформленного в соответствии с требованиями действующего законодательства Российской Федерации, подтверждающего наличие у него прав действовать от лица заявителя и определяющего условия и границы реализации права доверенного лица на получение муниципальной услуги.

5.3. В число обучающихся в ДМШ зачисляются:

5.3.1. В первый класс прием детей осуществляется в зависимости от срока реализации образовательных программ, при отсутствии противопоказаний по здоровью:

- На 8-летний срок обучения принимаются дети в возрасте 6,5 - 7 лет;

- На 3-летний срок обучения принимаются дети в возрасте 7-14 лет.

5.3.2. На обучение по образовательным программам могут приниматься дети с ограниченными возможностями здоровья, которые не имеют медицинских противопоказаний для обучения в образовательной организации.

5.4. Для получения муниципальной образовательной услуги в ДМШ родители (законные представители), а также их доверенные лица на основании документа, оформленного в соответствии с требованиями действующего законодательства Российской Федерации, подтверждающего наличие у него прав действовать от лица заявителя и определяющего условия и границы реализации права доверенного лица на получение муниципальной услуги, заключают с администрацией ДМШ договор и предоставляют следующие документы:

- заявление о зачислении по форме, установленной в ДМШ;

- копию свидетельства о рождении ребенка;

- копию документа, удостоверяющего личность подающего заявление родителя

(законного представителя) ребенка;

- медицинскую справку от педиатра об отсутствии противопоказаний для посещения ДМШ, справку об ограниченных возможностях здоровья (если таковые имеются);
- копию СНИЛС ребенка.

Документы на получение муниципальной услуги подаются в приемную секретарю для дальнейшей регистрации в журнале входящей корреспонденции.

5.5. Основанием для начала исполнения муниципальной услуги является поступление в ДМШ заявления и документов, доставленных лично родителем (законным представителем) секретарю, либо директору ДМШ.

5.6. В заявлении необходимо указывать:

- дату написания заявления;
- Ф.И.О. лица, подавшего заявление;
- место жительства;
- ФИО, дату и год рождения ребенка;
- место жительства ребенка;
- сведения о родителях (законных представителях, ФИО, контактный телефон);
- подпись лица, подавшего заявление.

5.7. В случае, если желающий заниматься ребенок проходил обучение в другой образовательной организации и собирается продолжить обучение, он или его родитель (законный представитель) дополнительно должен предоставить документ, подтверждающий предшествующее обучение в другой образовательной организации по избранному профилю или академическую справку.

5.8. Организация приема и зачисления детей в ДМШ осуществляется приемной комиссией, которая регламентируется Положением о приемной комиссии. Состав комиссии утверждается приказом директора ДМШ.

Комиссия может рекомендовать поступающему выбрать специальность, учитывая его способности и физические данные.

5.9. Для поступающих в ДМШ проводится проверка способностей в области музыкального искусства (наличие музыкального слуха, ритма, музыкальной памяти). Порядок и сроки проведения приемных испытаний (прослушиваний) определяется Педагогическим Советом ДМШ.

5.10. Зачисление в подготовительную группу и 1 класс ДМШ производится приказом директора в мае месяце на основании решения приемной комиссии. При наличии вакантных мест допускается дополнительный набор в начале и в течение учебного года.

5.11. Приемные испытания и консультации проводятся в апреле месяце. Конкретные даты проведения приемных испытаний и консультаций определяются Педагогическим советом и доводятся до сведения поступающих (и их родителей) через объявления на информационном стенде образовательной организации и в средствах массовой информации.

5.12. ДМШ отказывает в приеме заявления исключительно в следующих случаях:

- возраст поступающих в ДМШ со сроком обучения 7 – 8 лет не должен быть, как правило, старше 9 лет и моложе 6 лет, а со сроком обучения 5 – 6 лет не должен быть, как правило, старше 12 лет и моложе 9 лет. В отдельных случаях, с учетом индивидуальных способностей поступающего в ДМШ и особенностей вида искусства, на основании решения Педагогического Совета ДМШ в порядке исключения допускается отступление от установленных возрастных требований к поступающим;

- в заявлении не указан хотя бы один пункт из обязательных к заполнению;

- отсутствуют обязательные к предоставлению документы и/или их копии.

Отказ в приеме заявления по иным основаниям не допускается.

5.13. Перечень оснований для отказа в реализации муниципальной услуги:

- 1) предоставление неполного пакета документов;
- 2) неудовлетворительная сдача приемных испытаний (прослушиваний);
- 3) медицинские противопоказания.

5.14. Об отказе в предоставлении муниципальной услуги заявитель уведомляется письмом образовательной организации не позднее 10 дней с момента подачи заявления.

5.15. При подписании договора администрация ДМШ должна ознакомить родителей (законных представителей) с Уставом ДМШ, лицензией на право ведения образовательной деятельности, настоящим Стандартом качества, правилами поведения в ДМШ (под роспись родителя, законного представителя) и другими документами, регламентирующими организацию воспитательно-образовательного процесса и пребывания детей в ДМШ.

5.16. После заключения договора ребенок получает право на обучение по выбранному направлению музыкального искусства в соответствии с дополнительной предпрофессиональной и (или) дополнительной общеразвивающей программой и расписанием занятий, установленным в ДМШ на текущий учебный год.

## **6. Условия взимания платы с заявителя при предоставлении муниципальной услуги**

Предоставление муниципальной услуги детям, обучающимся в ДМШ по дополнительным общеобразовательным предпрофессиональным и общеразвивающим программам, указанным в приложении к лицензии на право осуществления образовательной деятельности, производится бесплатно, за исключением случаев предоставления платных услуг, определенных соответствующим Перечнем платных услуг.

## **7. Требования к временным условиям предоставления муниципальной услуги**

7.1. Уровни реализации дополнительных предпрофессиональных и дополнительных общеразвивающих программ:

<b>Направление обучения</b>	<b>Нормативный срок освоения (кол-во лет, на которое рассчитана программа)</b>
Фортепиано	3,5,7, 8 - лет
Скрипка	3,7, 8 - лет
Гитара	3, 5, 7 – лет
Баян	7,8 – лет
Аккордеон	7,8 – лет
Флейта	3, 5, 7 – лет
Саксофон	3, 5, 7 – лет
Сольное пение	3, 5, 7 – лет
Гобой	7 лет

7.2. Порядок перевода обучающихся ДМШ.

7.2.1. Обучающиеся имеют право на перевод из класса одной образовательной программы в класс другой образовательной программы.

Основанием для внутришкольного перевода обучающихся является:

- рекомендации педагогического совета ДМШ;
- медико- психологическое состояние обучающихся;
- желание родителей (законных представителей) обучающегося с учетом мнения самого обучающегося.

7.2.2. Обучающиеся, освоившие в полном объеме образовательную программу учебного года, по решению Педагогического совета переводятся в следующий класс.

7.2.3. Обучающиеся, не освоившие образовательной программы учебного года и имеющие академическую задолженность по двум и более предметам или условно переведенные в следующий класс и не ликвидировавшие академическую задолженность по одному предмету, по усмотрению родителей (законных представителей) остаются на повторное обучение.

7.3. Порядок отчисления обучающихся ДМШ.

7.3.1. Основания для отчисления:

- инициатива обучающегося и (или) родителей (законных представителей) несовершеннолетнего;
- желание родителей (законных представителей) с учетом мнения обучающегося на перевод в другую образовательную организацию;

- наличие медицинского заключения о состоянии здоровья обучающегося, препятствующего его дальнейшему обучению;
- систематическое нарушение Устава ДМШ.

7.4. Приостановление образовательных отношений возникает в случаях предоставления учащемуся ДМШ академического отпуска, который не может превышать 12 календарных месяцев в течение всего периода обучения.

## **8. Требования к материально-техническому обеспечению муниципальной услуги**

8.1. Требования к зданию, в котором оказывается услуга, и к прилегающей территории.

8.1.1. Образовательная организация должна быть размещена в специально предназначенных зданиях и помещениях, доступных для населения, обеспеченных всеми средствами коммунально-бытового обслуживания, средствами связи.

8.1.2. Образовательная организация может размещаться как в отдельно стоящем здании, так и во встроенном или пристроенном помещении.

8.1.3. Здание образовательной организации оборудуется системами холодного и горячего водоснабжения, канализацией в соответствии с требованиями к общественным зданиям и сооружениям в части хозяйственно-питьевого водоснабжения и водоотведения, а также оборудуется противопожарной системой, средствами пожаротушения, системой охраны и вентиляции.

8.1.4. Центральный вход в здание, в котором расположена ДМШ, должен быть оборудован информационной табличкой (вывеской), содержащей следующую информацию:

- наименование организации;
- местонахождение организации;
- режим работы.

8.1.5. В здании ДМШ должны быть предусмотрены соответствующие помещения для реализации соответствующих общеобразовательных программ (учебные помещения, классные комнаты, гардеробная, специализированные помещения (актовый зал и иные специализированные помещения) и т.д. в зависимости от предметной направленности образовательной деятельности).

8.1.6. Набор помещений здания ДМШ определяется направленностью реализуемых дополнительных общеобразовательных программ.

8.1.7. Размеры площадей основных и дополнительных помещений принимаются в соответствии с требованиями санитарных и строительных норм и правил в зависимости от реализуемых общеобразовательных программ, единовременной вместимости, технологии процесса обучения, инженерно-технического оборудования, оснащения необходимой мебелью. (СанПиН 2.4.4.3172-14).

8.2. ДМШ должна быть оснащена специальным оборудованием, аппаратурой, приборами, отвечающими требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов и обеспечивающими надлежащее качество предоставляемых услуг.

8.3. Учебные классы должны быть оснащены столами, стульями, досками и специализированными музыкальными инструментами. Музыкальные инструменты должны быть в надлежащем состоянии.

8.4. Предоставляется возможность использования библиотечного фонда ДМШ в процессе оказания муниципальной услуги.

8.5. Специальное оборудование используется строго по назначению, содержится в технически исправном состоянии. Неисправное оборудование заменяется или ремонтируется, а пригодность к эксплуатации отремонтированного оборудования подтверждается проверкой.

8.6. Места ожидания должны быть оборудованы стульями. Количество мест ожидания должно определяться исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в здании.

8.7. Требования к месту нахождения, оформлению и содержанию информационных стендов.

8.7.1. На информационных стендах, а также на официальном сайте в сети Интернет размещается следующая обязательная информация:



- номера телефонов, факсов, адрес официального сайта, электронной почты ДМШ;
- перечень оказываемых услуг;
- показатели качества;
- образцы заполнения заявлений;
- перечень документов, необходимый для предоставления муниципальной услуги;
- правила поведения учащихся;
- настоящий Стандарт качества.

8.7.2. К информационным стендам должна быть обеспечена возможность свободного доступа граждан.

8.7.3. Информационные стенды должны быть максимально заметны, хорошо просматриваемы и функциональны. Текст материалов, размещаемых на стендах, должен быть напечатан удобным для чтения шрифтом, основные моменты и наиболее важные места выделены.

## **9. Требования к уровню кадрового обеспечения предоставления муниципальной услуги**

9.1. К педагогической деятельности в ДМШ допускаются лица, имеющие среднее профессиональное или высшее профессиональное образование, соответствующее профилю учреждения. Образовательный ценз указанных лиц подтверждается документами государственного образца о соответствующем уровне образования и (или) квалификации.

9.2. К педагогической деятельности в ДМШ не допускаются лица: лишенные права заниматься педагогической деятельностью в соответствии с вступившим в законную силу приговором суда; имеющие неснятую или непогашенную судимость за умышленные тяжкие и особо тяжкие преступления, признанные недееспособными в установленном федеральным законом порядке; имеющие заболевания, предусмотренные перечнем, утверждаемым федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере здравоохранения, социального развития, труда и защиты прав потребителей.

9.3. Повышение квалификации педагогов обеспечивается через курсы повышения квалификации, участие в работе методических объединений города, области. Повышение квалификации проводится не реже чем один раз в три года.

9.4. Наряду с соответствующей квалификацией и профессионализмом все сотрудники должны обладать высокими моральными качествами, чувством ответственности. Сотрудники должны проявлять к обучающимся и их родителям (законным представителям) максимальную вежливость, внимание, выдержку, предусмотрительность, терпение.

9.5. Работники проходят медицинские осмотры и обследования, профессиональную подготовку и аттестацию в установленном порядке.

9.6. Работники ДМШ должны давать исчерпывающие ответы на все вопросы родителей (законных представителей) обучающихся, касающиеся содержания дополнительных образовательных программ ДМШ, используемых технологий и методов, иных вопросов, связанных с организацией обучения и воспитания детей в ДМШ.

9.7. ДМШ не должна привлекать обучающихся без согласия их родителей (законных представителей) к мероприятиям, не предусмотренным образовательной программой образовательной организации.

9.8. Персонал ДМШ (в том числе технический) ни при каких обстоятельствах не должен оскорблять обучающихся, в том числе на почве расовой, конфессиональной и национальной неприязни, применять к ним меры принуждения и насилия.

9.9. Персонал ДМШ не должен требовать от обучающихся ответов на вопросы, связанные с их личной и семейной жизнью, а также другие вопросы, не имеющие отношения к образовательному процессу.

9.10. Персонал ДМШ не должен отдавать предпочтение отдельным обучающимся при распределении учебных материалов, инвентаря, определении очередности, оказании помощи, в том числе в зависимости от расы, национальности и вероисповедания.

## **10. Требования к безопасности оказания муниципальной услуги**

10.1. Для обеспечения безопасности оказания муниципальной услуги в образовательной организации должны иметься в наличии следующие документы:

10.1.1. Заключение Федеральной противопожарной службы о соответствии объектов соискателя лицензии лицензионным требованиям в части обеспечения пожарной безопасности.

10.1.2. Санитарно-эпидемиологическое заключение Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека.

10.1.3. Документ на соответствие здания строительным нормам и правилам.

10.1.4. Паспорт безопасности образовательной организации.

10.1.5. План действий по предупреждению и ликвидации чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера.

10.1.6. Инструкции по действиям персонала образовательной организации при выполнении мероприятий гражданской обороны и при угрозе или возникновении чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера.

10.1.7. Перечень мероприятий по гражданской обороне, выполняемых в мирное время в образовательной организации в течение календарного года.

10.1.8. Акт проверки готовности образовательной организации к новому учебному году.

10.1.9. Акты профилактического обследования охранно-пожарной сигнализации и тревожной сигнализации.

10.2. В здании образовательной организации запрещается проживание обслуживающего персонала и других лиц.

10.3. Педагогические работники образовательной организации должны проходить обязательные медицинские осмотры при поступлении на работу и периодические медицинские осмотры не реже одного раза в год. Сотрудники, не прошедшие периодический медицинский осмотр, не должны допускаться к работе.

10.4. Во время проведения на территории образовательной организации спортивно-массовых мероприятий, с детьми неотлучно должен находиться сотрудник образовательной организации, обеспечивающий строгое соблюдение требований пожарной безопасности и эвакуацию детей в случае пожара.

10.5. В случае возникновения чрезвычайной ситуации работники образовательной организации не должны оставлять детей без присмотра с момента возникновения чрезвычайной ситуации и до ее ликвидации.

10.6. В случае возникновения чрезвычайной ситуации работники образовательной организации обязаны сначала обеспечить эвакуацию и спасение всех детей, и только после этого - собственную эвакуацию и спасение.

10.7. В случае возникновения чрезвычайной ситуации работники образовательной организации должны в первую очередь обеспечить эвакуацию детей младшего возраста.

10.8. Образовательная организация, оказывающая муниципальную услугу, не реже одного раза в полугодие должна проводить практические занятия по отработке плана эвакуации в случае чрезвычайной ситуации с каждым из отделений дополнительного образования.

10.9. Образовательная организация, оказывающая услугу, не должна осуществлять работы по текущему и капитальному ремонту зданий и помещений в период проведения учебных занятий.

## **11. Требования, обеспечивающие доступность муниципальной услуги для заявителей**

11.1. Учебный год в ДМШ начинается и заканчивается в сроки, установленные для школ системы общего образования (01 сентября и 31 мая соответственно). Учебный год делится на учебные четверти со сроками, установленными для общеобразовательных школ. Осенние, зимние, весенние каникулы проводятся в сроки, установленные для общеобразовательных школ ЗАТО город Заозерск (кроме дополнительных каникул для районов Крайнего Севера).

11.2. Оказание муниципальной услуги осуществляется в установленные дни недели по расписанию занятий. Режим работы образовательной организации определяется Уставом ДМШ и Правилами внутреннего трудового распорядка.

11.3. Режим работы исполнителя муниципальных услуг: понедельник – суббота с 8.30 до 20.00, перерыв на обед с 13.00 до 14.30. Воскресенье – выходной.

Часы работы приемной, библиотеки: понедельник – пятница с 9.00 до 18.00, перерыв на обед с 13.00 до 14.30. Суббота, воскресенье – выходной.

11.4. Организация образовательного процесса ДМШ регламентируется:

- учебным планом в соответствии с выбранной образовательной программой;
- годовым календарным учебным планом-графиком, отражающим специфику и варианты разграничения учебного и каникулярного времени;
- расписанием занятий.

11.5. В ДМШ установлен следующий режим занятий обучающихся:

– время начала занятий в 9:00 и окончание занятий в 20:00 согласно режиму сменности обучения в общеобразовательной школе, перерывы между уроками не менее 10 мин, для отдыха детей и проветривания помещений;

– предельная дневная нагрузка обучающегося (учебная) в день не должна превышать 1,5 часа. Продолжительность индивидуального занятия с обучающимися - 40 минут, для групповых занятий - 60 минут. Расписание занятий для каждого обучающегося не должно превышать двух уроков подряд;

– уроки, совпадающие с проведением мероприятий различного уровня, должны быть перенесены преподавателем на другое время.

11.6. Образование и воспитание детей в ДМШ предоставляется по образовательным программам следующих направленностей:

- Образовательная программа по предмету «Флейта»;

- Дополнительная предпрофессиональная образовательная программа в области музыкального искусства «Фортепиано»;

- Дополнительная предпрофессиональная образовательная программа в области музыкального искусства «Струнные инструменты»;

- Дополнительная предпрофессиональная образовательная программа в области музыкального искусства «Народные инструменты» (баян, аккордеон);

- Дополнительная общеразвивающая программа в области музыкального искусства «Сольное пение»;

- Дополнительная общеразвивающая программа в области музыкального искусства «Духовые инструменты»;

- Дополнительная общеразвивающая программа в области музыкального искусства «Фортепиано»;

- Дополнительная общеразвивающая программа в области музыкального искусства «Скрипка»;

- Дополнительная общеразвивающая программа в области музыкального искусства «Гитара».

11.7. Расписание занятий образовательной организации составляется на основании учебных планов с учетом расписания занятий обучающихся в общеобразовательных школах и может изменяться в течение года (в связи с изменением смены по месту основного обучения обучающихся в общеобразовательных школах).

11.8. Общие родительские собрания созываются по усмотрению директора ДМШ, но не реже одного раза в год, а в отделении (по виду музыкального искусства) – по усмотрению преподавателя, но не реже одного раза в полугодие.

11.9. В ДМШ ведется методическая работа, направленная на совершенствование образовательного процесса, программ, форм и методов деятельности музыкальных отделений, мастерства преподавательского состава.

11.10. Образовательная программа ДМШ должна быть доступна для ознакомления обучающимся, родителям (законным представителям) несовершеннолетних, проходящих обучение, либо предполагающих пройти обучение.

## 12. Порядок подачи, регистрации и рассмотрения жалоб на несоблюдение Стандарта качества муниципальной услуги

12.1. Заявитель вправе подать жалобу на решение и (или) действие (бездействие) ДМШ, его должностных лиц при предоставлении муниципальной услуги (далее - жалоба).

12.2. Обжаловать нарушение требований настоящего Стандарта качества муниципальной услуги может любое лицо, являющееся получателем муниципальной услуги, предоставляемой ДМШ. За несовершеннолетних лиц обжаловать нарушение настоящего Стандарта могут родители (законные представители).

12.3. В случае, если жалоба подается через представителя заявителя также предоставляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя. В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени заявителя, может быть представлена:

а) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность (для физических лиц);

б) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность, заверенная печатью заявителя и подписанная руководителем заявителя или уполномоченным этим руководителем лицом (для юридических лиц);

в) копия решения о назначении или об избрании либо приказа о назначении физического лица на должность, в соответствии с которым такое физическое лицо обладает правом действовать от имени заявителя без доверенности.

12.4. Обращения заявителей о нарушении настоящего Стандарта качества муниципальной услуги, предоставляемой ДМШ, могут предоставляться в виде жалоб, претензий, предложений, заявлений в любой форме: устной, письменной, электронной, а также в форме заявлений, жалоб и предложений, зафиксированных в Книге обращений ДМШ.

12.5. Обращения могут быть направлены непосредственно директору ДМШ или начальнику Управления ОКСиМП, а также Главе администрации ЗАТО города Заозерска.

12.6. Заявитель может обратиться с жалобой в следующих случаях:

1) нарушения срока регистрации запроса о предоставлении муниципальной услуги;

2) нарушения срока предоставления муниципальной услуги;

3) требования у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской области, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

4) отказа в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской области, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, у заявителя;

5) отказа в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской области, муниципальными правовыми актами;

6) затребования с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской области, муниципальными правовыми актами;

7) отказа образовательной организации в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, либо нарушение установленного срока таких исправлений.

12.7. Рекомендуемая форма жалобы приведена в приложении №1 к настоящему Стандарту качества.

Жалоба должна содержать:

- наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу или должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

- фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства заявителя - физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя -

юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

- сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) образовательной организации или должностного лица образовательной организации, ответственного за предоставление услуги;

- доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) образовательной организации, должностного лица образовательной организации. Заявителем могут быть предоставлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

12.8. Время приема жалоб должно совпадать со временем предоставления муниципальных услуг.

12.9. Жалоба в письменной форме может быть направлена по почте.

12.10. В случае подачи жалобы при личном приеме заявитель предоставляет документ, удостоверяющий его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

12.11. При подаче жалобы в электронной форме документы, указанные в пункте 12.3., могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

В электронной форме жалоба может быть подана заявителем посредством:

- официального сайта ДМШ: [www.dmw-zaozersk.ucoz.ru](http://www.dmw-zaozersk.ucoz.ru).

- официального сайта Управления ОКСиМП: [www.upobrzaoz.bget.ru](http://www.upobrzaoz.bget.ru)

- на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) - [www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru) (далее – ЕПГУ);

- на Региональном портале государственных и муниципальных услуг (функций) - [www.51.gosuslugi.ru](http://www.51.gosuslugi.ru) (далее – РПГУ).

12.12. ДМШ обеспечивает:

- оснащение мест приема жалоб;

- информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органов, предоставляющих муниципальные услуги или их должностных лиц посредством размещения информации на стендах в месте предоставления муниципальной услуги, на официальном сайте, на ЕПГУ и РПГУ;

- консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органов, предоставляющих муниципальные услуги, их должностных лиц либо муниципальных служащих, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме.

12.13. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования решения и действия (бездействия) ДМШ или его должностных лиц является получение от заявителя жалобы в письменной форме (в том числе при личном приеме) или в электронном виде.

12.14. Директор ДМШ проводит личный прием заявителей по предварительной записи.

Запись заявителей проводится должностным лицом ДМШ, ответственным за делопроизводство, при личном обращении, при обращении по электронной почте или с использованием средств телефонной связи.

12.15. Должностное лицо, ответственное за делопроизводство и осуществляющее запись заявителя на личный прием, информирует заявителя о дате, времени, месте приема, должности, фамилии, имени и отчестве должностного лица, осуществляющего прием.

12.16. При личном приеме заявитель предъявляет документ, удостоверяющий его личность. На основании этого документа должностное лицо, ответственное за организацию личного приема граждан, оформляет карточку личного приема гражданина (в бумажном и (или) электронном виде) и заносит в нее содержание жалобы заявителя.

12.17. Заявитель имеет право запросить в ДМШ информацию и документы, необходимые для обоснования и рассмотрения жалобы.

12.18. Письменные жалобы граждан, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассмотрению в установленном настоящим Стандартом порядке. О принятии письменной жалобы заявителя должностное лицо, проводившее личный прием граждан,

производит запись в карточке личного приема гражданина и передает ее должностному лицу, ответственному за делопроизводство, в течение одного рабочего дня.

Должностное лицо, ответственное за делопроизводство, обязано:

- зарегистрировать жалобу;
- передать жалобу директору ДМШ.

12.19. Жалоба, поступившая в ДМШ, подлежит регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления. Жалоба рассматривается в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации.

12.20. По результатам рассмотрения жалобы ДМШ принимает решение об удовлетворении жалобы либо об отказе в ее удовлетворении. Указанное решение принимается в форме акта ДМШ.

12.21. При удовлетворении жалобы ДМШ принимает исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений не позднее 5 рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

12.22. Ответ по результатам рассмотрения жалобы направляется заявителю не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в письменной форме.

В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

- а) наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, рассмотревшего жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) его должностного лица, принявшего решение по жалобе;
- б) номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице, решение или действие (бездействие) которого обжалуется;
- в) фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) или наименование заявителя;
- г) основания для принятия решения по жалобе;
- д) принятое по жалобе решение;
- е) в случае, если жалоба признана обоснованной, - сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата муниципальной услуги;
- ж) сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

12.23. По желанию заявителя ответ по результатам рассмотрения жалобы может быть предоставлен не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в форме электронного документа, подписанного электронной подписью уполномоченного на рассмотрение жалобы должностного лица ДМШ, вид которой установлен законодательством Российской Федерации или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в жалобе.

12.24. ДМШ отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

- а) наличие вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;
- б) подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;
- в) наличие решения по жалобе, принятого ранее в соответствии с требованиями настоящего Стандарта качества в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

12.25. ДМШ вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

- а) наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;
- б) отсутствие возможности прочитать какую-либо часть текста жалобы, фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) и (или) почтовый адрес заявителя, указанные в жалобе.

### **13. Показатели доступности и качества муниципальной услуги**

13.1. Показателем качества и доступности муниципальной услуги является совокупность количественных и качественных параметров, позволяющая измерять, учитывать, контролировать и оценивать процесс и результат предоставления муниципальных услуг (приложение № 2).

13.2. Показатели результативности оказания муниципальных услуг:

- сохранность контингента обучающихся от первоначального комплектования;
- выполнение дополнительных общеобразовательных предпрофессиональных

общеразвивающих программ в области музыкального искусства;

- уровень освоения обучающимися дополнительных общеобразовательных предпрофессиональных общеразвивающих программ в области музыкального искусства.

13.3. Показатели, характеризующие информационную доступность муниципальной услуги:

- время ожидания предоставления муниципальной услуги;
- график работы ДМШ;
- место расположения ДМШ;
- количество документов, требуемых для получения услуги;
- достоверность информации о предоставляемой муниципальной услуге;
- простота и ясность изложения информационных и инструктивных документов.

Информация о деятельности ДМШ, о порядке и правилах предоставления муниципальной услуги обновляются по мере необходимости, но не реже чем 1 раз в год.

Информирование граждан осуществляется посредством:

- 1) публикации настоящего Стандарта качества на официальном сайте ДМШ;
- 2) информационного стенда в ДМШ, на котором в обязательном порядке представлены:

- копии лицензии;
- сведения о бесплатных и платных муниципальных услугах;
- требования к учащимся, соблюдение которых обеспечивает выполнение качественной услуги;
- информация о нахождении Книги обращений;
- порядок работы с обращениями и жалобами граждан;
- настоящий Стандарт качества.

13.4. Показатели, характеризующие качество и безопасность предоставления муниципальных услуг:

- культура обслуживания (вежливость);
- уважение чести и достоинства участников образовательного процесса;
- качество результатов труда должностных лиц (профессиональное мастерство);
- соблюдение сроков предоставления муниципальной услуги;
- количество обоснованных жалоб;
- выполнение учебно-воспитательного процесса и режима работы ДМШ;
- исполнение планов организационно-технических мероприятий по улучшению условий и охраны труда, гражданской обороны, пожарной безопасности, санитарно-гигиенических норм и правил;
- отсутствие замечаний по результатам деятельности ДМШ в актах проверок различных инстанций.

13.5. Показатели, характеризующие профессиональную подготовленность специалистов исполнителя муниципальных услуг:

- специалисты ДМШ имеют высшее или среднее профессиональное образование, соответствующее профилю учреждения, отвечающее требованиям квалификационных характеристик, определенных для соответствующих должностей педагогических работников;
- уровень образования педагогов;
- количество педагогов, имеющих квалификационные категории.

**Жалоба на нарушение требований  
стандарта качества муниципальной услуги**

Я, \_\_\_\_\_  
(ФИО заявителя)  
проживающий по адресу \_\_\_\_\_  
(индекс, город, улица, дом, квартира, контактный телефон)  
родитель (законный представитель) обучающегося \_\_\_\_\_  
(ФИО учащегося, дата рождения)  
подаю жалобу от имени \_\_\_\_\_  
(своего, или ФИО лица, которого представляет заявитель)  
на нарушение стандарта качества муниципальной услуги \_\_\_\_\_  
допущенное \_\_\_\_\_  
(наименование организации, допустившей нарушение стандарта качества)  
в части следующих требований:

1. \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
(описание нарушения, в т.ч. участники, место, дата и время фиксации нарушения)

2. \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
(описание нарушения, в т.ч. участники, место, дата и время фиксации нарушения)

3. \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
(описание нарушения, в т.ч. участники, место, дата и время фиксации нарушения)

До момента подачи настоящей жалобы мною (моим доверителем) были использованы следующие способы обжалования вышеуказанных нарушений:

обращение к сотруднику организации, оказывающей услугу \_\_\_\_\_ (да/нет)

обращение к руководителю организации, оказывающей услугу \_\_\_\_\_ (да/нет)

Для подтверждения представленной мной информации у меня имеются следующие материалы:

1. Официальное письмо организации, оказывающей муниципальную услугу, о предпринятых мерах по факту получения жалобы \_\_\_\_\_ (да/нет)

2. Официальное письмо организации, оказывающей услугу, об отказе в удовлетворении требований заявителя \_\_\_\_\_ (да/нет)

3. Расписка в получении жалобы, подписанная руководителем организации, оказывающей услугу \_\_\_\_\_ (да/нет)

4. \_\_\_\_\_

5. \_\_\_\_\_

6. \_\_\_\_\_

Копии имеющихся документов, указанных в п. 1-6 прилагаю к жалобе \_\_\_\_\_ (да/нет)

Достоверность представленных мною сведений подтверждаю.

« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г.  
(дата)

\_\_\_\_\_  
(подпись)

\_\_\_\_\_  
(ФИО)



Приложение № 2  
к Стандарту качества муниципальной услуги  
«Предоставление дополнительного образования  
детям художественно-эстетической направленности»,  
утвержденному постановлением Администрации  
ЗАТО города Заозерска  
от 31.10.16 № 635

№	Показатели доступности и качества предоставления муниципальной услуги	Нормативное значение показателя
<b>Показатели результативности оказания (исполнения) муниципальной услуги</b>		
1.	Сохранность контингента обучающихся от первоначального комплектования	не менее 50%
2.	Выполнение дополнительных общеобразовательных предпрофессиональных общеразвивающих программ в области музыкального искусства	не менее 90 %
3.	Уровень освоения обучающимися дополнительных общеобразовательных предпрофессиональных общеразвивающих программ в области музыкального искусства	не менее 90 %
<b>Показатели качества предоставления государственной услуги</b>		
4.	Правдивость (достоверность) и полнота информации о предоставляемой услуге	100%
5.	Простота и ясность изложения информационных и инструктивных документов (% заявителей, обратившихся за консультацией)	100%
6.	% заявителей, удовлетворенных культурой обслуживания (вежливостью) персонала	100%
7.	% заявителей удовлетворенных качеством результатов труда сотрудников (профессиональное мастерство)	100%
<b>Показатели, характеризующие профессиональную подготовленность специалистов исполнителя муниципальных услуг</b>		
8.	Уровень образования педагогов	100 %
9.	Количество педагогов, имеющих квалификационные категории	не менее 70 %.