



**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

17 октября 2016 года

№ 602

**Об утверждении Стандарта качества муниципальной услуги
«Предоставление дополнительного образования детям
в детских объединениях, клубах и студиях»**

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 Зaoзерска от 26.10.2011 № 732 «О стандартах качества муниципальных услуг», постановления Администрации ЗАТО города Зaoзерска от 16.05.2016 № 312 «О внесении изменений в Реестр (перечень) муниципальных услуг (работ), оказываемых (выполняемых) муниципальными бюджетными учреждениями ЗАТО города Зaoзерска, утвержденный постановлением Администрации ЗАТО города Зaoзерска от 17.11.2011 № 828», на основании статьи 46 Устава ЗАТО город Зaoзерск

постановляю:

1. Утвердить прилагаемый Стандарт качества муниципальной услуги «Предоставление дополнительного образования детям в детских объединениях, клубах и студиях» (далее - Стандарт качества).

2. Постановление Администрации ЗАТО города Зaoзерска от 31.01.2012 № 43 «Об утверждении Стандарта качества муниципальной услуги «Предоставление дополнительного образования детям в детских объединениях, клубах и студиях» признать утратившим силу.

3. Заместителю Главы администрации ЗАТО города Зaoзерска по социальным вопросам – начальнику Управления образования, культуры, спорта и молодежной политики Голубенко И.Н.:

3.1. Довести настоящее постановление до сведения муниципального образовательного учреждения дополнительного образования «Центр дополнительного образования детей» (далее - учреждение).

3.2. Обеспечить соблюдение установленных требований Стандарта качества учреждением.

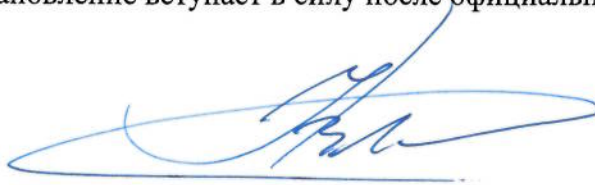
3.3. Обеспечить контроль за соблюдением учреждением требований, установленных Стандартом качества.

4. Муниципальному казенному учреждению «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг ЗАТО города Зaoзерска» (Шарамко О.В.) организовать размещение настоящего постановления с утвержденным Стандартом качества на официальном сайте органов местного самоуправления ЗАТО города Зaoзерска в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

5. Муниципальному учреждению «Зaoзерский 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 several loops and a long horizontal stroke at the bottom.

В.М. Урошлев

УТВЕРЖДЕН
постановлением Администрации
ЗАТО города Заозерска
от 17.10.2016 № 602

СТАНДАРТ КАЧЕСТВА
муниципальной услуги «Предоставление дополнительного образования детям
в детских объединениях, клубах и студиях»

Настоящий Стандарт качества муниципальной услуги (далее - Стандарт качества) разработан в целях повышения степени удовлетворенности заявителей при получении муниципальной услуги «Предоставление дополнительного образования детям в детских объединениях, клубах и студиях», повышения эффективности деятельности исполнителей муниципальной услуги за счет создания системы контроля за результативностью их деятельности, определения объемов финансового обеспечения деятельности, необходимых для соблюдения Стандарта качества и устанавливает обязательные требования, обеспечивающие необходимый уровень качества, доступности и информационной обеспеченности муниципальной услуги «Предоставление дополнительного образования детям в детских объединениях, клубах и студиях».

1. Наименование муниципальной услуги

Наименование муниципальной услуги: «Предоставление дополнительного образования детям в детских объединениях, клубах и студиях» (далее - муниципальная услуга).

2. Сведения об исполнителях муниципальной услуги

Исполнителем муниципальной услуги является муниципальное образовательное учреждение дополнительного образования «Центр дополнительного образования детей» (далее – ЦДОД, образовательная организация).

Адрес: 184310, г. Заозерск, Мурманской области, ул. Генерала Чумаченко, д. 4;
Телефон/факс: (81556) 3-16-10; (81556) 3-23-28.

Электронный адрес: zaozerskcdod@yandex.ru

Официальный сайт: www.zaozerskcdod.ru

3. Описание результата предоставления муниципальной услуги

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

- обеспечение необходимых условий для личностного развития, укрепления здоровья, профессионального самоопределения и творчества детей и подростков в возрасте преимущественно от 6 до 18 лет;

- воспитание гражданственности, трудолюбия, уважения к правам и свободам человека, любви к окружающей природе, Отчизне, краю, семье;

- удовлетворение образовательных потребностей обучающихся в регулярных занятиях по избранному виду деятельности;

- формирование в процессе обучения познавательной активности, устойчивого интереса к избранному виду деятельности, умения приобретать и творчески применять полученные знания в содержательном досуге и в процессе активной самостоятельной жизни;

- формирование здорового образа жизни, укрепление здоровья обучающихся;

- адаптация детей и подростков к жизни в обществе;

- формирование общей культуры обучающихся;

- организация содержательного досуга обучающихся.

3.2. Результат, который должен быть достигнут в процессе или по окончании выполнения муниципальной услуги:

Обучающиеся за успехи в учебе и активное участие в творческих, интеллектуальных, культурно-массовых, спортивных и туристских мероприятиях могут награждаться грамотами,

дипломами, памятными подарками.

Результатом освоения обучающимися программ туристско-спортивной направленности является участие в соревнованиях и походах различной степени сложности.

Обучающиеся, прошедшие полный курс обучения и добившиеся положительных результатов по итогам выставок, конкурсов, турниров, спектаклей, акций, соревнований, походов, получают свидетельство об окончании курса обучения.

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 г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 24.07.1998 г. № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 24.11.1995 г. № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 04.12.2007 № 329-ФЗ «О физической культуре и спорте в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 30.03.1999 г. № 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 г. №69-ФЗ «О пожарной безопасности»;
- 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 г. № 11);
- Закон Мурманской области от 28.06.2013 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 образовательного учреждения дополнительного образования «Центр дополнительного образования детей»;

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

5. Требования к условиям 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 ЦДОД на общих основаниях.

В число обучающихся в ЦДОД зачисляются преимущественно дети с 6 до 18 лет.

На обучение по дополнительным образовательным программам могут приниматься дети с ограниченными возможностями здоровья, которые не имеют медицинских противопоказаний для работы по тому или иному направлению деятельности образовательной организации дополнительного образования.

Образовательный процесс в ЦДОД осуществляется в разновозрастных и разновозрастных детских объединениях (группах) по интересам. Количество групп в ЦДОД зависит от количества обучающихся и условий, созданных для реализации отдельно взятой программы и осуществления образовательного процесса, с учетом установленных санитарных и гигиенических норм.

5.2. Прием в детское объединение дополнительного образования (группу, клуб, студию, ансамбль, театр и др.) осуществляется на основании документов в соответствии с требованиями Устава ЦДОД.

5.3. Каждый ребенок имеет право заниматься в нескольких объединениях дополнительного образования, менять их.

5.4. Комплектование детских объединений ЦДОД начинается с 20 апреля и заканчивается к 1 сентября (для групп 1-го года обучения не позднее 10 сентября) текущего года. Занятия в детских объединениях начинаются с 1-го сентября (в группах 1-го года обучения не позднее 10-го сентября) и заканчиваются 31 мая следующего года. Учебный год не делится на учебные четверти, не предусматривает осенних и весенних каникул. В период летних каникул в ЦДОД работает летний клуб. Учебный процесс организуется с учетом распорядка работы общеобразовательных школ города.

5.5. Для получения муниципальной образовательной услуги в ЦДОД 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 ЦДОД договор и предоставляют следующие документы:

- заявление о зачислении по форме, установленной в ЦДОД;

- медицинскую справку о состоянии здоровья ребенка с медицинским заключением о возможности заниматься в группе по избранному направлению или об отсутствии медицинских противопоказаний для работы по тому или иному виду творческой деятельности (для детей-инвалидов и детей с ограниченными возможностями здоровья);

- копию свидетельства о рождении (паспорта) ребенка;

- копию СНИЛС ребенка.

5.5.1. В заявлении необходимо указать:

- наименование образовательной организации;
- наименование детского объединения;
- ФИО, дату и год рождения учащегося;
- место жительства учащегося;
- сведения о родителях (ФИО, контактный телефон);
- дату написания заявления;
- подпись лица, подавшего заявление.

5.6. Возможен прием обучающихся в ЦДОД в течение учебного года в группы первого, второго и последующих годов обучения в следующих случаях:

- по желанию ребенка и при наличии мест в учебной группе;
- перевода из других детских творческих объединений по рекомендации педагога;
- при успешном прохождении входящей диагностики уровня обученности, предусмотренной данной дополнительной общеобразовательной программой.

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

5.8. После заключения договора ребенок получает право на обучение в выбранном детском объединении в соответствии с дополнительной образовательной программой и расписанием занятий, установленными в ЦДОД на текущий учебный год.

5.9. При поступлении на обучение издается приказ о зачислении в детское объединение избранной направленности.

5.10. Отчисление обучающихся из детских объединений производится в следующих случаях:

- при наличии медицинского заключения о состоянии здоровья ребенка, препятствующего его дальнейшему обучению по данному направлению;
- по желанию учащегося или мотивированному ходатайству родителей (законных представителей);
- при систематическом нарушении Устава ЦДОД.

5.11. Приостановление предоставления муниципальной услуги носит заявительный характер. Место за получателем муниципальной услуги в ЦДОД сохраняется в следующих случаях:

- 5.11.1. На период болезни ребенка или родителей (законных представителей);
- 5.11.2. Санаторно-курортного лечения ребенка;
- 5.11.3. В иных случаях отсутствия ребенка по уважительным причинам, доказанным документально.

5.12. Отказ в приеме заявления по иным основаниям не допускается.

6. Условия взимания платы с заявителя при предоставлении муниципальной услуги

Предоставление муниципальной услуги детям, обучающимся в ЦДОД по дополнительным образовательным 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

Предоставление муниципальной услуги осуществляется с момента приема ребенка в образовательную организацию дополнительного образования до его выбытия (отчисления). Общий срок исполнения муниципальной услуги – с момента предоставления услуги до отчисления ребенка.

Сроки и содержание обучения в ЦДОД определяются учебными планами и дополнительными общеобразовательными программами.

8. Требования к материально-техническому обеспечению муниципальной услуги

8.1. Требования к материально-техническому обеспечению муниципальной услуги в зависимости от ее содержания включают требования (или их часть):

– к помещениям, в которых предоставляются муниципальные услуги, и прилегающей к зданию территории;

– к обеспеченности мебелью, оборудованием, мягким инвентарем;

– к месту нахождения, оформлению и содержанию (составу) информационных стендов (наличию образцов заполнения запросов, перечня документов, необходимых для предоставления каждой муниципальной услуги, периодичности размещения и обновления информации стенда, иной информации, необходимой для заявителя при получении муниципальной услуги);

– к обеспеченности иным имуществом, необходимым для оказания муниципальной услуги.

8.1.1. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга, и прилегающей к зданию территории:

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

Образовательные организации дополнительного образования могут размещаться как в отдельно стоящем здании, так и во встроенном или пристроенном помещении.

Помещения для занятий детей дошкольного (до 7 лет) и младшего школьного возраста (до 11 лет) размещаются не выше третьего этажа здания.

Центральные входы в здания, в которых расположен ЦДОД, должны быть оборудованы информационной табличкой (вывеской), содержащей следующую информацию:

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

Входы в здания ЦДОД оборудуются тамбурами или воздушно-тепловыми завесами.

В здании ЦДОД должны быть предусмотрены соответствующие помещения для реализации соответствующих дополнительных образовательных программ (учебные помещения, классные комнаты, гардеробная, специализированные помещения (хореографический и актовый залы, студии и иные специализированные помещения) и т.д. в зависимости от предметной направленности образовательной деятельности).

Набор помещений здания ЦДОД определяется направленностью реализуемых дополнительных общеобразовательных программ.

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

8.1.3. ЦДОД оснащен специальным оборудованием, аппаратурой, приборами, отвечающими требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов и обеспечивающими надлежащее качество предоставляемых услуг.

8.1.4. Учебные помещения ЦДОД оснащены необходимым оборудованием и инвентарем в соответствии с требованиями образовательной программы детского объединения.

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

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

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

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

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

К информационным стендам должна быть обеспечена возможность свободного доступа граждан.

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

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

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

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

9.8. Персонал ЦДОД (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 ЦДОД 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 ЦДОД 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. Наличие заключения Федеральной противопожарной службы о соответствии объектов соискателя лицензии лицензионным требованиям в части обеспечения пожарной безопасности.

10.2. Наличие санитарно-эпидемиологического заключения Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека.

10.3. Соответствие строительным нормам и правилам.

10.4. Наличие паспорта безопасности образовательной организации.

10.5. Наличие плана действий по предупреждению и ликвидации чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера.

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

10.7. Наличие Перечня мероприятий по гражданской обороне, выполняемых в мирное время в образовательной организации в течение календарного года.

10.8. Наличие акта проверки готовности образовательной организации к новому учебному году.

10.9. Наличие актов профилактического обследования охранно-пожарной сигнализации и тревожной сигнализации.

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

10.11. 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.

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

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

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

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

10.16. 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.

10.17. 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. Оказание муниципальной услуги осуществляется в установленные дни недели по расписанию занятий. Режим работы ЦДОД определяется Уставом ЦДОД и Правилами внутреннего трудового распорядка.

11.2. Дополнительное образование детей в ЦДОД предоставляется по образовательным программам следующих направленностей:

1. художественной;
2. социально-педагогической;
3. физкультурно-спортивной;
4. туристско-краеведческой;
5. технической.

11.3. Количество занятий в неделю, продолжительность занятий и перерывов между ними определяется в соответствии с санитарно-эпидемиологическими правилами и нормативами требованиям.

11.4. Режим работы учреждения: по графику с 09.00 до 21.30. Перерывы устанавливаются согласно циклограммам рабочего времени сотрудников.

Учебные занятия по расписанию проводятся с 10.00 до 20.00 ч. Мероприятия, работа клубов и детского объединения «ВИА» заканчиваются не позднее 21.30 ч. (для обучающихся 14-18 лет).

11.5. Занятия детей в ЦДОД могут проводиться в любой день недели, включая выходные дни и каникулярное время.

11.6. Наполняемость групп в детских объединениях ЦДОД регламентируется Уставом ЦДОД. Списочный состав одного детского объединения формируется исходя из необходимости присутствия на занятиях не более 15 обучающихся и не менее 8 обучающихся. Списочный состав групп совершенствования мастерства формируется в индивидуальном порядке и может насчитывать не менее 7 обучающихся.

11.7. Продолжительность занятия в образовательной организации без перерыва должна составлять не более 45 минут, для учащихся первых классов - 30 минут. Для детей дошкольного возраста продолжительность занятий устанавливается в соответствии с СанПиН 2.4.1.3049-13 и не должна превышать 30 минут. Для обеспечения отдыха детей и проветривания помещений, между занятиями устанавливаются обязательные перерывы длительностью не менее 10 минут.

11.8. С учетом направленности программ дополнительного образования занятия проводятся индивидуально или с группой детей. Группы могут быть разновозрастные или разновозрастные.

11.9. ЦДОД имеет право использовать до 20 % от общего количества педагогических часов на индивидуальные занятия с обучающимися в соответствии с комплектованием и требованиями дополнительных общеобразовательных программ. Занятия в индивидуальной форме проводятся:

- для одаренных обучающихся, успешно осваивающих дополнительные общеобразовательные программы;
- для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья;
- для обучающихся в музыкальных, вокальных и оркестровых (ансамблевых) объединениях;
- при работе над исследовательскими проектами.

11.10. Расписание занятий детских объединений составляется для создания наиболее благоприятного режима труда и отдыха детей администрацией образовательной организации по представлению педагогических работников с учетом пожеланий родителей, возрастных особенностей детей.

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) ЦДОД, 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 ЦДОД. 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 предоставлена:

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 ЦДОД, могут представляться в виде жалоб, претензий, предложений, заявлений в любой форме: устной, письменной, электронной, а также в форме заявлений, жалоб и предложений, зафиксированных в Книге обращений ЦДОД.

12.5. Обращения могут быть направлены непосредственно директору ЦДОД или начальнику Управления ОКСиМП, а также Главе администрации ЗАТО город Заозерск.

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;

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

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 представляет 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 ЦДОД: www.zaazerskcdod.ru

- официального сайта Управления ОКСиМП: www.uprobrzaoz.bget.ru

- на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) - gosuslugi.ru (далее – ЕПГУ);

- на Региональном портале государственных и муниципальных услуг (функций) 51.gosuslugi.ru (далее – РПГУ).

12.12. ЦДОД 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) ЦДОД 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 ЦДОД проводит личный прием заявителей по предварительной записи.

Запись заявителей проводится должностным лицом ЦДОД, 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 ЦДОД 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 ЦДОД.

12.19. Жалоба, поступившая в ЦДОД, 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 ЦДОД принимает решение об удовлетворении жалобы либо об отказе в ее удовлетворении. Указанное решение принимается в форме акта ЦДОД.

12.21. При удовлетворении жалобы ЦДОД 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 ЦДОД, вид которой установлен законодательством Российской Федерации или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в жалобе.

12.24. ЦДОД 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. ЦДОД 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 программ дополнительного образования;
- уровень освоения обучающимися дополнительных образовательных программ;
- фактическая наполняемость групп от нормативной.

13.3. Показатели, характеризующие информационную доступность муниципальной услуги:

- время ожидания предоставления муниципальной услуги;
- график работы ЦДОД;
- место расположения ЦДОД;
- количество документов, требуемых для получения услуги;

- достоверность информации о предоставляемой муниципальной услуге;
- простота и ясность изложения информационных и инструктивных документов.

Информация о деятельности ЦДОД, 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 ЦДОД;

2) информационного стенда в ЦДОД, 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 ЦДОД;
- 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 ЦДОД в актах проверок различных инстанций;

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

- специалисты ЦДОД имеют высшее или среднее профессиональное образование, отвечающее требованиям квалификационных характеристик, определенных для соответствующих должностей педагогических работников. К педагогам, занимающимся туристско-краеведческой и спортивной деятельностью, предъявляются требования, связанные с их туристской и спортивной квалификацией;
- уровень образования педагогов;
- количество педагогов, имеющих квалификационные категории.

Приложение № 1
к Стандарту качества муниципальной
услуги «Предоставление дополнительного
образования детям в детских
объединениях, клубах и студиях»,
утвержденному постановлением
Администрации ЗАТО города Заозерска
от 17.10.2016 № 602

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

Я, _____,
(ФИО заявителя)
проживающий по адресу _____,
(индекс, город, улица, дом, квартира, контактный телефон)
родитель (законный представитель) учащегося _____,
(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 в
детских объединениях, клубах и
студиях», утвержденному
постановлением Администрации
ЗАТО города Заозерска
от 17.10.2016 № 602

№	Показатели доступности и качества предоставления муниципальной услуги	Нормативное значение показателя
Показатели результативности оказания (исполнения) муниципальной услуги		
1.	Сохранность контингента обучающихся от первоначального комплектования	не менее 50%
2.	Выполнение программ дополнительного образования	не менее 90 %
3.	Уровень освоения обучающимися дополнительных образовательных программ	не менее 90 %
4.	Фактическая наполняемость групп от нормативной	не менее 65 %
5.	Наличие образовательных программ дополнительного образования, имеющих как внутренние, так и внешние рецензии	100%
Показатели качества предоставления муниципальной услуги		
6.	Правдивость (достоверность) и полнота информации о предоставляемой услуге	100%
7.	Простота и ясность изложения информационных и инструктивных документов (% заявителей, обратившихся за консультацией)	100%
8.	% заявителей, удовлетворенных культурой обслуживания (вежливостью) персонала	100%
9.	% заявителей удовлетворенных качеством результатов труда сотрудников (профессиональное мастерство)	100%
Показатели, характеризующие профессиональную подготовку специалистов исполнителя муниципальных услуг		
10.	Уровень образования педагогов	100 %
11.	Количество педагогов, имеющих квалификационные категории	не менее 70 %.