



## СТАНДАРТ КАЧЕСТВА

предоставления (выполнения) муниципальной услуги «Предоставление дополнительного образования детям» в учреждениях дополнительного образования детей на территории Сергиево-Посадского муниципального района Московской области

### Наименование муниципальной услуги (работы)

«Предоставление дополнительного образования детям».

### Наименование муниципальных учреждений, предоставляющих муниципальную услугу (выполняющих работу):

МБОУДОД Детско-юношеская спортивная школа (г. Сергиев Посад), МБОУДОД Центр детского творчества «Крутозор» (г.Сергиев Посад), МБОУДОД Дворец творчества детей и молодежи «Истоки» (г.Сергиев Посад), МБОУДОД Центр детского творчества (г.Краснозаводск), МБОУДОД Детская школа искусств «Гармония» (г.Пересвет), МБОУДОД Дом детства и юношества «Кристалл» (г.Хотьково), МБОУ ДОД Центр детского (юношеского) технического творчества «Юность» (г.Сергиев Посад), МБОУДОД Станция юных техников «Спутник» (г.Пересвет)

### 1. Описание муниципальной услуги (работы)

Стандарт качества предоставления муниципальными образовательными учреждениями дополнительного образования детей на территории Сергиево-Посадского муниципального района Московской области (далее – Учреждение) муниципальной услуги «Реализация дополнительных образовательных программ» (далее – Стандарт) устанавливает обязательные требования, обеспечивающие необходимый уровень качества и доступности муниципальной услуги по предоставлению дополнительного образования детей МО УДО (далее – муниципальная услуга), включающие характеристики содержания, методов и процессов, а также результата оказания услуги.

### Основные цели применения Стандарта качества муниципальной услуги (выполненной работы):

- повышение уровня открытости и общедоступности информации по предоставлению муниципальной услуги физическим лицам;
- обеспечение контроля по соблюдению требований к предоставлению муниципальной услуги, оценки соответствия качества муниципальной услуги установленным основным требованиям, определяющим качество предоставления муниципальной услуги;

- повышение степени удовлетворенности получателей муниципальной услуги за счёт повышения качества предоставления муниципальной услуги;
- определение необходимых для соблюдения стандарта качества муниципальной услуги объёмов финансового обеспечения Учреждений, предоставляющих муниципальную услугу.

#### **Термины и определения, применяемые в настоящем Стандарте:**

**муниципальная услуга** – муниципальная услуга, оказываемая физическим лицам в соответствии с муниципальным заданием администрации Сергиево-Посадского муниципального района, за счёт средств муниципального бюджета, а также на платной основе по ценам (тарифам), устанавливаемым в порядке, определённом администрацией Сергиево-Посадского муниципального района;

**стандарт** – нормативный правовой акт, содержащий обязательные для исполнения правила, устанавливающие в интересах получателя муниципальной услуги требования к предоставлению муниципальной услуги, включающие характеристики процесса, формы, содержания, качества и результата предоставления данной муниципальной услуги, являющийся основой предоставления муниципальной услуги;

**образование** - целенаправленный процесс воспитания и обучения в интересах человека, общества, государства, сопровождающийся достижением обучающимися установленных государством образовательных уровней;

**дополнительное образование** – целенаправленный процесс воспитания и обучения посредством реализации дополнительных образовательных программ, оказания дополнительных образовательных услуг и осуществления образовательно-информационной деятельности за пределами основных образовательных программ.

**воспитание** - специально организованное, целенаправленное и управляемое воздействие коллектива, воспитателей на воспитуемого с целью формирования у него заданных качеств;

**участники образовательного процесса** - обучающиеся, их родители (законные представители), педагогические работники;

**Устав Учреждения** – утверждённый, зарегистрированный в установленном законом порядке документ, свод положений, правил деятельности образовательного учреждения, определяющий его структуру, устройство, виды деятельности, отношения с другими лицами и государственными органами, права и обязанности.

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

**Цель предоставления муниципальной услуги (работы):**

- создание условий для реализации гарантированного гражданам Российской Федерации права на получение дополнительного образования детей на территории Сергиево-Посадского муниципального района Московской области;
- развитие мотивации личности к познанию и творчеству;
- реализация дополнительных образовательных программ и услуг в интересах личности.

**Результатом предоставления муниципальной услуги (работы) является:**

- уровень освоения воспитанниками дополнительных образовательных программ;
- организация содержательного детского досуга с пользой для физического, интеллектуального и творческого развития несовершеннолетних;
- повышение качественного уровня индивидуальных показателей развития физических, интеллектуальных и творческих способностей воспитанников.

**Правовые основания для предоставления муниципальной услуги (работы):**

Муниципальная услуга предоставляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами:

- Конвенция о правах ребенка, одобренная Генеральной Ассамблеей ООН 20.11.1989;
- Конституция Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12.12.1993г.);
- Федеральный закон от 24.06.1999 № 120-ФЗ «Об основах системы профилактики безнадзорности и нарушений несовершеннолетних»;
- Федеральный закон Российской Федерации от 29.12.2012 года №273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 06.10.2003 №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
- Закон Российской Федерации от 07.02.92 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- Федеральный закон Российской Федерации от 24.07.1998 N 124-ФЗ "Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации", с изменениями;
- Федеральный закон Российской Федерации от 30.03.1999 N 52-ФЗ "О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения", с изменениями;
- Федеральный закон Российской Федерации от 04.12.2007 N 329-ФЗ "О физической культуре и спорте в Российской Федерации";
- Федеральный закон Российской Федерации от 24.06.1999 N 120-ФЗ "Об основах системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних", с изменениями;

- Постановление Правительства Российской Федерации от 05.07.2001 № 505 «Об утверждении правил оказания платных образовательных услуг», с изменениями;
- Законом Московской области «Об образовании» от 27.07.2013г. № 94/2013-ОЗ (с изменениями и дополнениями);
- Постановление Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 03.04.2003г. №27 «О введении в действие эпидемиологических правил и нормативов САНПИН 2.4.4.1251-03 Санитарно-эпидемиологические требования к учреждениям дополнительного образования детей (внешкольные учреждения)»;
- Письмо Министерства образования и науки РФ от 19.10.2006 № 06-1616 «О методических рекомендациях» («Методические рекомендации по финансированию реализации основных образовательных программ дополнительного образования детей») (с изменениями и дополнениями);
- Письмо Министерства образования и науки РФ от 11.12.2006 № 06-1844 «О примерных требованиях к программам дополнительного образования детей»;
- Письмо Министерства образования России от 20.05.2003 № 28-51-391/16 «О реализации дополнительных образовательных программ в учреждениях дополнительного образования детей»;
- Приказ Минздравсоцразвития РФ от 14.08.2009 №593 «Об утверждении Единого квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и служащих, раздел «Квалификационные характеристики должностей работников образования»;
- Устав муниципального образования Сергиево-Посадский муниципальный район Московской области, принятый решением Совета депутатов муниципального района от 29.02.2012 № 20/2-МЗ;
- Устав учреждения дополнительного образования детей Сергиево-Посадского муниципального района;
- лицензия на осуществление (право ведения) образовательной деятельности в сфере дополнительного образования;
- свидетельство о государственной аккредитации организации;
- руководства, правила, инструкции, методики, положения (которые должны регламентировать процесс предоставления Услуги, определять методы (способы) их предоставления и контроля);
- заключения органов Государственной санитарно-эпидемиологической службы и Государственной противопожарной службы о пригодности используемых зданий и помещений для осуществления образовательного процесса.

#### **1.1. Документы, предоставляемые потребителем муниципальной услуги (работы), для её получения.**

- заявление родителей (законных представителей) о приеме в Учреждение по установленной форме;
- документ, удостоверяющий личность заявителя, потребителя услуги (копия и оригинал);
- копия свидетельства о рождении ребенка (для лиц, не достигших возраста 14 лет);

- согласие родителей (законных представителей) на зачисление в Учреждение (для лиц в возрасте от 14 до 16 лет);
- медицинская справка от врача о состоянии здоровья с заключением о возможности заниматься в Учреждение по избранному профилю;
- документ, удостоверяющий личность родителей (законных представителей) либо оригинал документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина и лица без гражданства в Российской Федерации в соответствии со ст. 10 Федерального Закона от 25.07.2002 №115-ФЗ «О правовом положении иностранного гражданина в Российской Федерации», который предоставляется им лично при подаче заявления.

Указанные документы предоставляются потребителем (заявителем) непосредственно в Учреждение.

Потребители (заявители) несут в установленном законодательством Российской Федерации порядке ответственность за достоверность предоставляемых сведений.

В приеме документов может быть отказано на следующих основаниях:

- при предоставлении родителями (законными представителями) документов, не соответствующих установленным требованиям;
- при отсутствии свободных мест в Учреждении;
- при наличии медицинских противопоказаний к посещению ребенком Учреждения;
- возраст ребенка ниже минимального значения, предусмотренного Уставом Учреждения.
- возраст поступающего больше максимального значения, предусмотренного Уставом Учреждения.

Отказ в приеме заявления по иным основаниям не допускается.

## 1.2. Потенциальные потребители муниципальной услуги

№ п/п	Категория потребителей муниципальной услуги (работы)	Реквизиты нормативно-правового акта Российской Федерации, Московской области, Сергиево-Посадского муниципального района		
		за счет средств бюджета Сергиево-Посадского муниципального района Московской области	на платной основе в рамках муниципального задания	за счет средств потребителя
1	2	3	4	5
	Дети в возрасте от 5 до 18 лет (при отсутствии противопоказаний по состоянию здоровья при	- Федеральный закон Российской Федерации от 29.12.2012 года №273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»; - Закон Российской Федерации от 07.02.92 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;	-	-

приеме в учреждения физкультурно-спортивной направленности, спортивно-технические, туристские, хореографические объединения)	- Письмо Министерства образования и науки РФ от 19.10.2006 № 06-1616 «О методических рекомендациях» («Методические рекомендации по финансированию реализации основных образовательных программ дополнительного образования детей») (с изменениями и дополнениями); - Письмо Министерства образования и науки РФ от 11.12.2006 № 06-1844 «О примерных требованиях к программам дополнительного образования детей»; - Закон Московской области «Об образовании» от 27.07.2013г. № 94/2013-ОЗ (с изменениями и дополнениями).		
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--

## 2. Порядок предоставления муниципальной услуги:

- 1 Прием в образовательное учреждение дополнительного образования детей осуществляется на основании заявления о приеме.
- 2 Заявление подается родителями (законными представителями) ребенка на имя руководителя любого из учреждений дополнительного образования детей.
- 3 В случае, если желающий заниматься ребенок проходил обучение в ином учреждении дополнительного образования детей и собирается продолжить обучение, необходимо представить документ, подтверждающий предшествующее обучение в другом учреждении по избранному профилю или справку с указанием результатов подготовки.
- 4 В предоставлении Услуги может быть отказано на следующих основаниях:
  - при предоставлении родителями (законными представителями) документов, не соответствующих установленным требованиям;
  - при отсутствии свободных мест в Учреждении;
  - при наличии медицинских противопоказаний к посещению ребенком Учреждения;
  - возраст ребенка ниже минимального значения, предусмотренного Уставом Учреждения;
  - возраст поступающего больше максимального значения, предусмотренного Уставом Учреждения;
  - отсутствие ребенка (воспитанника) в учреждении дополнительного образования детей более 1 месяца без уважительной причины;
  - отчисление учащихся из Учреждения дополнительного образования осуществляется за неуспеваемость при аттестации по итогам года, неудовлетворительное поведение, либо по заявлению родителей.
- 5 Оказание Услуги может быть приостановлено по следующим основаниям:
  - заявление родителей (законных представителей);
  - медицинские показания;
  - карантин в Учреждении.
- 6 Родители (законные представители) имеют право обжаловать решение учреждения дополнительного образования детей, обратившись в Управление образования администрации Сергиево-Посадского муниципального района.
- 7 Прием детей в учреждения дополнительного образования детей осуществляется, в основном, в период комплектования учреждений дополнительного образования детей (до 01 октября). В случае предоставления дополнительных услуг в учреждении дополнительного образования детей заключается договор о сотрудничестве учреждения с родителями (законными представителями) обучающихся (далее - договор) в 2-х экземплярах с выдачей одного экземпляра договора родителям (законным представителям).

- 8 После зачисления ребёнка в Учреждение издаётся приказ, согласно которому ребенок получает право на обучение в учреждении дополнительного образования детей в соответствии с образовательными программами и расписанием занятий, установленными в учреждении дополнительного образования детей, оказывающим услугу.
- 9 Комплектование учреждения дополнительного образования детей осуществляется в пределах квоты, оговоренной лицензией на право ведения образовательной деятельности. Возраст детей, принимаемых в учреждение дополнительного образования детей, определяется Уставом Учреждения.
- 10 Численный состав учебных групп, продолжительность занятий определяются Уставом Учреждения. Занятия проводятся по группам или индивидуально. Допускается формирование разновозрастных детских учебных групп. Рекомендуемая наполняемость групп - в среднем от 3 до 15 детей в зависимости от выбранного направления и срока реализации программы.
- 11 Расписание занятий в учреждениях дополнительного образования детей составляется с учетом того, что они являются дополнительной нагрузкой к основной образовательной деятельности детей и подростков в общеобразовательных учреждениях, и поэтому необходимо соблюдение следующих гигиенических требований:
- 1) продолжительность занятия в учреждении дополнительного образования без перерыва должна составлять не более 45 минут;
  - 2) необходимо проведение перерывов между занятиями длительностью не менее 10 минут для отдыха детей и проветривания помещений.
- 12 Контроль за соблюдением временных нормативов, установленных СанПиН, осуществляет заместитель руководителя Учреждения по учебной работе. Ответственность за соблюдение норм СанПиН несет руководитель учреждения.

№ п/п	Последовательность действий, необходимых для предоставления муниципальной услуги (работы)	Периодичность	Реквизиты нормативного правового акта Российской Федерации, Московской области, Сергиево-Посадского муниципального района
1	Реализация программ дополнительного образования детей, соответствующих направлениям деятельности УДО	В соответствии с учебным планом, расписанием занятий, разрабатываемым и утверждаемым Учреждением самостоятельно	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Федеральный закон Российской Федерации от 29.12.2012 года №273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;</li> <li>- Закон РФ от 24.07.1998г. № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»;</li> <li>- Закон Московской области «Об образовании» от 27.07.2013г. № 94/2013-ОЗ (с изменениями и дополнениями);</li> <li>- Письмо Министерства образования и науки РФ от 19.10.2006 № 06-1616 «О методических рекомендациях» («Методические рекомендации по финансированию реализации основных образовательных программ</li> </ul>

			дополнительного образования детей») (с изменениями и дополнениями); - Письмо Министерства образования и науки РФ от 11.12.2006 № 06-1844 «О примерных требованиях к программам дополнительного образования детей».
2	Создание условий для социализации обучающихся через участие в конкурсах, фестивалях, конференциях, соревнованиях, выставках, акциях, праздниках и других мероприятиях по направлениям дополнительного образования и воспитания, а также создание условий для участия в городских, региональных, всероссийских, международных конкурсах, соревнованиях, олимпиадах и иных выездных мероприятиях.	В соответствии с планом работы Учреждения, разрабатываемым и утверждаемым Учреждением самостоятельно	- Федеральный закон Российской Федерации от 29.12.2012 года №273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»; - Закон РФ от 24.07.1998г. № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»; - Закон Московской области «Об образовании» от 27.07.2013г. № 94/2013-ОЗ (с изменениями и дополнениями); - Устав Учреждения.

### 3. Требования к сроку предоставления муниципальной услуги (выполнению работы).

Режим работы учреждения дополнительного образования детей определяется Уставом Учреждения и другими локальными актами.

Занятия детей в учреждениях дополнительного образования детей могут проводиться также в выходные дни и каникулярное время (по согласованию с родителями).

Начало занятий в учреждениях должно быть не ранее 8-00, а их окончание - не позднее 20-00.

#### Требования к оказываемой Услуге

Содержание образования в учреждениях дополнительного образования детей строится на основании:

- 1) типовых и примерных программ, утвержденных Министерством культуры, Министерством образования;
- 2) адаптированных программ, утвержденных педагогическим советом учреждения;
- 3) авторских программ, прошедших экспертизу в установленном порядке.

Программы должны быть составлены с учетом возрастных и психофизиологических возможностей учащихся.

Оценка результативности образовательного процесса, уровня подготовки обучающихся проводится по результатам итоговых и промежуточных аттестаций учащихся, а также их участия в конкурсах, фестивалях, смотрах, выставках, конференциях, соревнованиях и так далее.

#### Показатели качества предоставляемой Услуги:

- стабильность (сохранение) контингента учащихся;
- доля учащихся, имеющих положительные результаты по итогам: промежуточной аттестации, итоговой аттестации;
- участие в конкурсах, выставках, фестивалях, олимпиадах и других мероприятиях различного уровня;
- проведение на базе учреждения открытых уроков, мастер-классов и других мероприятий методической направленности;



- организация и проведение учреждением культурно-образовательных и культурно-просветительских мероприятий различного уровня;
- количество жалоб потребителей на качество оказания муниципальной услуги;
- доля административно-управленческих и педагогических работников, имеющих первую и высшую категории;
- доля административно-управленческих и педагогических работников, прошедших обучение (не менее 72 часов) в отчетном периоде.

№ п/п	Параметр	Требование	Реквизиты нормативного правового акта Российской Федерации, Московской области, Сергиево-Посадского муниципального района
1	2	3	4
1	Предоставление дополнительного образования	Предоставление Услуги определяется сроками реализации дополнительных образовательных программ по выбранному потребителем направлению, а также планом работы Учреждения	- Федеральный закон Российской Федерации от 29.12.2012 года №273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»; - Устав Учреждения.

#### **4.Требование к материально-техническому обеспечению предоставления муниципальной услуги (работы).**

##### **Условия размещения и режим работы учреждений дополнительного образования детей.**

Учреждения дополнительного образования детей и его структурные подразделения должны быть размещены в специально предназначенных зданиях и помещениях, в пределах территориальной доступности для населения округа. Помещения должны быть обеспечены всеми средствами коммунально-бытового обслуживания (электроэнергия, отопление, система вентиляции, водоснабжение) и обеспечивать комфортное пребывание.

Площадь, занимаемая учреждением, должна обеспечивать размещение работников и учащихся и предоставление услуг учащимся в соответствии с Санитарно-эпидемиологическими (СанПиН 2.4.4.1251-03), пожарными требованиями, строительными нормами.

В здании учреждения, предоставляющего муниципальную услугу в сфере дополнительного образования детей, должны быть предусмотрены следующие помещения:

1) основные помещения:

а) учебные помещения (комнаты для групповых и индивидуальных занятий);

б) специализированные помещения (актовый (концертный, театральный) залы, хореографические залы, студии, библиотеки и так далее);

2) дополнительные помещения:

а) гардеробная и так далее.

По размерам и состоянию помещения должны отвечать требованиям санитарных норм и правил противопожарной безопасности, безопасности труда и быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг (повышенная и пониженная температура воздуха, влажность воздуха, запыленность, загрязненность, шум, вибрация и так далее).

При размещении учреждений дополнительного образования детей в приспособленных помещениях совместно с другими организациями, не имеющими отношения к данному учреждению, необходимо обеспечить для детей отдельный вход, гардероб, туалет.

Здания учреждений дополнительного образования детей должны быть оборудованы системами хозяйственно-питьевого, противопожарного и горячего водоснабжения, канализацией и водостоками.

Техническое оснащение учреждений дополнительного образования.

Основным техническим оснащением учреждений дополнительного образования детей в зависимости от направления их деятельности, а также в соответствии с реализуемыми в учебном процессе программами дополнительного образования являются:

- 1) музыкальная аппаратура и музыкальные инструменты;
- 2) хореографические станки;
- 3) мольберты;
- 4) компьютерная техника;
- 5) аудио и видеоаппаратура;
- 6) иное оснащение.

Специальное оборудование, приборы, аппаратуру и инструменты следует использовать строго по назначению в соответствии с эксплуатационными документами, содержать в технически исправном состоянии, которое следует систематически проверять.

Неисправное специальное оборудование, приборы, аппаратура и инструменты должны быть сняты с эксплуатации, заменены или отремонтированы (если они подлежат ремонту), а пригодность отремонтированных должна быть подтверждена их проверкой.

Оборудование, инструменты, аппаратура, приборы, подлежащие обязательной сертификации, должны быть сертифицированы в установленном порядке.

№ п/п	Параметр	Требование	Реквизиты нормативного правового акта Российской Федерации, Московской области, Сергиево-Посадского муниципального района
1	2	3	4

Здание	<p>Вновь строящиеся объекты организаций дополнительного образования рекомендуется располагать в отдельно стоящем здании.</p> <p>Здания организаций дополнительного образования могут быть пристроенными к жилым домам, зданиям административного и общественного назначения (кроме административных зданий промышленных предприятий), а также встроенными в жилые дома и встроенно-пристроенными к жилым домам, зданиям административного общественного назначения (кроме административных зданий промышленных предприятий).</p> <p><b><u>Размещение организаций дополнительного образования во встроенных в жилые дома помещениях, во встроенно-пристроенных помещениях (или пристроенных) допускается при наличии отдельного входа.</u></b></p> <p><b><u>Помещения для занятий детей дошкольного (до 7 лет) и младшего школьного возраста (до 11 лет) размещаются не выше третьего этажа здания.</u></b></p> <p>Входы в здания организации дополнительного образования оборудуются тамбурами или воздушно-тепловыми завесами.</p> <p>Для создания условий пребывания детей с ограниченными возможностями здоровья в строящихся и реконструируемых зданиях организаций дополнительного образования предусматриваются мероприятия для создания доступной (безбарьерной) среды.</p> <p><b><u>Набор помещений здания организации дополнительного образования определяется направленностью реализуемых дополнительных общеобразовательных программ.</u></b></p> <p><b><u>Рекомендуемые состав и площади помещений, в которых организуются занятия различной направленности (технической, художественной, естественно-научной, физкультурно-спортивной), реализующие дополнительные общеобразовательные программы, принимаются в соответствии с Приложением N 1 (таблицы 1, 2 и 3).</u></b></p> <p><b><u>Помещения для теоретических занятий различной направленности предусматриваются из расчета не менее 2,0 м<sup>2</sup> на одного учащегося.</u></b></p> <p>Помещения в здании организации дополнительного образования для занятий рекомендуется размещать с учетом их функционального назначения:</p> <p><b><u>- мастерские скульптуры, керамики - на первых этажах здания с выходом на участок;</u></b></p> <p><b><u>- гардеробы, помещения для спортивных занятий, технического творчества с крупногабаритным или станочным оборудованием, залы для проведения зрелищных мероприятий - на первых этажах здания;</u></b></p> <p><b><u>- химико-технические, астрономические (с обсерваториями) лаборатории, мастерские живописи - на последних этажах здания.</u></b></p> <p><b><u>При наличии медицинского кабинета он размещается на первом этаже здания.</u></b></p>	<p>- Постановление Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 04.07.2014г. №41 «Об утверждении СанПин 2.4.4.3172-14 «Санитарно-эпидемиологические требования к устройству, содержанию и организации режима работы образовательных организаций дополнительного образования детей».</p>
--------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Площади и оборудование помещений для занятий с использованием персональных компьютеров должны соответствовать гигиеническим требованиям к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы.

При спортивных и хореографических залах оборудуются помещения для переодевания отдельно для мальчиков и девочек. Каждый занимающийся в зале обеспечивается шкафчиком или вешалкой для одежды.

Во вновь строящихся и реконструируемых зданиях организаций дополнительного образования при спортивных и хореографических залах оборудуются душевые из расчета не менее 1 душевая кабина на 10 человек.

На каждом этаже здания размещаются отдельные туалеты для мальчиков и девочек, оборудованные кабинами. Количество санитарно-технических приборов принимается из расчета не менее: 1 унитаз на 20 девочек, 1 умывальник на 30 девочек; 1 унитаз, 1 писсуар и 1 умывальник на 30 мальчиков.

Для персонала выделяется отдельный туалет.

В ранее построенных зданиях допускается количество туалетов и санитарно-технических приборов в соответствии с проектом.

Туалеты обеспечиваются педальными ведрами, туалетной бумагой, мылом, электросушителем (или бумажными полотенцами, салфетками) для рук.

Мыло, туалетная бумага и полотенца должны быть в наличии постоянно.

Во вновь строящихся зданиях на каждом этаже выделяются помещения для хранения и обработки уборочного инвентаря, приготовления дезинфекционных растворов, оборудованные поддоном-сливом с подводкой к нему холодной и горячей воды.

В ранее построенных зданиях предусматривается отдельное место (или помещение) для хранения уборочного инвентаря, которое оборудуется шкафом.

2	Территория	<p>При наличии в учреждении дополнительного образования детей прилегающей территории:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- территория должна быть огорожена забором высотой 1,2-1,5 м и/или зелеными насаждениями;</li><li>- территория должна иметь наружное электрическое освещение. Уровень искусственной освещенности участка должен быть не менее 10 лк;</li><li>- уборка территории учреждения дополнительного образования детей должна осуществляться не реже 1 раза в неделю;</li><li>- в зимнее время подходы к зданию учреждения дополнительного образования детей</li></ul>	<p>- Постановление Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 04.07.2014г. №41 «Об утверждении СанПиН 2.4.4.3172-14 «Санитарно-эпидемиологические требования к устройству,</p>
---	------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

		<p>должны быть очищены от снега и льда;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- все наледи и скользкие участки в местах интенсивного движения учащихся должны быть посыпаны противогололедными средствами. Посыпка должна производиться не реже одного раза в день;</li> <li>- на территории учреждения не должно осуществляться складирование материалов и оборудования;</li> <li>- открытые площадки учреждения дополнительного образования детей должны быть очищенными от бытового мусора, крупных и/или острых камней и иных инородных предметов. При обнаружении таких предметов они должны быть устранены в течение 2 часов с момента обнаружения или уведомления об этом сотрудников учреждения дополнительного образования детей;</li> <li>- мусоросборники должны быть установлены на расстоянии не менее 15 м от окон и дверей здания учреждения дополнительного образования детей, спортивной зоны и иных площадок для занятий и подвижных игр.</li> </ul>	<p>содержанию и организации режима работы образовательных организаций дополнительного образования детей».</p>
3	Помещения	<p>Мебель (учебные столы и стулья) должны быть стандартными, комплектными и иметь маркировку соответствующую ростовой группе. Не допускается использование стульев с мягкими покрытиями, офисной мебели. Мебель, спортивное и игровое оборудование, инструменты и инвентарь должны соответствовать росту-возрастным особенностям детей. Технические средства обучения, игрушки и материалы, используемые для детского и технического творчества, должны быть безопасными для здоровья детей.</p> <p>При мастерских масляной живописи, прикладного искусства и композиции рекомендуется оборудование кладовой.</p> <p>При мастерских скульптуры и керамики выделяются изолированные помещения для обжига, оборудованные местной механической вытяжной вентиляцией, и кладовые для хранения глины и гипса.</p> <p>В помещениях для занятий на музыкальных инструментах и вокалом выполняются шумоизолирующие мероприятия с использованием шумопоглощающих отделочных материалов, безопасных для здоровья детей.</p> <p>Помещения для электротехнических и монтажно-сборочных работ оборудуются ученическими столами и стульями или комбинированными верстаками.</p> <p>Мастерские по обработке древесины и металла оборудуются столярными и слесарными верстаками в соответствии с санитарно-эпидемиологическими требованиями к условиям и организации обучения в общеобразовательных организациях.</p> <p>Для размещения станочного оборудования (токарного, фрезерного, сверлильного) в технических лабораториях предусматривается не менее 4 м<sup>2</sup> на каждую единицу оборудования.</p>	<p>- Постановление Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 04.07.2014г. №41 «Об утверждении СанПин 2.4.4.3172-14 «Санитарно-эпидемиологические требования к устройству, содержанию и организации режима работы образовательных организаций дополнительного образования детей».</p>

Все оборудование, являющееся источником выделения пыли, химических веществ, избытков тепла и влаги, а также столы и верстаки, за которыми проводится электропайка, дополнительно к общей системе вентиляции обеспечивается местной системой вытяжной вентиляции. Использование кислот в качестве флюса не допускается. Не допускается использовать свинцоводержащие припои.

Токарные станки устанавливаются параллельно окнам или под углом 20-30°, фрезерные - параллельно окнам.

Условия проведения занятий техническим творчеством должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим требованиям к безопасности условий труда работников, не достигших 18-летнего возраста.

Состав помещений для спортивных занятий определяется направленностью дополнительной общеобразовательной программы по видам спорта.

Спортивный инвентарь хранится в помещении спортивной при спортивном зале.

Используемые спортивные маты, ковер, даянги и другие инвентарь и оборудование должны быть покрыты материалами, легко поддающимися очистке от пыли, влажной уборке и дезинфекции.

Средства, используемые для припудривания рук, хранятся в ящиках с плотно закрывающимися крышками.

Условия для занятий в бассейне обеспечиваются в соответствии с гигиеническими требованиями к устройству, эксплуатации плавательных бассейнов и качеству воды.

В здании учреждения, предоставляющего услуги в сфере дополнительного образования, должны быть предусмотрены следующие помещения:

- учебные помещения (кабинеты);
- гардеробная;
- специализированные помещения (мастерские, актовый зал, студии, спортивные залы и др.);
- медицинский кабинет;

- по размерам и состоянию помещения должны отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил, правил противопожарной безопасности, безопасности труда и быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг (повышенной температуры воздуха, влажности воздуха, запыленности, загрязненности, шума, вибрации и других факторов);

- размеры площадей основных и дополнительных помещений распределяются в соответствии с требованиями санитарных и строительных норм и правил в зависимости от реализации программ дополнительного образования, единовременной вместимости,

	<p>технологии процесса обучения, инженерно-технического оборудования, оснащения необходимой мебелью.</p> <p>4 Оборудование Учреждения дополнительного образования детей должно быть оснащено оборудованием, аппаратурой и приборами, отвечающими требованиям стандарта, технических условий, других нормативных документов и обеспечивающими надлежащее качество предоставляемых услуг соответствующих видов. Основным техническим оснащением учреждений дополнительного образования в соответствии с реализуемыми в учебном процессе программами дополнительного образования являются (музыкальная аппаратура и музыкальные инструменты; станки и инструменты; лабораторное оборудование; компьютерная техника; видео и аудиоаппаратура; швейные машины; иное оснащение);</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- специальное оборудование, приборы и аппаратуру следует использовать строго по назначению в соответствии с эксплуатационными документами, содержать в технически исправном состоянии, которое следует систематически проверять;</li> <li>- состояние электрического оборудования в учреждениях дополнительного образования определяется путем проведения визуального осмотра, замеров сопротивления изоляции (проверка качества изоляции проводов).</li> </ul> <p>В случае возникновения поломки (повреждения) оборудования или сооружений, находящихся на территории учреждения дополнительного образования детей, делающих невозможным или опасным их дальнейшее использование по назначению, учреждение, оказывающее услугу, должно осуществить ремонт, либо демонтаж данного оборудования и сооружений (при невозможности осуществления ремонта) в течение 7 суток с момента возникновения поломки (повреждения), либо оповещения со стороны воспитанников, их родителей (законных представителей), иных лиц;</p> <p>Поломки оборудования и сооружений, несущие угрозу для жизни и здоровья воспитанников (нарушенные несущие и крепежные конструкции детских городков, качелей, игровых и спортивных сооружений, торчащие острые гвозди и иные острые элементы конструкций, образовавшиеся в результате поломки и т.п.) должны быть ликвидированы в течение 3 суток с момента обнаружения или оповещения об этом организации, оказывающей услугу, со стороны воспитанников, их родителей (законных представителей), иных лиц.</p>	<p>- Постановление Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 04.07.2014г. №41 «Об утверждении СанПин 2.4.4.3172-14 «Санитарно-эпидемиологические требования к устройству, содержанию и организации режима работы образовательных организаций дополнительного образования детей».</p>
--	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

**5.Требование к информационному обеспечению потребителей муниципальной услуги (работы).**

Информация о правилах предоставлении муниципальной услуги должна быть доступна населению.

Информация о порядке и процедуре предоставления муниципальной услуги выдается регулярно:

- непосредственно в Управлении образования администрации Сергиево-Посадского муниципального района (пр.Красной Армии, д.203 в,

кабинет № 306, 305) или непосредственно в учреждениях дополнительного образования детей (сведения о местах нахождения, номерах телефонов для справок, адресах Интернет-сайта и электронной почты образовательных Учреждений содержатся в Приложении к настоящему Стандарту);

- с использованием средств телефонной связи, электронного информирования;
- посредством размещения в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования, на сайте администрации Сергиево-Посадского муниципального района [www.sergieyev-reg.ru](http://www.sergieyev-reg.ru), Управления образования администрации Сергиево-Посадского муниципального района [www.obrazovanie.sergieyev-reg.ru](http://www.obrazovanie.sergieyev-reg.ru), публикации в средствах массовой информации, издания информационных материалов (брошюр, буклетов и т.д.).

На информационных стендах в помещении Учреждений размещается следующая информация:

- извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность по оказанию муниципальной услуги;

- краткое описание порядка предоставления муниципальной услуги;
- месторасположение, график (режим) работы, номера телефонов, адреса Интернет-сайтов и электронной почты органов, в которых заявители могут получить информацию о предоставлении муниципальной услуги;
- основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги.

Консультации (справки) по вопросам предоставления муниципальной услуги предоставляются специалистами Управления образования администрации Сергиево-Посадского муниципального района и учреждениями дополнительного образования детей, предоставляющими муниципальную услугу.

Консультации предоставляются по следующим вопросам:

- перечень Учреждений, предоставляющих муниципальную услугу;
- перечень отделений по учреждениям дополнительного образования детей;
- сроки предоставления муниципальной услуги;
- порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе предоставления муниципальной услуги.

Прием и консультирование граждан по вопросам связанным с предоставлением муниципальной услуги, осуществляется в соответствии со следующим графиком:

- по месту нахождения Управления образования администрации Сергиево-Посадского муниципального района и его почтовому адресу: 141300, Российская Федерация, Московская область, г. Сергиев Посад, пр. Красной Армии, д. 203 в т. (8-496-54) 7-39-46, 7-33-78, график работы Управления образования администрации Сергиево-Посадского муниципального района:



понедельник, вторник, среда, четверг (09.00 - 18.00), пятница (09.00 - 17.00), обеденный перерыв с 13.00 до 14.00, выходные дни - суббота и воскресенье.

электронный адрес: okdydareva@mail.ru

график работы администрации учреждений дополнительного образования детей:

понедельник - пятница с 9.00 — до 17.00

Период оказания Услуги регламентируется утверждёнными учебным планом и расписанием занятий.

При ответах на телефонные звонки и устные обращения специалисты Управления образования администрации Сергиево-Посадского муниципального района подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам. При невозможности специалиста, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другое должностное лицо, или же обратившемуся гражданину должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

Информация о процедуре предоставлении Услуги предоставляется бесплатно.

При предоставлении муниципальной услуги межведомственное информационное взаимодействие с органами федеральной исполнительной власти, органами государственной власти субъектов РФ, органами исполнительной власти, органами местного самоуправления в целях получения документов и информации путем направления межведомственного запроса, не осуществляется.

Информация о работе учреждений дополнительного образования, о порядке и правилах предоставления услуги по дополнительному образованию должна быть доступна населению Сергиево-Посадского муниципального района и соответствовать требованиям Федерального закона «О защите прав потребителей».

№ п/п	Способ получения потребителем информации о муниципальной услуге (работе)	Требование	Периодичность обновления информации
1	2	3	4
1	Информация у входа в Учреждение	У входа в учреждение размещается вывеска с наименованием Учреждения	По мере необходимости
2	Информация в	В помещениях Учреждения в удобном для обозрения месте размещаются:	По мере

	помещения Учреждения	- копия устава и других учредительных документов Учреждения; - полная информация о видах образовательных услуг, оказываемых Учреждением; - информация о порядке приёма в Учреждение; - информация об условиях организации образовательного процесса; - информация о наименовании, адресе и телефонах Учреждения и Управления образования администрации Сергиево-Посадского муниципального района; - информация о режиме работы Учреждения	необходимости
3	Информация в средствах массовой информации	В средствах массовой информации, доступных потенциальным потребителям муниципальной услуги, размещается информация: - о ходе и содержании образовательного процесса, о проводимых мероприятиях с участием воспитанников и т.п.	Не реже одного раза в год
4	Информация в сети Интернет	На сайте Учреждения размещается информация в соответствии со ст. 29 Федерального закона Российской Федерации от 29.12.2012 года № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации».	Обновление не реже 1 раза в год

#### 6. Требования к организации учёта мнения потребителей муниципальной услуги (работы).

6.1. В Учреждении организован прием, регистрация, рассмотрение обращений граждан и подготовка ответов на них (Федеральный закон от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»).

6.2. В учреждении проводится опрос потребителей муниципальной услуги с целью выявления их мнения относительно ее качества и доступности, ведение книги отзывов и предложений.

№ п/п	Параметр	Требование	Реквизиты нормативного правового акта Российской Федерации, Московской области, Сергиево-Посадского муниципального района
1	2	3	4
1	Письменные обращения граждан	В учреждении организуется приём, регистрация, рассмотрение письменных предложений, заявлений, жалоб граждан и подготовка в месячный срок ответов на них	- Закон Российской Федерации от 02.05.2006 № 59-ФЗ (ред. 27.07.2010 г.) «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»
2	Опрос потребителей муниципальной услуги	В учреждении организуются регулярные, с периодичностью не реже 1 раза в год, опросы родителей (законных представителей) обучающихся о степени их удовлетворенности качеством и доступностью оказываемой	- Федеральный закон Российской Федерации от 29.12.2012 года №273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»

	муниципальной услуги. В учреждении на Интернет-сайте может быть создан Форум по обсуждению качества и доступности оказываемой муниципальной услуги.	Федерации».
--	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------

**7. Требования к кадровому составу, необходимому для предоставления муниципальной услуги (выполнения работы), и к квалификации работников, обеспечивающих предоставление муниципальной услуги (выполнение работы).**

Учреждение должно располагать необходимым количеством специалистов в соответствии с утвержденным штатным расписанием.

Предоставление Услуги в сфере дополнительного образования осуществляют следующие виды персонала:

1) административно-управленческий персонал;

2) педагогический персонал (преподаватели);

3) технические работники (рабочий по комплексному обслуживанию здания, техник, инженер, уборщик помещений, вахтер, сторож и так далее);

4) иные работники (концертмейстеры и так далее).

Уровень профессиональной компетентности педагогических работников должен быть необходимым для возложенных на них обязанностей. Необходимо постоянно стимулировать повышение уровня квалификации педагогических работников. У специалистов каждой категории должны быть должностные инструкции, устанавливающие их обязанности и права.

При оказании услуг работники Учреждения должны проявлять к учащимся и их родителям (законным представителям) максимальную вежливость, внимание, выдержку, терпение.

К педагогической деятельности в учреждениях дополнительного образования детей не допускаются лица, которым она запрещена приговором суда или по медицинским показаниям.

№ п/п	Должность, категория персонала	Требование	Реквизиты нормативного правового акта Российской Федерации, Московской области, Сергиево-Посадского муниципального района
1	2	3	4
1	Административно-управленческий персонал (руководитель учреждения, его заместители по направлениям дополнительного образования, руководители структурных подразделений,	Соответствие квалификации «Квалификационным характеристикам должностей работников образования» Единого квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и служащих В течение учебного года Учреждение должно быть укомплектовано учебно-вспомогательным и младшим обслуживающим персоналом,	- Трудовой Кодекс РФ; - Приказ Минздравсоцразвития РФ от 26.08.2010 г. № 761н «Об утверждении

	иной административно-управленческий персонал)	руководящими и педагогическими работниками; имеющими необходимую профессионально-педагогическую квалификацию, подтвержденную документами об образовании.	Единого квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и служащих, раздел «Квалификационные характеристики должностей работников образования».
2	Педагогический персонал (методисты, педагоги дополнительного образования, педагоги-организаторы, педагоги-психологи, тренеры-преподаватели, воспитатели)	Требования к квалификации тренера-преподавателя: высшее или среднее профессиональное образование в области физкультуры и спорта без предъявления требований к стажу работы, или высшее или среднее профессиональное образование и дополнительная профессиональная подготовка в области физкультуры и спорта без предъявления требований к стажу работы;	
3	Иные работники (концертмейстеры, хореографы, балетмейстеры, аранжировщики и т.п.)	Требования к квалификации педагога дополнительного образования: высшее или среднее профессиональное образование в области, соответствующей профилю кружка, секции, студии, клубного и иного детского объединения без предъявления требований к стажу работы, либо высшее или среднее профессиональное образование и дополнительная профессиональная подготовка по направлению «Образование и педагогика» без предъявления требований к стажу работы.	
4	Технические работники, младший обслуживающий персонал (уборщики служебных помещений, рабочие по обслуживанию и текущему ремонту зданий, сторожа и т.п.)	К педагогической деятельности в учреждениях дополнительного образования не допускаются лица, которым она запрещена приговором суда или по медицинским показаниям, а также лица, имеющие неснятую или непогашенную судимость за умышленные тяжкие и особо тяжкие преступления, предусмотренные Уголовным кодексом Российской Федерации и Уголовным кодексом РСФСР.	

**8. Порядок подачи, регистрации и рассмотрения жалоб на недостаточные доступность и качество муниципальной услуги (работы), на несоблюдение стандарта качества муниципальной услуги (работы).**

Жалобы на нарушение настоящего Стандарта получателями муниципальной услуги могут направляться как непосредственно в Учреждение, так и в Управление образования администрации Сергиево-Посадского муниципального района, в органы исполнительной власти Московской области, осуществляющие контроль предоставления муниципальной услуги.

Организация рассмотрения обращений граждан по вопросам предоставления муниципальной услуги осуществляется в соответствии с Законом Российской Федерации от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Законом Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей».

8.1. Жалобы на нарушение настоящего Стандарта потребителями муниципальной услуги могут направляться как непосредственно в Учреждения, оказывающие муниципальные услуги, так и в управление образования администрации Сергиево-Посадского муниципального района.

Организация рассмотрения обращений жителей Сергиево-Посадского муниципального района по вопросам предоставления муниципальной услуги осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

8.2. Заявители (потребители) могут сообщить в управление образования администрации Сергиево-Посадского муниципального района о нарушении своих прав и законных интересов, противоправных решениях, действиях (бездействии) сотрудников, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, нарушении настоящего Стандарта.

8.3. Заявители имеют право на обжалование решений, принятых в ходе предоставления муниципальной услуги, действий или бездействия сотрудников учреждения в вышестоящий орган или в судебном порядке. Решения, действия (бездействие) сотрудников управления могут быть обжалованы в администрации муниципального образования Сергиево-Посадский муниципальный район.

Потребители могут обжаловать действия (бездействие) должностных лиц, специалистов:

- управления образования администрации Сергиево-Посадского муниципального района – Главе муниципального района, заместителю Главы администрации;

- Учреждения – начальнику управления образования администрации Сергиево-Посадского муниципального района, начальнику отдела образования.

Обжалование действия (бездействия) и решения должностных лиц, осуществляемых (принятых) при предоставлении муниципальной услуги производится в порядке, определяемом законодательством Российской Федерации и Московской области.

8.4. Заявители имеют право обратиться с жалобой лично, через своего законного представителя или направить письменное обращение, жалобу (претензию).

Жалобы и заявления на нарушение или неполное исполнение настоящего стандарта подлежат обязательной регистрации в зависимости от места поступления.

8.5. Личный прием физических лиц и представителей юридических лиц проводится руководителем Учреждения или должностными лицами Управления. В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия физического лица или представителя юридического лица может быть дан устно в ходе личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в установленном порядке.

8.6. Заявитель в своем письменном обращении указывает свои фамилию, имя, отчество, почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, с указанием наименования органа, в который было направлено письменное

обращение, либо фамилию, имя, отчество специалиста (сотрудника), а также излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

Дополнительно в жалобе указываются причины несогласия и обстоятельства, на основании которых заявитель считает, что нарушены его права, свободы и законные интересы, созданы препятствия к их реализации, а также иные сведения, которые гражданин считает необходимым сообщить.

К жалобе могут быть приложены копии документов, подтверждающих изложенные в жалобе обстоятельства. В таком случае в жалобе приводится перечень прилагаемых к ней документов. Заявитель имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

8.7. Указание на нарушение требований стандарта сотруднику организации, оказывающей услугу.

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

8.7.2. При невозможности, отказе или неспособности сотрудника организации, оказывающей услугу, устранить допущенное нарушение требований Стандарта и (или) принести извинения, заявитель может использовать иные способы обжалования.

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

8.8. Жалоба на нарушение требований Стандарта руководителю организации, оказывающей услугу.

8.8.1. При выявлении нарушения требований, установленных настоящим Стандартом, заявитель может обратиться с жалобой на допущенное нарушение к руководителю (или заместителю руководителя) организации, оказывающей услугу.

8.8.2. Обращение заявителя с жалобой к руководителю (или заместителю руководителя) организации, оказывающей услугу, может быть осуществлено не позднее 10 дней после установления заявителем факта нарушения требований Стандарта.

8.8.3. Руководитель (или заместитель руководителя) организации, оказывающей услугу, при приеме жалобы заявителя может совершить одно из следующих действий:

- а) принять меры по установлению факта нарушения требований Стандарта и удовлетворению требований заявителя;
- б) аргументировано отказать заявителю в удовлетворении его требований.

8.8.4. Руководитель (или заместитель руководителя) организации, оказывающей услугу, может отказать заявителю в удовлетворении его требований в случае:

- а) несоответствия предъявляемых требований требованиям настоящего Стандарта;
- б) при установлении факта безосновательности жалобы заявителя.
- в) при несоблюдении заявителем срока для обращения с жалобой к руководителю организации.

8.8.5. При рассмотрении жалобы заявителя руководитель (или заместитель руководителя) организации, оказывающей услугу, должен совершить следующие действия:

- а) провести служебное расследование с целью установления фактов нарушения требований Стандарта, обозначенных заявителем, и ответственных за это сотрудников;
- б) устранить установленные нарушения требований Стандарта;
- в) применить дисциплинарные взыскания к сотрудникам, ответственным за допущенные нарушения требований стандарта, в соответствии с пунктом 8.13. настоящего Стандарта;
- г) направить на имя заявителя официальный ответ, содержащий информацию о принятых мерах, в том числе:
  - об устранении зафиксированных в жалобе нарушений (с перечислением устраненных нарушений);
  - о примененных дисциплинарных взысканиях в отношении конкретных сотрудников (с указанием конкретных мер и сотрудников);
  - об отказе в удовлетворении требований заявителя с аргументацией отказа.

Установление факта нарушения требований Стандарта силами организации, оказывающей услугу, не влечет применения к руководителю муниципальной организации мер ответственности, указанных в пункте 8.13 настоящего Стандарта.

8.9. Порядок осуществления проверочных действий в случае подачи жалобы на нарушение требований Стандарта в администрацию Сергиево-Посадского муниципального района на имя Главы или курирующего заместителя Главы администрации муниципального района либо на имя начальника Управления.

8.9.1. При выявлении нарушения требований, установленных настоящим Стандартом, заявитель может обратиться с жалобой на допущенное нарушение в администрацию Сергиево-Посадского муниципального района на имя Главы муниципального района или курирующего заместителя Главы либо на имя начальника управления по культуре, спорту и делам молодежи администрации района.

8.9.2. Управление образования администрации Сергиево-Посадского муниципального района администрации Сергиево-Посадского муниципального района, в рамках осуществления проверочных действий по содержанию поданной жалобы вправе:

- обратиться в орган государственного надзора в сфере образования (далее - надзорный орган) с целью принятия мер и действий по выявлению и устранению нарушений, указанных в жалобе;

- поручить руководителю муниципального учреждения, жалоба на которое была подана заявителем, установить факт нарушения отдельных требований Стандарта и выявить ответственных за это сотрудников. Установление факта нарушения требований Стандарта в соответствии с данным пунктом может осуществляться только муниципальными организациями района.

8.9.3. Управление образования администрации Сергиево-Посадского муниципального района может не осуществлять действия, указанные в п.8.9.2, в следующих случаях:

- предоставление заявителем заведомо ложных сведений;
- подача жалобы позднее 10 дней со дня, в который заявителем было установлено нарушение требований Стандарта;

- содержание жалобы не относится к требованиям настоящего Стандарта.

Днем подачи жалобы является дата официальной регистрации письма или дата получения отправителем почтового уведомления о вручении письма, содержащего указанную жалобу.

8.10. В сроки, установленные федеральным законом для рассмотрения обращений граждан, Управление направляет на имя заявителя официальное письмо, содержащее следующую информацию:

- действия и меры, предпринятые Управлением в части выявления и устранения допущенных нарушений, и результаты данных действий;
- установленные (неустановленные) факты нарушения требований Стандарта, о которых было сообщено заявителем;
- принятые меры ответственности в отношении отдельных должностных лиц, организации, оказывающей услугу и отдельных сотрудников данной организации (в случае осуществления проверочных действий силами организации, оказывающей услугу);
- принесение от имени Управления извинений в связи с имевшим место фактом нарушения отдельных требований Стандарта (в случае установления фактов нарушения требований Стандарта);
- иную информацию в соответствии с федеральным законом, регулирующим порядок рассмотрения обращений граждан.

Обращение заявителя не подлежит рассмотрению в следующих случаях:

- отсутствие сведений о лице, обратившемся с жалобой (фамилии, имени, отчестве, почтовом адресе его места жительства), об обжалуемом решении, действии либо бездействии (в чем выразилось, кем принято);
- отсутствие датированной подписи заявителя (в случае, если обращение посылается не посредством электронной почты);
- при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу сотрудника, а также членов его семьи;
- если предметом обращения, жалобы (претензии) является решение, принятое в судебном или досудебном порядке;
- если текст письменного обращения не поддается прочтению.

О невозможности рассмотрения обращения сообщается заявителю, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

8.11. По результатам рассмотрения жалобы должно быть принято решение об удовлетворении требований гражданина либо об отказе в удовлетворении жалобы.

Если документы, имеющие существенное значение для рассмотрения обращения, жалобы (претензии), отсутствуют или не приложены, заявитель в 5-дневный срок со дня регистрации обращения, жалобы (претензии) уведомляется (письменно, с использованием средств телефонной или факсимильной связи либо по электронной почте) о том, что рассмотрение обращения, жалобы (претензии) и принятие решения будут осуществляться без учета доводов, в подтверждение которых документы не представлены.

Письменный ответ, содержащий результаты рассмотрения обращения, направляется заявителю по почте.

Продолжительность рассмотрения обращений не должна превышать 30 дней с момента получения обращения.



Обращения считаются разрешенными, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры и даны письменные ответы.

8.12. В суде могут быть обжалованы решения, действия (бездействие), в результате которых нарушены права и свободы заявителя.

8.13. Ответственность за нарушение требований стандарта качества муниципальной услуги.

8.13.1. Директор учреждения обязан:

- обеспечить доведение и разъяснение настоящего Стандарта качества муниципальной услуги до всех работников Учреждения;
- четко определить полномочия, ответственность и взаимодействие всего персонала Учреждения, осуществляющего предоставление услуг и контроль качества предоставляемых услуг;
- организовать информационное обеспечение процесса оказания Услуги в соответствии с требованиями Стандарта;
- организовать внутренний контроль за соблюдением Стандарта;
- обеспечить выработку предложений по совершенствованию процедуры оказания Услуг и Стандарта муниципальной Услуги.

8.13.2. Учреждение несет в установленном законодательством Российской Федерации порядке ответственность за соблюдение требований настоящего Стандарта качества муниципальной услуги. Меры ответственности за нарушение требований стандарта к сотрудникам организаций, оказывающих услугу, устанавливаются руководителями данных организаций в соответствии с требованиями настоящего Стандарта.

8.13.3. Учреждение обязано исполнять:

- лицензионные требования;
- обеспечение процесса оказания муниципальной услуги в соответствии с требованиями Стандарта.

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

- за 1 нарушение Учреждением требований стандарта в течение года - замечание;
- за 2 нарушения Учреждением требований стандарта в течение шести месяцев - выговор;
- за 3 нарушения Учреждением требований стандарта в течение шести месяцев - выговор;
- за однократное в течение года невыполнение рекомендаций, указанных в актах проверки Управления, по устранению нарушений требований Стандарта в установленные сроки - замечание;
- за повторное в течение года невыполнение рекомендаций, указанных в актах проверки Управления, по устранению нарушений требований Стандарта, в установленные сроки - выговор.

В случае систематического не исполнения (5 раз и более) настоящего Стандарта качества муниципальной услуги деятельность Учреждения может быть приостановлена, а руководитель Учреждения по решению начальника Управления подлежит заслушиванию (на общем

совещании Управления, на Координационном Совете директоров образовательных учреждений Сергиево-Посадского муниципального района

Решением администрации Сергиево-Посадского муниципального района Учреждение может быть реорганизовано, руководитель Учреждения может быть уволен.

#### 9. Порядок контроля качества муниципальной услуги (работы).

№ п/п	Наименование органа, осуществляющего функции и полномочия учредителя	Полномочие уполномоченного органа по осуществлению контроля качества муниципальной услуги	Форма контроля	Процедуры контроля	Периодичность проведения процедур по контролю качества муниципальной услуги (работы)
1	2	3	4	5	6
	Управление образования администрации Сергиево-Посадского муниципального района	- Положение об управлении образования администрации Сергиево-Посадского муниципального района Московской области, утвержденное решением Сергиево-Посадского районного Совета депутатов от 24.02.2010 № 64/3;  - Положение об учредительном контроле за деятельностью образовательных учреждений, подведомственных	Лицензирование  Выездные и камеральные проверки  Социологический – опрос или интервьюирование получателей услуг с оценкой	Экспертиза лицензионных показателей  В соответствии с темой проверки  Руководитель Учреждения своим приказом назначает ответственных лиц за качественное оказание муниципальной услуги. Учреждение должно иметь документально оформленную	1 раз в 12 лет  По плану управления образования  Не реже одного раза в год.

	управлению образования администрации Сергиево-Посадского муниципального района, утвержденное приказом управления образования от 15.11.2013 № 868/1.	Проверка соблюдения лицензионных требований	внутреннюю систему контроля за деятельностью подразделений и сотрудников с целью определения соответствия настоящему Стандарту, другим нормативным документам. Экспертиза лицензионных показателей	По графику Министерства образования Московской области
--	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------

Прошито, пронумеровано и  
скреплено печатью 27 листов

Директор Л.В.Кукушкина

