

Утвержден Приказом
Отдела культуры Администрации
Рузского муниципального района

№ 46-17 от «27» 06 2012 г.



**МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ ДЕТЕЙ
«КОЛЮБАКИНСКАЯ ДЕТСКАЯ ХУДОЖЕСТВЕННАЯ ШКОЛА»**

**Стандарт качества
муниципальной услуги в области
дополнительного образования детей в сфере культуры и искусства
на территории Рузского муниципального района.**

I. Требования к качеству предоставления муниципальной услуги

1.1. Наименование муниципальной услуги (работы):

Услуга по предоставлению дополнительного образования художественно-эстетической направленности, по направлениям:

- реализация программ художественной направленности младших классов;
- реализация программ художественной направленности старших классов.

1.2. Получателями муниципальной услуги являются жители Рузского муниципального района преимущественно в возрасте от 5 до 16 лет вне зависимости от пола, расы, национальности, языка, происхождения, отношения к религии, убеждений, социального, имущественного и должностного положения родителей, иных обстоятельств (далее – Получатели).

1.3. Порядок приема детей в учреждение.

1.3.1. Порядок поступления в учреждение регламентируется уставом учреждения, локальными актами, разработанными в учреждении.

1.3.2. Прием осуществляется в соответствии с годовым планом приема, составленным и утверждённым учреждением на основании контрольных цифр, установленных лицензией.

1.3.3. Порядок приёма в Учреждение должен быть доведен до сведения детей, их родителей (законных представителей) и закрепляться уставом Учреждения.

При приёме в учреждение ребенок, его родители (законные представители) должны ознакомиться с уставом учреждения.

Родитель (законный представитель) ребёнка должен подать на имя руководителя учреждения заявление о приеме в учреждение.

1.3.4. Для детей, впервые поступающих в учреждение, проводится проверка способностей на конкурсной основе. Порядок проверки способностей детей доводится до сведения родителей при подаче заявления.

1.3.5. О сроках начала и окончания приёма заявлений можно узнать посредством ознакомления с информацией на стенде объявлений или телефонного обращения в учреждение, оказывающее услугу.

1.3.6. Вместе с заявлением родитель (законный представитель) ребёнка должен представить копию свидетельства о рождении ребенка.

1.3.7. Зачисление детей, впервые поступающих в учреждение, осуществляется на основании представленных документов, решения приёмной комиссии, приказа руководителя учреждения.

1.3.8. Зачисление в число учащихся учреждения переводом детей, прибывших из других художественных школ Российской Федерации, в том числе в середине учебного года, производится при наличии свободных мест без переаттестации на основании академической справки установленного образца и представленных документов.

1.3.9. До начала занятий родитель (законный представитель) ребёнка, успешно прошедшего приемные испытания, должен лично явиться в учреждение для подписания договора на оказание услуги. После заключения двухстороннего договора и зачисления приказом директора школы в контингент учащихся дети получают право на получение образовательной услуги в соответствии с учебным планом, образовательными программами базового уровня и расписанием занятий данного учреждения.

1.4. Родителю (законному представителю) может быть отказано в приеме заявления в следующих случаях:

- отсутствует академическая справка в случаях перевода;
- результаты приёмных экзаменов (просмотр творческих работ) не соответствуют конкурсным требованиям.

Отказ в приеме заявления по иным основаниям не допускается.

1.5. Требования к представлению информации о существенных условиях муниципальной услуги.

1.5.1. График и результаты экзаменационных просмотров, а также права и обязанности, правила поведения Получателей, тексты устава и правил внутреннего распорядка учреждения, лицензия на право образовательной деятельности, свидетельство на аккредитацию учреждения должны быть размещены в доступном месте для обучающихся и родителей (законных представителей).

1.5.2. Учреждение по итогам четверти или полугодия по требованию родителей (законных представителей) обучающихся обязано представить информацию об успеваемости учащегося, его поведении, изменениях в расписании занятий, количестве и датах пропущенных уроков.

1.5.3. Учреждение, оказывающее услугу, обязано сделать доступной для обучающихся и их родителей (законных представителей) контактную информацию о себе (полный список телефонных номеров, адрес сайта (при наличии), электронные адреса, номер факса).

1.5.4. Учреждение для информирования населения города обо всех значимых событиях (открытие новых классов и отделений, победы в рейтинговых конкурсах, получение грантов и др.), о проведении новых выставок и мероприятий в обязательном порядке должно представлять сведения для публикации в местных печатных и электронных средствах массовой информации, на сайте Рузского муниципального района не менее чем за 7 дней до начала мероприятий.

II. Требования к предоставлению муниципальной услуги

2.1. Содержание предоставляемой муниципальной услуги:

- реализация программ художественной направленности младших классов;
- реализация программ художественной направленности старших классов;
- предоставление условий для индивидуального развития одарённых детей и ранней профессиональной ориентации;
- проведение мероприятий (олимпиад, фестивалей, мастер - классов, конференций, конкурсов, выставок и т.д.);
- организация участия учащихся в региональных, окружных, российских и международных конкурсах, фестивалях и других значимых мероприятиях по направлению образования;
- предоставление доступа к информационным образовательным ресурсам (библиотека, и другие);
- обеспечение безопасности получателей во время оказания услуги;
- обеспечение выполнения функций учреждения.

2.2. Общие требования к предоставляемой муниципальной услуге.

2.2.1. Учреждение должно иметь лицензию на оказание образовательных услуг и пройти соответствующую аккредитацию.

2.2.2. Учреждение должно быть размещено в специально предназначенных зданиях и помещениях, доступных для Получателей, обеспеченных всеми средствами коммунально-бытового обслуживания, средствами связи.

2.2.3. Площадь, занимаемая учреждением, должна обеспечивать размещение работников учреждения, получателей услуг и предоставление услуг в соответствии с санитарно-эпидемиологическими требованиями.

2.2.4. Учреждение может размещаться как в отдельно стоящем здании, так и во встроеном или пристроенном помещении. Этажность зданий не может быть более 4 этажей.

2.2.5. Режим работы учреждения определяется уставом учреждения. Начало занятий должно быть не ранее 09.00 часов, а их окончание - не позднее 20.00 часов.

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

2.2.7. Учреждение должно быть оснащено специальным оборудованием, приборами, отвечающими требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов и обеспечивающими качество предоставляемых услуг.

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

2.2.9. Учреждение должно располагать необходимым числом специалистов в соответствии со штатным расписанием.

2.2.10. Специалисты должны иметь соответствующее образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладать знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных на них обязанностей, проходить медицинский осмотр перед поступлением на работу, а также с периодичностью, определенной требованиями, предъявляемыми к данной должности.

2.2.11. Учреждение должно обеспечить наличие кнопки вызова вневедомственной охраны.

2.2.12. На время проведения культурно-массовых мероприятий должно быть обеспечено дежурство работников учреждения в целях соблюдения безопасности учащихся.

2.2.13. Учреждение в случае прекращения своей деятельности обязано уведомить об этом обучающихся и их родителей (законных представителей) не менее чем за месяц до прекращения деятельности.

2.2.14. Выполнение указанных в настоящем разделе требований не освобождает учреждение от установленной законодательством ответственности за соблюдение иных утвержденных в установленном порядке норм и правил.

2.3. Требования к содержанию образовательного процесса.

2.3.1. Учреждение осуществляет образовательный процесс, который строится на педагогически обоснованном выборе учебных планов, программ, форм, методов и средств обучения и воспитания, в соответствии с уставом учреждения, с учетом запросов детей, потребностей семьи, особенностей социально-экономического региона и национально-культурных традиций.

2.3.2. Образовательные программы разрабатываются самостоятельно в соответствии с примерными образовательными программами дополнительного образования детей, рекомендованными Министерством культуры Российской Федерации, а также реализуются программы авторские, адаптированные, модифицированные, экспериментальные рабочие.

2.3.3. Обучение и воспитание в учреждении ведётся на русском языке. Обучение по основным программам дополнительного образования бесплатное. Образовательные услуги по дополнительным образовательным программам (обучение по дополнительным образовательным программам, преподавание специальных курсов и циклов дисциплин,

занятия с обучающимися по образовательным программам с углубленным изучением предметов и др.) предоставляются на платной основе.

2.3.4. Организация образовательного процесса в учреждении регламентируется учебным планом, годовым календарным учебным графиком, расписанием занятий.

2.3.5. Учреждение самостоятельно формирует контингент учащихся в пределах, оговоренной в лицензии квоты приема.

2.3.6. Учреждение самостоятельно в выборе системы оценок, формы, порядка и периодичности промежуточной и итоговой аттестаций обучающихся в соответствии с уставом и положениями.

2.3.7. Перевод учащихся в следующие классы и на следующие ступени обучения осуществляется в соответствии с положением о промежуточной аттестации.

2.3.8. Продолжительность обучения в учреждении определяется нормативными сроками освоения реализуемых образовательных программ.

2.3.9. Учебный год в учреждении начинается с 1 сентября. Продолжительность учебного года составляет не менее 33 недель. Продолжительность каникул в течение учебного года не менее 30-ти календарных дней, летом не менее 8 недель.

2.3.10. Продолжительность учебной недели - 6 дней. Занятия в учреждениях могут быть организованы в 2 смены.

2.3.11. Продолжительность урока 4 -7 классов – 40 минут, перемена – 5 минут. Продолжительность урока 1- 3 классов 35 минут. Продолжительность урока для подготовительного отделения – 30 минут.

2.3.12. Продолжительность и последовательность учебных занятий определяется расписанием, согласованным с Отделом культуры Администрации Рузского муниципального района.

2.3.13. Освоение основных образовательных программ завершается обязательной итоговой аттестацией.

2.3.14. Получатели, успешно сдавшие выпускные экзамены, на основании решения педагогического Совета получают свидетельство об окончании школы.

2.3.15. Для Получателей, успешно закончивших учреждение, предоставляется возможность продолжить обучение в классах профориентации для подготовки к поступлению в учреждения культуры и искусства. Период обучения в классах профориентации – 1 год.

2.3.16. Получатели, не сдававшие выпускные экзамены по неуважительной причине или получившие по одному или нескольким предметам неудовлетворительные оценки, выдается справка об успеваемости по предметам, освоенным за время обучения в учреждении.

2.3.17. Получатели, имеющие по итогам текущего учебного года неудовлетворительную оценку по одному предмету, решением педагогического Совета учреждения могут быть переведены в следующий класс условно с правом ликвидации академической задолженности в течение первого месяца следующего учебного года.

2.3.18. Ответственность за ликвидацию академической задолженности, указанной в подпункте 2.3.17 настоящего Стандарта, возлагается на родителей (законных представителей).

2.4. Отчисление учащихся из учреждения осуществляется по следующим основаниям:

- по письменному заявлению родителей (законных представителей) учащегося;

- за неудовлетворительные оценки по двум и более предметам по результатам истекшего учебного года;

- за систематические пропуски занятий более двух месяцев по всем предметам по неуважительным причинам. В случае систематических пропусков занятий более одного месяца руководство учреждения должно известить родителя (законного представителя) в письменном виде о данном факте;

- за неудовлетворительную оценку по одному предмету, полученную по результатам истекшего учебного года и своевременно не ликвидированную как академическую задолженность;

- за грубые, неоднократные нарушения устава учреждения;

- поступок, повлекший тяжкие последствия.

2.5. Отчисление Получателей из учреждения оформляется приказом руководителя учреждения с выдачей академической справки.

2.6. Учреждение вправе оказывать муниципальную услугу детям – инвалидам, имеющим возможность обучаться по медицинским показаниям.

2.7. Требования к взаимодействию сотрудников учреждения с Получателями услуги.

2.7.1. Учреждение:

- организует и проводит массовые мероприятия (олимпиады, конференции, конкурсы, выставки, акции, праздники) и другие мероприятия по направлениям дополнительного образования и воспитания;

- создает условия для участия обучающихся в городских, региональных, всероссийских, международных олимпиадах, конкурсах, фестивалях, акциях и других мероприятиях по направлениям дополнительного образования и воспитания;

- не должно привлекать обучающихся без согласия обучающихся и их родителей (законных представителей) к труду, не предусмотренному образовательной программой;

- не должно принуждать обучающихся к вступлению в общественные, общественно-политические организации (объединения), движения и партии, а также принудительно привлекать их к деятельности этих организаций и участию в агитационных кампаниях и политических акциях;

- не вправе принуждать обучающихся к посещению мероприятий, не предусмотренных учебным планом и/или образовательной программой.

2.7.2. Педагогические работники учреждения должны давать исчерпывающие ответы на все вопросы обучающихся или их родителей (законных представителей), касающиеся содержания образовательных программ, преподаваемых методик, навыков и техник, а также иные вопросы, касающиеся аспектов обучения.

2.7.3. Учреждение должно поощрять детей, показавших отличные результаты в учёбе, во внеклассной работе и конкурсной деятельности. Поощрение учащихся в виде организации участия в региональных, окружных, российских и международных конкурсах, фестивалях, выставках и других значимых мероприятиях осуществляется при наличии финансовых возможностей учреждения.

2.7.4. При возникновении чрезвычайной ситуации работники учреждения должны обеспечить эвакуацию детей и их спасение.

2.7.5. Работа учреждений в области качества муниципальной услуги должна быть направлена на полное удовлетворение нужд населения, непрерывное повышение качества муниципальной услуги.

III. Порядок обжалования нарушений требований Стандарта

3.1. Обжаловать нарушение требований Стандарта может любой Получатель. За малолетних лиц (в возрасте до 14 лет) обжаловать нарушение настоящего Стандарта могут родители (законные представители). Лица в возрасте от 14 до 16 лет могут самостоятельно обжаловать нарушение требований настоящего Стандарта при наличии письменного согласия родителей (законных представителей) или за них это могут сделать родители (законные представители). Жалобы и заявления подлежат обязательной регистрации в книге жалоб учреждения.

3.2. Получатель может обжаловать нарушение требований Стандарта следующими способами:

- указание на нарушение требований Стандарта работнику, оказывающему муниципальную услугу;
- жалоба на нарушение требований Стандарта руководителю учреждения (в его отсутствие - заместителю руководителя);
- жалоба на нарушение требований Стандарта в Отделе культуры Администрации Рузского муниципального района;
- обращение в суд.

3.3. Указание на нарушение требований Стандарта работнику, непосредственно оказывающему муниципальную услугу:

- при выявлении нарушения требований, установленных Стандартом, Получатель вправе указать на это работнику с целью незамедлительного устранения нарушений и (или) получения извинений в случае, когда нарушение требований Стандарта было допущено непосредственно по отношению к Получателю;
- при невозможности или отказе работника учреждения устранить допущенное нарушение требований Стандарта и (или) принести извинения, Получатель может использовать иные способы обжалования.

3.4. Жалоба на нарушение требований Стандарта руководителю учреждения (в его отсутствие - заместителю руководителя):

- при выявлении нарушения требований, установленных Стандартом, Получатель может направить жалобу в письменной или устной форме руководителю учреждения;
- обращение Получателя с жалобой к руководителю учреждения может быть осуществлено не позднее 3-х рабочих дней после установления Получателем факта нарушения требований Стандарта;
- руководитель учреждения при приеме жалобы Получателя может совершить одно из следующих действий:

- принять меры по установлению факта нарушения требований Стандарта и удовлетворению требований Получателя;
- аргументировано отказать Получателю в удовлетворении его требований;
- в случае подтверждения факта нарушения требований Стандарта, руководитель учреждения приносит извинения Получателю от лица учреждения за имевший место факт нарушения требований Стандарта и принимает меры по устранению нарушения;
- учреждение обязано предоставить Получателю официальный аргументированный ответ о результатах рассмотрения жалобы и принятых мерах в устной или письменной форме (если жалоба была направлена в письменной форме) в течение 10 рабочих дней с даты поступления жалобы.

3.5. Жалоба на нарушение требований Стандарта в Отделе культуры Администрации Рузского муниципального района осуществляется в порядке,

установленном Федеральным законом Российской Федерации от 02.05.2006 №59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

3.6. Контроль за деятельностью учреждения.

Контроль за деятельностью учреждения осуществляется посредством процедур внутреннего и внешнего контроля:

- с целью осуществления внутреннего контроля учреждение должно иметь документально оформленную внутреннюю (собственную) систему (службу) контроля за деятельностью своих подразделений и работников с целью определения соответствия Стандарту. Эта система контроля должна охватывать этапы планирования работы с Получателями, оформления результатов контроля, выработки и реализации мероприятий по устранению выявленных недостатков;

- внешняя система контроля включает в себя контроль, осуществляемый Отделом культуры Администрации Рузского муниципального района.

IV. Ответственность за нарушение требований Стандарта

4.1. Работа учреждения должна быть направлена на полное удовлетворение нужд получателей услуги, непрерывное повышение качества оказания муниципальной услуги.

4.2. Руководитель учреждения несёт полную ответственность (дисциплинарную и административную) за качество оказания муниципальной услуги.

4.3. Руководитель учреждения обязан:

- обеспечить разъяснение и доведение Стандарта до всех структурных подразделений и работников учреждения;

- чётко определить полномочия, ответственность и взаимодействие всего персонала, осуществляющего оказание муниципальной услуги, и контроль качества оказания муниципальной услуги;

- организовать информационное обеспечение процесса оказания муниципальной услуги в соответствии с требованиями Стандарта;

- организовать внутренний контроль за соблюдением Стандарта;

- обеспечить выработку предложений по совершенствованию процедуры оказания муниципальной услуги.

4.4. При подтверждении факта некачественного оказания муниципальной услуги к руководителю учреждения и виновным работникам применяются меры дисциплинарной, административной и иной ответственности в установленном законодательством порядке.