

Приложение № 1

к приказу муниципального органа
«Управление культуры городского
округа Краснотурьинск» от 25.12.2024
№ 123/1-о «Об утверждении Стандартов
качества предоставления
муниципальных услуг (работ)»

СТАНДАРТ КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ «РЕАЛИЗАЦИЯ ДОПОЛНИТЕЛЬНЫХ ОБЩЕРАЗВИВАЮЩИХ ПРОГРАММ»

1. Общие положения

1.1. Наименование муниципальной услуги.

Реализация дополнительных общеразвивающих программ (далее - услуга).

Настоящий стандарт определяет качество предоставления муниципальной услуги по реализации дополнительных общеразвивающих программ художественной направленности.

Муниципальную услугу оказывают

- муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Краснотурьинская детская музыкальная школа № 1»;
- муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Краснотурьинская детская музыкальная школа № 3»;
- муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Краснотурьинская детская художественная школа»;
- муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Краснотурьинская детская хореографическая школа» (далее - учреждения).

Контактная информация учреждений:

Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Краснотурьинская детская музыкальная школа № 1»

Юридический адрес: 624447, г. Краснотурьинск, Свердловская область, ул. Карла Маркса, д. 16, телефон: (34384) 6-23-10.

Официальный сайт учреждения: <http://1dmh.ru/>

e-mail: musicschool16@mail.ru

Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Краснотурьинская детская музыкальная школа № 3»

Юридический адрес: 624441, г. Краснотурьинск, Свердловская область, ул. Ленина, д. 59, телефон: (34384) 3-09-28.

Официальный сайт учреждения: <http://music03.ru/>

e-mail: music03@rambler.ru

Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Краснотурьинская детская художественная школа»

Юридический адрес: 624449, г. Краснотурьинск, Свердловская область,

ул. Ленина, д. 80, телефон: (34384) 3-62-99.

Официальный сайт учреждения: <https://krasndxh.ru/>

e-mail: vip.dhx@mail.ru

Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Краснотурьинская детская хореографическая школа»

Юридический адрес: 624449, г. Краснотурьинск, Свердловская область, ул. Чапаева, д. 12А, телефон: (34384) 3-56-98.

Официальный сайт учреждения: <https://kdh-school.ru/>.

e-mail: dhschool@yandex.ru.

1.2. Функции и полномочия учредителя в отношении учреждений осуществляет муниципальный орган «Управление культуры городского округа Краснотурьинск» (далее - Управление культуры).

Управление культуры организует и контролирует деятельность учреждений по оказанию муниципальных услуг (работ), а также предоставляет финансирование учреждениям на оказание муниципальных услуг (работ) в соответствии с утвержденными муниципальными заданиями, в пределах лимитов бюджетных обязательств, доведенных до Управления культуры на соответствующий финансовый год.

Контактная информация Управления культуры:

Юридический адрес: 624440, г. Краснотурьинск, Свердловская область, ул. Молодёжная, д. 1, телефон: (8-34384) 989-02, добавочный 2184, 2237, e-mail: mo_kultura@krtadm.ru, официальный сайт Управления культуры <http://uk-krasnoturinsk.ru/>.

1.3. Получателями муниципальной услуги в системе дополнительного образования детей являются физические лица (граждане Российской Федерации в возрасте, установленном уставом учреждения, не имеющие противопоказаний по состоянию здоровья к зачислению в учреждения и успешно выдержавшие вступительные испытания в соответствии с уставом учреждения).

1.4. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами, регулирующими порядок оказания муниципальной услуги

1.4.1. Конституция Российской Федерации;

1.4.2. Гражданский кодекс Российской Федерации (часть первая) от 30.11.1994 № 51-ФЗ;

1.4.3. Гражданский кодекс Российской Федерации (часть вторая) от 26.01.1996 № 14-ФЗ;

1.4.4. Гражданский кодекс Российской Федерации (часть четвертая) от 18.12.2006 № 230-ФЗ;

1.4.5. Бюджетный кодекс Российской Федерации от 31.07.1998 № 145-ФЗ;

1.4.6. Закон Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;

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

1.4.8. Семейный кодекс Российской Федерации от 29.12.1995 № 223-ФЗ;

- 1.4.9. Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
- 1.4.10. Федеральный закон от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и защите информации»;
- 1.4.11. Федеральный закон от 12.01.1996 № 7-ФЗ «О некоммерческих организациях»;
- 1.4.12. Федеральный закон от 24.07.1998 № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»;
- 1.4.13. Федеральный закон от 29.12.2010 № 436-ФЗ «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию»;
- 1.4.14. Федеральный закон от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- 1.4.15. Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- 1.4.16. Федеральный закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;
- 1.4.17. Федеральный закон от 30.03.1999 № 52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения»;
- 1.4.18. Федеральный закон от 25.07.2002 № 114-ФЗ «О противодействии экстремистской деятельности»;
- 1.4.19. Федеральный закон Российской Федерации от 21.12.1994 № 69-ФЗ «О пожарной безопасности»;
- 1.4.20. Федеральный закон от 22.07.2008 № 123-ФЗ «Технический регламент о требованиях пожарной безопасности»;
- 1.4.21. Федеральный закон от 30.12.2009 № 384-ФЗ «Технический регламент о безопасности зданий и сооружений»;
- 1.4.22. Федеральный закон от 27.12.2002 № 184-ФЗ «О техническом регулировании»;
- 1.4.23. Федеральный закон от 05.04.2013 № 44-ФЗ «О контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд»;
- 1.4.24. Указ Президента Российской Федерации от 05.05.1992 № 431 «О социальной поддержке многодетных семей»;
- 1.4.25. Постановление Правительства Российской Федерации от 30.08.2017 № 1043 «О формировании, ведении и утверждении общероссийских базовых (отраслевых) перечней (классификаторов) государственных и муниципальных услуг, оказываемых физическим лицам, и федеральных перечней (классификаторов) государственных услуг, не включенных в общероссийские базовые (отраслевые) перечни (классификаторы) государственных и муниципальных услуг, оказываемых физическим лицам, и работ, оказание и выполнение которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации»;
- 1.4.26. Постановление Правительства Российской Федерации от 11.02.2017 № 176 «Об утверждении требований к антитеррористической

защищенности объектов (территорий) в сфере культуры и формы паспорта безопасности этих объектов (территорий)»;

1.4.27. Постановление Правительства Российской Федерации от 18.09.2020 № 1490 «О лицензировании образовательной деятельности» (вместе с «Положением о лицензировании образовательной деятельности»);

1.4.28. Постановление Правительства Российской Федерации от 20.10.2021 № 1802 «Об утверждении Правил размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновления информации об образовательной организации, а также о признании утратившими силу некоторых актов и отдельных положений некоторых актов Правительства Российской Федерации»;

1.4.29. Приказ Рособнадзора от 04.08.2023 N 1493 «Об утверждении Требований к структуре официального сайта образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и формату представления информации»;

1.4.30. Постановление Правительства Российской Федерации от 15.09.2020 № 1441 «Об утверждении Правил оказания платных образовательных услуг»;

1.4.31. Постановление Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 28.09.2020 № 28 «Об утверждении санитарных правил СП 2.4.3648-20 «Санитарно-эпидемиологические требования к организациям воспитания и обучения, отдыха и оздоровления детей и молодежи» (вместе с «СП 2.4.3648-20. Санитарные правила...»);

1.4.32. ГОСТ Р 50646-2012. Национальный стандарт Российской Федерации. Услуги населению. Термины и определения;

1.4.33. ГОСТ Р 50691-2013. Национальный стандарт Российской Федерации. Услуги населению. Модель системы обеспечения качества услуг;

1.4.34. Постановление Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 02.12.2020 № 40 «Об утверждении санитарных правил СП 2.2.3670-20 «Санитарно-эпидемиологические требования к условиям труда»;

1.4.35. СП 118.13330.2022. Свод правил. Общественные здания и сооружения. СНиП 31-06-2009;

1.4.36. СП 60.13330.2020. Свод правил. Отопление, вентиляция и кондиционирование воздуха. СНиП 41-01-2003;

1.4.37. ВППБ 13-01-94. Правила пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации;

1.4.38. Постановление Правительства РФ от 16.09.2020 № 1479 «Об утверждении Правил противопожарного режима в Российской Федерации»;

1.4.39. Письмо Министерства культуры Российской Федерации от 22.10.2019 № 378-01.1-39-ОЯ «О направлении «Методических рекомендаций по организации и осуществлению образовательной деятельности при реализации дополнительных предпрофессиональных программ в области искусств» (вместе с «Методическими рекомендациями по организации и осуществлению

образовательной деятельности при реализации дополнительных предпрофессиональных программ в области искусств»);

1.4.40. Приказ Минздравсоцразвития Российской Федерации от 26.08.2010 № 761н «Об утверждении Единого квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и служащих, раздел «Квалификационные характеристики должностей работников образования»;

1.4.41. Приказ Министерства просвещения Российской Федерации от 27.07.2022 № 629 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным общеобразовательным программам»;

1.4.42. Областной закон Свердловской области от 23.10.1995 № 28-ОЗ «О защите прав ребенка»;

1.4.43. Закон Свердловской области от 15.07.2013 № 78-ОЗ «Об образовании в Свердловской области»;

1.4.44. Уставы муниципального бюджетного учреждения дополнительного образования «Краснотурьинская детская музыкальная школа № 1», муниципального бюджетного учреждения дополнительного образования «Краснотурьинская детская музыкальная школа № 3», муниципального бюджетного учреждения дополнительного образования «Краснотурьинская детская художественная школа», муниципального бюджетного учреждения дополнительного образования «Краснотурьинская детская хореографическая школа»;

1.4.45. Положение о муниципальном органе «Управление культуры городского округа Краснотурьинск», утверждённое решением Думы городского округа Краснотурьинск от 26.04.2012 № 15;

1.4.46. Приказ муниципального органа «Управления культуры городского округа Краснотурьинск» от 08.09.2021 № 66-О «Об утверждении перечня муниципальных услуг и работ, оказываемых и выполняемых муниципальными учреждениями, находящимися в ведении муниципального органа «Управление культуры городского округа Краснотурьинск».

1.4.47. Иные нормативные правовые акты Российской Федерации, Свердловской области, городского округа Краснотурьинск, регламентирующие правоотношения в сфере предоставления муниципальной услуги.

1.5. Термины и определения

1.5.1. Основные понятия, используемые в настоящем стандарте

Стандарт муниципальной услуги - нормативный акт, устанавливающий систему требований к оказанию муниципальной услуги в интересах ее получателя, в порядке, определяемом законодательством Российской Федерации и нормативными правовыми актами Свердловской области, городского округа Краснотурьинск.

Качество услуги - совокупность характеристик услуги, определяющих ее способность удовлетворять установленные или предполагаемые потребности потребителя.

Контроль качества услуги - деятельность по определению значений

показателей качества услуги (процесса оказания услуги).

Оценка качества услуги - количественное или качественное определение степени соответствия показателя качества услуги (процесса оказания услуги) установленным требованиям.

Показатель качества услуги - количественная характеристика одного или нескольких свойств услуги, составляющих ее (его) качество.

Место оказания услуги - помещения учреждений, включая прилегающую территорию, предназначенные (в т. ч. временно) для оказания муниципальной услуги.

Дополнительное образование - вид образования, который направлен на всестороннее удовлетворение образовательных потребностей человека в интеллектуальном, духовно-нравственном, физическом и (или) профессиональном совершенствовании и не сопровождается повышением уровня образования.

Дополнительные общеразвивающие программы - программы, реализуемые как для детей, так и для взрослых без предъявления требований к уровню образования, если иное не обусловлено спецификой реализуемой образовательной программы.

Индивидуальный учебный план - учебный план, обеспечивающий освоение образовательной программы на основе индивидуализации ее содержания с учетом особенностей и образовательных потребностей конкретного обучающегося.

Образовательная деятельность - деятельность по реализации образовательных программ.

Образовательная организация - некоммерческая организация, осуществляющая на основании лицензии образовательную деятельность в качестве основного вида деятельности в соответствии с целями, ради достижения которых такая организация создана.

Образовательная программа - комплекс основных характеристик образования (объем, содержание, планируемые результаты), организационно-педагогических условий, форм аттестации, которые представлены в виде учебного плана, календарного учебного графика, рабочих программ учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей), иных компонентов, а также оценочных и методических материалов.

Образовательная программа учреждения - нормативно-управленческий документ, определяющий, с одной стороны, содержание образования соответствующего уровня и направленности, а с другой – характеризующий специфику содержания образования и особенности учебно-воспитательного процесса и управления данного учебного заведения.

Обучающийся - физическое лицо, осваивающее образовательную программу;

Учебный план - документ, который определяет перечень, трудоемкость, последовательность и распределение по периодам обучения учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей), практики, иных видов учебной

деятельности, формы промежуточной аттестации обучающихся.

1.6. Факторы, определяющие качество оказания муниципальной услуги

1.6.1. Основными факторами, определяющими качество оказания муниципальной услуги, являются:

- наличие и состояние организационно-регламентирующих документов, в соответствии с которыми функционируют учреждения;
- условия места оказания услуги;
- режим работы учреждений;
- наличие специального технического оснащения, специальных ресурсов учреждений;
- организационная структура учреждений и их укомплектованность специалистами, их квалификация;
- наличие информационного сопровождения порядка и правил оказания муниципальной услуги;
- объем финансирования;
- наличие внутренней (собственной) и внешней систем контроля за деятельностью учреждений, соблюдением качества фактически оказываемой муниципальной услуги требованиям настоящего Стандарта;
- степень удовлетворенности получателей муниципальной услуги качеством ее предоставления.

2. Требования к порядку и условиям предоставления муниципальной услуги

2.1. Общие требования к процессу предоставления муниципальной услуги.

Учреждения предоставляют муниципальные услуги и создают условия для реализации, гарантированного гражданам Российской Федерации права на получение дополнительного образования в соответствии с основными задачами:

- воспитание и развитие у обучающихся личностных качеств, позволяющих уважать и принимать духовные и культурные ценности разных народов;
- формирование у обучающихся эстетических взглядов, нравственных установок и потребности общения с духовными ценностями;
- формирование умения у обучающихся самостоятельно воспринимать и оценивать культурные ценности;
- воспитание детей в творческой атмосфере, обстановке доброжелательности, эмоционально-нравственной отзывчивости, а также профессиональной требовательности;
- выработку у обучающихся личностных качеств, способствующих освоению в соответствии с программными требованиями учебной информации, приобретению навыков творческой деятельности; умению планировать свою домашнюю работу; осуществлению самостоятельного контроля за своей учебной деятельностью; умению давать объективную оценку своему труду;

- формированию навыков взаимодействия с преподавателями и обучающимися в образовательном процессе, уважительного отношения к иному мнению и художественно-эстетическим взглядам; пониманию причин успеха/неуспеха собственной учебной деятельности; определению наиболее эффективных способов достижения результата.

Муниципальная услуга предоставляется населению при наличии документов, в соответствии с которыми функционирует учреждение.

Учреждение, предоставляющее муниципальную услугу, должно иметь лицензию на право осуществления образовательной деятельности, устав и прочие документы (штатное расписание, правила внутреннего трудового распорядка, приказы, инструкции, методики, регламентирующие процесс предоставления муниципальных услуг и их контроля, предусматривающие меры совершенствования работы учреждения и другое).

2.2. Порядок и условия предоставления муниципальной услуги.

Муниципальная услуга предоставляется бесплатно в очной форме.

Право учреждения осуществлять образовательную деятельность возникает с момента получения лицензии и прекращается в порядке, установленном действующим законодательством.

Режим работы в учреждении определяется уставом и локальным актом учреждения, годовым календарным учебным графиком, правилами внутреннего распорядка, расписанием занятий и иными локальными актами, утвержденными приказом руководителя учреждения.

Учебная нагрузка и режим образовательного процесса определяются уставом учреждения и должны соответствовать требованиям и рекомендациям соответствующих Санитарных правил и норм.

Содержание образования в учреждении определяется учебными планами образовательного учреждения, образовательными программами.

Структура и содержание учебных планов должны быть ориентированы на выявление и реализацию способностей ребенка на всех этапах его обучения.

Образовательные программы разделяются по срокам обучения в соответствии с программами.

Учреждение организует работу с детьми в течение учебного года. По инициативе детей в учреждении дополнительного образования могут создаваться детские общественные объединения и организации, действующие в соответствии со своим Уставом.

Режим работы учреждения определяется Уставом.

Единица измерения учебного времени и основная форма организации учебно-воспитательного процесса – урок. Продолжительность урока не более 45 минут, перемены – не менее 10 минут для отдыха детей и проветривания помещений.

Расписание занятий составляется для создания наиболее благоприятного режима труда детей администрацией учреждения по представлению педагогических работников с учетом пожеланий родителей (законных

представителей), возрастных особенностей детей и установленных санитарно-гигиенических норм.

В учреждение дополнительного образования детей наполняемость групп определяется в соответствии с типовыми учебными планами, федеральными государственными требованиями.

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

В учреждении ведется методическая работа, направленная на совершенствование образовательного процесса.

Учреждение может организовывать и проводить культурно-массовые мероприятия для обучающихся, родителей, общественности города.

Ответственность за реализацию дополнительных общеразвивающих программ в полном объеме возлагается на руководителя учреждения.

Правила приема на обучение по образовательной программе в области искусств в части, не предусмотренной законодательством, определяются учредителем образовательного учреждения и закрепляются в уставе или локальном акте.

При приеме на дополнительную общеразвивающую программу образовательное учреждение проводит отбор детей с целью выявления их творческих способностей, а также, в зависимости от вида искусств, и физических данных. Отбор детей проводится в форме творческих заданий, позволяющих определить наличие у детей способностей в области определенного вида искусств. Зачисление детей в образовательные учреждения осуществляется по результатам их отбора. Порядок и сроки проведения отбора детей устанавливаются образовательным учреждением самостоятельно. Порядок отбора детей должен быть отражен в уставе образовательного учреждения. Обучающимся образовательного учреждения является лицо, зачисленное приказом руководителя в образовательное учреждение по результатам отбора при приеме.

Порядок приема учащихся в учреждение должен быть доведен до сведения обучающихся, их родителей (законных представителей) и закрепен в уставе учреждения и (или) локальном нормативном акте. При приеме учащихся 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 внутреннего распорядка в учреждении, образовательными программами и порядком их реализации. Права и обязанности учащихся, родителей (законных представителей) несовершеннолетних учащихся должны быть определены уставом учреждения и иными предусмотренными этим уставом локальными нормативными актами.

Порядок отчисления обучающихся из учреждения устанавливается уставом учреждения и локальным актом.

Сроки предоставления муниципальной услуги соответствуют срокам освоения дополнительных общеразвивающих программ, разрабатываемых и принимаемых образовательным учреждением самостоятельно с учетом рекомендаций Министерства образования Российской Федерации.

2.3. Требования к доступности предоставления муниципальной услуги и основания для отказа в ее предоставлении.

Каждый ребенок имеет право на получение доступного и качественного образования в соответствии с уровнем своего развития и состоянием здоровья.

Возможность получения гражданами образования не должна зависеть от пола, расы, национальности, языка, происхождения, места жительства, отношения к религии, убеждений, принадлежности к общественным организациям (объединениям).

Количество приема обучающихся определяется ежегодным планом приема, количеством вакантных мест. При приеме требуется медицинское заключение (справка): на отсутствие противопоказаний (сердечно-сосудистых, опорно-двигательных) для занятий хореографией; на аллергические реакции при работе с лакокрасочными материалами у поступающих на занятия живописью; на отсутствие внутричерепного давления у поступающих на обучение игре на духовых инструментах и другое.

С детьми-инвалидами может проводиться индивидуальная работа по месту жительства.

Основанием для отказа в предоставлении муниципальной услуги являются:

- предоставление заявителем документов, содержащих противоречивые сведения или не соответствующих требованиям, установленным действующим законодательством;

- невыполнение заявителем учебного плана или нарушение устава, правил внутреннего распорядка учреждения;

- неудовлетворительный результат при прохождении вступительных и выпускных экзаменов;

- медицинского заключения о состоянии здоровья ребенка, его невозможности посещать выбранное направление обучения;

- отсутствие мест в учреждении;

- возраст ребенка менее минимального значения, предусмотренного действующим законодательством и уставом учреждения;

- возраст поступающего более максимального значения, предусмотренного уставом учреждения.

2.4. Требования к уровню материально-технического обеспечения предоставления муниципальной услуги.

Учреждение, предоставляющее муниципальную услугу, должно быть размещено в специально предназначенных (или приспособленных) зданиях и помещениях, доступных для населения, обеспеченных всеми средствами коммунально-бытового обслуживания, телефонной связью.

По размерам и состоянию помещения должны отвечать требованиям

санитарно-гигиенических норм, правил противопожарной безопасности, безопасности труда работников и должны быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых муниципальных услуг.

Учреждение должно быть оснащено специальным оборудованием, аппаратурой, приборами, отвечающими требованиям стандартов, технических условий, другим нормативным требованиям и обеспечивающими надлежащее качество предоставляемых услуг.

Центральный вход в помещения должен быть оборудован информационной табличкой (вывеской), содержащей соответствующее наименование. Информационная табличка размещается рядом с входом.

Помещения должны содержать места информирования, предназначенные для ознакомления граждан с информационными материалами. Места информирования оборудуются визуальной, текстовой информацией, размещаемой на информационных стендах. К информационным стендам, на которых размещается информация, должна быть обеспечена возможность свободного доступа граждан.

Материально-технические условия (включая наличие необходимых помещений и оборудования) предоставления муниципальной услуги должны обеспечивать возможность достижения учащимися результатов освоения дополнительной общеразвивающей программы (образовательных программ), а также соблюдение действующих санитарных и противопожарных норм, требований охраны труда.

2.5. Требования к кадровому обеспечению исполнителя муниципальных услуг.

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

Специалисты должны иметь соответствующее образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладать знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных на него обязанностей.

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

В учреждении должны быть созданы условия для аттестации специалистов.

Основаниями для получения допуска к работе являются прохождение обязательных медицинских осмотров и инструктажей по технике безопасности и охране труда, пожарной и электробезопасности (с письменной отметкой каждого работника в соответствующих журналах). В дальнейшем работники Учреждения должны проходить медицинский осмотр с периодичностью, определенной требованиями, предъявляемыми к данной должности.

В профессиональной деятельности работники относятся к потребителям с уважением, обязаны оказывать всю необходимую помощь в выполнении их запросов, выглядеть опрятно и аккуратно.

К педагогической деятельности не допускаются лица, определенные

частью второй статьи 331 Трудового кодекса Российской Федерации. Педагогические работники могут быть отстранены от работы в случаях и порядке, установленных статьей 331.1 Трудового кодекса Российской Федерации.

2.6. Требования к уровню информационного обеспечения потребителей услуги.

2.6.1. Учреждение обязано своевременно обеспечивать потребителей необходимой и достоверной информацией о предоставляемых муниципальных услугах и обеспечить возможность их правильного выбора.

В состав информации о предоставляемой учреждением муниципальной услуге в обязательном порядке включаются:

- характеристики муниципальной услуги;
- наименование образовательных программ, реализуемых учреждением;
- правила и условия эффективного и безопасного предоставления муниципальной услуги;
- гарантийные обязательства учреждения, предоставляющего муниципальную услугу;
- описание возможности влияния потребителей услуги на качество оказания муниципальной услуги;
- описание возможности получения оценки качества оказания муниципальной услуги со стороны потребителей услуги;
- установление взаимосвязи между предложенной муниципальной услугой и реальными потребностями ее потребителей.

2.6.2. Информирование потребителей услуги осуществляется:

- через официальный сайт учреждения в информационно-коммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет»);
- посредством размещения информации на информационных стендах в здании (помещении) учреждения, на вывеске у входа в здание (помещение) учреждения;
- посредством информационной рассылки по электронной почте;
- на основании письменного запроса, отправленного по электронной почте;
- по телефону;
- при личном посещении учреждения;
- через средства массовой информации (радио, телевидение, периодическая печать, информационные порталы сети «Интернет») и посредством различных форм рекламы (афиши на рекламных стендах, баннеры, печатная рекламная продукция и другое).

2.6.3. На официальном сайте учреждения в сети «Интернет» размещается следующая информация

- полное и сокращенное (при наличии) наименование образовательной организации;
- дата создания учреждения;
- информация об учредителе (учредителях);

- наименование представительств и филиалов учреждения (при наличии);
- место нахождения учреждения, ее представительств и филиалов (при наличии);
- режим и график работы;
- контактные телефоны;
- адреса электронной почты;
- информация о структуре и об органах управления учреждения с указанием наименований структурных подразделений (органов управления);
- информация о фамилиях, именах, отчествах (при наличии) и должностях руководителей структурных подразделений;
- документы в виде копий и электронных документов (устав; свидетельство о государственной аккредитации (с приложениями) (при наличии); правила внутреннего распорядка обучающихся; правила внутреннего трудового распорядка; коллективный договор; отчет о результатах самообследования; предписания органов, осуществляющих государственный контроль (надзор) в сфере образования, отчеты об исполнении таких предписаний; локальные нормативные акты по основным вопросам организации и осуществления образовательной деятельности;
- информация о реализуемых образовательных программах;
- информация о численности обучающихся;
- информация о руководстве, педагогическом составе;
- материально-техническое обеспечение и оснащенность образовательного процесса;
- информация о порядке оказания платных образовательных услуг;
- информацию о количестве вакантных мест для приема (перевода) по каждой образовательной программе, специальности, направлению подготовки;
- информацию о специальных условиях для обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья;
- сведения о выполнении муниципального задания, отчет о результатах деятельности учреждения;
- копия плана финансово-хозяйственной деятельности учреждения, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы;
- иная информация (информация, размещение и опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации; информация, которая размещается и публикуется по решению учредителя; информация, которая размещается и публикуется по решению учреждения; результаты независимой оценки качества оказания услуг учреждения, а также предложения об улучшении качества их деятельности; план по улучшению качества работы учреждения).

2.6.4. На информационных стендах в здании (помещении) учреждения размещается следующая информация:

- полное наименование учреждения, почтовый и электронный адреса;
- режим работы учреждения;

- фамилия, имя, отчество руководителя учреждения, его заместителей;
- структура учреждения, с указанием названия структурных подразделений учреждений с указанием фамилии, имени, отчества их руководителей;
- контактные телефоны (номер справочного телефона, номера телефонов руководителя учреждения, его заместителей, руководителей структурных подразделений учреждения);
- перечень оказываемых учреждением муниципальных услуг, в том числе платных (с указанием стоимости услуг).

2.6.5. Посредством информационной рассылки по электронной почте до потребителя доводится следующая информация:

- об учреждении, его ресурсах;
- об оказываемых учреждением муниципальных услугах;
- контактная информация;
- режим работы учреждения;
- о проводимых мероприятиях.

2.6.6. На основании письменного или электронного обращения предоставляется информация:

- об учреждении, его ресурсах;
- об оказываемых учреждением муниципальных услугах;
- контактная информация;
- режим работы учреждения;
- о проводимых мероприятиях.

Ответ на обращение направляется почтой в адрес заявителя в срок, не превышающий 30 дней с момента поступления письменного обращения.

Электронные обращения принимаются по адресам, указанным на официальном сайте учреждения в сети «Интернет». Ответ на электронное обращение дается ответственным лицом в форме письменного текста в электронном виде в течение 10 рабочих дней.

2.6.7. Информирование о порядке предоставления услуги по телефону осуществляется в соответствии с графиком работы учреждения. Ответ на телефонный звонок должен содержать информацию о наименовании учреждения, фамилии, имени, отчестве и должности работника, принявшего телефонный звонок.

При ответах на телефонные звонки и устные обращения, должностные лица учреждения должны в вежливой и доступной форме дать исчерпывающие ответы на все возникающие у заявителя вопросы, связанные с предоставлением услуги. Во время разговора должностное лицо должно произносить слова четко, избегать «параллельных разговоров» с окружающими и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат. Разговор не должен продолжаться более 10 минут.

2.6.8. Через средства массовой информации (радио, телевидение, периодическая печать, информационные порталы сети «Интернет») и посредством различных форм рекламы (афиши на рекламных стендах, баннеры,

печатная рекламная продукция) до потребителя доводится следующая информация:

- об учреждении, его ресурсах;
- об услугах учреждения;
- контактная информация;
- режим работы учреждения;
- о проводимых мероприятиях.

3. Осуществление контроля за соблюдением стандарта качества оказания муниципальной услуги

3.1. Контроль за соблюдением положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, осуществляется посредством проведения процедур внутреннего и внешнего контроля (далее - контрольные мероприятия).

3.2. Осуществление контроля обеспечивается путем проведения проверок деятельности учреждения, предоставляющего муниципальную услугу.

3.3. Все проведенные проверки подлежат обязательному учету в специальных журналах проведения проверок.

3.4. Учреждение, предоставляющее муниципальную услугу, должно иметь документально оформленную внутреннюю (собственную) систему контроля за исполнением требований стандарта качества оказания услуг. Эта система должна охватывать этапы планирования, период работы с потребителем услуг, оформления результатов контроля, выработки и реализации мероприятий по устранению выявленных недостатков. Данная система должна предусматривать проведение таких видов контроля как

3.4.1. текущий контроль, осуществляемый в процессе предоставления муниципальной услуги и направленный на соблюдение и исполнение лицами, предоставляющими муниципальную услугу, положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также за принятием ими решений;

3.4.2. оперативный контроль, проводимый в результате получения сообщений от органов государственной власти, органов местного самоуправления, правоохранительных органов о предполагаемых или выявленных нарушениях федерального или областного законодательства в соответствующей сфере деятельности муниципальных учреждений городского округа Краснотурьинск; в результате обращений граждан с жалобой на нарушение требований настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги.

В учреждении может быть предусмотрены и другие виды контроля за исполнением требований стандарта качества оказания услуг (работ).

3.5. В целях улучшения качества муниципальной услуги учреждение должно не реже одного раза в год проводить социологические опросы (анкетирование) потребителей услуг для изучения удовлетворенности качеством предоставляемой услуги.

3.6. Внутренний контроль осуществляется руководителем учреждения, его заместителями и руководителями структурных подразделений и иными уполномоченными на осуществление контроля лицами (далее - должностные лица, осуществляющие контроль).

3.7. Перечень должностных лиц, осуществляющих контроль, а также периодичность осуществления такого контроля устанавливается правовым актом учреждения.

3.8. Внешний контроль осуществляется Управлением культуры, в соответствии с утвержденным им порядком осуществления контроля за деятельностью подведомственных муниципальных учреждений.

3.9. Управление культуры осуществляет внешний контроль в следующих формах:

- текущий контроль, осуществляемый в процессе предоставления муниципальной услуги и направленный на соблюдение и исполнение лицами, предоставляющими муниципальную услугу, положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также принятием ими решений;

- последующий контроль, осуществляемый путем проведения проверок отчетности подведомственных муниципальных учреждений и плановых проверок осуществляемой ими деятельности, который включает в себя, в том числе оценку результатов, состава, качества оказываемых подведомственными муниципальными учреждениями муниципальных услуг.

3.10. Управление культуры в зависимости от формы контроля проводит выездные и документальные проверки.

3.11. В зависимости от основания проведения контроля Управление культуры проводит плановые и внеплановые проверки.

Плановые проверки проводятся в соответствии с ежегодно утверждаемым Управлением культуры планом проведения контрольных мероприятий. В ходе плановой проверки проверяется соблюдение порядка и условий предоставления муниципальной услуги, установленных положениями настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также оценивается достижение показателей качества муниципальной услуги.

Внеплановые проверки проводятся по результатам рассмотрений обращений (жалоб) потребителей услуг, требований контролирующих, правоохранительных органов на несоблюдение и неисполнение лицами, предоставляющими муниципальную услугу, положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также на принятые ими решения, поступивших в Управление культуры, а также в целях проверки устранения нарушений, выявленных в ходе проведенной проверки.

3.12. По результатам проведения контрольных мероприятий готовится акт проверки учреждения, в котором должны быть указаны документально подтвержденные факты нарушений, выявленные в ходе проверки, или

отсутствие таковых, а также выводы, содержащие оценку полноты и качества предоставления муниципальной услуги и предложения по устранению выявленных при проверке нарушений. При проведении внеплановой проверки в акте отражаются результаты проверки фактов, изложенных в обращении, а также выводы и предложения по устранению выявленных при проверке нарушений. К виновным лицам должны быть применены меры ответственности.

4. Учет мнения потребителей муниципальной услуги

Работа учреждения по обеспечению качества предоставления услуги должна быть направлена на полное удовлетворение запросов потребителя, непрерывное повышение качества предоставления муниципальной услуги.

Руководитель учреждения несет полную ответственность перед потребителями за качество предоставляемой муниципальной услуги, обеспечивает разъяснение и доведение этого направления деятельности до всех сотрудников учреждения.

4.1. Мнения потребителей услуги об уровне качества и доступности муниципальной услуги определяются:

- по результатам проведения мониторинга качества предоставления муниципальной услуги, в ходе которого проводится опрос, интервьюирование, анкетирование потребителей муниципальной услуги и анализ собранной информации;

- по результатам рассмотрения письменных предложений, заявлений или жалоб потребителей муниципальной услуги.

4.2. Мнения потребителей услуги изучаются, анализируются и используются при проведении оценки доступности и качества муниципальной услуги.

5. Показатели качества и (или) объема предоставления муниципальной услуги

5.1. Показателем качества предоставления муниципальной услуги являются

Показатель качества не установлен.

5.2. Показателем объема предоставления муниципальной услуги являются

- количество человеко-часов (человеко-час). Рассчитывается на основе учебных планов реализуемых образовательных программ и количества обучающихся, осваивающих данные образовательные программы.

Определение значений показателей объема муниципальных услуг по реализации дополнительных общеразвивающих программ на очередной финансовый год и плановые периоды осуществляется на основании названных источников информации по формуле:

$$V = \sum_{i=1}^N P_i \times t_i,$$

где:

V - объем муниципальной услуги по реализации дополнительных общеразвивающих программ (человеко-час);

i - реализуемая учреждением дополнительная общеразвивающая программа;

N - количество реализуемых учреждением дополнительных общеразвивающих программ;

P_i - количество обучающихся по i -й дополнительной общеразвивающей программе;

t_i - объем i -й дополнительной общеразвивающей программы в часах.