Приложение № 2

 к приказу управления культуры

 администрации Арсеньевского

 городского округа

 от 19 апреля 2018 года № 15

СТАНДАРТ

КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ «РЕАЛИЗАЦИЯ ДОПОЛНИТЕЛЬНЫХ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ОБЩЕРАЗВИВАЮЩИХ ПРОГРАММ»

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

 1.1. Наименование муниципальной услуги -

Реализация дополнительных общеобразовательных общеразвивающих программ (далее – услуга).

1.2. Категория потребителей услуги – физические лица в возрасте от 6,5 до 18 лет (далее – учащиеся).

1.3. Наименование органа, осуществляющего функции и полномочия учредителя и (или) главного распорядителя средств бюджета Арсеньевского городского округа - управление культуры администрации Арсеньевского городского округа (далее – управление культуры). Адрес: 692337, г. Арсеньев, ул. Ленинская, д. 8; телефон: (42361) 5-30-78, e-mail: kultura@ars.town.

1.4. Наименование муниципального учреждения, оказывающего услугу: Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Детская школа искусств» Арсеньевского городского округа. Адрес: 692330, г. Арсеньев, ул. Щербакова, д. 35; телефон: (42361) 4-24-11, e-mail: moudod dmsh@mail.ru.

1.5. Сведения о платности (бесплатности) услуги для потребителей: услуга оказывается для учащихся бесплатно. Родители (законные представители) учащихся имеют право вносить целевые взносы и (или) добровольные пожертвования на развитие учреждения в соответствии с Положением о целевых взносах и (или) Положением о добровольных пожертвованиях, утвержденными локальными актами учреждения.

1.6. Правовые акты, регламентирующие оказание муниципальной услуги:

1.6.1. Конституция Российской Федерации.

1.6.2. Конвенция о правах ребенка.

1.6.3. Федеральный закон от 12.01.1996 № 7-ФЗ "О некоммерческих организациях".

1.6.4. Федеральный закон от 24.07.1998 № 124-ФЗ "Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации".

1.6.5. Федеральный закон от 24.06.1999 № 120-ФЗ "Об основах системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних".

1.6.6. Санитарно-эпидемиологические правила и нормативы СанПиН 2.4.4.3172-14 "Санитарно-эпидемиологические требования к устройству, содержанию и организации режима работы образовательных организаций дополнительного образования детей", (вместе с "СанПиН 2.4.4.3172-14. Санитарно-эпидемиологические правила и нормативы..."), зарегистрировано в Минюсте России 20.08.2014 N 33660, введенными в действие постановлением Главного государственного санитарного врача Российской Федерации Постановление Главного государственного санитарного врача РФ от 04.07.2014 № 41.

1.6.7. Распоряжение Правительства Российской Федерации от 04.09.2014 г. № 1726-р " Концепция развития дополнительного образования детей".

1.6.8. Порядок организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным общеобразовательным программам, утвержденный приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 29.08.2013 № 1008.

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

1.6.10. Постановление Правительства Российской Федерации от 25.04.2012 № 390 "О противопожарном режиме".

1.6.11.Устав учреждения.

1.6.12. Муниципальные правовые акты Арсеньевского городского округа, регламентирующие деятельность в сфере дополнительного образования.

II. ТРЕБОВАНИЯ К КАЧЕСТВУ ОКАЗАНИЯ

МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

2.1. Основные факторы, влияющие на качество оказания услуги:

- наличие и состояние документов, в соответствии с которыми функционирует учреждение;

- условия размещения и режим работы учреждения;

- наличие специального технического оснащения учреждения;

- укомплектованность учреждения специалистами и их квалификация;

- наличие требований к технологии оказания услуги;

- наличие информационного сопровождения деятельности учреждения, порядка и правил оказания услуг в области дополнительного образования;

- наличие внутренней (собственной) и внешней систем контроля за деятельностью учреждения, за соблюдением качества фактически предоставляемых услуг, требованиям настоящего Стандарта.

2.2. Документы, в соответствии с которыми функционирует учреждение:

- Устав учреждения;

- Правила внутреннего трудового распорядка;

- лицензия на право ведения образовательной деятельности, полученная в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации;

- свидетельство о постановке на учет в налоговом органе по месту ее нахождения;

- свидетельство о внесении записи в Единый государственный реестр юридических лиц;

- свидетельство о государственной регистрации учреждения;

- руководства, правила, инструкции, методики, положения, регламентирующие процесс предоставления услуги и определяющие методы (способы) ее предоставления и контроля;

- эксплуатационные документы на имеющееся в учреждении оборудование и аппаратуру;

- санитарно-эпидемиологическое заключение территориального отдела управления Роспотребнадзора по Приморскому краю в г. Арсеньеве о пригодности используемых зданий и помещений для осуществления образовательного процесса;

- учебные планы, рабочие, модифицированные, авторские, адаптированные, дополнительные общеобразовательные программы, прошедшие внутреннее и внешнее рецензирование.

2.3. При оказании услуги используются следующие инструкции:

- инструкция по эксплуатации оборудования учреждения (паспорта техники);

- инструкция персонала учреждения (должностные инструкции);

- инструкции по охране труда в учреждении;

- инструкция действий персонала при угрозе или возникновении террористических актов, при пожаре и иных действий, способных повлечь тяжкие последствия;

- инструкция по делопроизводству;

- иные инструкции.

2.4.Основными Положениями в учреждении являются:

- Положение о педагогическом совете;

- Положение о методическом совете;

- Положение об общем собрании коллектива;

- Положение о комиссии по охране труда и технике безопасности;

- Положение о внесении целевых взносов и (или) Положение о добровольных пожертвованиях на развитие учреждения;

- иные положения в сфере дополнительного образования.

2.5. В состав эксплуатационных документов, используемых при оказании услуги, входят:

- технические паспорта на используемое оборудование;

- сертификаты на оборудование;

- инвентарные описи основных средств;

- иные эксплуатационные документы.

Эксплуатационные документы на оборудование, приборы и аппаратуру должны способствовать обеспечению их нормального и безопасного функционирования, обслуживания и поддержания в работоспособном состоянии.

Техническая проверка, ремонт оборудования осуществляются организациями, имеющими лицензию на данный вид деятельности, на основании договора с учреждением.

2.6. В учреждении в обязательном порядке обеспечивается постоянный анализ существующих документов, а также включение в них необходимых изменений и изъятие из обращения устаревших документов.

2.7. Условия размещения и режим работы учреждения:

2.7.1. Учреждение должно быть размещено в специально предназначенном здании, в пределах территориальной доступности для детей и подростков.

2.7.2. Площадь, занимаемая учреждением, должна обеспечивать размещение работников и потребителей услуги в соответствии с Санитарно-эпидемиологическими требованиями.

2.7.3. Режим работы учреждения определяется его Уставом. Занятия в учреждении могут проводиться также в выходные дни и каникулярное время.

Начало занятий в учреждении должно быть не ранее 8.00, а их окончание – не позднее 21.00.

2.7.4. В здании учреждения, оказывающего услугу, могут быть предусмотрены следующие помещения:

- основные помещения;

- учебные помещения (комнаты для индивидуальных и групповых занятий);

- специализированные помещения (концертный зал);

- гардеробная;

- костюмерная;

- комната хранения музыкальных инструментов;

- дополнительные помещения.

По размерам и состоянию помещения должны отвечать требованиям санитарных норм и правил противопожарной безопасности, безопасности труда и быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг (повышенная температура воздуха, влажность воздуха, запыленность, загрязненность, шум, вибрация и так далее).

Размеры площадей основных и дополнительных помещений принимаются также в зависимости от реализации программы дополнительного образования, единовременной вместимости, технологии процесса обучения, инженерно-технического оборудования, оснащения необходимой мебелью и музыкальными инструментами.

Здание учреждения должно быть оборудовано системами хозяйственно-питьевого, противопожарного оборудования и водостоками.

2.8. Техническое оснащение учреждения:

2.8.1. Учреждение должно быть оснащено музыкальными инструментами, художественным инвентарем, аудио и видеоаппаратурой, мебелью, компьютерной техникой, отвечающими техническими условиями и обеспечивающими надлежащее качество оказываемой услуги.

2.8.2. Техническое оснащение следует использовать строго по назначению в соответствии с эксплуатационными документами, содержать в технически исправном состоянии, которое следует систематически проверять.

2.8.3. Неисправное специальное оборудование, аппаратура и инструменты должны быть сняты с эксплуатации, заменены или отремонтированы.

2.9. Укомплектованность учреждения кадрами и их квалификация:

2.9.1. Учреждение должно располагать необходимым числом работников в соответствии со штатным расписанием.

Оказание услуги осуществляют следующие виды персонала:

- руководящий персонал;

- педагогические работники;

- вспомогательный персонал;

- обслуживающий персонал.

2.9.2. Уровень профессиональной компетентности педагогических работников должен быть необходимым для возложенных на них обязанностей. Необходимо постоянно стимулировать повышение уровня квалификации педагогических работников.

2.9.3. У работников учреждения должны быть должностные инструкции, устанавливающие их обязанности и права.

2.9.4. На педагогическую работу принимаются лица, имеющие необходимую профессионально-педагогическую квалификацию, соответствующую требованиям квалификационной характеристики по должности и полученной специальности и подтвержденную документами об образовании.

2.9.5. Педагогические и руководящие работники учреждения один раз в пять лет проходят добровольную аттестацию на категорию и обязательную аттестацию на соответствие должности в порядке, установленном вышестоящими приказами и нормативными документами. По результатам аттестации педагогическим работникам присваиваются категории, соответствующие определенному уровню квалификации.

2.9.6. Наряду с соответствующей квалификацией и профессионализмом все работники учреждения должны обладать высокими моральными качествами, чувством ответственности. При оказании услуги работники учреждения должны проявлять к учащимся и их родителям (законным представителям) максимальную вежливость, внимание, выдержку, предусмотрительность, терпение.

2.9.7. К педагогической деятельности в учреждении не допускаются лица, которым она запрещена по приговорам суда или по медицинским показаниям.

2.10. Требования к технологии оказания услуги дополнительного образования:

2.10.1. Учреждение предназначено для обеспечения необходимых условий для личностного развития и творческой самореализации, формирования общей культуры детей и подростков, адаптации личности к жизни в обществе, организации содержательного досуга.

2.10.2. С учетом направленности программы занятия проводятся индивидуально или с группой обучающихся. Группы могут быть одновозрастные или разновозрастные.

Количество учащихся в группах определяется в зависимости от направленности программы, возраста учащихся, срока обучения и закрепляется учебными планами учреждения.

2.10.3. Расписание занятий в учреждении составляется с учетом того, что они являются дополнительной нагрузкой к обязательной учебной работе детей и подростков в общеобразовательных учреждениях, и поэтому необходимо соблюдение следующих гигиенических требований:

- продолжительность занятия в учреждении без перерыва должна составлять не более 40 минут;

- необходимо проведение перерывов между групповыми занятиями длительностью не менее 5 минут для отдыха детей и проветривания помещений;

- расписание занятий составляется для создания наиболее благоприятного режима работы и отдыха учащихся, а также возрастных особенностей учащихся и установленных санитарно-гигиенических норм и утверждается руководителем учреждения.

2.10.4. Основу содержания услуги составляют (по выбору учреждения):

- рабочие адаптированные и модифицированные программы, утвержденные педагогическим Советом учреждения;

- авторские программы, прошедшие экспертную оценку;

- другие общеразвивающие программы в области искусств.

Программа должна учитывать возрастные и психофизиологические возможности учащихся.

2.10.5. Обучение ведется на русском языке в очной форме.

3. Требования к порядку оказания услуги.

3.1. Порядок (правила) приема на обучение в учреждение утверждается локальным нормативным актом учреждения и должен быть доведен до сведения потребителей и их родителей (законных представителей).

3.2. Оказание услуги носит заявительный характер.

Прием заявления в учреждение осуществляется:

- при предъявлении оригинала документа, удостоверяющего личность потребителя услуги (свидетельства о рождении или паспорта);

- при предъявлении документа, удостоверяющего личность одного из родителей (законных представителей) потребителя услуги (паспорта);

- при предъявлении справки медицинского учреждения о физических данных потребителя, необходимых для освоения соответствующей образовательной программы.

Прием заявления от родителя (законного представителя) потребителя услуги осуществляет приемная комиссия учреждения (далее – комиссия), состав которой утверждается приказом директора учреждения.

Сроки приема заявлений, а также сроки дополнительного набора учащихся устанавливаются локальным актом учреждения.

3.3. Прием в учреждение осуществляется на конкурсной основе по результатам проведения испытаний, позволяющих определить творческие способности для освоения соответствующей образовательной программы (далее – испытания). Испытания проводит отборочная комиссия, количественный, персональный состав, а также Положение о работе которой утверждается приказом директора учреждения.

3.4. При приеме в учреждение последнее обязано ознакомить учащихся и (или) их родителей (законных представителей) с Уставом учреждения, лицензией на право ведения образовательной деятельности, режимом работы учреждения, правилами поведения в учреждении, порядком реализации программ по выбранному направлению. Права и обязанности учащихся учреждения должны быть определены Уставом данного учреждения или иными локальными актами.

3.5. Информирование заявителя о результатах проведения отбора осуществляется отборочной комиссией на информационном стенде учреждения не позднее трех рабочих дней после испытаний.

3.6. Зачисление потребителя муниципальной услуги в учреждение оформляется приказом директора учреждения на основании протокола отборочной комиссии.

Приказ директора учреждения о зачислении размещается на информационном стенде и официальном сайте учреждения не позднее 20 июня.

При наличии мест, оставшихся вакантными после зачисления, учреждение имеет право проводить дополнительный прием детей. Сроки дополнительного приема детей публикуются на информационном стенде и официальном сайте учреждения. Испытания, отбор и зачисление на вакантные места проводятся в том же порядке не позднее 31 августа.

3.7. Основания для отказа в оказании муниципальной услуги:

- несоответствие потребителя услуги возрастному ограничению;

- представление родителями (законными представителями) потребителя услуги документов, не соответствующих требованиям, указанным в п. 3.2 настоящего Стандарта;

- наличие медицинских противопоказаний;

- отсутствие свободных мест в учреждении.

3.8. Организация образовательного процесса в учреждении регламентируется учебным планом, графиком образовательного процесса, планом учебно-воспитательной работы, расписанием занятий.

3.9. Учреждение самостоятельно в выборе системы оценок, формы, порядка и периодичности промежуточной и итоговой аттестации обучающихся в соответствии с Уставом.

3.10. Перевод учащихся в следующие классы осуществляется приказом директора по решению педагогического Совета.

3.11. Продолжительность обучения определяется нормативными сроками освоения реализуемых общеразвивающих программ.

3.12. Оценка результативности образовательного процесса, уровня подготовки учащихся проводится по итогам аттестаций учащихся, а также их участия в конкурсах, фестивалях, смотрах, выставках и так далее.

3.13. Освоение общеразвивающих программ завершается обязательной итоговой аттестацией.

3.14. Лицам, прошедшим итоговую аттестацию, учреждение выдает документ (свидетельство) о соответствующем образовании.

Лицам, не завершившим образование в соответствии с общеразвивающей программой, учреждение выдает справку установленного образца. Не завершившими образование считаются обучающиеся, не прошедшие итоговую аттестацию, либо не имеющие положительную оценку по одному или более предметам.

4. Основания для досрочного прекращения либо приостановления оказания услуги.

4.1. Приостановление оказания услуги носит заявительный характер. Оказание услуги приостанавливается в следующих случаях:

- на период болезни ребенка;

- на период санаторно-курортного лечения ребенка.

4.2. Досрочно прекращение оказания услуги производится:

- по личному желанию потребителя услуги на основании заявления родителя (законного представителя);

- в случае ухудшения здоровья учащегося при наличии медицинского заключения;

- по решению педагогического Совета учреждения за совершение учащимся противоправных действий, грубых и неоднократных нарушений Устава учреждения. Решение педагогического Совета учреждения принимается в присутствии учащегося и его родителей (законных представителей). Отсутствие на заседании педагогического Совета учреждения без уважительной причины учащегося, его родителей (законных представителей) не лишает педагогический Совет учреждения возможности рассмотреть вопрос об исключении;

- при невыполнении родителями (законными представителями) учащегося условий договора на оказание услуги;

- реорганизация или ликвидация учреждения, осуществляющего оказание услуги.

5. Информационное сопровождение деятельности учреждения.

5.1. Информация о деятельности учреждения, порядке и правилах оказания услуги должна быть доступна потребителям и их родителям (законным представителям). Состояние и состав данной информации должны соответствовать требованиям закона Российской Федерации от 07.02.1992 года № 2300-1 (ред. 18.07.2011 г.) «О защите прав потребителей».

5.2. Учреждение обязано довести до сведения потребителей услуги свое наименование и местонахождения. Данная информация должна быть предоставлена любым способом, предусмотренным законодательством Российской Федерации и обеспечивающим ее доступность для населения.

5.3. Информирование граждан осуществляется посредством:

- размещения информации об учреждении, об оказываемых услугах, о достижениях обучающихся в сети Интернет на сайте учреждения, в раздел «Культура» официального сайта администрации Арсеньевского городского округа;

- информационных стендов.

Также информационное сопровождение может обеспечиваться за счет тематических публикаций и размещения информации в средствах массовой информации.

5.4. В учреждении должны размещаться информационные уголки, содержащие сведения об услугах, копии лицензий, требования к учащимся, правила (порядок) работы с обращениями и жалобами граждан.

5.5. Учащиеся и их родители (законные представители) вправе потребовать предоставления необходимой информации об оказываемых услугах, обеспечивающей их компетентный выбор.

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

6. Контроль за деятельностью учреждения:

6.1. Контроль за деятельностью учреждения осуществляется посредством процедур внутреннего и внешнего контроля.

6.2. Внутренний контроль осуществляется руководителем учреждения, его заместителями. Внутренний контроль подразделяется на:

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

- плановый контроль:

а) контроль тематический (контроль по определенной теме, в том числе по результатам отчетных концертов, смотров, конкурсов, выставок или направлению деятельности учреждения);

б) комплексный (проверка деятельности учреждения по результатам отчетного периода).

Выявленные недостатки по оказанию услуги анализируются по каждому сотруднику учреждения с рассмотрению на комиссиях по служебному расследованию и с принятием мер по их устранению, вынесением дисциплинарных, административных взысканий (если будет установлена вина в некачественном оказании услуги).

6.3. Управление культуры осуществляет внешний контроль за деятельностью учреждения в части соблюдения качества услуги путем:

- проведения мониторинга основных показателей работы за определенный период;

- анализа обращений и жалоб граждан, проведения по фактам обращения служебных расследований с привлечением соответствующих специалистов по выявленным нарушениям;

- проведения контрольных мероприятий, в том числе проверки книги жалоб учреждения на предмет фиксации в ней жалоб на качество услуг, а также факта принятия мер по жалобам.

Плановые контрольные мероприятия проводятся один раз в году, внеплановые – по поступлению жалоб на качество услуги.

6.4. Жалобы на нарушение настоящего Стандарта потребителями услуги могут направляться как непосредственно в учреждение, так и в управление культуры.

Жалобы и заявления на некачественное оказание услуги подлежат обязательной регистрации в зависимости от места поступления.

Порядок обжалования действий (бездействия) должностного лица, также принимаемого им решения при оказании услуги определяется в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

При подтверждении факта некачественного оказания услуги к руководителю (работнику) учреждения принимаются меры дисциплинарного воздействия.

7. Ответственность за качество оказания услуги:

7.1. Руководитель учреждения несет полную ответственность за соблюдение требований настоящего Стандарта и определяет основные цели, задачи и направления деятельности учреждения в области совершенствования качества оказываемой услуги.

7.2. Руководитель учреждения обязан:

- обеспечивать разъяснение и доведения Стандарта до всех структурных подразделений и сотрудников учреждения;

- организовать информационное обеспечение деятельности учреждения в соответствии с требованиями Стандарта;

- обеспечить внутренний контроль за соблюдением Стандарта качества;

- обеспечить выработку предложений по совершенствованию процедуры оказания услуги и настоящего Стандарта.

8. Критерии оценки качества оказываемой услуги:

8.1. Критериями оценки качества оказываемой услуги являются:

- полнота оказания услуги в соответствии с установленными требованиями ее оказания;

- результативность (эффективность) оказания услуги, оцениваемая различными методами (в том числе путем проведения опросов).

8.2. Показатели, характеризующие качество муниципальной услуги:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование показателя | Показатель |
| Единица измерения | Значение |
| 1. | Уровень освоения учащимися дополнительных общеобразовательных общеразвивающих программ | процент | 100 |
| 2. | Доля учащихся, ставших лауреатами конкурсов, от общего количества участников | процент | не менее 30 |
| 3.  | Процент аттестованных педагогических работников | процент | не менее 75 |
| 4. | Доля потребителей (их законных представителей), удовлетворенных условиями и качеством услуги, от общего числа опрошенных | процент | не менее 50 |
| 5. | Отсутствие обоснованных жалоб потребителей или их родителей (законных представителей) на некачественное оказание услуги | единица | 0 |