

**Стандарт качества выполнения муниципальной услуги
«Реализация дополнительных общеразвивающих программ»**

1. Разработчик Стандарта качества выполнения муниципальной услуги «Реализация дополнительных общеразвивающих программ»:

Управление образования администрации ЗАТО г. Североморск.

2. Наименование муниципальной услуги:

«Реализация дополнительных общеразвивающих программ».

3. Цель муниципальной услуги:

Обеспечение реализации прав и законных интересов граждан на получение дополнительного образования в целях формирования и развития творческих способностей учащихся, удовлетворения их индивидуальных потребностей в интеллектуальном, нравственном и физическом совершенствовании, формирования культуры здорового и безопасного образа жизни, укрепления здоровья, организации свободного времени детей в муниципальных образовательных организациях дополнительного образования.

4. Сведения о возмездности (безвозмездности) выполнения (оказания) муниципальной услуги, включая информацию о порядке, размере и основаниях взимания платы за выполнение муниципальной услуги:

Оказание муниципальной услуги по реализации дополнительных общеразвивающих программ, осуществляется бесплатно.

5. Термины и определения, основные понятия, используемые в Стандарте:

В настоящем Стандарте используются основные понятия, определенные в Законе Мурманской области от 07.11.2013 № 1672-01-ЗМО «Об областных стандартах качества оказания (выполнения) государственных услуг (работ)».

муниципальные услуги - услуги, оказываемые органами местного самоуправления, муниципальными учреждениями и в случаях, установленных законодательством Российской Федерации, иными юридическими лицами;

качество предоставления услуги - степень соответствия услуги установленным требованиям к ее оказанию, включая требования к доступности и объему оказания услуг для потребителей услуг;

стандарт качества услуги – обязательные для исполнения правила, устанавливающие в интересах потребителя услуги требования к оказанию услуги, включающие характеристику процесса, форму, содержание, ресурсное обеспечение и результат оказания конкретной услуги;

качество образования - комплексная характеристика образовательной деятельности и подготовки обучающегося, выражающая степень их соответствия потребностям физических лиц, в интересах которых осуществляется образовательная деятельность, в том числе степень достижения планируемых результатов образовательной программы;

потребители (получатели) услуги - физические лица, имеющие право на получение услуги в соответствии с требованиями действующих нормативных правовых актов;

дополнительное образование - вид образования, который направлен на формирование и развитие творческих способностей детей, удовлетворение их индивидуальных потребностей в интеллектуальном, нравственном и физическом совершенствовании, формирование культуры здорового и безопасного образа жизни, укрепление здоровья;

образовательная деятельность - деятельность по реализации дополнительных общеобразовательных программ;

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

организация дополнительного образования - образовательная организация, осуществляющая в качестве основной цели ее деятельности образовательную деятельность по дополнительным общеобразовательным программам (далее – ОДО);

участники образовательных отношений - обучающиеся, родители (законные представители) несовершеннолетних обучающихся, педагогические работники и их представители, организации, осуществляющие образовательную деятельность;

учебный план - документ, который определяет перечень, трудоемкость, последовательность и распределение по периодам обучения учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей), практики, иных видов учебной деятельности и, если иное не установлено Федеральным законом от 29.12.2012 № 273 «Об образовании в Российской Федерации», формы промежуточной аттестации обучающихся;

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

образовательная программа - комплекс основных характеристик образования (объем, содержание, планируемые результаты), организационно-педагогических условий и в случаях, предусмотренных Федеральным законом от 29.12.2012 № 273 «Об образовании в Российской Федерации», 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;

дополнительная общеобразовательная программа - комплекс основных характеристик образования (объем, содержание, планируемые результаты), организационно-педагогических условий, направленных на формирование и развитие творческих способностей детей и взрослых, удовлетворение их индивидуальных потребностей в интеллектуальном, нравственном и физическом совершенствовании, формирование культуры здорового и безопасного образа жизни, укрепление здоровья, а также на организацию их свободного времени.

средства обучения и воспитания - приборы, оборудование, включая спортивное оборудование и инвентарь, инструменты (в том числе музыкальные), учебно-наглядные пособия, компьютеры, информационно-телекоммуникационные сети, аппаратно-программные и аудиовизуальные средства, печатные и электронные образовательные и информационные ресурсы и иные материальные объекты, необходимые для организации образовательной деятельности.

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

- Конституция Российской Федерации;
- Закон Российской Федерации от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- Закон Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- Концепция развития дополнительного образования детей (утверждена распоряжением Правительства Российской Федерации от 04.09.2014 № 1726-р);
- приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 29.08.2013 № 1008 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным общеобразовательным программам»;
- Санитарно-эпидемиологические требования (СанПиН 2.4.4.3172-14) к устройству, содержанию и организации режима работы образовательных организаций дополнительного образования детей (утверждены Постановлением Главного государственного санитарного врача Российской Федерации» от 04.07.2014 № 41);
- приказ Министерства энергетики Российской Федерации от 08.07.2002 № 204 «Об утверждении правил устройства электроустановок»;
- приказ МЧС Российской Федерации от 18.06.2003 № 313 «Об утверждении Правил пожарной безопасности в Российской Федерации (ППБ 01-03)»;
- постановление Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 19.03.2002 № 12 «О введении в действие санитарно-эпидемиологических правил и нормативов СанПиН 2.1.4.1116-02 «Питьевая вода. Гигиенические требования к качеству воды, расфасованной в емкости. Контроль качества»;
- приказ Министерства образования и науки Мурманской области от 30.12.2013 № 2570;
- Трудовой кодекс Российской Федерации от 30.12.2001 № 197-ФЗ;
- Федеральный закон от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- Конвенция о правах ребенка (одобрена Генеральной Ассамблеей ООН 20.11.1989);
- Федеральный закон от 04.12.2007 № 329-ФЗ «О физической культуре и спорте в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 24.06.1999 № 120-ФЗ «Об основах системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних»;
- Федеральный закон от 24.07.98 № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка»;
- Федеральный закон от 05.04.2013 № 44-ФЗ «О контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд»;
- Федеральный закон от 30.03.1999 № 52-ФЗ «О санитарно - эпидемиологическом благополучии населения»;
- постановление Правительства Российской Федерации от 28.10.2013 № 966 «О лицензировании образовательной деятельности»;

- постановление Правительства Российской Федерации от 08.08.2013 № 678 «Об утверждении номенклатуры должностей педагогических работников организаций, осуществляющих образовательную деятельность»;
- постановление Правительства Российской Федерации от 10.07.2013 № 582 «Об утверждении правил размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновления информации об образовательной организации»;
- 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»;
- распоряжение Правительства Российской Федерации от 04.09.2014 № 1726-р «Об утверждении Концепции развития дополнительного образования детей»;
- приказ Минобрнауки России от 29.08.2013 № 1008 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным общеобразовательным программам»;
- приказ Министерства финансов Российской Федерации от 21.07.2011 № 86н «Об утверждении порядка предоставления информации государственным (муниципальным) учреждением, ее размещения на официальном сайте в сети Интернет и ведения указанного сайта»;
- приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 14.06.2013 № 462 «Об утверждении порядка проведения самообследования образовательной организацией»;
- приказ Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 26.08.2010 № 761н «Об утверждении единого квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и служащих, раздел «Квалификационные характеристики должностей работников образования»;
- Закон Мурманской области от 07.11.2013 № 1672-01-ЗМО «Об областных стандартах качества оказания (выполнения) государственных услуг (работ)»;
- постановление администрации ЗАТО г.Североморск от 05.03.2011 № 134 «Об утверждении Административного регламента по оказанию муниципальной услуги "Предоставление дополнительного образования детям»
- постановление администрации ЗАТО г.Североморск от 26.06.2012 № 498 «Об утверждении Административного регламента по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление информации об организации общедоступного и бесплатного дошкольного, начального общего, основного общего, среднего общего образования, а также дополнительного образования в общеобразовательных учреждениях, расположенных на территории муниципального образования ЗАТО г.Североморск».

7. Перечень и характеристика потенциальных потребителей муниципальной услуги:

Муниципальная услуга «Реализация дополнительного образования по общеразвивающим программам» оказывается муниципальными образовательными организациями дополнительного образования гражданам, проживающим на территории муниципального образования, не имеющим медицинских противопоказаний для занятий в объединениях дополнительного образования и зачисленным в образовательную

организацию по заявлению граждан или родителей (законных представителей) несовершеннолетних в порядке, установленном Уставом образовательной организации.

Единица измерения услуги – 001.Количество человеко-часов (Человеко/час).

8. Показатели оценки качества оказания муниципальной услуги «Реализация дополнительного образования по общеразвивающим программам»:

Наименование показателя качества, единицы измерения	Нормативное значение показателя качества	Методика расчета	Источник информации получения данных для определения фактического значения
Показатели качества, характеризующие результат выполнения муниципальной услуги			
Доля обучающихся, зачисленных в образовательное учреждение (сохранность контингента)	$\geq 0^*$	M (расчетный) / M (предшествующий)*100-100, где M (расчетный) – количество человеко/часов M (предшествующий) – кол-во человеко/часов в предшествующем расчетному году	Данные учреждения
Показатели качества, характеризующие условия, влияющие на качество процесса выполнения муниципальной услуги			
1. Требования к материально-техническому обеспечению оказания муниципальной услуги (согласно п. 10 настоящего Стандарта)			
Здание и прилегающая территория	соответствует		Данные учреждения
Помещения	соответствуют		Данные учреждения
Предметы, оборудование	соответствуют		Данные учреждения
2. Требования к законности и безопасности выполнения (муниципальной услуге (согласно п. 11 настоящего Стандарта)			
Разрешительные документы	соответствуют		Данные учреждения
Санитарное состояние	соответствует		Данные учреждения
Обеспечение пожарной и криминальной безопасности	соответствует		Данные учреждения
3. Требования к доступности муниципальной услуги для потребителей (согласно п. 12 настоящего Стандарта)			
Доступность	соответствует		Данные учреждения
4. Требования к уровню кадрового обеспечения выполнения муниципальной услуги оказания (согласно п. 13 настоящего Стандарта)			
Укомплектованность образовательной организации педагогическими кадрами соответствующей квалификации	соответствует	$K1/K2 \times 100\%$, где $K1$ - количество занятых единиц; $K2$ -общее количество штатных единиц	Данные учреждения
Доля педагогических работников, имеющих первую, высшую квалификационную категорию от общего количества педагогических работников	Не менее 50	$K1/K2 \times 100\%$, где $K1$ - количество педагогических работников имеющих первую, высшую квалификационную категорию; $K2$ -общее количество педагогических работников	Данные учреждения
Доля педагогических работников, прошедших обязательные курсы повышения квалификации	100%	$K1/K2 \times 100\%$, где $K1$ - количество педагогических работников, прошедших обязательные курсы повышения	Данные учреждения (при наличии финансирования)

из числа педагогов, подлежащих курсовой подготовке в календарном году.		квалификации; К2-общее количество педагогических работников	
Полнота реализации основных образовательных программ	100%	К1/К2*100%, где К1- количество рабочих программ., выполненных в полном объеме; К2-общее количество рабочих программ	Данные учреждения
Доля обучающихся, принимающих участие в конкурсах, олимпиадах, соревнованиях, выставках, фестивалях, научно-практических конференциях муниципального уровня, от общего количества обучающихся в образовательной организации	Не менее 30%	К1/К2*100%, где К1- количество обучающихся принимающих участие в конкурсах, олимпиадах, соревнованиях, выставках, фестивалях, научно-практических конференциях муниципального уровня; К2-общее количество обучающихся	Данные учреждения
Отсутствие несчастных случаев, произошедших с обучающимися во время образовательного процесса	Да/нет	Да	Прямой счет; (отчет учреждения)
Положительная динамика количества обучающихся, участвующих в дистанционном обучении	Да/нет	Да	Прямой счет
Доля обучающихся с ограниченными возможностями здоровья, для которых в полном объеме созданы специальные условия для получения образования в образовательной организации		К1/К2*100%, где К1- количество с ограниченными возможностями здоровья, для которых в полном объеме созданы специальные условия для получения образования в образовательной организации К2-общее количество обучающихся	Данные учреждения
Наличие основной образовательной программы	Да/нет	Да	Данные учреждения
Наличие сформированной (описанной) воспитательной системы	Да/нет	Да	Данные учреждения
Наличие органа управления, реализующего государственный общественный характер управления	Да/нет	Да	Данные учреждения
Количество обоснованных жалоб на качество предоставляемых услуг	Да/нет	Да	Данные учреждения
Отсутствие нарушений (замечаний), выявленных контролирующими органами	Да/нет	Да	Акты проверок, справки исполнения
5. Требования к уровню информационного обеспечения потребителей муниципальной услуги (согласно п. 14 настоящего Стандарта)			
Размещение информации на официальном сайте	соответствует		Данные учреждения

образовательной организации			
Размещение информации в печатных средствах массовой информации, на информационном табло	соответствует		Данные учреждения
Размещение информации на информационных стендах	соответствует		Данные учреждения
6. Требования к организации учета мнения потребителей о качестве выполнения муниципальной услуги (согласно п. 15 настоящего Стандарта)			
Письменные обращения граждан	Да/нет		Данные учреждения
Опросы потребителей муниципальной услуги	соответствуют		Данные учреждения

9. Требования к процедурам выполнения муниципальной услуги:

9.1. Перечень документов, необходимых для оказания муниципальной услуги:

- Устав учреждения;
- муниципальное задание;
- план финансово-хозяйственной деятельности.

9.2. Порядок оказания муниципальной услуги:

Муниципальная услуга по предоставлению дополнительного образования детям должна быть направлена на формирование и развитие творческих способностей обучающихся, удовлетворение индивидуальных потребностей обучающихся в интеллектуальном, художественно-эстетическом, нравственном и интеллектуальном развитии, а также в занятиях физической культурой и спортом, формирование культуры здорового и безопасного образа жизни, укрепление здоровья обучающихся, обеспечение духовно-нравственного, гражданско-патриотического, военно-патриотического, трудового воспитания обучающихся, выявление, развитие и поддержку талантливых обучающихся, а также лиц, проявивших выдающиеся способности, профессиональную ориентацию обучающихся, создание и обеспечение необходимых условий для личностного развития, профессионального самоопределения и творческого труда обучающихся, подготовку спортивного резерва и спортсменов высокого класса в соответствии с федеральными стандартами спортивной подготовки, социализацию и адаптацию обучающихся к жизни в обществе.

Содержание дополнительных общеразвивающих программ и сроки обучения по ним определяются образовательной программой, разработанной и утвержденной ОДО. Содержание дополнительных предпрофессиональных программ определяется образовательной программой, разработанной и утвержденной ОДО в соответствии с федеральными государственными требованиями.

ОДО реализуют дополнительные общеобразовательные программы в течение всего календарного года, включая каникулярное время.

ОДО организуют образовательный процесс в соответствии с индивидуальными учебными планами в объединениях по интересам, сформированных в группы обучающихся одного возраста или разных возрастных категорий (разновозрастные группы), являющиеся основным составом объединения (например, клубы, секции, кружки, лаборатории, студии, творческие коллективы, ансамбли, театры) (далее - объединения), а также индивидуально.

Обучение по индивидуальному учебному плану, в том числе ускоренное обучение, в пределах осваиваемой дополнительной общеразвивающей программы. Допускается

сочетание различных форм получения образования и форм обучения. Формы обучения по дополнительным общеразвивающим программам определяются ОДО самостоятельно.

Количество обучающихся в объединении, их возрастные категории, а также продолжительность учебных занятий в объединении зависят от направленности дополнительных общеразвивающих программ и определяются локальным нормативным актом ОДО.

Каждый учащийся имеет право заниматься в нескольких объединениях, менять их.

Дополнительные общеразвивающие программы реализуются ОДО как самостоятельно, так и посредством сетевых форм их реализации.

При реализации дополнительных общеразвивающих программ используются различные образовательные технологии, в том числе дистанционные образовательные технологии, электронное обучение. ОДО ежегодно обновляют дополнительные общеобразовательные программы с учетом развития науки, техники, культуры, экономики, технологий и социальной сферы.

Расписание занятий объединений составляется для создания наиболее благоприятного режима труда и отдыха учащихся администрацией образовательной организации по представлению педагогических работников с учетом пожеланий обучающихся, родителей (законных представителей) несовершеннолетних учащихся, а также возрастных особенностей учащихся.

При реализации дополнительных общеразвивающих программ ОДО могут организовывать и проводить массовые мероприятия, создавать необходимые условия для совместного труда и (или) отдыха обучающихся, их родителей (законных представителей).

В работе объединений при наличии условий и согласия руководителя объединения могут участвовать совместно с несовершеннолетними обучающимися их родители (законные представители) без включения в основной состав.

Использование при реализации дополнительных общеразвивающих программ методов и средств обучения и воспитания, образовательных технологий, наносящих вред физическому или психическому здоровью обучающихся, запрещается.

Для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья, детей-инвалидов, образовательная организация осуществляет образовательный процесс по дополнительным общеразвивающим программам с учетом особенностей психофизического развития указанных категорий обучающихся.

Образовательная деятельность обучающихся с ограниченными возможностями здоровья по дополнительным общеразвивающим программам может осуществляться на основе дополнительных общеразвивающих программ, адаптированных при необходимости для обучения указанных обучающихся, с привлечением специалистов в области коррекционной педагогики, а также педагогическими работниками, прошедшими соответствующую переподготовку.

Сроки обучения по дополнительным общеразвивающим программам и дополнительным предпрофессиональным программам для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и детей-инвалидов могут быть увеличены с учетом особенностей их психофизического развития в соответствии с заключением психолого-медико-педагогической комиссии - для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья, а также в соответствии с индивидуальной программой реабилитации - для обучающихся детей-инвалидов.

Образовательная организация должна создать специальные условия, без которых невозможно или затруднено освоение дополнительных общеобразовательных программ указанными категориями обучающихся в соответствии с заключением психолого-медико-педагогической комиссии и индивидуальной программой реабилитации ребенка-инвалида.

Численный состав объединения может быть уменьшен при включении в него учащихся с ограниченными возможностями здоровья и (или) детей-инвалидов.

Численность учащихся с ограниченными возможностями здоровья, детей инвалидов в учебной группе устанавливается до 15 человек. В случае превышения спроса на услугу образовательная организация вправе привлекать сторонних специалистов и дополнительные площадки для предоставления услуги в полном объеме.

Зачисление в объединение дополнительного образования осуществляется на основании заявления о приеме в ОДО. Заявление может быть подано обучающимся, родителями (законными представителями) несовершеннолетнего обучающегося на имя руководителя ОДО. В заявлении необходимо указать: наименование ОДО, в которую подается заявление, наименование объединения дополнительного образования, Ф.И.О., дату и год рождения обучающегося, место его жительства, сведения о родителях (законных представителях) несовершеннолетних обучающихся (Ф.И.О., контактный телефон, дату написания заявления, подпись лица, подавшего заявление).

В случае, если ранее заявитель проходил обучение в иной образовательной организации дополнительного образования и собирается продолжить обучение, дополнительно необходимо представить документ, подтверждающий предшествующее обучение в другой организации по избранному профилю, или справку с указанием результатов подготовки, выполнения спортивных разрядов и принадлежности к учебной группе (для обучающихся спортивных отделений). При наличии свободных мест в объединении дополнительного образования, на поступление в которое подавалось заявление, сотрудник, принявший заявление, должен выдать заявителю расписку о приеме заявления.

ОДО при приеме на обучение должна ознакомить поступающего и (или) его родителей (законных представителей) со своим Уставом, с лицензией на осуществление образовательной деятельности, со свидетельством о государственной аккредитации, с образовательными программами и другими документами, регламентирующими организацию и осуществление образовательной деятельности, права и обязанности обучающихся.

После оформления документов ребенок получает право на обучение в ОДО в соответствии с образовательными программами и расписанием занятий, установленными организацией, предоставляющей государственную услугу.

В случае несоответствия здоровья учащегося установленным требованиям ему может быть отказано в предоставлении услуги.

ОДО могут оказывать платные образовательные услуги, не предусмотренные государственным заданием. Реализация дополнительных общеобразовательных программ может осуществляться на платной основе в соответствии с нормативными правовыми актами ОДО.

9.3. Перечень оснований для приостановления оказания или отказа в оказании муниципальной услуги:

- ликвидация учреждения;
- реорганизация учреждения;

- исключение услуги из ведомственного перечня (работ) услуг;
- отсутствие обязательных к предоставлению документов;
- отсутствие в ОДО свободных мест в группах (объединениях) учащихся, занимающихся по выбранной заявителем дополнительной общеразвивающей программе.

При отсутствии свободных мест в объединении дополнительного образования поданное заявление ставится в очередь, а заявителю выдается расписка о приеме заявления и сообщается номер его очередности. При наступлении очередности заявителя (появлении свободных мест) образовательная организация должна уведомить об этом заявителя.

В указанный при приеме заявления (при уведомлении о наступлении очередности) срок родителю (законному представителю) ребенка необходимо обратиться в соответствующую образовательную организацию.

Приостановление предоставления услуги носит заявительный характер. Место за получателем услуги в Учреждении сохраняется на период болезни, санаторно-курортного лечения, отпуска получателя услуги.

9.4. Сроки приостановления оказания муниципальной услуги:

- на индивидуальной основе.

Решение о возобновлении выполнения муниципальной услуги принимается после устранения выявленных нарушений, с даты устранения обстоятельств, повлекших приостановление выполнения муниципальной услуги (за исключением обстоятельств необратимого характера).

9.5. Порядок обжалования решений, действий (бездействия) должностных лиц муниципального учреждения образования в процессе оказания муниципальной услуги в случае несоответствия муниципальной услуги Стандарту:

Обжаловать решения, действие (бездействие) должностных лиц образовательной организации в процессе оказания муниципальной услуги в случае несоответствия муниципальной услуги стандарту может любое заинтересованное лицо.

Лицо, подающее жалобу, при условии его дееспособности может обжаловать нарушение следующими способами:

- жалоба на нарушение стандарта качества предоставляемой услуги подается в Управление образования администрации ЗАТО г. Североморск;
- жалоба на нарушение стандарта качества предоставляемой услуги подается в суд.

Подача и рассмотрение жалобы осуществляется в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Адреса для направления жалоб в Управление образования администрации ЗАТО г. Североморск в электронном виде:

- электронная почта: <http://severomorsk-edu.ru>

В случае если заявитель истребовал письменный ответ по существу поставленных в жалобе при личном приеме вопросов или если изложенные им данные требуют дополнительной проверки, жалоба подлежит рассмотрению в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации.

По результатам рассмотрения жалобы, принимается одно из следующих решений:

- удовлетворение жалобы, в том числе в форме отмены принятого решения, а также в иных формах;

- отказ в удовлетворении жалобы.

При удовлетворении жалобы, Управление образования администрации ЗАТО г. Североморск, образовательная организация, оказывающего муниципальную услугу, принимает исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений не позднее пяти рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

В удовлетворении жалобы отказывается в следующих случаях:

- при наличии вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;
- при подаче жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;
- при наличии решения по жалобе в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

Управление образования администрации ЗАТО г. Североморск, образовательная организация, оказывающее муниципальную услугу, вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

- если в жалобе не указаны фамилия заявителя и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на жалобу не дается;
- если в жалобе содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, должностное лицо образовательной организации, ответственное за рассмотрение жалобы, вправе оставить ее без ответа по существу поставленных в ней вопросов и сообщить заявителю, направившему жалобу о недопустимости злоупотребления правом;
- если текст жалобы не поддается прочтению, ответ на жалобу не дается, о чем сообщается заявителю, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;
- если в жалобе содержится вопрос, на который заявителю многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями и при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства, должностное лицо, ответственное за рассмотрение жалобы, вправе принять решение о безосновательности очередной жалобы и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу.

Заявитель, направивший жалобу, уведомляется о данном решении.

Ответ на жалобу, поступившую в Управление образования администрации ЗАТО г. Североморск, образовательную организацию, или должностному лицу в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанной в жалобе или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в жалобе.

В случае выявления в действиях должностных лиц образовательной организации, нарушений законодательства Российской Федерации о мерах, принятых в отношении виновных, в течение десяти дней со дня принятия таких мер Управление образования администрации ЗАТО г. Североморск, образовательная организация в письменной форме сообщает заявителю, права и (или) законные интересы которых нарушены.

Жалоба считается рассмотренной, если в установленный срок дан письменный ответ заявителю по существу поставленных в жалобе вопросов.

Если заявитель не удовлетворен решением, принятым в ходе рассмотрения обращения, то решения, принятые в рамках выполнения (оказания) муниципальной услуги, могут быть обжалованы в судебном порядке.

Порядок подачи, рассмотрения и разрешения обращений, направляемых в суды, определяется законодательством Российской Федерации.

В соответствии с действующим законодательством Российской Федерации действия (бездействие) должностных лиц Управление образования администрации ЗАТО г. Североморск, а также решения, принятые в ходе выполнения (оказания) муниципальной работы, могут быть оспорены в судебном порядке в трехмесячный срок, исчисляемый со дня, когда лицу стало известно о таком решении, действии (бездействии).

В случае же, если лицо полагает, что нарушены его права и свободы, оно вправе обратиться в суд общей юрисдикции.

10. Требования к материально-техническому обеспечению выполнения муниципальной услуги:

Параметр	Требование	Регламентирующий документ
1. Здание и прилегающая территория	<p>Учреждение должно размещаться на территории ЗАТО г. Североморск в специально предназначенном здании и помещениях, обеспеченных всеми средствами коммунально-бытового обслуживания, телефонной связью, иметь доступ к сети Интернет.</p> <p>Доступном для населения, в том числе для инвалидов и других маломобильных групп.</p> <p>Состояние здания, в котором располагается учреждение, не должно быть аварийным:</p> <ul style="list-style-type: none"> - лестницы при входе в здание оборудуются пандусами и поручнями. <p>(если планировка позволяет осуществить эти работы);</p> <ul style="list-style-type: none"> - здание оборудуется системами, обеспечивающими поддержание микроклимата помещений (воздушно-теплого режима, естественного и искусственного освещения, водоснабжения и канализации), противопожарными и охранными системами и оборудованием, телефонной связью; - здание располагается с учетом пешеходной доступности от остановок общественного транспорта. 	<p>Федеральный закон от 30.12.2014 № 384-ФЗ «Технический регламент о безопасности зданий и сооружений» (с изм. от 02.07.14 № 185-ФЗ);</p> <p>Постановление Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 04.07.2014 № 41 «Об утверждении СанПиН 2.4.4.3172-1410 «Санитарно-эпидемиологические требования к устройству, содержанию и организации режима работы образовательных организаций дополнительного образования детей»</p>
2. Помещения	<p>В здании образовательной организации должны быть предусмотрены следующие помещения (определяется направленностью реализуемых дополнительных общеразвивающих программ):</p> <p>При спортивных и хореографических залах оборудуются помещения для переодевания отдельно для мальчиков и девочек. Каждый занимающийся в зале обеспечивается шкафчиком или вешалкой для одежды.</p> <p>Площади и оборудование помещений для занятий с использованием персональных компьютеров должны соответствовать гигиеническим требованиям к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы.</p> <p>Предусматривается отдельное место (или помещение) для хранения уборочного инвентаря, которое оборудуется шкафом.</p> <p>В здании размещаются отдельные туалеты для мальчиков и девочек, оборудованные кабинами. Для персонала выделяется отдельный туалет.</p> <p>Допускается количество туалетов и санитарно-технических приборов в соответствии с проектом здания.</p> <p>Указанные помещения и другие помещения Учреждения</p>	<p>Постановление Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 04.07.2014 № 41 «Об утверждении СанПиН 2.4.4.3172-1410 «Санитарно-эпидемиологические требования к устройству, содержанию и организации режима работы образовательных организаций дополнительного образования детей»</p>

	<p>по размерам (площади) и техническому состоянию должны отвечать требованиям санитарно-эпидемиологических норм и правил, правил противопожарной безопасности, безопасности труда и быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемой услуги (повышенной температуры воздуха, влажности воздуха, запыленности, загрязненности, шума, вибрации и т.д.).</p> <p>Помещения по размерам (площади) и техническому состоянию должны отвечать требованиям санитарно-эпидемиологических норм и правил, правил противопожарной безопасности, безопасности труда и быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемой услуги (повышенной температуры воздуха, влажности воздуха, запыленности, загрязненности, шума, вибрации и т.д.).</p>	
3. Предметы оборудования	<p>Учреждение должно быть оснащено специальным оборудованием, аппаратурой, приборами, отвечающим требованиям технических условий, СанПиН. Обеспечено учебным и учебно-наглядным оборудованием.</p> <p>Техническими средствами обучения в соответствии с порядком и нормативами, установленными нормативными правовыми актами Российской Федерации и Мурманской области;</p> <p>Наличие выхода в сеть «Интернет»;</p> <p>Обеспечено компьютерной техникой;</p> <p>Методическими рекомендациями по материально-техническому обеспечению образовательного процесса в учреждениях дополнительного образования при условии полного финансового обеспечения соответствующих бюджетных расходов и включения в структуру нормативов финансовых затрат на оказание услуги.</p>	<p>Постановление Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 04.07.2014 № 41 «Об утверждении СанПиН 2.4.4.3172-1410 «Санитарно-эпидемиологические требования к устройству, содержанию и организации режима работы образовательных организаций дополнительного образования детей»</p>
4. Транспорт	Наличие транспорта для организации выполнения муниципальной услуги	По договору со сторонней организацией

11. Требования к законности и безопасности выполнения муниципальной услуги:

Параметр	Требование	Регламентирующий документ
1. Разрешительные документы	<p>Наличие документов:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Устав, зарегистрированный в установленном законодательством Российской Федерации порядке; - лицензия; - аккредитация учреждения. 	Федеральный закон от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»
2. Санитарное состояние	Состояние здания (помещений) должно соответствовать установленным государственным санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам, требованиям безопасности и охраны труда.	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 учреждений дополнительного образования детей»
3. Обеспечение пожарной и криминальной безопасности	Наличие средств обеспечения безопасности учреждения, в том числе: <ul style="list-style-type: none"> - телефонная связь; система наружного и внутреннего видеонаблюдения; пожарно-охранная сигнализация; охранная сигнализация; кнопка экстренного вызова; система приточно-вытяжной вентиляции; первичные средства пожаротушения 	Федеральный закон № 69-ФЗ от 21.12.1994 «О пожарной безопасности» (с изм. от 12.03.2014 № 36-ФЗ); Федеральный закон от 22.07.2008 № 123-ФЗ «Технический регламент о требованиях пожарной безопасности» (с изм. от 23.06.2014 № 5-ФЗ)

12. Требования к доступности муниципальной услуги для потребителей:

Возможность получения гражданами дополнительного образования не должна зависеть от пола, расы, национальности, языка, происхождения, имущественного, социального и должностного положения, места жительства, отношения к религии, убеждений, принадлежности к общественным объединениям, а также других обстоятельств.

Получение гражданами дополнительного образования должно быть общедоступным при соблюдении требований, изложенных в п. 9.2 настоящего Стандарта, Устава.

13. Требования к уровню кадрового обеспечения выполнения муниципальной услуги:

Должность	Нормативная численность	НПА, устанавливающей нормативную численность	Уровень квалификации	Периодичность мероприятий по переподготовке, повышению квалификации
Директор, заместитель директора, заведующий хозяйством, педагог дополнительного образования, педагог, педагог-организатор, тренер-преподаватель, методист, звукооператор, художник-дизайнер	Образовательная организация должна располагать необходимым числом специалистов в соответствии со штатным расписанием, а также в соответствии с количеством укомплектованных групп (объединений дополнительного образования). Состав персонала определяется в соответствии со штатным расписанием.	В соответствии с учебным планом Учреждения	Уровень квалификации руководящих, педагогических и иных работников Учреждения для каждой занимаемой должности должен соответствовать квалификационным требованиям, указанным в квалификационных справочниках, и (или) профессиональным стандартам	Непрерывность профессионального развития педагогических работников Организации, оказывающей услугу, должна обеспечиваться освоением пед. работниками Организации дополнительных профессиональных образовательных программ в объеме не менее 72 часов, не реже чем каждые три года в образовательных организациях, имеющих лицензию на право ведения данного вида образовательной деятельности.

14. Требования к уровню информационного обеспечения потребителей муниципальной услуги:

Способ получения информации	Состав размещаемой информации	Периодичность обновления информации
1. Размещение информации на сайте учреждения	В соответствии с Федеральным законом от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», Постановлением правительства Российской Федерации от 10.07.2013 № 582 «Об утверждении правил размещения на официальном сайте организации в информационно-коммуникативной сети «Интернет» и обновления информации об образовательной организации».	По мере необходимости (не реже 1 раза в месяц)
2. Размещение информации в печатных средствах массовой информации, на информационном табло.	- характеристика услуги, область ее предоставления и затраты времени на ее предоставление; - наименование федеральных государственных образовательных стандартов, требованиям	1 раз, далее при наличии изменений информации об образовательной организации

	которых должна соответствовать услуга; - возможность влияния потребителей на качество услуги;	
3. Размещение информации на официальном сайте органов местного самоуправления муниципального образования ЗАТО г. Североморск http://citysever.ru	Информация о деятельности	По мере необходимости
4. Размещение информации на информационных стендах образовательной организации	Информация о деятельности	По мере необходимости
5. Размещение информации на bus.gov.ru	Муниципальное задание, ПФХД, акты финансовых проверок	По мере необходимости

15. Требования к организации учета мнения потребителей о качестве выполнения муниципальной услуги:

Параметр	Значение, иная характеристика параметра
Оценка качества предоставления муниципальной услуги	Качество предоставления образовательных услуг на основании независимой оценки качества и доступности муниципальных услуг в сфере образования.
Письменные обращения граждан	В образовательном учреждении организуется прием, регистрация, рассмотрение письменных предложений, заявлений, жалоб граждан и подготовка ответов в установленном порядке.
Опросы потребителей муниципальной услуги	При проведении самообследования проводится опрос потребителей услуги.

16. Иные требования, необходимые для обеспечения выполнения муниципальной услуги на высоком качественном уровне, определяемые органами местного самоуправления ЗАТО г. Североморск:

Не установлены.