

Утверждено приказом
Зав.Отделом по делам культуры
№ 19 от 26.12.2011г.

СТАНДАРТ КАЧЕСТВА МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ ПО ПРЕДОСТАВЛЕНИЮ ДОПОЛНИТЕЛЬНЫХ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ПРОГРАММ (ДАЛЕЕ-СТАНДАРТ)

1. Общие положения

1.1. Настоящий Стандарт распространяется на муниципальные услуги по предоставлению Дополнительных образовательных программ для детей и подростков от 5 до 18 лет Никольского муниципального района.

1.2. Содержание услуги:

- услуга по предоставлению дополнительных образовательных программ;
- программы художественно-эстетической направленности;
- материально-техническое оснащение процесса образовательных программ;

1.3. Правовые основы предоставления услуги: Конституция Российской Федерации; Федеральный закон от 06.10.2003 №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» ст.14,ч.1 п.12,ст.15 ч.1 п.19.1;

Закон Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 « О защите прав потребителей»;

Закон Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства РФ о культуре»;

Закон Российской Федерации от 10.07.1992 № 3266-1 «Об образовании»;

Постановление Администрации Никольского муниципального района от 06.04.2011 года № 273 «О формировании муниципального задания для муниципальных учреждений района и финансового обеспечения выполнения муниципального задания»;

Устав МБОУ ДОД «Никольская детская Школа искусств».

1.4. Категории потребителя услуги-дети и подростки от 5 до 18 лет.

2. Требования к предоставлению услуг

Данную услугу предоставляет МБОУ ДОД «Никольская детская Школа искусств».

2.1. Требования, обеспечивающие доступность услуги.

2.1.1. Требования к условиям размещения исполнителя услуги:

размещение должно обеспечивать территориальную доступность и беспрепятственный доступ к услуге потребителя.

2.1.2. Порядок доступа и обращений в учреждение, оказывающее услугу:

исполнитель услуги информирует потребителя услуги об имеющихся образовательных программах для обучения, даты, срока (времени), места начала обучения, основных пунктов программ;

услуга предоставляется потребителю согласно плану в очередном финансовом году, утвержденному постановлением главы Никольским муниципальным районом;

2.1.3. Услуга оказывается потребителю за счет бюджетного финансирования. Объёмы услуги формируются на очередной финансовый год и плановый период на основании нормативных документов, действующих в Никольском районе, и оказываются в соответствии с муниципальным заданием на оказание услуги, доведенным до исполнителя

главным распорядителем бюджетных средств - Отделом по делам культуры Никольского муниципального района.

2.1.4. Перечень оснований для отказа в предоставлении услуги:

нахождение потребителя услуги в социально неадекватном состоянии (враждебный настрой, агрессивность и т.д.);

отсутствие медицинской справки о доступе к занятиям;

отсутствие договора о предоставлении образовательных услуг между МБОУ ДОД «Никольская детская Школа искусств» и родителями учащегося.

2.1.5. Особенности предоставления отдельным категориям потребителей:

услуга оказывается детям и подросткам от 5 до 18 лет.

2.2. Требования к учреждению, предоставляющему услугу.

2.2.1. Требования к документам, в соответствии с которыми функционирует исполнитель услуги.

В состав документов входят:

Аккредитация учреждения, лицензия на образовательную деятельность;

устав учреждения;

свидетельство о государственной регистрации юридического лица;

руководства, правила, инструкции, положения;

эксплуатационные документы на оборудование, приборы и аппаратуру, используемые при предоставлении услуги;

приказы и распоряжения руководителя учреждения; иные локальные акты.

2.2.2. Требования к техническому оснащению исполнителя услуги:

- исполнитель услуги размещается в специально предназначенных зданиях и помещениях, доступных для потребителя и оснащенных телефонной связью;

- помещения исполнителя услуги должны отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил пожарной безопасности, безопасности труда и должны быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемой услуги (повышенная температура и влажность воздуха, запыленность, загазованность, шум и т.д.);

- в здании учреждения, оказывающую услугу, должны быть предусмотрены следующие помещения:

учебные классы, в зависимости от направления образовательной программы;

зрительный зал; фойе; гардероб;

туалетные комнаты, доступные для потребления;

- все помещения, предназначенные для использования потребителем услуги, должны быть оснащены системой указателей и знаковой навигации, в обязательном порядке указателями «Пожарный выход», «Туалет»;

- исполнитель услуги оснащается необходимой мебелью, оргтехникой, специальным оборудованием, аппаратурой, музыкальными инструментами, отвечающие установленным требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов и обеспечивающими безопасность, надёжность и надлежащее качество предоставляемой услуги;

- учебное оборудование (музыкальные инструменты и другие);

- оборудование, аппаратура, музыкальные инструменты используются по назначению в соответствии с технической документацией, содержатся в исправном состоянии, подлежат систематической проверке;

- световое и акустическое сопровождение мероприятий должно отвечать санитарно-гигиеническим нормам и не превышать предельно допустимый уровень воздействия на человека;

- предусматривается обязательное обеспечение безопасности и охраны правопорядка, обеспечение противопожарной безопасности и охраны здоровья потребителя и исполнителя услуги.

2.2.3. Требования к работникам, оказывающим услугу:

специалисты, оказывающие услугу, должны иметь соответствующие занимаемой должности образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладать знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных на них обязанностей;

при предоставлении услуги персонал исполнителя должен проявлять к потребителю услуги максимальную вежливость, внимание и терпение.

2.2.4. Наличие служб контроля над деятельностью учреждения, оказывающего услугу:

Учреждение, оказывающее услугу, должно иметь собственную систему контроля над деятельностью сотрудников по оказанию услуги.

За соответствием предоставляемой услуги нормативным документам в области культуры, ведомственный контроль над учреждением, оказывающим услугу в соответствии с настоящим Стандартом, осуществляет Отдел по делам культуры (далее – Отдел). Проверка соответствия оказания услуги требованиям Стандарта осуществляется Отделом без предварительного уведомления о ее проведении. По результатам ведомственного контроля исполнителю услуги выдается акт проверки с целью устранения выявленных нарушений (замечаний).

2.3. Требования к информации об исполнителе услуги:

информация об услуге должна предоставляться в доступном и наглядном виде, в том числе на рекламных установках, афишах или в средствах массовой информации;

состояние информации об исполнителе услуги и оказываемых им видах услуги должно соответствовать требованиям Закона Российской Федерации от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей";

исполнитель услуги должен иметь книгу жалоб и предложений, которая выдается по первому требованию потребителя.

2.4. Ответственность за качество оказания услуги:

- руководитель учреждения, оказывающего услугу, несет полную ответственность за соблюдение требований настоящего Стандарта и определяет основные цели, задачи и направления деятельности учреждения;

- руководитель учреждения обязан:

обеспечить разъяснение и доведение Стандарта до всех сотрудников учреждения;

организовать информационное обеспечение процесса оказания услуги в соответствии с требованиями Стандарта;

осуществлять внутренний контроль над соблюдением Стандарта;

обеспечить выработку предложений по совершенствованию процедуры оказания услуги и Стандарта.

3. Требования к результату предоставления услуги, показатели оценки качества предоставления услуги

Качественно предоставленная услуга должна обеспечивать:

своевременный и необходимый объем с учетом потребности в услуге;

эстетичность, комфортность, безопасность;

удовлетворенность потребителя предоставлением услуги.

Контроль над организацией и качеством предоставления услуги потребителю осуществляет в пределах своей компетенции Отдел. Для оценки количественных показателей услуги вводятся индикаторы качества и их значения, которые представлены в таблице:

№ п/п	Индикатор качества муниципальной услуги	Значение индикатора			
		Гарантированное значение	Целевое значение		
			На 2011 г.	На 2012 г.	На 2013 год
1.	Доля учащихся успешно прошедших итоговую аттестацию (% от общего	Не менее 95%	99 %	99%	99%

	контингента учащихся)				
2.	Сохранность контингента	Для школ с контингентом учащихся более 200 чел. не более 5%	4,5 %	5 %	5 %
3.	Доля выпускников, поступивших в профильные ВУЗы и СУЗы (% от общего количества выпускников)	Не менее 0,5 %	1 %	1 %	1 %
4.	Доля учащихся - лауреатов и дипломантов районных, межрайонных, областных, региональных, всероссийских конкурсов	Не менее 3%	4 %	5 %	5 %
5.	Общий уровень укомплектованности кадрами в соответствии со штатным расписанием	100 %	100 %	100 %	100 %
6.	Доля педагогических кадров с высшим профессиональным образованием (% от общего числа педагогов школы)	Не менее 30 %	25 %	25 %	25 %
7.	Доля педагогов, имеющих высшую и первую квалификационную категорию (% от общего числа педагогов школы)	Не менее 50 %	56 %	56 %	56 %
8.	Количество выступлений творческих коллективов учащихся и педагогов в культурных мероприятиях районного, областного и др. формата	Не менее 10 с контингентом учащихся более 200 человек	10	11	12
9.	Количество учащихся (чел.)	385	385	385	385

4. Порядок подачи, регистрации и рассмотрения жалоб на несоответствующее предоставление услуги, на несоблюдение Стандарта

Порядок подачи, регистрации и рассмотрения жалоб на несоответствующее предоставление услуги, на несоблюдение Стандарта состоит в следующем:

4.1. Потребитель услуги может обжаловать действия (бездействие) работников, оказывающих услугу, путем обращения:

к руководителю учреждения - исполнителя услуги;
в Отдел по делам культуры. Перечень должностных лиц, осуществляющих текущий контроль над предоставлением услуги, устанавливается приказом заведующего Отдела по делам культуры;

в суд.

4.2. Потребитель услуги вправе обжаловать действия (бездействие) работников, оказывающих услугу, иным способом в соответствии с действующим законодательством.

4.3. Жалобы и заявления на некачественное предоставление услуги подлежат обязательной регистрации в день поступления в учреждение или в Отдел на действия руководителя.

4.4. Жалобы на нарушение требований Стандарта должностному лицу муниципального учреждения - руководителю учреждения.

4.4.1. При выявлении нарушения требований, установленных настоящим Стандартом, право на обжалование заявителем может быть осуществлено в письменной или устной форме. Исполнитель услуги не вправе требовать от заявителя подачи жалобы в письменной форме.

4.4.2. Должностное лицо исполнителя услуги при приеме жалобы заявителя совершает одно из следующих действий:

принимает меры по установлению и устранению факта нарушения требований Стандарта; аргументировано отказывает заявителю в удовлетворении его требований.

4.4.3. Руководитель учреждения не позднее 1 месяца со дня регистрации жалобы представляет заявителю письменный ответ по существу жалобы.

4.4.4. В случае, подтверждения факта нарушения требований Стандарта должностное лицо приносит извинения заявителю от лица организации, предоставляющей услугу.

4.4.5. При выявлении нарушения требований, установленных настоящим Стандартом, заявитель может обратиться с жалобой на допущенное нарушение в Отдел.