

Утвержден Приказом
Отдела культуры Администрации
Рузского муниципального района

№ 46-П от « 27 » 06 2012 г.



**МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ ДЕТЕЙ
«ТУЧКОВСКАЯ ДЕТСКАЯ МУЗЫКАЛЬНАЯ ШКОЛА»**

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

Настоящий стандарт разработан в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 10.07.1992 № 3266-1 «Об образовании», Федеральным законом от 60.10.2003 г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации».

Под муниципальной услугой в сфере дополнительного образования в данном случае понимается результат непосредственного взаимодействия образовательного учреждения, являющегося исполнителем и получателя, а также собственной деятельности исполнителя по удовлетворению культурных и эстетических потребностей получателя.

Стандарт качества муниципальной услуги разработан с целью повышения качества оказания услуг по дополнительному образованию детей эстетической и художественной направленности населения Рузского муниципального района и устанавливает основные положения, определяющие качество услуги в области дополнительного образования детей, финансируемых из бюджета Рузского муниципального района.

1. Организации, в отношении которых применяется Стандарт:

1.1. Настоящий Стандарт распространяется на услуги в области дополнительного образования детей, которые предоставляют муниципальные образовательные учреждения дополнительного образования детей детские музыкальные школы, которые оплачиваются (финансируются) из средств бюджета Рузского муниципального района. Стандарт устанавливает основные требования, определяющие качество предоставляемых услуг.

1.2. Перечень организаций, оказывающих услуги:

1.2.1. муниципальное бюджетное образовательное учреждение дополнительного образования детей «Тучковская детская музыкальная школа»,

1.2.2. муниципальное бюджетное образовательное учреждение дополнительного образования детей «Рузская детская музыкальная школа».

2. Термины и определения, применяемые в настоящем Стандарте:

2.1. Муниципальная услуга в области образования «Обучение в детских школах искусств (ДМШ), подведомственных Отделу культуры администрации Рузского района» - услуга в организации дополнительного образования детей, оказываемая получателям муниципальных услуг муниципальными учреждениями и иными организациями за счет средств бюджета Рузского муниципального района.

2.2. **Стандарты качества** предоставления муниципальных услуг устанавливают основные параметры и требования, которым должна соответствовать совокупность характеристик муниципальной услуги, определяющие ее способность удовлетворять установленные или предполагаемые потребности потребителя в сфере дополнительного образования.

2.3. **Дополнительное образование детей** – мотивированное образование за рамками основного образования, органично сочетающее воспитание, обучение и развитие личности ребенка.

2.4. **Участники образовательного процесса** – обучающиеся, их родители (законные представители), педагогические работники.

2.5. **Образовательная программа** – нормативно-управленческий документ образовательного учреждения, характеризующий специфику содержания образования и особенности организации образовательного процесса.

2.6. **Лицензирование в области образования** – установление соответствия условий осуществления образовательного процесса, предлагаемых образовательным учреждением, государственным и местным требованиям в части строительных норм и правил, санитарных и гигиенических норм, охраны здоровья обучающихся и работников образовательных учреждений, оборудования учебных помещений, оснащённости учебного процесса, образовательного ценза педагогических работников и укомплектованности штатов.

3. **Нормативно-правовые документы, регламентирующие качество предоставления бюджетных услуг в области образования:**

3.1. Конституция Российской Федерации;

3.2. Конвенция о правах ребенка, одобренная Генеральной Ассамблеей ООН 20.11.1989;

3.3. Трудовой кодекс Российской Федерации;

3.4. Федеральный закон Российской Федерации от 10.07.1992 № 3266-1 «Об образовании» с изменениями и дополнениями;

3.5. Федеральный закон Российской Федерации от 07.02.1992 N 2300-1 «О защите прав потребителей»;

3.6. Федеральный закон Российской Федерации от 24.07.1998 N 124-ФЗ (в ред. от 21.12.2004) «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»;

3.7. Федеральный закон Российской Федерации от 24.11.1995 N 181-ФЗ (в ред. от 31.12.2005) «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;

3.8. Постановление Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 03.04.2003 N 27 «О введении в действие Санитарно-эпидемиологических правил и нормативов СанПиН 2.4.4.1251-03»;

3.9. Федеральный закон Российской Федерации от 24.06.1999 N 120-ФЗ «Об основах системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних»;

3.10. Федеральный закон Российской Федерации от 08.08.2001 N 128-ФЗ «О лицензировании отдельных видов деятельности»;

3.11. Федеральный закон Российской Федерации от 06.10.2003 N 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;

- 3.12. Постановление Правительства Российской Федерации от 07.03.1995 № 233
«Об утверждении типового положения об образовательном учреждении
дополнительного образования детей»

4.Порядок получения доступа к услуге

- 4.1. Получателями муниципальной услуги являются граждане, проживающие на территории Рузского муниципального района, преимущественно в возрасте от 6 до 18 лет при отсутствии противопоказаний по состоянию здоровья и независимо от пола, расы, национальности, языка, происхождения, отношения к религии, убеждений, принадлежности к общественным организациям (объединениям).
- 4.2. Предоставление муниципальной услуги детям, обучающимся в муниципальных бюджетных образовательных учреждениях дополнительного образования детей - детских музыкальных школах по основным образовательным программам дополнительного образования на бюджетных отделениях производится на частично платной основе.
- 4.3. Ежемесячное возмещение части расходов на содержание ребенка в детских музыкальных школах и их отделениях на основании Постановления Администрации Рузского муниципального района снижается на 30% в следующих случаях:
- 4.3.1. При обучении ребенка из многодетной семьи
- 4.4. От ежемесячной платы освобождаются:
- 4.4.1 дети, находящиеся на полном государственном обеспечении.
- 4.5. Ежемесячное возмещение части расходов на содержание ребенка в детских музыкальных школах и их отделениях на основании Постановления Администрации Рузского муниципального района снижается на 50% в следующих случаях:
- 4.5.1 при обучении второго ребенка из одной семьи, в которой двое детей обучаются в образовательном учреждении (ДМШ);
- 4.5.2 при обучении ребенка, имеющего единственного родителя;
- 4.5.3 родители, имеющие детей-инвалидов;
- 4.5.4 родители, являющиеся инвалидами;
- 4.5.5 дети, оставшихся без попечения родителей, в том числе взятые под опеку;
- 4.5.6 при обучении детей, проживающих в сельской местности, кроме обучающихся на подготовительном отделении в групповых занятиях.
- 4.6 Ежемесячное возмещение части расходов на содержание ребенка в детских музыкальных школах и их отделениях на основании Постановления Администрации Рузского муниципального района снижается на 75% в следующих случаях:
- 4.6.1 при обучении третьего и последующих детей из семей, в которых двое и более детей обучаются в образовательных учреждениях;

4.7 Руководитель учреждения дополнительного образования детей вправе на основании решения педагогического совета школы снижать плату на 50% одаренным детям.

4.8. 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 частично платной основе.

4.9. Возмещение части расходов на содержание ребенка в ДМШ и их отделениях района вносится в срок не позднее 10 числа текущего месяца безналичным расчетом через банковское учреждение.

4.10. Зачисление в учреждение дополнительного образования МБОУДОД ДМШ по выбранной специальности, а также в объединения дополнительного образования (группу, клуб, студию, ансамбль, и другие) в группы 1 года осуществляется на основании заявления о приеме.

4.10.1. Заявление подается родителями (законными представителями) ребенка на имя руководителя любого из учреждений дополнительного образования детей, указанных в п. 1.2. настоящего Стандарта не позднее 01 сентября т.г.

4.10.2. Информацию о перечне специальностей и объединений дополнительного образования, функционирующих на базе конкретного образовательного учреждения, расписании занятий и наличии свободных мест, можно получить по контактному телефону данного учреждения.

4.10.3. В заявлении необходимо указать:

- наименование учреждения, в которое подается заявление;
- наименование объединения дополнительного образования;
- ФИО, дату и год рождения ребенка;
- место жительства ребенка;
- сведения о родителях (ФИО, контактный телефон);
- дату написания заявления;
- подпись лица, подавшего заявление.

4.10.4. Вместе с заявлением необходимо представить следующие документы:

- медицинскую справку о состоянии здоровья ребенка с заключением о возможности заниматься в объединении по избранному профилю;
- копия документа, удостоверяющего личность ребенка (паспорт или свидетельство о рождении).

4.10.5. В случае, если желающий заниматься ребенок проходил обучение в ином учреждении и собирается продолжить обучение, он или его родитель (законный представитель) дополнительно должен представить документ, подтверждающий предшествующее обучение в другом учреждении по избранному профилю.

4.10.6. Учреждение вправе отказать в приеме заявления исключительно в следующих случаях, если:

- ребёнок не достиг минимального возраста, необходимого для зачисления, предусмотренного уставом учреждения дополнительного образования детей;
- возраст поступающего превышает 18 лет;
- здоровье ребенка не соответствует установленным минимальным требованиям;
- в заявлении не указан хотя бы один пункт из обязательных к заполнению;
- отсутствуют обязательные к предоставлению документы и/или их копии.

4.10.7 Отказ в приеме заявления по иным основаниям не допускается.

4.10.8 При наличии свободных мест в объединении дополнительного образования, на поступление в которое подавалось заявление, сотрудник, принявший заявление, должен назначить дату заключения договора на предоставление услуги.

4.10.9 В указанный при приеме заявления срок родителю (законному представителю) ребенка необходимо обратиться в учреждение для заключения договора на предоставление услуги.

4.10.10 При подписании договора организация, оказывающая услугу, должна ознакомить родителей (законных представителей) ребенка, с уставом учреждения, лицензией на право осуществления образовательной деятельности, настоящим Стандартом, правилами поведения в учреждении (под роспись родителя (законного представителя) и другими документами, регламентирующими организацию образовательного процесса в учреждении.

4.10.11. После заключения договора ребенок получает право на обучение в учреждении в соответствии с образовательными программами и расписанием занятий, установленными организацией, оказывающей услугу.

5. Требования к объему бюджетных услуг, закрепляемые стандартом

5.1. Общие требования к организации, оказывающей услугу

5.1.1. Организация, оказывающая услугу, должна иметь лицензию на право осуществления образовательной деятельности.

- 5.1.2. Организация, оказывающая услугу, должна иметь паспорта готовности учреждения к работе в зимних условиях, к учебному году.
- 5.1.3. Организация, оказывающая услугу, должна иметь утвержденные программу развития учреждения, Рабочие учебные планы и Рабочие учебные программы.
- 5.1.4. Организация, оказывающая услугу, должна иметь расписание занятий, годовой календарный учебный график.
- 5.1.5. Сроки обучения в объединениях дополнительного образования определяются учебными планами и учебными программами по видам обучения (специальностям), минимальная продолжительность которых может быть 1 год, максимальная – до 8 лет и больше.
- 5.1.6. Информация о реализуемых учебных программах учреждения должна быть доступна для ознакомления учащимся, родителям (законным представителям) несовершеннолетних, проходящих обучение, либо предполагающих пройти обучение.
- 5.1.7. Организация, оказывающая услугу, должна предусмотреть формы участия родителей учащихся (или их законных представителей) в управлении учреждением дополнительного образования детей и закрепить их в своем Уставе;
- 5.1.8. Организация, оказывающая услугу, должна предусмотреть формы поощрения детей, участвовавших и побеждавших в олимпиадах, конкурсах, выставках, фестивалях и т.д., показавших отличные результаты в освоении учебного материала;
- 5.1.9. Организация, оказывающая услугу, должна предусмотреть порядок и условия исключения из учреждения, порядок перевода в другие группы обучения, а также порядок и правила допуска к занятиям.

5.2. Требования к зданию, в которых оказывается услуга.

- 5.2.1. Предоставление бюджетной услуги не может осуществляться в зданиях производственного назначения.
- 5.2.2. Здание, где осуществляется учебный процесс, должно быть оборудовано системами хозяйственно-питьевого и противопожарного водоснабжения, канализацией и водостоками.

5.3. Требования к содержанию территории учреждения (для учреждений, имеющих собственное здание и прилегающую территорию):

- 5.3.1. При наличии у учреждения собственного здания и прилегающей территории эта территория должна быть огорожена забором высотой 1,2-1,5 м и/или зелеными насаждениями.

- 5.3.2. При наличии у собственного здания и прилегающей территории эта территория должна иметь наружное электрическое освещение. Уровень искусственной освещенности участка должен быть не менее 10 лк.
- 5.3.3. Уборка территории учреждения должна осуществляться не реже 1 раза в неделю.
- 5.3.4. В теплое время года на территории учреждения должны отсутствовать лужи, полностью блокирующие проход к зданию.
- 5.3.5. В зимнее время подходы к зданию учреждения должны быть очищены от снега и льда.
- 5.3.6. Все наледи и скользкие участки в местах интенсивного движения учащихся должны быть посыпаны противогололедными веществами. Посыпка должна производиться не реже одного раза в день.
- 5.3.7. Крыши учреждений и козырьки должны быть очищены от ледяных образований и снега.
- 5.3.8. Обрезка свисающих ветвей деревьев, ветвей кустов, препятствующих свободному проходу по тротуарам (дорожкам), расположенным на территории учреждения, должна осуществляться не реже 1 раза в год.
- 5.3.9. На участках, занятых зелеными насаждениями, не должно осуществляться складирование материалов и оборудования, а также привязывание к деревьям веревок и проводов, прикрепление рекламных щитов.
- 5.3.10. Открытые площадки учреждения должны быть очищенными от бытового мусора, крупных и/или острых камней и иных инородных предметов.
- 5.3.11. Поломки оборудования и сооружений, несущие угрозу для жизни и здоровья учащихся, должны быть ликвидированы в течение 3 суток с момента обнаружения.
- 5.3.12. Уборка и вывоз с прилегающей к учреждению территории опавших листьев, сухой травы и прочего мусора должна быть организована не реже 2 раз в неделю.
- 5.3.13. На территории участка учреждения не должны разводиться костры, сжигаться мусор.
- 5.3.14. Мусоросборники должны быть установлены на расстоянии не менее 15 м от окон и дверей здания учреждения.

5.4. Требования к помещениям, в которых оказывается услуга.

- 5.4.1. Помещения для пребывания детей должны размещаться только на наземных (не выше 4-го этажа).
- 5.4.2. Учебные помещения должны быть расположены отдельно от холла, гардероба, складских и иных административно-хозяйственных помещений.

- 5.4.3. Помещения должны быть оборудованы электрическим освещением, вентиляцией, системой электроснабжения, автоматической пожарной сигнализацией, аварийным освещением, первичными средствами пожаротушения.
- 5.4.4. Холодным водоснабжением должны быть обеспечены санитарные узлы.
- 5.4.5. Температура воздуха в помещениях должна быть не менее (в градусах Цельсия): в учебных классах - 18; в вестибюле и гардеробе – 16.
- 5.4.6. Учебные помещения должны иметь естественное освещение. Без естественного освещения могут быть: уборные, кладовые и складские помещения.
- 5.4.7. Естественное освещение во всех помещениях для учебных занятий должно исходить с левой стороны относительно расположения учебных мест учащихся.
- 5.4.8. Уровень освещенности в помещениях учреждения должен быть не менее: в учебных классах на рабочих столах - 300 лк.
- 5.4.9. Перегоревшие лампы освещения в помещениях учреждения должны быть заменены в течение 1 дня.
- 5.4.10. Поверхность оборудования в помещениях учреждения не должна иметь острых выступов, шероховатостей и выступающих болтов.
- 5.4.11. Помещения должны быть оборудованы урнами. Очистка урн должна производиться ежедневно.
- 5.4.12. К началу занятий каждой смены полы в помещениях учреждения должны быть чистыми, без следов грязи, пыли, земли, мусора, иных посторонних предметов и загрязнителей.
- 5.4.13. Окна (снаружи и изнутри) должны мыться не менее 2 раз в год (весной и осенью).
- 5.4.14. Организация, оказывающая услугу, должна обеспечить отсутствие в помещениях учреждения тараканов, муравьев, клопов и иных ползающих насекомых.
- 5.4.15. Эвакуационные проходы, выходы, коридоры, тамбуры и лестницы не должны быть загромождены предметами и оборудованием. Расстановка мебели и оборудования в классах, мастерских и других помещениях не должна препятствовать эвакуации людей и подходу к средствам пожаротушения.
- 5.5. Требования к помещениям (учебным классам) для проведения занятий:
- 5.5.1. В учебных классах должны быть размещены только необходимые для обеспечения учебного процесса мебель, приборы, принадлежности, пособия.
- 5.6. Требования к помещениям для проведения массовых мероприятий:
- 5.6.1. Количество мест в помещениях для проведения массовых мероприятий устанавливается из расчета 0,75 кв.м. на человека. Организация, оказывающая

услугу, не должна допускать заполнение помещений людьми сверх установленных норм.

- 5.6.2. Помещения для проведения массовых мероприятий, должны иметь не менее двух рассредоточенных эвакуационных выходов.
- 5.6.3. Полы помещений для проведения массовых мероприятий должны быть ровными, без порогов, ступеней, щелей и выбоин. При разности уровней (более 40 см) смежных помещений в проходах должны быть установлены пологие пандусы или дополнительные ступени.
- 5.6.4. В помещениях для массовых мероприятий все кресла и стулья должны быть соединены в рядах между собой и прочно прикреплены к полу. В помещениях с количеством мест не более 200 крепление стульев к полу может не производиться.

5.7. Требования к хозяйственным (санитарным) помещениям:

- 5.7.1. На каждом этаже должны быть размещены санитарные узлы. Для персонала учреждения должен быть выделен отдельный санузел.
- 5.7.2. В туалетах постоянно должны быть мусорные ведра (урны).
- 5.7.3. К началу занятий каждой смены унитаза, сиденья на унитазах, раковины и умывальники в местах общего пользования должны быть чистыми (без следов внешних загрязнений), в туалетах должен отсутствовать неприятный органический запах.
- 5.7.4. Помещения для хранения и обработки уборочного инвентаря не должны располагаться в местах общего пользования.

5.8. Общие требования к взаимодействию с учащимися.

- 5.8.1. Персонал учреждения (в том числе технический) ни при каких обстоятельствах не должен кричать на учащихся, за исключением случаев предупреждения о грозящей им немедленной опасности.
- 5.8.2. Персонал учреждения не должен публично наказывать учащихся за нарушение установленных правил поведения иные проступки, а так же использовать методы, унижающие достоинство учащихся (ставить в угол, оскорблять, применять насилие). Нарушение правил поведения одним учащимся или группой учащихся не может являться основанием для наказания иных учащихся.
- 5.8.3. Персонал учреждения (в том числе технический) ни при каких обстоятельствах не должен оскорблять учащихся, в том числе на почве расовой и национальной неприязни, применять к ним меры принуждения и насилия.
- 5.8.4. Персонал учреждения не должен требовать от учащихся ответов на вопросы, связанные с их личной и семейной жизнью, а также другие вопросы, не имеющие отношения к предмету обучения.

- 5.8.5. В процессе обучения персонал учреждения не должен отдавать предпочтение отдельным учащимся при распределении учебных материалов, инвентаря, определении очередности, оказании помощи, в том числе в зависимости от расы, национальности и вероисповедания.
- 5.8.6. При обнаружении сотрудниками учреждения случаев физического насилия, моральных оскорблений по отношению к учащимся, сотрудники учреждения дополнительного образования должны обеспечить пресечение данных нарушений общественного порядка и обеспечить помощь пострадавшим.
- 5.8.7. Персонал учреждения (в том числе технический) должен отвечать на все вопросы учащихся по существу, либо обязан указать на тех сотрудников, которые бы могли помочь обратившемуся в его вопросе (нужде).
- 5.8.8. Организация, оказывающая бюджетную услугу, не должна принуждать учащихся 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.

5.9. Требования к организации учебного процесса.

- 5.9.1. Дополнительное образование детей предоставляется по следующим специальностям художественно-эстетической направленности: фортепиано, народные инструменты (баян, аккордеон, домра, балалайка, гитара), оркестровые инструменты (скрипка, виолончель, духовые и ударные инструменты), сольное пение (академическое, эстрадное, народное), хоровое пение, эстрадно-джазовое искусство (инструментальное и вокальное), фольклорное, общее эстетическое образование.
- 5.9.2. Учреждения, оказывающие муниципальные услуги по предоставлению дополнительного образования детям, должны предоставлять широкий спектр учебных программ дополнительного образования, удовлетворяющих потребности всех желающих и способствующих развитию способностей детей, самореализации личности ребенка, успешной адаптации обучающегося в обществе.
- 5.9.3. Содержание образования в учреждениях дополнительного образования детей строится на основании:
- типовых программ, утвержденных Министерством образования РФ, Научно-методическим кабинетом по художественному образованию и другими компетентными организациями,
 - рабочих программ, принятых педагогическим советом учреждения,
 - авторских программ, принятых педагогическим советом учреждения и прошедших внешнюю экспертизу.

- 5.9.4. Программы должны быть составлены с учетом возрастных и психофизиологических возможностей учащихся.
- 5.9.5. Осуществление образовательного процесса строится на основе добровольного выбора обучающимися направлений деятельности.
- 5.9.6. Организация образовательного процесса предусматривает, что:
- основной формой образовательной работы с детьми являются индивидуальные занятия и групповые занятия по выбранным специальностям и видам искусств;
 - расписание занятий составляется с учетом пожелания детей и родителей, возрастных особенностей детей и установленных санитарно-гигиенических норм.
- 5.9.7. Расписание занятий объединений дополнительного образования должно предполагать начало занятий не раньше 8:00 и их окончание не позднее 20:00.
- 5.9.8. Учебные занятия должны проводиться в соответствии с утвержденным расписанием. Отклонение начала и окончания занятий быть не должно.
- 5.9.9. Занятия детей в организации могут проводиться в любой день недели, включая воскресные и каникулярные дни.
- 5.9.10. Продолжительность занятий детей в учебные дни не должна превышать 1,5 часа. После 30-45 минут занятий необходимо устраивать перерыв длительностью 10 минут.
- 5.9.11. Деятельность детей в организации осуществляется в одновозрастных и разновозрастных классах, группах и объединениях (клуб, студия, ансамбль, группа, и другие).
- 5.9.12. Допустимая наполняемость групп составляет 15 человек (за исключением хоровых, оркестровых и др.)
- 5.9.13. При проведении занятий сотрудник учреждения должен постоянно находиться с детьми.
- 5.9.14. При краткосрочном отсутствии учащегося (менее 3-х пропущенных занятий подряд) педагогический работник должен допустить воспитанника к занятиям без предъявления медицинского заключения о состоянии здоровья. При определении числа пропущенных занятий не учитываются активированные дни (дни с низкой температурой атмосферного воздуха)
- 5.9.15. При получении учащимся в ходе занятий повреждений и травм, педагогический работник должен оказать им первую помощь и, при необходимости, доставить в медицинский пункт.
- 5.10. Требования к организации занятий, экскурсий и иных мероприятий, проводимых за пределами учреждения:

5.10.1. При проведении мероприятий за пределами учреждения администрация должна организовать сопровождение учащихся из расчета не менее 1 взрослого на 20 учащихся.

5.10.2. По окончании мероприятия за пределами учреждения учащиеся в возрасте до 14 лет должны быть сопровождены сотрудником организации, оказывающей услугу, до учреждения дополнительного образования детей.

5.10.3. Сопровождающий сотрудник должен обеспечить полноту состава группы детей в течение всего мероприятия за пределами учреждения.

5.10.4. Сопровождающий сотрудник должен организовать посадку детей в транспортное средство, переход детей через проезжую часть, движение в местах повышенной опасности.

5.10.5. Сопровождающий сотрудник при необходимости должен оказать первую медицинскую помощь пострадавшим и детям с жалобами на плохое самочувствие.

5.11. Прочие требования.

5.11.1. Организация, оказывающая услугу, должна обеспечить:

- Начало работы гардероба не позднее, чем за 30 минут до начала первого занятия в учреждении и его закрытие не ранее 20-00.
- сохранность одежды (обуви) учащихся, оставленных в гардеробе;
- незамедлительное реагирование на обращения учащихся, их родителей (законных представителей), связанных с нарушением иными посетителями общественного порядка.
- наличие кнопки экстренного вызова милиции, вневедомственной охраны;

5.12. Требования к предоставлению информации.

5.12.1. Организация, оказывающая услугу, должна обеспечить размещение в свободном доступе для детей и их родителей (законных представителей):

- правил поведения учащихся в учреждении;
- текстов устава и правил внутреннего распорядка учреждения, списков телефонов должностных лиц (с указанием контактной информации) отдела культуры администрации Рузского муниципального района и иных органов, осуществляющих контроль и надзор за соблюдением, обеспечением и защитой прав ребенка, текст настоящего Стандарта;
- о результатах участия учащихся или творческих коллективов в фестивалях, конкурсах, фестивалях и т.д. (не позднее, чем через неделю после их завершения).

5.12.2. По просьбе родителей (законных представителей) учащихся учреждение должно представить следующую информацию:

- об успеваемости, поведении учащихся, а также количестве и датах пропущенных занятий;
- размещение в доступном месте контактной информации о себе (полный список телефонных номеров, адреса электронной почты (при наличии), факса);
- исчерпывающие ответы на все вопросы родителей (законных представителей), касающиеся содержания учебных программ, используемых технологий и методов, иных вопросов, связанных с организацией обучения, воспитания и содержания детей в учреждении.

5.12.3. Организация, оказывающая услугу, должна обеспечить возможность доступа родителей (законных представителей) учащихся на территорию учреждения для общения с педагогическими работниками и администрацией учреждения.

5.13. В здании учреждения запрещается проживание обслуживающего персонала и других лиц.

5.14. Педагогические работники учреждения 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.

5.15. Требования к безопасности

5.15.1. Во время проведения на территории учреждения массовых мероприятий, с детьми постоянно должен находиться сотрудник учреждения, обеспечивающий строгое соблюдение требований пожарной безопасности.

5.15.2. В случае возникновения чрезвычайной ситуации работники учреждения не должны оставлять детей без присмотра с момента возникновения чрезвычайной ситуации и до ее ликвидации,

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

5.15.4. В случае возникновения чрезвычайной ситуации работники учреждения должны в первую очередь обеспечить эвакуацию детей младшего возраста.

5.15.5. Организация, оказывающая бюджетную услугу, должна не реже одного раза в полугодие проводить практические занятия по отработке плана эвакуации в случае чрезвычайной ситуации со всеми учащимися и работниками учреждения.

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

5.16. Требования к укомплектованности учреждения кадрами и их квалификации.

5.16.1. Учреждение должно располагать необходимым числом специалистов в соответствии со штатным расписанием и тарификационными списками.

5.16.2. Предоставление услуг в области дополнительного образования осуществляют следующие виды персонала:

- административно-управленческий персонал (директор и его заместители);
- педагогический персонал (преподаватели, концертмейстеры, методисты);
- учебно-вспомогательный персонал (секретарь, настройщик)
- обслуживающий персонал (технические работники).

5.16.3. Уровень профессиональной компетентности педагогических работников должен быть совместим с возложенными на них обязанностями. Необходимо постоянно стимулировать повышение уровня квалификации педагогических работников.

5.16.4. Состав персонала определяется в соответствии со штатным расписанием, соответствующим типу и виду учреждения дополнительного образования.

5.16.5. Квалификацию специалистов в области дополнительного образования следует поддерживать на высоком уровне постоянной (периодической не реже чем раз в 5 лет) учебой на курсах переподготовки и повышения квалификации или иными действенными способами. По результатам аттестации педагогическим работникам присваиваются категории, соответствующие определенному уровню квалификации.

5.16.6. У специалистов каждой категории должны быть должностные инструкции, устанавливающие обязанности и права сотрудников.

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

5.17. Выполнение указанных в настоящем разделе требований не освобождает оказывающую услугу организацию от установленной законодательством ответственности за соблюдение иных утвержденных в установленном порядке норм и правил.

6. Критерии оценки качества бюджетной услуги

6.1 Критериями оценки качества дополнительного образования являются:

- 1) полнота предоставления услуги в соответствии с требованиями ее предоставления
- 2) результативность (эффективность) предоставления услуги, оцениваемая различными методами (в том числе путем опросов).

6.2. качественную услугу дополнительного образования характеризуют:

- 1) доступность, своевременность, актуальность, точность предоставления услуги в соответствии с установленными требованиями ее предоставления;
- 2) расширение знаний учащихся учреждений дополнительного образования;
- 3) развитие творческих способностей учащихся;
- 4) создание условий для непрерывного дополнительного образования детей в соответствии с их интересами и потребностями;
- 5) организации содержательного досуга и занятости учащихся;
- 6) результаты участия учащихся в фестивалях, конкурсах различного уровня.

6.3 Система индикаторов (характеристик) качества услуги:

№ п/п	Индикаторы качества бюджетной услуги	Значение индикатора, %
1	2	3
1.	Успеваемость	100%
2.	Качество знаний	90%
3.	Укомплектованность кадрами	100%
4.	Доля педагогических кадров с высшим образованием	50%
5.	Сохранность контингента воспитанников от первоначального комплектования	Не менее 80%
6.	Полнота реализации дополнительных программ	90%
7.	Поступление выпускников в профильные учебные заведения к общему количеству выпускников в год	1%
8.	Доля лауреатов и дипломантов в районных, зональных, региональных, Российских, международных конкурсов	8%
9.	В учреждении ведется учет проверок качества оказания услуг, имеется книга регистрации жалоб на качество услуг	да

7. Контроль за деятельностью учреждений дополнительного образования в сфере

культуры и искусства

7.1 Учреждения должны иметь документально оформленную внутреннюю (собственную) систему контроля за деятельностью подразделений и сотрудников с целью определения соответствия оказываемых услуг в области культуры, искусства. Эта система контроля должна охватывать этапы планирования, работы с потребителями, оформления результатов контроля, выработки и реализации мероприятий по устранению выявленных недостатков.

7.2 Внешняя система контроля включает в себя контроль осуществляемый отделом культуры администрации Рузского муниципального района на предмет соответствия качества фактически предоставляемых бюджетных услуг стандартам качества.

8. Порядок обжалования нарушений требований стандарта

8.1 Общие положения

8.1.1. Обжаловать нарушение требований настоящего Стандарта качества бюджетной услуги может любое лицо, являющееся получателем бюджетной услуги. За несовершеннолетних лиц обжаловать нарушение настоящего Стандарта могут родители (законные представители). Правозащитные организации могут представлять интересы вышеуказанных лиц.

8.1.2 Лицо, подающее жалобу на нарушение требований стандарта качества бюджетной услуги (далее - заявитель) при условии его дееспособности, может обжаловать нарушение настоящего Стандарта следующими способами:

- Указание на нарушение требований стандарта сотруднику организации, оказывающей услугу.
- Жалоба на нарушение требований стандарта должностному лицу организации, оказывающей услугу.
- Жалоба на нарушение требований стандарта в отдел культуры администрации Рузского муниципального района.
- Обращение в суд.

8.2 Указание на нарушение требований стандарта сотруднику организации, оказывающей услугу

8.2.1 При выявлении нарушения требований, установленных настоящим Стандартом, заявитель вправе указать на это сотруднику организации, оказывающей услугу, с целью незамедлительного устранения нарушения и (или) получения извинений в случае, когда нарушение требований стандарта было допущено непосредственно по отношению к заявителю (лицу, которого он представляет).

8.2.2 При невозможности, отказе или неспособности сотрудника организации, оказывающей услугу, устранить допущенное нарушение требований стандарта и

(или) принести извинения, заявитель может использовать иные способы обжалования.

8.2.3 Обжалование в форме указания на нарушение требований стандарта сотруднику организации, оказывающей услугу, не является обязательным для использования иных, предусмотренных настоящим Стандартом, способов обжалования.

8.3 Жалоба на нарушение требований стандарта должностному лицу организации, оказывающей услугу

8.3.1. При выявлении нарушения требований, установленных настоящим Стандартом, заявитель может обратиться с жалобой на допущенное нарушение к должностному лицу организации, оказывающей услугу.

8.3.2. Обращение заявителя с жалобой к должностному лицу организации, оказывающей услугу, может быть осуществлено в письменной или устной форме.

8.3.3. Обращение заявителя с жалобой на действие (бездействие) педагогического работника организации, оказывающей услугу, осуществляется только в письменной форме.

8.3.4. Обращение заявителя с жалобой к должностному лицу организации, оказывающей услугу, может быть осуществлено не позднее 3 дней после установления заявителем факта нарушения требований стандарта.

8.3.5. Должностное лицо организации, оказывающей услугу, при приеме жалобы заявителя может совершить одно из следующих действий:

- принять меры по установлению факта нарушения требований стандарта и удовлетворению требований заявителя;
- аргументировано отказать заявителю в удовлетворении его требований.

8.3.6. Должностное лицо организации, оказывающей услугу, может отказать заявителю в удовлетворении его требований в случае несоответствия предъявляемых требований требованиям настоящего Стандарта, при наличии оснований для того, чтобы считать жалобу заявителя безосновательной, в случае несоответствия срокам, указанным в п.8.4.4., а также по иным причинам.

8.3.7. В случае аргументированного отказа, организация, оказывающая услугу, должна в день подачи жалобы предоставить официальное письмо заявителю, содержащее следующую информацию:

- ФИО заявителя;
- ФИО лица, которого он представляет;
- адрес проживания заявителя;
- контактный телефон;
- наименование организации, принявшей жалобу;
- содержание жалобы заявителя;

- дата и время фиксации нарушения заявителем;
- причины отказа в удовлетворении требований заявителя.

8.3.8. При личном обращении заявителя с жалобой с целью установления факта нарушения требований стандарта и удовлетворения требований заявителя (полного или частичного), должностное лицо организации, оказывающей услугу, должен совершить следующие действия:

- Совместно с заявителем и при его помощи удостовериться в наличии факта нарушения требований стандарта (в случае возможности его фиксации на момент подачи жалобы заявителем).
- Совместно с заявителем и при его помощи установить сотрудников, которые, по мнению заявителя, ответственны за нарушение требований стандарта (в случае персонального нарушения требований стандарта).
- По возможности организовать устранение зафиксированного нарушения требований стандарта в присутствии заявителя.
- Принести извинения заявителю от имени организации за имевший место факт нарушения требований стандарта, допущенный непосредственно по отношению к заявителю (лицу, которое он представляет) в случае, если такое нарушение имело место и должностное лицо не считает для этого целесообразным проведение дополнительных служебных расследований.

8.3.9. В случае удовлетворения всех требований заявителя, действия, указанные в пп.8.3.10.- 8.3.15. не осуществляются.

8.3.10. Если требования заявителя не были полностью удовлетворены, предоставить заявителю расписку в получении жалобы. Расписка должна содержать следующую информацию:

- ФИО заявителя;
- ФИО лица, которого он представляет;
- адрес проживания заявителя;
- контактный телефон;
- наименование организации, принявшей жалобу;
- содержание жалобы заявителя;
- дата и время фиксации нарушения заявителем;
- факты нарушения требований стандарта, совместно зафиксированные заявителем и ответственным сотрудником организации;

- лицо, допустившее нарушение требований стандарта (при персональном нарушении) – по данным заявителя, либо согласованные данные;
- нарушения требований стандарта, устраненные непосредственно в присутствии заявителя;
- подпись должностного лица;
- печать организации;
- подпись заявителя, удостоверяющая достоверность указанных данных.

8.3.11. Провести служебное расследование с целью установления фактов нарушения требований стандарта, обозначенных заявителем, и ответственных за это сотрудников.

8.3.12. Устранить нарушения требований стандарта, зафиксированные совместно с заявителем.

8.3.13. Применить дисциплинарные взыскания к сотрудникам, ответственным за допущенные нарушения требований стандарта, в соответствии с разделом 9 настоящего Стандарта и внутренними документами организации, оказывающей услугу.

8.3.14. Обеспечить в течение 30 дней после подачи жалобы уведомление заявителя (лично или по телефону) о предпринятых мерах, в том числе:

- об устранении зафиксированных в жалобе нарушений (с перечислением устраненных нарушений);
- о примененных дисциплинарных взысканиях в отношении конкретных сотрудников (с указанием конкретных мер и сотрудников);
- об отказе в удовлетворении требований заявителя (в том числе в применении дисциплинарных взысканий в отношении конкретных сотрудников с аргументацией отказа).

8.3.15. По просьбе заявителя в течение 3 дней со дня уведомления предоставить ему в виде официального письма информацию, о которой заявитель был уведомлен в соответствии с п.8.3.14.

8.3.16. Принести извинения заявителю (лицу, в отношении которого было допущено нарушение требований стандарта) от имени организации за имевший место факт нарушения требований стандарта, допущенный непосредственно по отношению к заявителю (лицу, которое он представляет) в случае, если такие извинения не были принесены ранее.

8.3.17. В случае отказа организации, оказывающей услугу, от удовлетворения отдельных требований заявителя, либо в случае нарушения сроков, заявитель может использовать иные способы обжалования.

8.4. Жалоба на нарушение требования стандарта в отдел культуры администрации Рузского муниципального района.

8.4.1. При выявлении нарушения требований, установленных настоящим Стандартом, заявитель может обратиться с жалобой на допущенное нарушение в отдел культуры администрации Рузского муниципального района на имя руководителя отдела культуры администрации Рузского муниципального района, ответственного за организацию оказания бюджетной услуги (далее – отдел культуры администрации Рузского муниципального района).

8.4.2. Подача и рассмотрение жалобы в управление культуры администрации города осуществляются в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

8.4.3. Проверочные действия с целью установления факта нарушения отдельных требований стандарта (далее – проверочных действий) осуществляет отдел культуры администрации Рузского муниципального района, за исключением случаев, когда обжалуются действия (бездействие) отдела культуры администрации Рузского муниципального района.

8.4.4. Заявителю может быть отказано в осуществлении проверочных действий в соответствии с установленным настоящим Стандартом порядком в следующих случаях:

- предоставление заявителем заведомо ложных сведений;
- подача жалобы позднее 10 дней со дня, в который заявителем было установлено нарушение стандарта;
- содержание жалобы не относится к требованиям настоящего Стандарта.

Отказ в осуществлении проверочных действий по иным основаниям не допускается.

В случае отказа в осуществлении проверочных действий в ответе заявителю в обязательном порядке должны быть указаны причины этого отказа.

8.4.5. Если в жалобе обжалуются действия (бездействие) отдела культуры администрации Рузского муниципального района, проверочные действия осуществляются в форме служебной проверки в соответствии с регламентом администрации Рузского муниципального района. В иных случаях проверочные действия осуществляются в соответствии с п. 8.4.6.-8.4.10.

8.4.6. Отдел культуры Рузского муниципального района может осуществить проверочные действия:

- a. посредством поручения руководителю подведомственной организации, жалоба на которую была подана заявителю, установить факт нарушения отдельных требований стандарта и выявить ответственных за это сотрудников;
- b. собственными силами.

Осуществление проверочных действий по жалобам, содержащим указание на наличие официального отказа организации, оказывающей услугу, от удовлетворения

требований заявителя, либо на действие (бездействие) руководителя оказывающей услугу организации осуществляется исключительно в соответствии с подпунктом собственными силами.

Установление факта нарушения требований Стандарта в соответствии с пунктом а может осуществляться только муниципальными образовательными учреждениями Рузского муниципального района.

8.4.7. Установление факта нарушения требований стандарта силами организации, оказывающей услугу, осуществляется посредством проведения руководителем данной организации проверки и/или служебного расследования по содержанию поступившей жалобы.

Сроки установления факта нарушения требований стандарта организацией, оказывающей услугу, определяются в соответствии с поручением руководителя отдела культуры администрации Рузского муниципального района.

По результатам проведения проверки и/или служебного расследования руководитель организации, оказывающей услугу:

- устраняет выявленные нарушения требований стандарта, на которые было указано в жалобе заявителя;
- привлекает сотрудников, признанных виновными за нарушение требований Стандарта, к ответственности в соответствии с разделом 9 настоящего Стандарта;
- представляет отделу культуры администрации Рузского муниципального района отчет об установленных и не установленных фактах нарушения отдельных требований настоящего Стандарта с указанием действий, предпринятых руководителем в части устранения нарушения требований стандарта и наказания ответственных сотрудников организации.

На основании данных отчета отдел культуры администрации Рузского муниципального района может провести проверочные действия по соответствующей жалобе самостоятельно в случае возникновения сомнений в достоверности результатов представленного отчета.

8.4.8. Установление факта нарушения требований стандарта силами организации, оказывающей услугу, не влечет применения к руководителю муниципальной организации мер ответственности, указанных в разделе 9 настоящего Стандарта.

8.4.9. С целью установления факта нарушения требований стандарта отдел культуры администрации Рузского муниципального района вправе:

- использовать подтверждающие материалы, представленные заявителем;
- привлекать заявителя с целью установления факта нарушения;
- проводить опросы свидетелей факта нарушения отдельных требований стандарта (при их согласии);
- проверить текущее выполнение требований настоящего Стандарта, на нарушение которых было указано в жалобе заявителя;

- осуществлять иные действия, способствующие установлению факта нарушения стандарта.

Выявление в ходе проведения проверки текущего несоблюдения требований настоящего Стандарта, на нарушение которых было указано в жалобе, является достаточным основанием для установления факта нарушения требований стандарта в соответствии с жалобой заявителя.

8.4.10. По результатам осуществленных проверочных действий отделом культуры администрации Рузского муниципального района:

а) готовит соответствующий Акт проверки организации, оказывающей услугу, допустившей нарушение стандарта;

б) обеспечивает применение мер ответственности к организации, оказывающей услугу, ее руководителю, в соответствии с разделом 9 настоящего Стандарта за исключением случаев, указанных в п.8.4.9;

8.4.11. В сроки, установленные федеральным законом для рассмотрения обращений граждан, но не позднее 30 дней с момента регистрации жалобы, на имя заявителя должно быть направлено официальное письмо, содержащее следующую информацию:

- установленные факты нарушения требований стандарта, о которых было сообщено заявителем;
- неустановленные факты нарушения требований стандарта, о которых было сообщено заявителем;
- принятые меры ответственности в отношении организации, оказывающей услугу, и отдельных сотрудников данной организации;
- принесение от имени отдела культуры администрации Рузского муниципального района извинений в связи с имевшим место фактом нарушения отдельных требований стандарта (в случае установления фактов нарушения требований стандарта);
- о передаче материалов жалобы и результатов осуществления проверочных действий в органы государственной власти;
- иную информацию в соответствии с федеральным законом, регулирующим порядок рассмотрения обращений граждан.

9. Ответственность за нарушение требований стандарта качества бюджетной услуги

9.1. Ответственность за нарушение требований стандарта сотрудников организаций, оказывающих бюджетную услугу

Меры ответственности за нарушение требований стандарта к сотрудникам организаций, оказывающих услугу, устанавливаются руководителями данных организаций в соответствии с внутренними документами организаций и действующим законодательством.

9.2. Ответственность за нарушение требований стандарта руководителей организаций, оказывающих услугу

К ответственности за нарушение требований стандарта могут быть привлечены только руководители муниципальных образовательных учреждений Рузского муниципального района по результатам установления имевшего место факта нарушения требований стандарта в результате проверочных действий отдела культуры администрации Рузского муниципального района или судебного решения.

Меры ответственности за нарушение требований стандарта к руководителю муниципальной организации определяются структурным подразделением администрации Рузского муниципального района, заключившим с данным руководителем трудовой договор.

Меры ответственности к руководителям организаций, допустивших нарушение отдельных требований настоящего Стандарта, должны быть установлены в размере, не меньшем чем:

- До 5 нарушений организацией требований стандарта в течение года – замечание;
- До 20 нарушений организацией требований стандарта в течение года – выговор;
- за 20 и более нарушений организацией требований стандарта в течение года – увольнение;
- за однократное в течение года невыполнение рекомендаций, указанных в Актах проверки отдела культуры администрации Рузского муниципального района по устранению нарушений требований стандарта, в установленные сроки – выговор;
- за повторное в течение года невыполнение рекомендаций, указанных в Актах проверки отдела культуры администрации района по устранению нарушений требований стандарта, в установленные сроки – увольнение.

Руководителям организаций, в отношении которых применяются дисциплинарные взыскания, не могут быть предоставлены стимулирующие выплаты (премии) в течение месяца после применения взыскания (в случае, если система оплаты их труда предусматривает возможность предоставления таких выплат).

Руководителям организаций, в отношении которых применяются дисциплинарные взыскания, допустившим нарушение организацией требований стандарта в течение года более 10 раз, не может быть выплачена часть оплаты труда, зависящая от результатов деятельности (в случае, если система оплаты их труда предусматривает возможность предоставления таких выплат).

9.3 Регулярная проверка соответствия оказания услуги организацией требованиям стандарта.

9.3.1. Регулярная проверка соответствия деятельности организаций, оказывающих бюджетную услугу, требованиям настоящего Стандарта (далее – регулярная проверка) проводится Отделом культуры не реже 1 раза в течение 3-х лет, но не чаще 3 раз в год.

Обязательной регулярной проверке подлежит деятельность организаций, оказывающих бюджетную услугу на постоянной основе (муниципальные организации).

При проведении регулярной проверки ответственный отдел культуры не должно вмешиваться в хозяйственную деятельность оказывающей услугу организации.

9.3.2. Регулярная проверка проводится сотрудниками отдела культуры в присутствии руководителя организации, оказывающей услугу (его заместителя).

9.3.3. В ходе регулярной проверки должно быть установлено соответствие или несоответствие деятельности организации требованиям, указанным в разделах 3-4 настоящего Стандарта (с указанием на конкретные требования, по которым были выявлены несоответствия).

9.3.4. По результатам проверки Отдела культуры

- готовит Акт проверки для организации, оказывающей услугу, допустившей нарушение стандарта по устранению выявленных нарушений и привлечению к ответственности, в соответствии с разделом 9 настоящего Стандарта;
- обеспечивает привлечение к ответственности организации, оказывающей услугу и допустившей нарушение требований стандарта, в лице ее руководителя, в соответствии с разделом 9 настоящего Стандарта.