№ 1317 от 21.05.2014г.

Об утверждении Стандарта

качества муниципальной услуги

в сфере образования «Предоставление

дополнительного образования детям»

С целью внедрения принципов и методов бюджетирования, ориентированных на результат повышения качества муниципальных услуг, в соответствии с Федеральным законом от 06.10.2003 г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», руководствуясь постановлением администрации Кыштымского городского округа от 06.12.2013 года №3412 «Об утверждении Порядка разработки и утверждения стандартов качества муниципальных услуг, оказываемых физическим и юридическим лицам в соответствии с муниципальными заданиями»,

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить Стандарт качества муниципальной услуги в сфере образования «Предоставление дополнительного образования детям» (приложение).

2. Опубликовать настоящее постановление в официальных средствах массовой информации и разместить на официальном сайте Администрации Кыштымского городского округа в сети Интернет.

3. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя Главы Кыштымского городского округа по социальной сфере Саланчук Е.Ю.

|  |  |
| --- | --- |
| Глава Кыштымского городского округа Л.А. Шеболаева |  |

Приложение к постановлению

администрации Кыштымского городского округа

от 21.05.2014 г. №1317

# Стандарт качества муниципальной услуги в сфере образования

 «Предоставление дополнительного образования детям»

# 1. Общие положения

1. Разработчиком Стандарта качества предоставления муниципальной услуги в сфере образования «Предоставлению дополнительного образования детям» (далее по тексту - Стандарт), является Управление по делам образования администрации Кыштымского городского округа (далее по тексту – «Управление»).

2. Настоящий Стандарт распространяется на муниципальную услугу по предоставлению дополнительного образования детям (далее муниципальная услуга) муниципальными учреждениями (организациями) дополнительного образования, подведомственными Управлению (далее муниципальные образовательные учреждения (организации)) и устанавливает обязательные требования, определяющие качество предоставления услуги.

3. Термины и определения, используемые в Стандарте:

муниципальные услуги в сфере образования - услуги, оказываемые получателям муниципальных услуг, муниципальными учреждениями (организациями) и иными организациями за счет средств бюджета Кыштымского городского округа;

образование - общественно значимое благо, под которым понимается целенаправленный процесс воспитания и обучения в интересах человека, семьи, общества, государства, а также совокупность приобретаемых знаний, умений, навыков, ценностных установок, опыта деятельности и компетенций определенных объема и сложности в целях интеллектуального, духовно-нравственного, творческого и физического развития человека, удовлетворения его образовательных потребностей и интересов;

образовательная деятельность - деятельность, осуществляемая управомоченными в соответствии с Федеральным законом «Об образовании в Российской Федерации» юридическими лицами и индивидуальными предпринимателями по реализации основных и дополнительных образовательных программ;

лицензирование - установление соответствия условий осуществления образовательного процесса, предлагаемых образовательной организацией, государственным и местным требованиям в части строительных норм и правил, санитарных и гигиенических норм, охраны здоровья воспитанников, обучающихся и работников образовательных организаций, оборудования учебных помещений, оснащенности учебного процесса, образовательного ценза педагогических работников и укомплектованности штатов;

дополнительное образование - целенаправленный процесс воспитания и обучения посредством реализации дополнительных образовательных программ, оказания дополнительных образовательных услуг и осуществления образовательно-информационной деятельности за пределами основных образовательных программ в интересах человека, общества, государства;

воспитание - специально организуемая в системе образования деятельность, направленная на развитие личности, создание условий для самоопределения и социализации обучающегося на основе социокультурных и духовно-нравственных ценностей, принятых в обществе правил и норм поведения в интересах человека, семьи, общества, государства;

платные образовательные услуги - образовательные услуги, оказываемые на возмездной основе за счет средств физических и (или) юридических лиц;

образовательная программа - комплекс требований, определяющих основные характеристики (объем, содержание, планируемые результаты), а также организационно-педагогические условия получения образования определенного уровня и (или) направленности;

образовательная программа учреждения (организации), осуществляющего образовательную деятельность - утвержденная в установленном порядке учебно-методическая документация, определяющая основные характеристики и организационно-педагогические условия получения образования определенного уровня и направленности в этой организации, осуществляющей образовательную деятельность, и включающая в себя учебный план, рабочие программы учебных курсов, предметов, дисциплин (модулей), календарный учебный график и другие материалы, обеспечивающие реализацию соответствующей образовательной программы, воспитание и качество подготовки обучающихся;

участники образовательного процесса - обучающиеся, их родители (законные представители), педагогические работники;

обучающийся - лицо, зачисленное в установленном порядке в организацию, осуществляющую образовательную деятельность, и (или) заключившее в установленном порядке договор об образовании (обучении) и осваивающее образовательную программу;

обучающийся с ограниченными возможностями здоровья - обучающийся, имеющий особенности физического и (или) психического развития (на основании заключения ПМПК), затрудняющие или препятствующие получению им образования без создания для этого специальных условий;

учебный план - документ, определяющий перечень, последовательность и распределение по периодам обучения учебных курсов, предметов, дисциплин (модулей), практик, предусмотренных образовательной программой, трудоемкость их освоения, а также виды учебной и самостоятельной деятельности, промежуточной и итоговой аттестации обучающихся;

качество образования - комплексная характеристика образования, выражающая степень его соответствия государственным образовательным стандартам и требованиям и (или) потребностям человека в интересах которого осуществляется образовательная деятельность.

4. Нормативные правовые акты, регламентирующие качество предоставления муниципальной услуги в сфере образования:

Конвенция о правах ребенка в Российской Федерации, одобренная Генеральной ассамблеей ООН 20.11.1989 года;

Конституция Российской Федерации;

Закон Российской Федерации от 07.02.92г. №2300-1 «О защите прав потребителей»;

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

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

Концепция долгосрочного социально-экономического развития Российской Федерации на период до 2020 года, утвержденная распоряжением Правительства Российской Федерации от 17 ноября 2008 г. №1662-р;

иные нормативно-правовые акты Российской Федерации, Челябинской области, Кыштымского городского округа.

5. Основные факторы качества, используемые в Стандарте:

наличие и состояние документов, в соответствии с которыми функционирует учреждение (организация), предоставляющее услугу в сфере образования;

условия размещения и режим работы учреждения (организации), предоставляющей услугу в сфере образования;

наличие специального технического оснащения образовательного учреждения (организации);

укомплектованность образовательного учреждения (организации) специалистами и их квалификация;

наличие требований к технологии оказания услуги в сфере образования;

наличие информационного сопровождения деятельности образовательного учреждения (организации), порядка и правил оказания образовательных услуг;

наличие внутренней (собственной) и внешней систем контроля за деятельностью образовательного учреждения (организации), а также за соблюдением качества фактически предоставляемых услуг Стандарту;

развитие взаимоотношений образовательного учреждения (организации) с гражданским сообществом через органы государственно-общественного управления образовательным учреждение (организация)м (Советы учреждений, Попечительские советы, Управляющие советы и др.).

# 2. Требования к качеству оказания муниципальной услуги в сфере образования «Предоставление дополнительного образования детям»

6. Сведения о муниципальной услуге:

Наименование услуги: Предоставление дополнительного образования детям.

Содержание (предмет) услуги:

воспитание учащихся;

обучение учащихся посредством реализации дополнительных образовательных программ и осуществления образовательно-информационной деятельности за пределами основных образовательных программ.

Дополнительное образование детям предоставляется по дополнительным образовательным программам следующих направленностей:

художественно-эстетическая;

физкультурно-спортивная;

эколого-биологическая;

социально-педагогическая;

туристско-краеведческая;

естественно-научная;

культурологическая;

военно-патриотическая;

спортивно-техническая;

научно-техническая.

Единица измерения услуги - количество учащихся (человек).

Потребитель услуги - население Кыштымского городского округа преимущественно от 3 до 18 лет (далее по тексту - обучающиеся, воспитанники, дети).

Организация предоставления дополнительного образования детям финансируется из бюджета Кыштымского городского округа в рамках муниципального задания.

Муниципальное образовательное учреждение (организация) может оказывать дополнительные платные образовательные услуги, выходящие за рамки финансируемых из бюджета образовательных программ.

Поставщиками услуг являются муниципальные образовательные учреждения (организации) дополнительного образования детей.

7. Документы, регламентирующие деятельность поставщика услуги:

Федеральный закон от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

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

постановление Главного государственного санитарного врача РФ от 03.04.2003 №27 «О введении в действие Санитарно-эпидемиологических правил и нормативов СанПиН 2.4.4.1251-03»;

другие документы органов государственной власти, Челябинской области, Кыштымского городского округа.

8. Основанием для предоставления муниципальной услуги по дополнительному образованию детей является наличие в муниципальном образовательном учреждении (организации) следующих документов:

1) устав муниципального образовательного учреждения (организации) дополнительного образования;

2) лицензия на право ведения (осуществления) образовательной деятельности в сфере дополнительного образования;

3) руководства, правила, инструкции, методики, положения, регламентирующие процесс предоставления услуг в сфере дополнительного образования и определяющие методы (способы) их предоставления и контроля;

4) эксплуатационные документы на имеющееся в учреждении оборудование, приборы и аппаратуру;

5) заключения органов Государственной санитарно-эпидемиологической службы и Государственной противопожарной службы о пригодности используемых зданий и помещений для осуществления образовательного процесса;

6) дополнительные образовательные программы;

7) акт готовности к учебному году, включающий заключения государственного органа пожарного надзора и других уполномоченных органов государственной власти и местного самоуправления Кыштымского городского округа.

В муниципальном образовательном учреждении (организации) по предоставлению муниципальной услуги в сфере дополнительного образования в обязательном порядке обеспечивается постоянный анализ существующих документов, а также включение в них необходимых изменений и изъятие из обращения устаревших документов.

Настоящий Стандарт составляет нормативную основу практической работы соответствующего муниципального образовательного учреждения (организации).

9. Условия размещения и режим работы поставщиков муниципальной услуги.

1) Муниципальное образовательное учреждение (организация) должно быть размещено в пределах территориальной доступности для жителей одного или нескольких микрорайонов Кыштымского городского округа в специально предназначенных зданиях и помещениях, обеспеченных всеми средствами коммунально-бытового обслуживания, телефонной связью.

В здании должны быть предусмотрены следующие помещения:

учебные помещения (рабочая зона для обучающихся, рабочая зона педагога, дополнительное пространство для размещения учебно-наглядных пособий, технических средств обучения, зона для индивидуальных занятий обучающихся и возможной активной деятельности);

исходя из направленности предоставляемых услуг, в учреждении должны быть предусмотрены специализированные помещения (актовый или концертный зал, спортивные залы и базы, гримуборные, танцклассы, мастерские и т.д.);

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

2) Требования к режиму работы поставщика услуги, наполняемости его объединений.

Режим работы определяется муниципальным образовательным учреждение (организацией) самостоятельно.

Муниципальное образовательное учреждение (организация) дополнительного образования организуют работу с обучающимися в течение учебного года без каникул (с 1 сентября по 31 августа).

Расписание занятий составляется с учетом того, что они являются дополнительной нагрузкой к обязательной учебной работе детей и подростков в общеобразовательных учреждения (организации).

Между занятиями в общеобразовательном учреждении (независимо от обучения) и посещением муниципальным образовательным учреждением (организацией) дополнительного образования должен быть перерыв должен быть перерыв для отдыха не менее часа. Занятия детей в учреждении дополнительного образования могут проводиться в любой день недели, включая воскресные и каникулярные дни.

Занятия в муниципальном образовательном учреждении начинаются не ранее 8.00 часов.

При наличии двух смен занятий, в середине дня необходимо устраивать 1-2-часовой перерыв между сменами для уборки и сквозного проветривания помещений.

Продолжительность занятий детей в муниципальном образовательном учреждении (организации) дополнительного образования в учебные дни, как правило, не должна превышать 1,5 часа в выходные и каникулярные дни - 3 часа. После 30 - 45 мин. занятий необходимо устраивать перерыв длительностью не менее 10 мин. для отдыха детей и проветривания помещений.

Занятия с использованием компьютерной техники проводят в соответствии с гигиеническими требованиями к видеодисплейным терминалам и персональным электронно-вычислительным машинам.

Учебно-тренировочные занятия в отделениях по видам спорта спортивной школы проводятся в соответствии с годовым учебным планом, рассчитанным на 46 недель учебно-тренировочных занятий, непосредственно в условиях спортивной школы и дополнительно 6 недель в условиях оздоровительного лагеря спортивного профиля или по индивидуальным планам обучающихся на период их активного отдыха.

Объем учебно-тренировочной нагрузки определяется с учетом техники безопасности в соответствии с учебной программой.

При отсутствии в утвержденной учебной программе нормативов по наполняемости учебных групп и максимального объема учебно-тренировочной нагрузки применяются методические рекомендации, санитарные правила и нормы.

10. Техническое оснащение поставщиков услуги.

Муниципальное образовательное учреждение (организация) должно быть оснащено специальным оборудованием, аппаратурой, приборами, отвечающими требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов и обеспечивающими надлежащее качество предоставляемых услуг.

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

Неисправное специальное оборудование, приборы и аппаратура должны быть заменены, отремонтированы (если они подлежат ремонту) или изъяты из эксплуатации.

Состояние электрического оборудования в муниципальных образовательных учреждения (организациях) определяется путем проведения визуального осмотра, замеров сопротивления изоляции (проверка качества изоляции проводов) и т.д.

Муниципальное образовательное учреждение (организация) должно быть укомплектовано медицинскими аптечками для оказания доврачебной помощи.

11. Укомплектованность поставщиков муниципальной услуги дополнительного образования кадрами и их квалификация:

1) Работники муниципального образовательного учреждения (организации) должны иметь профессиональную квалификацию, соответствующую требованиям тарифно-квалификационной характеристики по должности и полученной специальности, подтвержденную соответствующими документами об уровне образования и (или) квалификации, обладать знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных на них обязанностей.

К педагогической деятельности не допускаются лица, лишенные права заниматься педагогической деятельностью в соответствии с вступившим в законную силу приговором суда, а также по другим основаниям, определённым статьёй 331 ТК РФ.

Муниципальное образовательное учреждение (организация) должно располагать необходимым числом специалистов в соответствии со штатным расписанием, а также в соответствии с количеством укомплектованных групп.

Предоставление муниципальной услуги осуществляют следующие виды персонала:

административно-управленческий персонал (директор, его заместители по направлениям дополнительного образования, руководители структурных подразделений, иной административно-управленческий персонал)

педагогический персонал (методисты, педагоги дополнительного образования, педагоги-организаторы, педагоги-психологи, тренеры-преподаватели и др.);

младший обслуживающий персонал (уборщики помещений, рабочие по комплексному обслуживанию зданий, сторожа и др.).

иные работники (концертмейстеры, хореографы, аранжировщики и т.п.)

Состав персонала определяется в соответствии со штатным расписанием, соответствующим типу и виду муниципального образовательного учреждения (организации).

Административно-управленческий и педагогический персонал не реже одного раза в 5 лет должен проходить учебу на курсах переподготовки и повышения квалификации.

У работников муниципального образовательного учреждения (организации) должны быть должностные инструкции, устанавливающие их должностные права и обязанности.

Порядок комплектования муниципального образовательного учреждения (организации) работниками регламентируется его уставом, иными локальными актами.

2) Требования к служебному поведению персонала, внешнему виду, форме одежды, состоянию здоровья.

Наряду с соответствующей квалификацией и профессионализмом все сотрудники муниципального образовательного учреждения (организации) должны обладать высокими моральными качествами, чувством ответственности.

Сотрудники муниципального образовательного учреждения (организации) должны проявлять к обучающимся (воспитанникам) и их родителям (законным представителям) максимальную вежливость, внимание, выдержку, предусмотрительность, терпение.

Работники муниципального образовательного учреждения (организации) проходят медицинские осмотры и обследования, профессиональную гигиеническую подготовку и аттестацию в установленном порядке.

Каждый работник должен иметь личную медицинскую книжку, куда вносятся результаты медицинских обследований и лабораторных исследований, сведения о прививках, перенесенных инфекционных заболеваниях, сведения о прохождении гигиенической подготовки и аттестации.

Работники, уклоняющиеся от медосмотров, профессиональной и гигиенической подготовки, не имеющие личной медицинской книжки установленного образца с результатами медосмотров и профессиональной гигиенической подготовки, к работе не допускаются.

12. Требования к технологии оказания муниципальной услуги:

Дополнительное образование детей производится с целью развития индивидуальных потребностей ребенка, которые не обеспечиваются в достаточной мере в рамках основных образовательных программ, а компенсируются в виде интеллектуальных, досуговых, информационных, развивающих услуг дополнительного образования.

1) Организация образовательного процесса предусматривает, что:

а) основной формой образовательной работы с детьми являются занятия в объединениях по интересам (клуб, студия, ансамбль, группа, секция, кружок и другие). Объединения могут быть одновозрастными и разновозрастными. Наполняемость групп должна соответствовать профилю учебных программ, году обучения, уровню мастерства воспитанников и регламентироваться уставом муниципального образовательного учреждения (организации) и специальными нормативными правовыми актами;

б) количество обучающихся в объединениях определяется в зависимости от направления деятельности, возраста детей, срока обучения и закрепляется Уставом муниципального образовательного учреждения (организации);

в) расписание занятий объединения составляется в соответствии с учебной программой, с учетом пожелания родителей, а также возрастных особенностей детей и установленных санитарно-гигиенических норм;

г) учебные помещения должны быть оснащены необходимым оборудованием и инвентарем в соответствии с программой объединения;

д) оценка результативности образовательного процесса, уровня подготовки обучающихся проводится по итогам их участия в соревнованиях, смотрах, выставках, конференциях, фестивалях и с использование других форм (зачетов, мастер-классов, творческих отчетов, сдачи контрольных нормативов и т.д.).

2) Порядок приема граждан в муниципальное образовательное учреждение (организацию) дополнительного образования должен быть доведен до сведения учеников, их родителей (законных представителей), определяться учредителем и закрепляться в уставе учреждения (организации). Порядок приема должен обеспечивать прием всех граждан, которые проживают на данной территории и имеют право на получение дополнительного образования соответствующего уровня.

Прием детей в муниципальное образовательное учреждение (организацию) осуществляют их руководители самостоятельно с учетом требований действующего законодательства Российской Федерации.

Прием заявлений и зачисление детей производится на начало учебного года. В отдельных случаях прием заявлений и зачисление детей возможны в течение учебного года.

При организации дополнительных образовательных услуг на платной основе заключается договор между муниципальным образовательным учреждением (организацией) и родителями (законными представителями) обучающегося в порядке, предусмотренном Гражданским кодексом РФ.

3) Перечень документов, необходимых для получения муниципальной услуги.

Для получения муниципальной услуги дополнительного образования в муниципальном образовательном учреждении (организации) родители (законные представители) представляют документы, перечень которых закреплён в Уставе образовательного учреждения (организации).

4) В приеме в муниципальное образовательное учреждение(организацию) может быть отказано в следующих случаях:

при наличии медицинского заключения о состоянии здоровья ребенка, препятствующего пребыванию в образовательном учреждении (организации) (группе);

несоответствия поступающего возрастной группе;

отсутствия свободных мест в образовательном учреждении (группе).

В случае отказа в предоставлении муниципальной услуги в связи с отсутствием свободных мест родители (законные представители) ребенка могут обратиться в Управление по делам образования администрации Кыштымского городского округа (далее – Управление).

5) Отчисление обучающегося из муниципального образовательного учреждения (организации) производится по приказу руководителя учреждения (организации) в случаях, определённых Уставом образовательного учреждения (организации).

При наличии договора, заключенного между муниципальным образовательным учреждением (организации) и родителями (законными представителями) обучающегося приказ об отчислении обучающегося издается после расторжения договора. Договор расторгается в порядке, предусмотренном Гражданским кодексом РФ.

6) Требования к объему, содержанию, методическому сопровождению муниципальной услуги.

Дополнительные образовательные программы реализуются в целях всестороннего удовлетворения образовательных потребностей граждан, общества, государства. Они предназначены для обеспечения необходимых условий личностного развития, укрепления здоровья и профессионального самоопределения, творческого труда детей и подростков, формирования их общей культуры, адаптации личности к жизни в обществе, организации содержательного досуга.

Дополнительные образовательные программы разрабатываются, принимаются и реализуются муниципальным образовательным учреждением (организацией) самостоятельно.

Содержание дополнительных образовательных программ должно быть направлено:

на создание условий для развития личности ребенка;

развитие мотивации личности к познанию и творчеству;

обеспечение эмоционального благополучия ребенка;

приобщение обучающихся к общечеловеческим ценностям;

профилактику асоциального поведения;

создание условий для социального, культурного и профессионального самоопределения, творческой самореализации личности ребенка, ее интеграции в систему мировой и отечественной культур;

интеллектуальное и духовное развитие личности ребенка;

укрепление психического и физического здоровья;

взаимодействие педагога дополнительного образования с семьей.

Учебно-тематический план должен отражать особенности каждого года обучения, каждой конкретной группы.

Методическое обеспечение дополнительной образовательной программы включает в себя описание форм занятий, планируемых по каждой теме или разделу (игра, беседа, поход, экскурсия, конкурс, конференция и т.д.); приемов и методов организации учебно-воспитательного процесса, дидактического материала, технического оснащения занятий; форм подведения итогов по каждой теме или разделу.

13. Информационное сопровождение деятельности поставщика муниципальной услуги.

Информация о работе муниципального образовательного учреждения дополнительного образования, о порядке и правилах предоставления услуги по дополнительному образованию должна быть доступна населению города. Состояние данной информации должно соответствовать требованиям Федерального закона «О защите прав потребителей».

Муниципальное образовательное учреждение (организация) обязано довести до сведения граждан свое наименование и местонахождение. Данная информация должна быть предоставлена любым способом, предусмотренным законодательством Российской Федерации и обеспечивающим ее доступность для населения.

Информирование граждан осуществляется посредством:

публикации настоящего Стандарта в средствах массовой информации;

публикации информации об учреждениях (организациях) дополнительного образования и объемах предоставляемых услуг в сети Интернет;

информационных стендов (уголков получателей услуг) в муниципальных образовательных учреждениях (организациях) дополнительного образования.

Также информационное сопровождение может обеспечиваться за счет тематических публикаций и телепередач.

 В каждом муниципальном образовательном учреждении (организации) дополнительного образования должны быть информационные уголки, содержащие копии лицензии, сведения о бесплатных и платных услугах, требования к учащимся, соблюдение которых обеспечивает выполнение качественных услуг, порядок работы с обращениями и жалобами граждан, прейскурант платных услуг, настоящий Стандарт.

Информация о деятельности учреждения (организации), о порядке и правилах предоставления услуг должна обновляться (актуализироваться) по мере необходимости, но не реже чем раз в год.

Потребители услуги вправе потребовать предоставления необходимой и достоверной информации о предоставляемой услуге.

14. Контроль за деятельностью учреждений дополнительного образования осуществляется посредством процедур внутреннего и внешнего контроля.

Внутренний контроль осуществляет руководитель муниципального образовательного учреждения (организации) дополнительного образования, его заместители, руководитель структурных подразделений.

В учреждении проводятся следующие виды контроля:

1) фронтальный (предусматривает комплексную проверку образовательной деятельности отдельных педагогов или структурного подразделения),

2) тематический (контроль по определенной теме или направлению деятельности может распространяться как на все объединения, так и на объединения одного структурного подразделения),

3) оперативный (по выявленным проблемным фактам и жалобам, касающимся качества предоставления услуг),

4) предупредительный (по предупреждению проблем или низкого качества услуг вновь принятыми педагогами).

Внешний контроль за деятельностью муниципального образовательного учреждения (организации) по оказанию услуги в сфере дополнительного образования в части соблюдения качества бюджетной услуги осуществляется начальником и специалистами Управления и включает в себя:

проведение мониторинга основных показателей работы за определенный период;

анализ обращений и жалоб граждан в Управление, проведение по фактам обращения служебных расследований с привлечением соответствующих специалистов по выявленным нарушениям;

проведение контрольных мероприятий за качеством услуг.

Проверки могут быть плановыми и оперативными. Плановые проверки проводятся в соответствии с планом основных мероприятий Управления на учебный год.

Оперативные проверки проводятся в случае поступления в Управление, муниципальные образовательные учреждения (организации) обращений физических или юридических лиц с жалобами на нарушение их прав и законных интересов, а также для проверки исполнения предписаний об устранении выявленных нарушений.

Также внешний контроль по направлениям осуществляют Роспотребнадзор, органы государственной противопожарной службы и другие государственные контролирующие (надзорные) органы.

По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушений прав заявителей осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Жалобы на нарушение настоящего Стандарта потребителями услуг могут направляться как непосредственно в муниципальное образовательное учреждение (организацию) дополнительного образования, так и в Управление. Жалобы подлежат обязательной регистрации в зависимости от места их поступления. Жалобы должны быть рассмотрены руководителем муниципального образовательного учреждения (организации) дополнительного образования либо начальником Управления в 15-дневный срок, а их заявителю дан письменный ответ о принятых мерах.

15. Ответственность за качество оказания муниципальной услуги

Работа муниципальных образовательных учреждений (организаций) по предоставлению услуг в области дополнительного образования должна быть направлена на полное удовлетворение нужд учащихся и их родителей, непрерывное повышение качества услуг.

Персональная ответственность должностных лиц по предоставлению муниципальной услуги закрепляется их должностными инструкциями.

Руководитель учреждения (организации) дополнительного образования детей обязан:

1) обеспечить разъяснение и доведение Стандарта до всех структурных подразделений и сотрудников учреждения (организации);

2) четко определить полномочия, ответственность и взаимодействие всего персонала учреждения (организации), осуществляющего предоставление услуг и контроль качества предоставляемых услуг, в том числе закрепить персональную ответственность за контроль качества в должностных инструкциях конкретных работников либо приказом по учреждению;

3) организовать информационное обеспечение процесса оказания услуги в соответствии с требованиями Стандарта;

4) обеспечить внутренний контроль за соблюдением Стандарта качества;

5) обеспечить выработку предложений по совершенствованию процедуры оказания услуг и стандарта качества.

Руководитель учреждения (организации) дополнительного образования несет полную ответственность за соблюдение требований настоящего Стандарта и определяет основные цели, задачи и направления деятельности учреждения (организации) в области совершенствования качества предоставляемых услуг.

16. Система показателей (индикаторов) объёма и качества предоставления муниципальной услуги при предоставлении дополнительного образования детям.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| №п/п | Описание показателей | Ед. изм. | Нормативное значение критерия | Значимость критерия Стандарта в общей оценке, % |
| 1 | Доля педагогических работников, имеющих высшую и первую квалификационную категорию | % | Не менее 50 | 20 |
| 2 | Результативность участия в мероприятиях различных уровней (всероссийских, областных, городских конкурсах, олимпиадах) | % | Не менее 20 | 20 |
| 3 | Средняя наполняемость групп | чел | Не более проектной наполняемости | 20 |
| 4 | Полнота реализации дополнительных образовательных программ | % | не менее 80 | 20 |
| 5 | Сохранность контингента | % | не менее 60 | 20 |

Заместитель Главы Кыштымского

городского округа по социальной сфере Е.Ю. Саланчук