



АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА НОВОАЛТАЙСКА
АЛТАЙСКОГО КРАЯ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

28.10 2016

г. Новоалтайск

№ 2694

Об утверждении стандарта
качества предоставления
муниципальной услуги в сфере
дополнительного образования

В соответствии с Бюджетным кодексом Российской Федерации, Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», постановлением Администрации города от 14.10.2016 № 2052 «Об утверждении Порядка разработки и утверждения стандартов качества предоставления муниципальных услуг, оказываемых муниципальными учреждениями города Новоалтайска», в целях создания системы контроля за результатами деятельности муниципальных образовательных организаций и повышения качества муниципальных услуг в сфере образования, предоставляемых населению города Новоалтайска, п о с т а н о в л я ю:

1. Утвердить стандарт качества предоставления муниципальной услуги в сфере дополнительного образования согласно приложению к настоящему постановлению.

2. Опубликовать настоящее постановление в Вестнике муниципального образования города Новоалтайска и на официальном сайте Администрации города.

3. Контроль за исполнением постановления возложить на заместителя главы Администрации города Михайлову Т.Ф.

Заместитель главы
Администрации города



О.В. Гладкова

СТАНДАРТ КАЧЕСТВА
качества предоставления муниципальной услуги в сфере дополнительного
образования

1. Общие положения

1.1. Разработчик стандарта качества предоставления муниципальной услуги в сфере общего образования (далее – Стандарт) – комитет по образованию Администрации города Новоалтайска (далее – Комитет).

1.2. Наименование муниципальной услуги – «Реализация дополнительных общеразвивающих программ».

1.3. Область применения Стандарта – регулирование взаимоотношений между получателями муниципальных услуг и муниципальными бюджетными образовательными учреждениями дополнительного образования детей города Новоалтайска, подведомственных Комитету (далее – Учреждение).

1.4. Термины и определения, используемые для целей Стандарта:
муниципальная услуга в сфере дополнительного образования - услуга, оказываемая населению города Новоалтайска Учреждением в соответствии с муниципальным заданием, направленная на удовлетворение потребности получателей 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

участники образовательной деятельности – учащиеся, их родители (законные представители), педагогические работники;

образовательная программа – комплекс основных характеристик образования (объем, содержание, планируемые результаты), организационно-педагогических условий и в случаях, предусмотренных настоящим Федеральным законом, форм аттестации, который представлен в виде учебного плана, календарного учебного графика, рабочих программ учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей), иных компонентов, а также оценочных и методических материалов

Получатели муниципальной услуги – население города Новоалтайска в возрасте от 3 лет до 18 лет (далее - учащиеся).

1.5. Нормативные правовые акты, регламентирующие качество предоставления муниципальной услуги:

Конституция Российской Федерации;
Конвенция о правах ребенка;

Федеральный закон от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;

приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 29.08.2013 №1008 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным общеобразовательным программам»;

постановление Главного государственного санитарного врача Российской Федерации 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»;

закон Алтайского края от 04.09.2013 №56-ЗС «Об образовании в Алтайском крае»;

Устав городского округа города Новоалтайска Алтайского края.

2. Требования

к качеству предоставления муниципальной услуги

2.1. Сведения о муниципальной услуге.

Содержание (предмет муниципальной услуги) –реализация программ дополнительного образования.

Единица измерения муниципальной услуги - количество учащихся.

2.2. Результат предоставления муниципальной услуги:

получение учащимися дополнительного образования;

полноценное проведение свободного времени с пользой для физического, интеллектуального и творческого развития;

формирование здорового образа жизни.

2.3. Система показателей (характеристик) качества муниципальной услуги:

№ п/п	Показатели качества муниципальной услуги	Значение индикатора (единица измерения)	Значение индикатора (баллы)
1	2	3	4
1.	Наличие лицензии на право осуществления образовательной деятельности	Есть	3 балла
		Нет	0 баллов
2.	Обеспеченность ОО педагогическими кадрами	100% - 90%	3 балла
		89% - 70%	2 балла
		69% - 50%	1 балл
		менее 50%	0 баллов
3.	Выполнение плана повышения квалификации	100%	3 балла
		менее 100%	0 баллов

4.	Наличие неисполненных предписаний	Нет	3 балла
		Есть	0 баллов
5.	Сохранность контингента учащихся	100% - 96%	3 балла
		95% - 79%	2 балла
		78% - 60%	1 балл
		менее 60%	0 баллов
6.	Доля потребителей услуги, удовлетворенных качеством предоставления услуги (отсутствие/наличие обоснованных письменных жалоб)	отсутствие	3 балла
		наличие	0 баллов
7.	Доля педагогов, аттестованных на высшую и первую квалификационные категории	100% - 80%	3 балла
		79% - 65%	2 балла
		64% - 50%	1 балл
		менее 49%	0 баллов
8.	Доля педагогов, имеющих высшее образование	100% - 90%	3 балла
		89% - 75%	2 балла
		74% - 60%	1 балл
		менее 59%	0 баллов

Сводная оценка соответствия качества фактически предоставляемых муниципальных услуг Стандарту:

24 - 18 баллов – услуга соответствует Стандарту;

17 - 14 баллов – услуга в целом соответствует Стандарту;

менее 13 баллов – услуга не соответствует Стандарту.

2.4. Документы, регламентирующие деятельность Учреждения:

Устав Учреждения;

лицензия на осуществление (право ведения) образовательной деятельности;

руководства, правила, инструкции, методики, положения, регламентирующие процесс предоставления услуг в сфере дополнительного образования, определяющие методы (способы) их предоставления и контроля;

эксплуатационные документы на имеющиеся в Учреждении оборудование, приборы и аппаратуру;

заключения органов Роспотребнадзора и Госпожнадзора о пригодности используемых зданий и помещений для осуществления образовательного процесса;

муниципальное задание – документ, устанавливающий требования к составу, качеству и (или) объему (содержанию), условиям, порядку и результатам оказания муниципальной услуги.

2.5. Условия размещения и режим работы Учреждений.

Учреждение и его структурные подразделения размещаются в специально предназначенных зданиях и помещениях, доступных

территориально для населения. Помещения должны быть обеспечены всеми средствами коммунально-бытового обслуживания и оснащены телефонной связью.

Площадь, занимаемая Учреждением, должна обеспечивать размещение работников и получателей муниципальной услуги и предоставление им услуг в соответствии с требованиями СанПиН 2.4.4.3172-14.

Учреждение может размещаться как в отдельно стоящем здании, так и во встроенном или пристроенном помещении.

Режим работы Учреждения определяется его Уставом.

2.6. Техническое оснащение Учреждений.

Каждое Учреждение должно быть оснащено оборудованием, аппаратурой и приборами, отвечающими требованиям стандартов, техническим условиям, другим нормативным документам и обеспечивающими надлежащее качество предоставляемых услуг соответствующих видов.

Основным техническим оснащением Учреждения в соответствии с реализуемыми в учебном процессе программами дополнительного образования являются:

- музыкальная аппаратура и музыкальные инструменты;
- станки;
- лабораторное оборудование;
- компьютерная техника;
- видеоаппаратура;
- швейные машины;
- спортивное оборудование;
- иное оснащение.

2.7. Укомплектованность Учреждения кадрами и их квалификация.

Количественный состав персонала Учреждения регламентируется штатным расписанием, утвержденным руководителем Учреждения и согласованным с Учредителем.

Предоставление услуг в сфере дополнительного образования осуществляют:

- административно-управленческий персонал (руководитель Учреждения, его заместители, руководители структурных подразделений, иной административно-управленческий персонал);

- педагогический персонал (методисты, педагоги дополнительного образования, педагоги-организаторы, педагоги-психологи, тренеры-преподаватели);

- технические работники, младший обслуживающий персонал (уборщик служебных помещений, рабочие по комплексному обслуживанию зданий, сторожа и т.п.);

- иные работники (концертмейстеры, хореографы, аранжировщики).

Для специалистов каждой категории утверждаются должностные инструкции, устанавливающие их права и обязанности.

Каждый работник Учреждения должен иметь соответствующее профилю образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладать знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных на него должностных обязанностей.

2.8. Требования к технологии оказания муниципальной услуги.

Предоставление муниципальной услуги осуществляется на территории городского округа – города Новоалтайска Алтайского края по месту расположения Учреждения.

Услуги предоставляются на основе добровольного обращения получателей муниципальной услуги, или родителей, опекунов, попечителей или других законных представителей с учетом интересов получателей, не достигших 18 лет.

При приеме гражданина в Учреждение последнее обязано ознакомить учащегося и (или) его родителей (законных представителей) с Уставом Учреждения, лицензией на право ведения образовательной деятельности, режимом работы Учреждения, правилами поведения в Учреждении, порядком реализации программ по выбранному направлению. Права и обязанности учащихся Учреждения должны быть определены Уставом данного Учреждения и иными предусмотренными Уставом локальными актами.

Учреждение должно предоставлять родителям (законным представителям) и учащимся полную и своевременную информацию об условиях пребывания учащихся в Учреждении и о предоставляемых услугах.

2.9. Порядок обжалования нарушений требований Стандарта.

Родитель (законный представитель) учащегося, не достигшего 18 лет, либо непосредственно сам учащийся, достигший 18 лет, может обратиться с жалобой, в том числе в следующих случаях:

нарушения срока предоставления муниципальной услуги;

требования у родителя (законного представителя) учащегося, не достигшего 18 лет, либо непосредственно у самого учащегося, достигшего 18 лет, документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Алтайского края, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

отказа в приеме у родителя (законного представителя) учащегося, не достигшего 18 лет, либо непосредственно у самого учащегося, достигшего 18 лет, документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Алтайского края, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

отказа в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Алтайского края, муниципальными правовыми актами;

требования с родителя (законного представителя) учащегося, не достигшего 18 лет, либо непосредственно с самого учащегося, достигшего 18 лет, при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Алтайского края, муниципальными правовыми актами;

отказа Учреждения, должностного лица Учреждения в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушения пятидневного срока таких исправлений.

Родитель (законный представитель) учащегося, не достигшего 18 лет, либо непосредственно сам учащийся, достигший 18 лет, в своей жалобе указывает:

наименование Учреждения, должностное лицо Учреждения решения и (или) действия (бездействие) которых обжалуются;

фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства родителя (законного представителя) учащегося либо самого учащегося, достигшего 18 лет, - физического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ родителю (законному представителю) учащегося, либо непосредственно учащемуся, достигшему 18 лет;

сведения об обжалуемых решениях и (или) действиях (бездействии) Учреждения, должностного лица Учреждения;

доводы, на основании которых родитель (законный представитель) учащегося либо сам учащийся, достигший 18 лет, не согласен с решением и действием (бездействием) Учреждения, должностного лица Учреждения. Родителем (законным представителем) учащегося либо непосредственно самим учащимся, достигшим 18 лет, могут быть предоставлены документы, подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

Родитель (законный представитель) учащегося, не достигшего 18 лет, либо непосредственно сам учащийся, достигший 18 лет, вправе получить устную информацию о ходе рассмотрения жалобы по телефонам Учреждений, указанных в пункте 3.2 раздела 3 Стандарта, а также соответствующую письменную информацию по письменному запросу в Учреждение.

Общий срок рассмотрения жалобы и направления ответа родителю (законному представителю) учащегося, не достигшего 18 лет, либо непосредственно самому учащемуся, достигшему 18 лет, не должен превышать 15 рабочих дней с даты регистрации жалобы.

В случае обжалования отказа Учреждения, должностного лица Учреждения в приеме документов у родителя (законного представителя) учащегося, не достигшего 18 лет, либо непосредственно у самого учащегося, достигшего 18 лет, или в исправлении допущенных опечаток и ошибок, в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений,

жалоба подлежит рассмотрению в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

По результатам рассмотрения жалобы руководитель Учреждения принимает одно из следующих решений:

удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных Учреждением опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврата родителю (законному представителю) учащегося, либо непосредственно самому учащемуся, достигшему 18 лет, денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Алтайского края, муниципальными правовыми актами, а также в иных формах;

отказывает в удовлетворении жалобы.

Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, родителю (законному представителю) учащегося, не достигшего 18 лет, либо непосредственно самому учащемуся, достигшему 18 лет, в письменной форме или, по желанию родителя (законного представителя) учащегося либо самого учащегося, достигшего 18 лет, в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

При получении письменной жалобы, в которой содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу, жизни, здоровью должностного лица Учреждения, а также членов его семьи, Учреждение оставляет жалобу без ответа по существу поставленных вопросов и сообщает заявителю, направившему жалобу, о недопустимости злоупотребления правом.

Если текст жалобы не поддается прочтению, ответ на жалобу не дается, и она не подлежит направлению на рассмотрение должностному лицу Учреждения в соответствии с его компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации жалобы сообщается родителю (законному представителю) учащегося, не достигшего 18 лет, либо непосредственно самому учащемуся, достигшему 18 лет, направившему жалобу, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

Если в жалобе не указаны фамилия родителя (законного представителя) учащегося, либо самого учащегося, достигшего 18 лет, направившего жалобу, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на жалобу не дается.

2.10. Информационное сопровождение деятельности Учреждения.

Информирование населения о работе Учреждения и оказываемой муниципальной услуге осуществляется посредством размещения информации в информационно-телекоммуникационной сети Интернет на

официальном сайте города Новоалтайска, Комитета и на официальном сайте Учреждения.

2.11. Контроль качества предоставления муниципальной услуги.

Организация обеспечения качества и доступности предоставления муниципальной услуги достигается посредством реализации контрольных мероприятий.

Контроль за деятельностью Учреждений осуществляется посредством процедур внутреннего и внешнего контроля.

Внутренний контроль осуществляется руководителем Учреждения, его заместителями по учебно-воспитательной работе.

Учреждения должны иметь документально оформленную внутреннюю систему контроля за деятельностью подразделений и сотрудников с целью определения их соответствия Стандарту. Система контроля должна охватывать этапы планирования, работу с потребителями услуг, оформление результатов контроля, выработку и реализацию мероприятий по устранению выявленных недостатков.

Руководитель Учреждения несет полную ответственность за соблюдение требований Стандарта, определяет полномочия, ответственность и взаимодействие всего персонала Учреждения, осуществляет контроль за деятельностью, влияющей на качество оказания услуги.

Комитет осуществляет внешний контроль за деятельностью Учреждений по предоставлению муниципальной услуги посредством:

- проведения не реже одного раза в квартал мониторинга основных показателей работы;

- анализа обращений граждан в Комитет, проведения по фактам обращения служебных расследований и привлечения к ответственности соответствующих специалистов по выявленным нарушениям;

- проведения контрольных мероприятий, в том числе проверки книги жалоб Учреждения на предмет фиксации в ней жалоб на качество муниципальной услуги, а также факта принятия мер по жалобам.

По результатам указанных контрольных мероприятий специалисты Комитета:

- составляют справку проверки Учреждения по устранению выявленных нарушений;

- обеспечивают привлечение к ответственности руководителя Учреждения, в котором допущено нарушение требований Стандарта, в соответствии с требованиями действующего законодательства.

Информация о результатах каждой проверки в отношении Учреждения, деятельность которого подлежит проверке, должна быть опубликована на официальном Интернет-сайте Комитета не позднее 15 дней со дня проведения проверки.

3. Защита интересов получателей муниципальной услуги

3.1. Реквизиты органа местного самоуправления и должностных лиц, осуществляющих контроль за предоставлением муниципальной услуги: комитет по образованию Администрации города Новоалтайска: ул. Гагарина, 13, телефоны: (385-32) 2-14-55 – председатель комитета, (385-32) 2-11-40 – главный специалист по дополнительному образованию, электронная почта: kano.nvl@gmail.ru.

Ответственность за качественное предоставление муниципальной услуги несет руководитель Учреждения.

3.2. Организации, предоставляющие муниципальную услугу:

№ п/п	Наименование муниципального бюджетного (автономного) общеобразовательного учреждения	Адрес/номер телефона
1	Муниципальное бюджетное образовательное учреждение дополнительного образования Детско-юношеский центр города Новоалтайска	г. Новоалтайск, 8 микрорайон, д.25 8 (38532) 2-00-47
2	Муниципальное бюджетное образовательное учреждение дополнительного образования «Центр детского технического творчества» города Новоалтайска Алтайского края	г. Новоалтайск, ул. Деповская, 2 8(38532) 3-53-36
3	Муниципальное бюджетное образовательное учреждение дополнительного образования «Детский оздоровительно-образовательный центр «Орленок» города Новоалтайска»	Первомайский район, с.Зудилово, ул.Шукшина, 58А 8 (38532) 7-26-52
4	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа №1 города Новоалтайска Алтайского края»	г.Новоалтайск, 8 микрорайон, дом 24 2-28-06
5	муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа № 3 города Новоалтайска Алтайского края	г. Новоалтайск, улица Майская № 125 4-80-87
6	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Лицей № 8 города Новоалтайска Алтайского края»	г. Новоалтайск, ул. Ударника, 27а 4-77-52
7	муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа №9 г.Новоалтайска Алтайского края	г. Новоалтайск, пер. Профсоюзный, 55 4-70-95
8	муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа № 10 города Новоалтайска Алтайского края»	г. Новоалтайск, ул.Коммунистическая, дом 4 4-73-62

9	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа № 12 города Новоалтайска Алтайского края»	г. Новоалтайск, ул. Белоярская, 164 3-83-42
10	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа №15 города Новоалтайска Алтайского края»	город Новоалтайск, ул. Энгельса, д.1 3-72-34
11	муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа № 17 города Новоалтайска Алтайского края»	г. Новоалтайск, ул. Крылова. дом 5. 4-74-70
12	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа № 19 города Новоалтайска Алтайского края»	г. Новоалтайск, ул. Прудская, д. 8 2-26-53
13	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа №30 г.Новоалтайска»	г. Новоалтайск. ул.Анатолия. д.13 4-28-45
14	муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Гимназия № 166 города Новоалтайска Алтайского края»	г. Новоалтайск ул. Деповская,14 4-23-76

Заместитель главы Администрации города

 О.В. Гладкова