|  |
| --- |
| УТВЕРЖДЕН  постановлением Управления образованием  Качканарского городского округа |
| от 08.10.2015 г. № 209 |
| «Об утверждении стандартов качества предоставления муниципальных услуг (работ) образовательными организациями Качканарского городского округа» |

**Стандарт качества предоставления**

**муниципальной услуги «Реализация дополнительных общеобразовательных программ»**

1. **Общие положения**

1.1. Наименование услуги «Реализация дополнительных общеобразовательных программ».

1.2.Орган местного самоуправления, осуществляющий функции и полномочия учредителя в отношении бюджетной (автономной) образовательной организации, главный распорядитель бюджетных средств местного бюджета, в ведении которого находятся казенные учреждения - Управление образованием Качканарского городского округа.

Адрес: 624350, г. Качканар, 5 микрорайон, д.71.

Телефон (факс) (34341) 6-22-81

E-mail: [uo@kgo66.ru](mailto:uo@kgo66.ru)

Сайт: <http://uo.kgo66.ru>

1.3.Потребители услуги – физические лица до 18 лет, проживающие на территории Качканарского городского округа, без предъявления требований к уровню образования, если иное не обусловлено спецификой реализуемой образовательной программы.

1.4. Нормативные правовые акты, регулирующие порядок предоставления услуг.

1. Конституция Российской Федерации;
2. Конвенция о правах ребенка, одобренная Генеральной Ассамблеей ООН 20.11.1989;
3. Закон РФ «Об образовании в Российской Федерации» от 29 декабря 2012 г. N 273-ФЗ (с изменениями и дополнениями);
4. Закон Свердловской области от 15 июля 2013 года №78-ОЗ "Об образовании в Свердловской области";
5. [Санитарно-эпидемиологические правила и нормативы "Гигиенические требования к естественному, искусственному и совмещенному освещению жилых и общественных зданий. СанПиН 2.2.1/2.1.1.1278-03", утвержденные постановлением Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 8 апреля 2003 года N 34](http://docs.cntd.ru/document/901859404);
6. Федеральный закон от 22.08.2004 № 122 – ФЗ «О внесении изменений в законодательные акты Российской Федерации и признании утратившими силу некоторых законодательных актов Российской Федерации в связи с принятием федеральных законов «О внесении изменений и дополнений в Федеральный закон «Об общих принципах организации законодательных (представительных) и исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации» и «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
7. Федеральный закон от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» (с изменениями);
8. Федеральный закон Российской Федерации от 24.07.1998 №124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»;
9. Федеральный закон от 24.06.1999 № 120-ФЗ «Об основах системы профилактики безнадзорности и нарушений несовершеннолетних»;
10. Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (с изменениями);
11. Федеральный закон от 26.12.2008 №294-ФЗ «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля»;
12. Закон Свердловской области от 20.03.06 №13-ОЗ «Об обращениях граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства в государственные органы Свердловской области, государственные организации Свердловской области и органы местного самоуправления муниципальных образований, расположенных на территории Свердловской области» (с изменениями);
13. Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 29 августа 2013 г. N 1008 г. "Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным общеобразовательным программам";
14. постановление Правительства Российской Федерации от 15.08.2013 № 706, «Об утверждении Правил оказания платных образовательных услуг»;
15. постановление Правительства Российской Федерации от 4.10.2000 № 751 «О Национальной доктрине образования в Российской Федерации»;
16. постановление Правительства Российской Федерации от 20.02.2007 №116 «Об утверждении Правил осуществления контроля в сфере образования»;
17. письмо Министра общего и профессионального образования Свердловской области от 05.12.2008 №367 «О полномочиях органов местного самоуправления, осуществляющих управление в сфере образования, муниципальных образований Свердловской области»;
18. постановление Администрации Качканарского городского округа от 26.08.2014 года №1017 «О порядке формирования муниципального задания в отношении муниципальных учреждений Качканарского городского округа и финансового обеспечения выполнения муниципального задания»;
19. Постановление Управления образованием Качканарского городского округа от 09.09.2015 года № 171 «Об утверждении ведомственного перечня муниципальных услуг (работ) в сфере образования, оказываемых (выполняемых) муниципальными учреждениями, подведомственными Управлению образованием Качканарского городского округа.
20. **Требования к порядку и условиям предоставления услуг**

2.1.Общие требования к процессу предоставления услуги.

Муниципальная услуга «Реализация дополнительных общеобразовательных программ» может быть предоставлена в образовательных организациях, имеющих лицензию на право ведения образовательной деятельности, штатное расписание и необходимый набор помещений для реализации дополнительных общеобразовательных программ.

Содержание (предмет услуги):

1. реализация дополнительных общеобразовательных программ:

- общеразвивающих программ;  
- предпрофессиональных программ

Реализация дополнительных общеобразовательных программ муниципальными образовательными организациями, является бесплатным (для получателя) видом услуги.

Единица измерения услуги (объем услуги)- количество учащихся, обучающихся по дополнительным общеобразовательным программам.

Поставщики услуги.

1. Муниципальные общеобразовательные организации;
2. Муниципальные учреждения дополнительного образования;
3. Муниципальные дошкольные образовательные организации.

2.2. Порядок предоставления услуги.

Предоставление услуги по реализации дополнительных общеобразовательных программ носит заявительный характер.

Результат предоставления муниципальной услуги:

1) зачисление гражданина в образовательную организацию;

3) отказ в предоставлении муниципальной услуги.

Срок предоставления муниципальной услуги:

Основанием для начала предоставления муниципальной услуги является обращение заявителя в образовательное учреждение с заявлением и необходимыми документами.

Для зачисления несовершеннолетнего гражданина в образовательную организацию предоставляется:

* личное заявление родителей (законных представителей);

- паспорт гражданина РФ или иной документ, удостоверяющий личность заявителя;

* медицинская справка (в образовательные организации, реализующие дополнительные общеобразовательные программы спортивной направленности).

Примерная форма заявления размещается образовательной организацией на информационном стенде и на официальном сайте образовательной организации в сети Интернет.

Требования к оформлению документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги:

* документы представляются на русском языке либо имеют заверенный перевод на русский язык;
* заявление заполняется заявителем рукописным или машинописным способом;
* в случае если заявление заполнено машинописным способом, заявитель дополнительно в нижней части заявления разборчиво от руки указывает свою фамилию, имя, отчество (полностью) и дату подачи заявления.

Причинами отказа в оказании услуги в сфере дополнительного образования могут являться следующие:

- обращение за предоставлением муниципальной услуги гражданина, не являющегося родителем (законным представителем) ребенка;

- отсутствие свободных мест в образовательной организации.

* 1. Требования к законности и безопасности предоставления услуги, которые могут включать требования, связанные с наличием у организации необходимых учредительных и разрешительных документов, требования к санитарному состоянию и пожарной безопасности, иные требования.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| N п/п | Параметр | Значение, иная характеристика |
| 1 | Учредительные и разрешительные документы | Устав образовательной организации соответствует законодательству, образовательная организация имеет лицензию на осуществление образовательной деятельности |
| 2 | Санитарное состояние | Образовательная организация осуществляет свою деятельность в соответствии с установленными санитарно-эпидемиологическим нормами и требованиями |
| 3 | Пожарная и антитеррористическая безопасность | Образовательная организация обеспечивает безопасность обучающихся и работников образовательной организации. Образовательная организация оборудована системами автоматической пожарной сигнализации и оповещения людей о пожаре, первичными средствами пожаротушения. Территория, на которой расположено здание образовательной организации, имеет ограждение. |

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| N п/п | Параметр | Значение, иная характеристика параметра |
| 1 | Здание, в котором находится образовательная организация | Образовательная организация может размещаться как в отдельно стоящем здании, так во встроенном или пристроенном помещении. Здания могут состоять из нескольких блоков, соединенных между собой утепленными переходами. Этажность зданий может быть смешанной, но не более 3-х этажей. Здание образовательной организации оборудовано системами хозяйственно-питьевого, противопожарного и горячего водоснабжения, канализацией и водостоками. Здание не является аварийным. При размещении образовательной организации в приспособленном помещении совместно с другими организациями, не имеющими отношения к данной образовательной организации, необходимо обеспечить для детей отдельный вход, гардероб, туалет. Обеспечиваются условия для беспрепятственного доступа к зданию образовательной организации лиц с ограниченными возможностями здоровья |
| 2 | Помещения | Помещения образовательной организации соответствуют санитарно-эпидемиологическим нормам и требованиям. Помещения образовательной организации следует размещать в наземных этажах здания. Не допускается размещать помещения для пребывания детей в подвальных и цокольных этажах. При размещении по этажам помещений для занятий объединений детей необходимо учитывать их функциональное назначение, степень связи с участком и др. |
| 3 | Освещение | Основные помещения образовательной организации должны иметь естественное освещение. В учебных помещениях, спортивных, концертных залах и других помещениях должна применяться система общего освещения, которое должно быть равномерным. Светильники следует располагать в виде сплошных или прерывистых линий параллельно линии зрения работающих Помещения общеобразовательной организации с постоянным пребыванием людей должны иметь естественное освещение. |
| 4 | Предметы и оборудование | В образовательной организации имеются: - учебная мебель и оборудование; - исправная мебель и бытовое оборудование; - средства обучения и воспитания, а также специальные технические средства обучения коллективного и индивидуального пользования, необходимые для реализации образовательной программы; - другие материально-технические средства, необходимые для оказания муниципальной услуги |
| 5 | Литература для обучения, в том числе учебники | Пользование учебными пособиями, также учебно-методическими материалами, а также иной учебной литературой осуществляется в порядке, установленном образовательной организацией. Обучающимся с ограниченными возможностями здоровья предоставляются бесплатно специальные учебные пособия, дидактические материалы, иная учебная литература в соответствии с [Федеральным законом "Об образовании в Российской Федерации"](http://docs.cntd.ru/document/902389617) |

2.5. Требования к доступности услуги для потребителей

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| N п/п | Параметр | Значение, иная характеристика |
| 1 | Условия приема в образовательную организацию | Прием граждан в образовательную организацию осуществляется в соответствии с [Федеральным законом "Об образовании в Российской Федерации"](http://docs.cntd.ru/document/902389617). При зачислении в образовательную организацию каждый ребенок должен представить справку от врача о состоянии здоровья с заключением о возможности заниматься в группах дополнительного образования по спортивной направленности. |
| 2 | Информация об условиях поступления и обучения в образовательную организацию | У входа в образовательную организацию размещается: - вывеска с наименованием образовательной организации; - информация о графике работы образовательной организации. В помещениях образовательной организации в удобном для обозрения месте размещается полная информация - о видах образовательных услуг, оказываемых образовательной организацией; - о порядке приема в образовательную организацию; - об адресах и телефонах Управления образованием Качканарского городского округа; - адрес официального сайта образовательной организации. Руководитель образовательной организации ведет информационно-разъяснительную работу постоянно |

2.6. Требования к кадровому обеспечению исполнителя услуг

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| N п/п | Параметр | Значение, иная характеристика |
| 1 | Укомплектованность штата | В образовательной организации в течение учебного года штат полностью укомплектован педагогическими работниками, имеющими среднее профессиональное или высшее образование и отвечающими квалификационным требованиям, указанным в квалификационных справочниках, и (или) профессиональным стандартам. Образовательный ценз указанных лиц подтверждается документами об образовании и (или) о квалификации установленного образца. |
| 2 | Переподготовка и повышение квалификации специалистов образовательной организации | Не реже одного раза в три года педагогические работники учреждения проходят курсовую подготовку по профилю педагогической деятельности. |
| 3 | Аттестация кадров | Все педагогические работники проходят аттестацию на квалификационную категорию или соответствие занимаемой должности в установленные сроки. |

2.7. Требования к уровню информационного обеспечения потребителей услуг

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| N п/п | Параметр | Значение, иная характеристика |
| 1 | Информация у входа в образовательную организацию | У входа в образовательную организацию размещается: - вывеска с наименованием образовательной организации; - информация о графике работы образовательной организации |
| 2 | Информация в помещениях образовательной организации | В помещениях образовательной организации в удобном для обозрения месте размещаются: - копия устава и других учредительных документов образовательной организации; - полная информация о видах образовательных услуг, оказываемых образовательной организации; - информация об условиях организации образовательного процесса; - информация о приемных часах руководителя образовательной организации и его заместителей; - информация о контактных телефонах образовательной организации; - информация о наименовании, адресе и телефонах Управления образованием Качканарского городского округа |
| 3 | Информация в средствах массовой информации | В средствах массовой информации, доступных потенциальным потребителям муниципальной услуги, не реже одного раза в год размещается информация: - о наименовании образовательной организации; - о муниципальной услуге, оказываемой образовательной организацией; - об адресах и контактных телефонах образовательной организации |
| 4 | Информация в информационно-телекоммуникационных сетях, в том числе на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" | Информация в информационно-телекоммуникационных сетях, в том числе на официальном сайте образовательной организации в сети Интернет размещается в соответствии со ст.29 Федерального закона «Об образовании в Российской Федерации». |

**III. Осуществление контроля за соблюдением стандарта качества услуг**

3.1. Порядок осуществления контроля предоставления услуги

Работа образовательных организаций по предоставлению муниципальной услуги должна быть направлена на полное удовлетворение нужд потребителей, постоянное повышение качества услуги. Ответственность за качество предоставляемой услуги несет руководитель образовательной организации.

При осуществлении контроля за соблюдением качества муниципальной услуги применяются внутренняя (собственная) и внешняя системы контроля за деятельностью образовательной организации.

Внутренняя система контроля должна охватывать этапы планирования, работу с потребителями, оформление результатов контроля, выработку и реализацию мероприятий по устранению выявленных недостатков.

Технология осуществления внутреннего контроля определяется образовательной организацией самостоятельно.

Организация деятельности и проведение мероприятий по осуществлению внутреннего контроля оформляются документально.

Управление образованием Качканарского городского округа осуществляет внешний контроль за деятельностью образовательных организаций по оказанию услуги в сфере образования в части соблюдения качества бюджетной слуги путем:

1) проведения мониторинга основных показателей работы за определенный период;

2) анализа обращений и жалоб граждан в Управление образованием Качканарского городского округа, проведения по фактам обращения служебных расследований с привлечением соответствующих специалистов по выявленным нарушениям;

3) проведения контрольных мероприятий, в том числе проверка журнала регистрации письменных и устных обращений граждан к руководителям образовательных организаций на предмет фиксации в ней жалоб на качество услуг, а также фактов принятия мер по жалобам.

Также внешний контроль по направлениям осуществляют Роспотребнадзор, органы государственной противопожарной службы и другие органы.

**IV. Учет мнения потребителей услуги (работы)**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| N п/п | Параметр | Значение, иная характеристика |
| 1 | Письменные обращения граждан | В образовательной организации организован прием, регистрация, рассмотрение обращений граждан и подготовка ответов на них |
| 2 | Опрос потребителей муниципальной услуги | В образовательной организации проводится опрос потребителей муниципальной услуги с целью выявления их мнения относительно ее качества и доступности |
| 3 | Изучение результатов оценки качества работы образовательной организации и рейтинга ее деятельности, полученных от общественных организаций, профессиональных сообществ, средств массовой информации, специализированных рейтинговых агентств и иных экспертов | В образовательной организации организован сбор информации от общественных организаций, профессиональных сообществ, средств массовой информации, специализированных рейтинговых агентств и иных экспертов в установленном законодательством Российской Федерации порядке |
| 4 | Осуществление деятельности по улучшению качества работы образовательной организации | Образовательная организация: 1) разрабатывает на основе предложений об улучшении качества работы образовательной организации, подготовленных с учетом изучения результатов оценки качества работы образовательной организации и рейтинга его деятельности, а также предложений общественного совета, план об улучшении качества работы образовательной организации; 2) размещает план мероприятий по улучшению качества работы образовательной организации на своем официальном сайте в сети Интернет и обеспечивает его выполнение |

1. **Показатели качества предоставления услуги (работы)**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| N п/п | Наименование показателя, единица измерения | Методика расчета | Источник информации |
| 1 | доля педагогических работников, имеющих высшую и первую квалификационную категории | Кау х 100%  Общкау , где  Кау - количество аттестованных педагогических работников на 1 и высшую к.к.  Общкау - общее количество учителей ОУ | Определяется на основании отчета и оперативной информации образовательной организации |
| 2 | доля педагогических работников, прошедших повышение квалификации | Чппк х 100%  Общчп , где  Чппк - численность педагогических работников, повысивших квалификацию,  Общчп- общая численность педагогических работников | Определяется на основании отчета и оперативной информации образовательной организации |
| 3 | доля детей, ставших победителями и призерами муниципальных, региональных, всероссийских мероприятий | Чпп х 100%  Общчу , где  Чпп- численность обучающихся - победителей и призеров мероприятий,  Общчу - общая численность обучающихся | Определяется на основании отчета и оперативной информации образовательной организации |
| 4 | Доля потребителей муниципальной услуги, удовлетворенных качеством и доступностью муниципальной услуги, процентов | Ок+Од х 100%  2 х Ообщ , где  Ок - количество опрошенных потребителей муниципальной, удовлетворенных качеством государственной услуги; Од - количество опрошенных потребителей муниципальной, удовлетворенных доступностью государственной услуги; Ообщ - общее количество опрошенных потребителей муниципальной услуги | Определяется по результатам опроса потребителей муниципальной услуги |

Конец формы

Начало формы

|  |
| --- |
|  |

Конец формы