



**МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
«УПРАВЛЕНИЕ КУЛЬТУРЫ
АДМИНИСТРАЦИИ ГОРОДА ГУБКИНСКОГО»**

П Р И К А З

12.02.2018

№ 9-УК

***Об утверждении Стандартов качества муниципальных услуг,
оказываемых учреждениями культуры и искусства города Губкинского***

В соответствии с Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», во исполнение постановления Администрации города Губкинского от 08.05.2013 № 1080 «Об утверждении Порядка разработки, утверждения и применения стандартов качества муниципальных услуг» (с изменениями от 19 апреля 2017 года № 662), **приказываю**:

1. Утвердить Стандарты качества муниципальных услуг оказываемых учреждениями культуры и искусства города Губкинского:

- Стандарт качества муниципальной услуги «Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций» (в стационарных условиях) (Приложение №1);
- Стандарт качества муниципальной услуги «Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций» (вне стационара) (Приложение №2);
- Стандарт качества муниципальной услуги «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки» (в стационарных условиях) (Приложение №3);
- Стандарт качества муниципальной услуги «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки» (удаленно через сеть Интернет) (Приложение №4);
- Стандарт качества муниципальной услуги «Организация деятельности клубных формирований и формирований самодеятельного народного творчества» (Приложение №5);
- Стандарт качества муниципальной услуги «Организация и проведение мероприятий» (Приложение №6);
- Стандарт качества муниципальной услуги «Реализация дополнительных общеобразовательных предпрофессиональных программ в области искусств» (Приложение №7);
- Стандарт качества муниципальной услуги «Реализация дополнительных общеразвивающих программ» (Приложение №8).

3. Признать утратившим силу приказ МКУ «Управление культуры Администрации города Губкинского» от 17 мая 2017 года № 27-УК «Об утверждении Стандартов качества муниципальных услуг, оказываемых учреждениями культуры и искусства города Губкинского».

4. Контроль исполнения приказа оставляю за собой.

Начальник управления



Л.М. Бутенко

**Стандарт качества муниципальной услуги
«Реализация дополнительных общеобразовательных
предпрофессиональных программ в области искусств»**

**1. Перечень учреждений, в отношении которых применяется
Стандарт качества муниципальной услуги (далее – Стандарт)**

1.1. Положения Стандарта распространяются на муниципальные услуги «Реализация дополнительных общеобразовательных предпрофессиональных программ в области искусств» (далее - муниципальная услуга), по следующим программам:

- духовые и ударные инструменты;
- народные инструменты;
- струнные инструменты;
- фортепиано;
- хореографическое творчество.

Муниципальная услуга оказывается муниципальным бюджетным учреждением дополнительного образования «Губкинская детская школа искусств им. Г.В. Свиридова» (далее – Учреждение).

1.2. Оказание муниципальной услуги осуществляется по адресу: 629830, Российская Федерация, Ямало-Ненецкий автономный округ, город Губкинский, микрорайон 2, дом 32, контактные телефоны: 8(34936) 5-22-05, 5-37-42, адрес электронной почты: gdshi@mogub.yanao.ru.

1.3. Организацию и координацию деятельности по оказанию муниципальной услуги, осуществляет муниципальное казенное учреждение «Управление культуры Администрации города Губкинского» (далее - Управление культуры), расположенное по адресу: 629830, Российская Федерация, Ямало-Ненецкий автономный округ, город Губкинский, микрорайон 7, дом 2, контактные телефоны: 8 (34936) 5-46-06, 5-46-07, адрес электронной почты: kultura@mogub.yanao.ru.

**2. Нормативно правовые акты, регулирующие оказание
муниципальной услуги**

2.1. Правовыми основаниями оказания муниципальной услуги являются:

- 1) Конституция Российской Федерации;
- 2) Конвенция о правах ребенка, одобренная Генеральной Ассамблеей ООН 20.11.1989;

- 3) Федеральный закон от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- 4) Закон РФ от 07.02.1992 №2300-1 «О защите прав потребителей»;
- 5) Федеральный закон от 24.07.1998 №124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»;
- 6) Федеральный закон от 30.03.1999 №52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения»;
- 7) Федеральный закон от 04.05.2011 № 99-ФЗ «О лицензировании отдельных видов деятельности»;
- 8) Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
- 9) Приказ Минобрнауки России от 29.08.2013 № 1008 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным общеобразовательным программам»;
- 10) Приказ Минкультуры Российской Федерации от 16.07.2013 № 998 «Об утверждении перечня предпрофессиональных программ в области искусств»;
- 11) Постановление Главного государственного санитарного врача РФ от 04.07.2014 № 41 «Об утверждении СанПиН 2.4.4.3172-14 «Санитарно-эпидемиологические требования к устройству, содержанию и организации режима работы образовательных организаций дополнительного образования детей»;
- 13) Иные действующие нормативные правовые акты Российской Федерации, Ямало-Ненецкого автономного округа, муниципальные правовые акты.

3. Порядок получения доступа к услуге

3.1. Настоящим стандартом устанавливаются обязательные требования, обеспечивающие необходимый уровень качества и доступности муниципальной услуги, включая обращение за муниципальной услугой, получение услуги, оценку качества услуги и рассмотрение жалоб потребителей услуги.

3.2. Условия (форма) оказания муниципальной услуги – Очная.

3.3. Перечень потребителей муниципальной услуги.

3.3.1. Потребителями муниципальной услуги являются физические лица, имеющие необходимые для освоения соответствующей образовательной программы творческие способности и физические данные в возрасте от 6 до 18 лет, прошедшие индивидуальный отбор, проводимый в целях выявления лиц, имеющих необходимые для освоения соответствующей образовательной программы творческие способности и физические данные в сроки, установленные Учреждением (далее – Потребители).

3.3.2. Муниципальная услуга может быть оказана Потребителям, имеющим намерение воспользоваться муниципальной услугой, вне зависимости от пола, национальности, религиозных убеждений, места

жительства, места регистрации, образования, социального положения, политических убеждений.

3.4. Муниципальная услуга оказывается бесплатно.

3.5. Для получения муниципальной услуги, при зачислении на обучение, Потребителю или родителю (законному представителю) Потребителя необходимо представить следующие документы:

- заявление на имя руководителя о зачислении в Учреждение (приложение № 1 к настоящему Стандарту);

- медицинское заключение (справка) о возможности заниматься (для программы «Хореографическое творчество»);

- копию свидетельства о рождении или иного документа, удостоверяющего личность Потребителя;

- копию документа удостоверяющего личность родителя (законного представителя) Потребителя;

- в случае если Потребитель ранее обучался выбранным видом искусства в ином учреждении дополнительного образования, то необходимо представить документ, подтверждающий предшествующее обучение по выбранному профилю;

- согласие на обработку персональных данных.

3.6. Перечень оснований для отказа в оказании муниципальной услуги.

3.6.1. Основаниями для отказа в оказании муниципальной услуги являются:

- отсутствие у Потребителя документов, необходимых для зачисления в Учреждение;

- несоответствие возраста Потребителя требованиям, установленным образовательной программой Учреждения;

- укомплектованность Учреждения на текущий учебный год;

- наличие в медицинском заключении (справке) противопоказаний заниматься выбранным видом искусства.

3.6.2. Отказ в оказании муниципальной услуги по иным основаниям не допускается.

3.7. Порядок обращения Потребителя за получением муниципальной услуги.

3.7.1. Для получения муниципальной услуги необходимо предпринять следующие действия:

- 1) Потребитель или родитель (законный представитель) Потребителя должен непосредственно обратиться в Учреждение;

- 2) Потребитель или родитель (законный представитель) Потребителя должен представить документы, указанные в пункте 3.5. настоящего Стандарта в срок до 1 сентября в приемную руководителя Учреждения;

- 3) Потребитель должен лично явиться на место проведения занятий в соответствии с расписанием занятий.

3.7.2. Юридическим фактом, являющимся основанием для оказания муниципальной услуги, является издание приказа о зачислении Потребителя в Учреждение.

3.8. Результатом оказания муниципальной услуги является:

- зачисление в Учреждение;

- приобретение знаний и развитие творческих способностей Потребителей в области выбранного вида искусства;
- выдача свидетельства об окончании Учреждения Потребителям, успешно прошедшим итоговую аттестацию.

3.9. Права и обязанности Потребителя и специалистов Учреждения определяются Уставом Учреждения, настоящим Стандартом и договором на оказание муниципальной услуги.

4. Требования к качеству оказания муниципальной услуги

4.1. Требования к содержанию и порядку оказания муниципальной услуги.

4.1.1. Образовательный процесс в Учреждении осуществляется в соответствии с Уставом Учреждения, лицензией на право ведения образовательной деятельности, федеральными государственными требованиями, образовательными программами и настоящим Стандартом.

4.1.2. Режим работы Учреждения определяется Уставом и закрепляется в правилах внутреннего трудового распорядка.

Режим работы Учреждения:

- понедельник-суббота: с 08:30 до 20:00;
- выходной: воскресенье.

4.1.3. Расписание занятий в Учреждении составляется с учетом того, что они являются дополнительной нагрузкой к обязательному учебному процессу в образовательных учреждениях. Продолжительность одного занятия в Учреждении должна составлять не более 40 минут. Перерывы между занятиями для отдыха и проветривания помещений должны составлять не менее 10 минут.

4.1.4. Занятия могут быть индивидуальными и групповыми, в зависимости от выбранного направления обучения.

4.1.5. Количество обучающихся в группах определяется в зависимости от направления обучения, возраста Потребителей, срока обучения и закрепляется в учебных планах Учреждения.

4.2. Требования к зданию Учреждения.

4.2.1. Учреждение оказывает муниципальную услугу в специально предназначенном для этого здании, которое должно отвечать лицензионным требованиям и действующим санитарно-эпидемиологическим правилам, и нормативам.

4.2.2. На входе в здание, в котором располагается Учреждение, устанавливается вывеска с наименованием и графиком работы Учреждения.

4.2.3. В здании на видном месте должны располагаться схемы размещения средств пожаротушения и путей эвакуации. Вход и выход из здания должны быть оборудованы соответствующими указателями и аварийным освещением.

4.3. Требования к прилегающей территории:

- прилегающая территория к зданию должна обеспечивать свободный доступ для транспортных средств экстренных служб (пожарная, спасательная техника, кареты скорой помощи и т.д.);

- на территории, прилегающей к объекту, оборудуются парковочные места для стоянки легкового автотранспорта, в том числе не менее десяти процентов мест (но не менее одного места) для парковки специальных автотранспортных средств лиц с ограниченными возможностями здоровья. Стоянка, оборудованная для лиц с ограниченными возможностями здоровья, должна быть обозначена специальным дорожным знаком;

- доступ Потребителей к парковочным местам является бесплатным;

4.3.1. В зимнее время проезды к зданию должны быть очищены от снега и наледи. В темное время суток проезды к зданию должны быть освещены.

4.3.2. На прилегающей территории к зданию должна производиться уборка и вывоз мусора.

4.4. Требования к помещениям, в которых оказывается муниципальная услуга.

4.4.1. Помещения должны отвечать требованиям, установленным в санитарно-эпидемиологических правилах и нормативах, противопожарным нормам и должны быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество оказываемой муниципальной услуги (повышенной температуры воздуха, запыленности, загрязненности, шума, вибрации и так далее).

4.4.2. Помещения должны быть обеспечены всеми средствами коммунально-бытового хозяйства:

- источниками естественного и искусственного освещения;

- системами отопления и вентиляции;

- противопожарными системами;

- техническим оборудованием, обеспечивающим надлежащее качество оказания муниципальной услуги.

- созданы условия лицам с ограниченными возможностями здоровья для беспрепятственного доступа к месту оказания муниципальной услуги, входы в здание и помещения оборудуются расширенными проходами, позволяющими обеспечить беспрепятственный доступ инвалидов, использующих кресла-коляски.

4.4.3. Сотрудники, оказывающие муниципальную услугу, оказывают необходимую помощь в преодолении барьеров, мешающих получению услуги.

4.4.4. Обеспечивается сопровождение лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения.

4.4.5. Обеспечивается допуск сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика в помещения Учреждения;

4.4.6. Обеспечивается допуск собаки-проводника в помещения Учреждения, в которых оказываются услуги.

4.4.7. В здании должна осуществляться регулярная уборка помещений.

4.4.8. Требования к местам приема Потребителей:

- служебные кабинеты специалистов и помещения, участвующие в оказании муниципальной услуги, в которых осуществляется прием заявителей, должны быть оборудованы вывесками с указанием номера

кабинета и фамилии, имени, отчества и должности специалиста, ведущего прием;

- места для приема Потребителей оборудуются стульями и столами, оснащаются канцелярскими принадлежностями для обеспечения возможности оформления документов.

4.4.9. Требования к местам для ожидания:

- места для ожидания в очереди оборудуются стульями и (или) кресельными секциями;

- места для ожидания находятся в холле или ином специально приспособленном помещении;

- в здании, где организуется прием Потребителей, предусматриваются места общественного пользования (туалеты) и места для хранения верхней одежды.

4.4.10. Требования к местам для информирования Потребителей:

- оборудуются визуальной, текстовой информацией, размещаемой на информационном стенде, с учетом обеспечения беспрепятственного доступа к ним инвалидов;

- оборудуются стульями и столами для возможности оформления документов;

- информационный стенд, столы размещаются в местах, обеспечивающих свободный доступ к ним.

4.5. Порядок взаимодействия сотрудников Учреждения с Потребителями.

4.5.1. Для получения информации о муниципальной услуге, процедуре ее оказания, о ходе оказания муниципальной услуги заинтересованные лица вправе обращаться:

- в устной форме лично или по телефону к специалистам Учреждения;

- в письменной или в электронной форме направить обращение в адрес Учреждения указанный в пункте 1.2. настоящего Стандарта.

4.5.2. При ответах на телефонные звонки и обращения Потребителей лично специалисты Учреждения подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании Учреждения.

При невозможности специалиста, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы обратившемуся лицу сообщается телефонный номер, по которому можно получить интересующую его информацию.

4.5.3. Устное информирование обратившегося лица осуществляется не более 15 минут.

В случае если для подготовки ответа требуется продолжительное время, специалист, осуществляющий устное информирование, предлагает направить обращение о предоставлении письменной информации по вопросам оказания муниципальной услуги, либо назначает другое удобное для заинтересованного лица время для устного информирования.

4.5.4. Письменное информирование по вопросам оказания муниципальной услуги осуществляется при получении обращения от

заинтересованного лица о предоставлении письменной информации по вопросам оказания муниципальной услуги.

Ответ на обращение дается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения в Учреждении. Письменный ответ на обращение, содержащий фамилию и номер телефона исполнителя, подписывается руководителем Учреждения, либо уполномоченным им лицом и направляется по почтовому адресу, либо на адрес электронной почты, указанный в обращении.

В случае если в обращении о предоставлении письменной информации не указаны фамилия лица, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

4.5.6. Специалисты, ответственные за рассмотрение обращения заинтересованного лица, обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, готовят письменный ответ по существу поставленных вопросов.

4.6. Порядок информирования Потребителей.

4.6.1. В доступном для Потребителей месте размещаются:

- тексты информационных документов;
- текст настоящего Стандарта;
- списки органов, осуществляющих контроль и надзор за соблюдением, обеспечением и защитой прав ребенка;
- информация о результатах фестивалей и конкурсов, в которых участвовали Потребители;
- контактная информация (наименование Учреждения, полный список телефонных номеров, адрес электронной почты);
- информация для родителей (законных представителей) Потребителей о ходе и содержании образовательного процесса;
- перечень образовательных программ;
- расписание занятий.

4.6.2. Текст настоящего Стандарта размещается на официальном сайте Администрации города в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" www.gubadm.ru.

4.6.3. Учреждение обеспечивает свободный доступ в здание для ознакомления Потребителей и их родителей (законных представителей) с порядком оказания муниципальной услуги.

4.6.4. Учреждение по запросу предоставляет родителям (законным представителям) Потребителей информацию о текущей успеваемости, об образовательных программах, об учебных планах, а также информацию о поведении Потребителя, количестве и датах пропущенных занятий.

4.7. Требования к кадровому обеспечению Учреждения.

4.7.1. Каждый специалист Учреждения должен иметь соответствующее занимаемой должности образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладать знаниями и опытом, необходимыми для исполнения возложенных на него обязанностей. У специалистов каждой категории должны быть должностные инструкции, устанавливающие их права и обязанности.

4.7.2. Наряду с соответствующей квалификацией и профессионализмом

все сотрудники Учреждения должны обладать высокими моральными качествами, чувством ответственности. При оказании муниципальной услуги сотрудники Учреждения должны проявлять к Потребителям максимальную вежливость, внимание, выдержку, предусмотрительность и терпение.

4.7.3. К работе в Учреждении допускаются лица, имеющие медицинское заключение о состоянии здоровья и справку об отсутствии судимости, полученную в органах внутренних дел.

4.7.4. К педагогической деятельности не допускаются лица, которым она запрещена по основаниям, предусмотренным действующим законодательством.

4.7.5. Квалификация специалистов, оказывающих муниципальную услугу, поддерживается на высоком уровне периодической учебой на курсах повышения квалификации (при наличии денежных средств в бюджете Учреждения).

4.7.6. Педагогические и руководящие работники Учреждения один раз в пять лет проходят аттестацию в порядке, установленном соответствующими положениями об аттестации педагогических и руководящих работников, разработанными Департаментом культуры ЯНАО, Управлением культуры и Учреждением. По результатам аттестации педагогическим работникам присваиваются категории, соответствующие определенному уровню квалификации и определяется соответствие занимаемой должности.

4.7.7. Учреждение, по согласованию с Управлением культуры, определяет структуру Учреждения, разрабатывает штатное расписание и утверждает его.

4.8. Стандарты качества муниципальной услуги.

№ п/п	Показатели для определения стандартов качества муниципальной услуги	Ед. измерения	Нормативное значение
1	2	3	4
1. Показатели, характеризующие стандарт доступности муниципальной услуги			
1.1	Наличие полной, достоверной и доступной для Потребителя информации о содержании муниципальной услуги, способах, порядке и условиях ее получения, размещение информации о порядке оказания муниципальной услуги на официальном сайте Администрации города Губкинского - www.gubadm.ru , на сайте МБУ ДО «ГДШИ им. Г.В. Свиридова» - www.гдши.рф .	да/нет	да
1.2.	Своевременное размещение информации о деятельности Учреждения (доклады о деятельности, отчеты о выполнении муниципального задания и т.д.) на официальном сайте Администрации города Губкинского - www.gubadm.ru	да/нет	да
1. Показатели, характеризующие качество обслуживания и безопасность			
2.1	Наличие помещений, оборудования и оснащения, отвечающих требованиям настоящего стандарта качества (места ожидания, места для заполнения	да/нет	да

	Потребителями документов и оказания муниципальной услуги, места общего пользования)		
2.2	Транспортная доступность к местам оказания муниципальной услуги	да/нет	да
2.3.	Обеспечение беспрепятственного доступа лиц с ограниченными возможностями передвижения к помещениям, в которых оказывается муниципальная услуга	да/нет	да
3. Показатели, характеризующие профессиональную подготовленность специалистов исполнителя муниципальных услуг			
3.1	Укомплектованность квалифицированными кадрами по штатному расписанию	%	не менее 95
3.2.	Уровень квалификации педагогических работников (наличие высшего образования)	%	не менее 60
4. Показатели взаимодействия Потребителя с должностными лицами при оказании муниципальной услуги			
4.1	Обеспечение обратной связи Потребителями с исполнителем муниципальной услуги	да/нет	да
5. Иные показатели			
5.1.	Доля родителей (законных представителей) удовлетворенных качеством предоставляемой услуги	%	не менее 95
5.2.	Количество обоснованных жалоб	ед.	0

5. Порядок обжалования нарушений требований Стандарта

5.1. Родитель (законный представитель) Потребителя имеет право на обжалование действия (бездействия) Учреждения, а также его должностных лиц в досудебном порядке.

5.2. Порядок подачи жалобы на действия или бездействие Учреждения и их должностных лиц.

5.2.1. Жалоба может быть подана в письменной форме в Учреждение или Управление культуры. Жалоба подается на имя руководителя (в случае его отсутствия на имя заместителя).

5.2.2. Жалоба должна содержать:

- наименование Учреждения, в которое направляется жалоба;
- фамилию, имя, отчество Потребителя или родителя (законного представителя) Потребителя;
- почтовый адрес или адрес электронной почты, по которому должен быть направлен ответ;
- указание на обжалуемые действия (бездействие);
- личная подпись лица, подавшего жалобу, и дата подачи жалобы.

5.2.3. Лицо, подавшее жалобу, указывает причины несогласия с обжалуемым решением, действием (бездействием), обстоятельства и доводы, на основании которых считает нарушенными права и законные интересы Потребителя, препятствия к их реализации, незаконно возложенные обязанности, а также иные сведения, которые считает необходимым сообщить для рассмотрения жалобы.

5.2.4. К жалобе могут быть приложены документы или копии документов, подтверждающих изложенные в нем обстоятельства и доводы.

5.3. Родитель (законный представитель) Потребителя имеет право на получение информации и копий документов, необходимых для обоснования жалобы.

5.4. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является поступление жалобы.

5.5. Жалоба возвращается подавшему ее лицу без рассмотрения в случае, если:

- отсутствует информация, указанная в пункте 5.2.2. настоящего Стандарта;

- текст жалобы, почтовый или адрес электронной почты лица, подавшего жалобу, не поддается прочтению.

5.6. Если в жалобе содержится вопрос, на который многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми жалобами, и при этом в ней не приводятся новые доводы или обстоятельства, уполномоченное на то должностное лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки по данному вопросу. О данном решении уведомляется родитель (законный представитель) Потребителя, направивший жалобу.

5.7. Если ответ по существу поставленного в жалобе вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую законом тайну, родителю (законному представителю) Потребителя, направившему жалобу, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

5.8. Срок рассмотрения жалобы не должен превышать 30 дней с момента её регистрации.

5.9. В исключительных случаях (в том числе при принятии решения о проведении проверки), а также в случае направления запроса для получения необходимых для рассмотрения жалобы документов и материалов руководитель либо иное уполномоченное им должностное лицо вправе продлить срок рассмотрения жалобы не более чем на 30 дней, предварительно письменно уведомив лицо, подавшее жалобу, о продлении срока её рассмотрения.

5.10. В случае подтверждения в ходе проведения проверок фактов, изложенных в жалобе, руководитель или уполномоченное им должностное лицо принимает решение об удовлетворении требований и о признании неправомерным обжалованного решения, действия (бездействия).

5.11. Письменный ответ, содержащий решение по рассмотрению жалобы, направляется родителю (законному представителю) Потребителя.

6. Ответственность за нарушение требований стандарта качества муниципальной услуги (меры ответственности за некачественное оказание муниципальной услуги)

6.1. Руководитель Учреждения несет ответственность за качественное оказание муниципальной услуги в соответствии с требованиями настоящего стандарта.

6.2. При подтверждении факта нарушения требований Стандарта, установленного в результате проверочных действий Управления культуры, к руководителю Учреждения применяются меры дисциплинарной, административной и иной ответственности в порядке, установленном действующим законодательством.

Приложение 1

к Стандарту качества муниципальной услуги
«Реализация дополнительных
общеобразовательных предпрофессиональных
программ в области искусств» (духовые и
ударные инструменты)

Образец заявления

Директору _____
(наименование учреждения)

(ФИО руководителя учреждения)

ЗАЯВЛЕНИЕ

Прошу зачислить в число учащихся _____
на отделение _____

моего сына (мою дочь):

ФАМИЛИЯ _____

ИМЯ _____

ОТЧЕСТВО _____

Дата рождения ребенка _____ (_____ лет)
(число, месяц, год рождения)

Домашний адрес, телефон _____

Общеобразовательная школа _____ класс _____

Детский сад _____

СВЕДЕНИЯ О РОДИТЕЛЯХ

МАТЬ (Ф.И.О.
полностью) _____

место работы _____

должность _____

служебный телефон _____

ОТЕЦ (Ф.И.О.
полностью) _____

место работы _____

должность _____

служебный телефон _____

С условиями обучения ознакомлены:

« _____ » _____ 20__ г.

Подпись _____

Стандарт качества муниципальной услуги «Реализация дополнительных общеразвивающих программ»

1. Перечень учреждений, в отношении которых применяется Стандарт качества муниципальной услуги (далее – Стандарт)

1.1. Положения Стандарта распространяются на муниципальную услугу «Реализация дополнительных общеразвивающих программ» (далее - муниципальная услуга). Муниципальная услуга оказывается муниципальным бюджетным учреждением дополнительного образования «Губкинская детская школа искусств им. Г.В. Свиридова» (далее – Учреждение).

1.2. Оказание муниципальной услуги осуществляется по адресу: 629830, Российская Федерация, Ямало-Ненецкий автономный округ, город Губкинский, микрорайон 2, дом 32, контактные телефоны: 8(34936) 5-22-05, 5-37-42, адрес электронной почты: gdshi@mogub.yanao.ru.

1.3. Организацию и координацию деятельности по оказанию муниципальной услуги, осуществляет муниципальное казенное учреждение «Управление культуры Администрации города Губкинского» (далее - Управление культуры), расположенное по адресу: 629830, Российская Федерация, Ямало-Ненецкий автономный округ, город Губкинский, микрорайон 7, дом 2, контактные телефоны: 8 (34936) 5-46-06, 5-46-07, адрес электронной почты: kultura@mogub.yanao.ru.

2. Нормативно правовые акты, регулирующие оказание муниципальной услуги

2.1. Правовыми основаниями оказания муниципальной услуги являются:

- 1) Конституция Российской Федерации;
- 2) Конвенция о правах ребенка, одобренная Генеральной Ассамблеей ООН 20.11.1989;
- 3) Федеральный закон от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- 4) Закон РФ от 07.02.1992 №2300-1 «О защите прав потребителей»;
- 5) Федеральный закон от 24.07.1998 №124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»;
- 6) Федеральный закон от 30.03.1999 №52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения»;
- 7) Федеральный закон от 04.05.2011 № 99-ФЗ «О лицензировании отдельных видов деятельности»;

- 8) Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
- 9) Приказ Минобрнауки России от 29.08.2013 № 1008 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным общеобразовательным программам»;
- 10) Приказ Минкультуры Российской Федерации от 16.07.2013 № 998 «Об утверждении перечня предпрофессиональных программ в области искусств»;
- 11) Постановление Главного государственного санитарного врача РФ от 04.07.2014 № 41 «Об утверждении СанПиН 2.4.4.3172-14 «Санитарно-эпидемиологические требования к устройству, содержанию и организации режима работы образовательных организаций дополнительного образования детей»;
- 13) Иные действующие нормативные правовые акты Российской Федерации, Ямало-Ненецкого автономного округа, муниципальные правовые акты.

3. Порядок получения доступа к услуге

3.1. Настоящим стандартом устанавливаются обязательные требования, обеспечивающие необходимый уровень качества и доступности муниципальной услуги, включая обращение за муниципальной услугой, получение услуги, оценку качества услуги и рассмотрение жалоб потребителей услуги.

3.2. Условия (форма) оказания муниципальной услуги – Очная.

3.3. Перечень потребителей муниципальной услуги.

3.3.1. Потребителями муниципальной услуги являются физические лица, имеющие необходимые для освоения соответствующей образовательной программы творческие способности и физические данные в возрасте от 6 до 18 лет, прошедшие индивидуальный отбор, проводимый в целях выявления лиц, имеющих необходимые для освоения соответствующей образовательной программы творческие способности и физические данные в сроки, установленные Учреждением (далее – Потребители).

3.3.2. Муниципальная услуга может быть оказана Потребителям, имеющим намерение воспользоваться муниципальной услугой, вне зависимости от пола, национальности, религиозных убеждений, места жительства, места регистрации, образования, социального положения, политических убеждений.

3.4. Муниципальная услуга оказывается бесплатно.

3.5. Для получения муниципальной услуги, при зачислении на обучение, Потребителю или родителю (законному представителю) Потребителя необходимо представить следующие документы:

- заявление на имя руководителя о зачислении в Учреждение (приложение № 1 к настоящему Стандарту);

- медицинское заключение (справка) о возможности заниматься (для программы «Хореографическое творчество»);
- копию свидетельства о рождении или иного документа, удостоверяющего личность Потребителя;
- копию документа удостоверяющего личность родителя (законного представителя) Потребителя;
- в случае если Потребитель ранее обучался выбранным видом искусства в ином учреждении дополнительного образования, то необходимо представить документ, подтверждающий предшествующее обучение по выбранному профилю;
- согласие на обработку персональных данных.

3.6. Перечень оснований для отказа в оказании муниципальной услуги.

3.6.1. Основаниями для отказа в оказании муниципальной услуги являются:

- отсутствие у Потребителя документов, необходимых для зачисления в Учреждение;
- несоответствие возраста Потребителя требованиям, установленным образовательной программой Учреждения;
- укомплектованность Учреждения на текущий учебный год;
- наличие в медицинском заключении (справке) противопоказаний заниматься выбранным видом искусства.

3.6.2. Отказ в оказании муниципальной услуги по иным основаниям не допускается.

3.7. Порядок обращения Потребителя за получением муниципальной услуги.

3.7.1. Для получения муниципальной услуги необходимо предпринять следующие действия:

- 1) Потребитель или родитель (законный представитель) Потребителя должен непосредственно обратиться в Учреждение;
- 2) Потребитель или родитель (законный представитель) Потребителя должен представить документы, указанные в пункте 3.5. настоящего Стандарта в срок до 1 сентября в приемную руководителя Учреждения;
- 3) Потребитель должен лично явиться на место проведения занятий в соответствии с расписанием занятий.

3.7.2. Юридическим фактом, являющимся основанием для оказания муниципальной услуги, является издание приказа о зачислении Потребителя в Учреждение.

3.8. Результатом оказания муниципальной услуги является:

- зачисление в Учреждение;
- приобретение знаний и развитие творческих способностей Потребителей в области выбранного вида искусства;
- выдача свидетельства об окончании Учреждения Потребителям, успешно прошедшим итоговую аттестацию.

3.9. Права и обязанности Потребителя и специалистов Учреждения определяются Уставом Учреждения, настоящим Стандартом и договором на оказание муниципальной услуги.

4. Требования к качеству оказания муниципальной услуги

4.1. Требования к содержанию и порядку оказания муниципальной услуги.

4.1.1. Образовательный процесс в Учреждении осуществляется в соответствии с Уставом Учреждения, лицензией на право ведения образовательной деятельности, федеральными государственными требованиями, образовательными программами и настоящим Стандартом.

4.1.2. Режим работы Учреждения определяется Уставом и закрепляется в правилах внутреннего трудового распорядка.

Режим работы Учреждения:

- понедельник-суббота: с 08:30 до 20:00;
- выходной: воскресенье.

4.1.3. Расписание занятий в Учреждении составляется с учетом того, что они являются дополнительной нагрузкой к обязательному учебному процессу в образовательных учреждениях. Продолжительность одного занятия в Учреждении должна составлять не более 40 минут. Перерывы между занятиями для отдыха и проветривания помещений должны составлять не менее 10 минут.

4.1.4. Занятия могут быть индивидуальными и групповыми, в зависимости от выбранного направления обучения.

4.1.5. Количество обучающихся в группах определяется в зависимости от направления обучения, возраста Потребителей, срока обучения и закрепляется в учебных планах Учреждения.

4.2. Требования к зданию Учреждения.

4.2.1. Учреждение оказывает муниципальную услугу в специально предназначенном для этого здании, которое должно отвечать лицензионным требованиям и действующим санитарно-эпидемиологическим правилам, и нормативам.

4.2.2. На входе в здание, в котором располагается Учреждение, устанавливается вывеска с наименованием и графиком работы Учреждения.

4.2.3. В здании на видном месте должны располагаться схемы размещения средств пожаротушения и путей эвакуации. Вход и выход из здания должны быть оборудованы соответствующими указателями и аварийным освещением.

4.3. Требования к прилегающей территории:

- прилегающая территория к зданию должна обеспечивать свободный доступ для транспортных средств экстренных служб (пожарная, спасательная техника, кареты скорой помощи и т.д.);

- на территории, прилегающей к объекту, оборудуются парковочные места для стоянки легкового автотранспорта, в том числе не менее десяти процентов мест (но не менее одного места) для парковки специальных автотранспортных средств лиц с ограниченными возможностями здоровья. Стоянка, оборудованная для лиц с ограниченными возможностями здоровья, должна быть обозначена специальным дорожным знаком;

- доступ Потребителей к парковочным местам является бесплатным;

4.3.1. В зимнее время проезды к зданию должны быть очищены от снега и наледи. В темное время суток проезды к зданию должны быть освещены.

4.3.2. На прилегающей территории к зданию должна производиться уборка и вывоз мусора.

4.4. Требования к помещениям, в которых оказывается муниципальная услуга.

4.4.1. Помещения должны отвечать требованиям, установленным в санитарно-эпидемиологических правилах и нормативах, противопожарным нормам и должны быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество оказываемой муниципальной услуги (повышенной температуры воздуха, запыленности, загрязненности, шума, вибрации и так далее).

4.4.2. Помещения должны быть обеспечены всеми средствами коммунально-бытового хозяйства:

- источниками естественного и искусственного освещения;
- системами отопления и вентиляции;
- противопожарными системами;
- техническим оборудованием, обеспечивающим надлежащее качество оказания муниципальной услуги.

- созданы условия лицам с ограниченными возможностями здоровья для беспрепятственного доступа к месту оказания муниципальной услуги, входы в здание и помещения оборудуются расширенными проходами, позволяющими обеспечить беспрепятственный доступ инвалидов, использующих кресла-коляски.

4.4.3. Сотрудники, оказывающие муниципальную услугу, оказывают необходимую помощь в преодолении барьеров, мешающих получению услуги.

4.4.4. Обеспечивается сопровождение лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения.

4.4.5. Обеспечивается допуск сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика в помещения Учреждения;

4.4.6. Обеспечивается допуск собаки-проводника в помещения Учреждения, в которых оказываются услуги.

4.4.7. В здании должна осуществляться регулярная уборка помещений.

4.4.8. Требования к местам приема Потребителей:

- служебные кабинеты специалистов и помещения, участвующие в оказании муниципальной услуги, в которых осуществляется прием заявителей, должны быть оборудованы вывесками с указанием номера кабинета и фамилии, имени, отчества и должности специалиста, ведущего прием;

- места для приема Потребителей оборудуются стульями и столами, оснащаются канцелярскими принадлежностями для обеспечения возможности оформления документов.

4.4.9. Требования к местам для ожидания:

- места для ожидания в очереди оборудуются стульями и (или) кресельными секциями;

- места для ожидания находятся в холле или ином специально приспособленном помещении;

- в здании, где организуется прием Потребителей, предусматриваются места общественного пользования (туалеты) и места для хранения верхней одежды.

4.4.10. Требования к местам для информирования Потребителей:

- оборудуются визуальной, текстовой информацией, размещаемой на информационном стенде, с учетом обеспечения беспрепятственного доступа к ним инвалидов;

- оборудуются стульями и столами для возможности оформления документов;

- информационный стенд, столы размещаются в местах, обеспечивающих свободный доступ к ним.

4.5. Порядок взаимодействия сотрудников Учреждения с Потребителями.

4.5.1. Для получения информации о муниципальной услуге, процедуре ее оказания, о ходе оказания муниципальной услуги заинтересованные лица вправе обращаться:

- в устной форме лично или по телефону к специалистам Учреждения;

- в письменной или в электронной форме направить обращение в адрес Учреждения указанный в пункте 1.2. настоящего Стандарта.

4.5.2. При ответах на телефонные звонки и обращения Потребителей лично специалисты Учреждения подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании Учреждения.

При невозможности специалиста, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы обратившемуся лицу сообщается телефонный номер, по которому можно получить интересующую его информацию.

4.5.3. Устное информирование обратившегося лица осуществляется не более 15 минут.

В случае если для подготовки ответа требуется продолжительное время, специалист, осуществляющий устное информирование, предлагает направить обращение о предоставлении письменной информации по вопросам оказания муниципальной услуги, либо назначает другое удобное для заинтересованного лица время для устного информирования.

4.5.4. Письменное информирование по вопросам оказания муниципальной услуги осуществляется при получении обращения от заинтересованного лица о предоставлении письменной информации по вопросам оказания муниципальной услуги.

Ответ на обращение дается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения в Учреждении. Письменный ответ на обращение, содержащий фамилию и номер телефона исполнителя, подписывается руководителем Учреждения, либо уполномоченным им лицом и направляется по почтовому адресу, либо на адрес электронной почты, указанный в обращении.

В случае если в обращении о предоставлении письменной информации не указаны фамилия лица, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

4.5.6. Специалисты, ответственные за рассмотрение обращения заинтересованного лица, обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, готовят письменный ответ по существу поставленных вопросов.

4.6. Порядок информирования Потребителей.

4.6.1. В доступном для Потребителей месте размещаются:

- тексты информационных документов;
- текст настоящего Стандарта;
- списки органов, осуществляющих контроль и надзор за соблюдением, обеспечением и защитой прав ребенка;
- информация о результатах фестивалей и конкурсов, в которых участвовали Потребители;
- контактная информация (наименование Учреждения, полный список телефонных номеров, адрес электронной почты);
- информация для родителей (законных представителей) Потребителей о ходе и содержании образовательного процесса;
- перечень образовательных программ;
- расписание занятий.

4.6.2. Текст настоящего Стандарта размещается на официальном сайте Администрации города в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" www.gubadm.ru.

4.6.3. Учреждение обеспечивает свободный доступ в здание для ознакомления Потребителей и их родителей (законных представителей) с порядком оказания муниципальной услуги.

4.6.4. Учреждение по запросу предоставляет родителям (законным представителям) Потребителей информацию о текущей успеваемости, об образовательных программах, об учебных планах, а также информацию о поведении Потребителя, количестве и датах пропущенных занятий.

4.7. Требования к кадровому обеспечению Учреждения.

4.7.1. Каждый специалист Учреждения должен иметь соответствующее занимаемой должности образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладать знаниями и опытом, необходимыми для исполнения возложенных на него обязанностей. У специалистов каждой категории должны быть должностные инструкции, устанавливающие их права и обязанности.

4.7.2. Наряду с соответствующей квалификацией и профессионализмом все сотрудники Учреждения должны обладать высокими моральными качествами, чувством ответственности. При оказании муниципальной услуги сотрудники Учреждения должны проявлять к Потребителям максимальную вежливость, внимание, выдержку, предусмотрительность и терпение.

4.7.3. К работе в Учреждении допускаются лица, имеющие медицинское заключение о состоянии здоровья и справку об отсутствии судимости, полученную в органах внутренних дел.

4.7.4. К педагогической деятельности не допускаются лица, которым она

запрещена по основаниям, предусмотренным действующим законодательством.

4.7.5. Квалификация специалистов, оказывающих муниципальную услугу, поддерживается на высоком уровне периодической учебой на курсах повышения квалификации (при наличии денежных средств в бюджете Учреждения).

4.7.6. Педагогические и руководящие работники Учреждения один раз в пять лет проходят аттестацию в порядке, установленном соответствующими положениями об аттестации педагогических и руководящих работников, разработанными Департаментом культуры ЯНАО, Управлением культуры и Учреждением. По результатам аттестации педагогическим работникам присваиваются категории, соответствующие определенному уровню квалификации и определяется соответствие занимаемой должности.

4.7.7. Учреждение, по согласованию с Управлением культуры, определяет структуру Учреждения, разрабатывает штатное расписание и утверждает его.

4.8. Стандарты качества муниципальной услуги.

№ п/п	Показатели для определения стандартов качества муниципальной услуги	Ед. измерения	Нормативное значение
1	2	3	4
1. Показатели, характеризующие стандарт доступности муниципальной услуги			
1.1	Наличие полной, достоверной и доступной для Потребителя информации о содержании муниципальной услуги, способах, порядке и условиях ее получения, размещение информации о порядке оказания муниципальной услуги на официальном сайте Администрации города Губкинского - www.gubadm.ru , на сайте МБУ ДО «ГДШИ им. Г.В. Свиридова» - www.гдши.рф .	да/нет	да
1.2.	Своевременное размещение информации о деятельности Учреждения (доклады о деятельности, отчеты о выполнении муниципального задания и т.д.) на официальном сайте Администрации города Губкинского - www.gubadm.ru	да/нет	да
1. Показатели, характеризующие качество обслуживания и безопасность			
2.1	Наличие помещений, оборудования и оснащения, отвечающих требованиям настоящего стандарта качества (места ожидания, места для заполнения Потребителями документов и оказания муниципальной услуги, места общего пользования)	да/нет	да
2.2	Транспортная доступность к местам оказания муниципальной услуги	да/нет	да
2.3.	Обеспечение беспрепятственного доступа лиц с ограниченными возможностями передвижения к помещениям, в которых оказывается муниципальная услуга	да/нет	да

3. Показатели, характеризующие профессиональную подготовленность специалистов исполнителя муниципальных услуг			
3.1	Укомплектованность квалифицированными кадрами по штатному расписанию	%	не менее 95
3.2.	Уровень квалификации педагогических работников (наличие высшего образования)	%	не менее 60
4. Показатели взаимодействий Потребителя с должностными лицами при оказании муниципальной услуги			
4.1	Обеспечение обратной связи Потребителями с исполнителем муниципальной услуги	да/нет	да
5. Иные показатели			
5.1.	Доля родителей (законных представителей) удовлетворенных качеством предоставляемой услуги	%	не менее 95
5.2.	Количество обоснованных жалоб	ед.	0

5. Порядок обжалования нарушений требований Стандарта

5.1. Родитель (законный представитель) Потребителя имеет право на обжалование действия (бездействия) Учреждения, а также его должностных лиц в досудебном порядке.

5.2. Порядок подачи жалобы на действия или бездействие Учреждения и их должностных лиц.

5.2.1. Жалоба может быть подана в письменной форме в Учреждение или Управление культуры. Жалоба подается на имя руководителя (в случае его отсутствия на имя заместителя).

5.2.2. Жалоба должна содержать:

- наименование Учреждения, в которое направляется жалоба;
- фамилию, имя, отчество Потребителя или родителя (законного представителя) Потребителя;
- почтовый адрес или адрес электронной почты, по которому должен быть направлен ответ;
- указание на обжалуемые действия (бездействие);
- личная подпись лица, подавшего жалобу, и дата подачи жалобы.

5.2.3. Лицо, подавшее жалобу, указывает причины несогласия с обжалуемым решением, действием (бездействием), обстоятельства и доводы, на основании которых считает нарушенными права и законные интересы Потребителя, препятствия к их реализации, незаконно возложенные обязанности, а также иные сведения, которые считает необходимым сообщить для рассмотрения жалобы.

5.2.4. К жалобе могут быть приложены документы или копии документов, подтверждающих изложенные в нем обстоятельства и доводы.

5.3. Родитель (законный представитель) Потребителя имеет право на получение информации и копий документов, необходимых для обоснования жалобы.

5.4. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является поступление жалобы.

5.5. Жалоба возвращается подавшему ее лицу без рассмотрения в случае, если:

- отсутствует информация, указанная в пункте 5.2.2. настоящего Стандарта;

- текст жалобы, почтовый или адрес электронной почты лица, подавшего жалобу, не поддается прочтению.

5.6. Если в жалобе содержится вопрос, на который многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми жалобами, и при этом в ней не приводятся новые доводы или обстоятельства, уполномоченное на то должностное лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки по данному вопросу. О данном решении уведомляется родитель (законный представитель) Потребителя, направивший жалобу.

5.7. Если ответ по существу поставленного в жалобе вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую законом тайну, родителю (законному представителю) Потребителя, направившему жалобу, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

5.8. Срок рассмотрения жалобы не должен превышать 30 дней с момента её регистрации.

5.9. В исключительных случаях (в том числе при принятии решения о проведении проверки), а также в случае направления запроса для получения необходимых для рассмотрения жалобы документов и материалов руководитель либо иное уполномоченное им должностное лицо вправе продлить срок рассмотрения жалобы не более чем на 30 дней, предварительно письменно уведомив лицо, подавшее жалобу, о продлении срока её рассмотрения.

5.10. В случае подтверждения в ходе проведения проверок фактов, изложенных в жалобе, руководитель или уполномоченное им должностное лицо принимает решение об удовлетворении требований и о признании неправомерным обжалованного решения, действия (бездействия).

5.11. Письменный ответ, содержащий решение по рассмотрению жалобы, направляется родителю (законному представителю) Потребителя.

6. Ответственность за нарушение требований стандарта качества муниципальной услуги (меры ответственности за некачественное оказание муниципальной услуги)

6.1. Руководитель Учреждения несет ответственность за качественное оказание муниципальной услуги в соответствии с требованиями настоящего стандарта.

6.2. При подтверждении факта нарушения требований Стандарта, установленного в результате проверочных действий Управления культуры, к руководителю Учреждения применяются меры дисциплинарной, административной и иной ответственности в порядке, установленном действующим законодательством.

Приложение 1

к Стандарту качества муниципальной услуги
«Реализация дополнительных
общеобразовательных предпрофессиональных
программ в области искусств» (духовые и
ударные инструменты)

Образец заявления

Директору _____
(наименование учреждения)

(ФИО руководителя учреждения)

ЗАЯВЛЕНИЕ

Прошу зачислить в число учащихся _____
на отделение _____

моего сына (мою дочь):

ФАМИЛИЯ _____

ИМЯ _____

ОТЧЕСТВО _____

Дата рождения ребенка _____ (_____ лет)
(число, месяц, год рождения)

Домашний адрес, телефон _____

Общеобразовательная школа _____ класс _____

Детский сад _____

СВЕДЕНИЯ О РОДИТЕЛЯХ

МАТЬ (Ф.И.О.
полностью) _____

место работы _____

должность _____

служебный телефон _____

ОТЕЦ (Ф.И.О.
полностью) _____

место работы _____

должность _____

служебный телефон _____

С условиями обучения ознакомлены:

« _____ » _____ 20 ____ г.

Подпись _____