

Утвержден
приказом отдела образования
Администрации
муниципального образования
«Муниципальный округ Юкаменский район
Удмуртской Республики»
от «30» 12 2022 г. № 191

Стандарт
качества муниципальной услуги «Реализация дополнительных общеразвивающих программ»
(на 2023 год)

1. Сфера применения и назначения стандарта

- 1.1. Настоящий Стандарт распространяется на услугу «Реализация дополнительных общеразвивающих программ» (далее - Услуга), оказываемую гражданам Муниципальными бюджетными общеобразовательными учреждениями Юкаменского района и определяет порядок предоставления общедоступного и дополнительного образования детям.
- 1.2. Стандарт качества предоставления муниципальной Услуги является нормативным документом, содержащим совокупность требований к качественным характеристикам муниципальной Услуги, срокам, объемам, формам и содержанию, результатам Услуги и другими характеристиками Услуги в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, Удмуртской Республики, органов местного самоуправления.
- 1.3. Сфера применения и назначения Стандарта: настоящий Стандарт действует в отношении Муниципальных бюджетных общеобразовательных учреждений Юкаменского района, подведомственных отделу образования Администрации муниципального образования «Муниципальный округ Юкаменский район Удмуртской Республики» и устанавливает основные требования, определяющие качество предоставления Услуги.
- 1.4. Орган, предоставляющий Услугу – Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение Палагайская средняя общеобразовательная школа, расположенная на территории муниципального образования «Муниципальный округ Юкаменский район Удмуртской Республики».
- 1.5. Настоящим Стандартом устанавливаются обязательные требования, обеспечивающие необходимый уровень качества и доступности муниципальной Услуги в целом.
- Единица измерения Услуги - человек
- 1.6. Предмет Услуги – предоставление общедоступного и бесплатного дополнительного образования детям. Оказание муниципальной Услуги является для потребителей бесплатным видом услуги.

2. Основные понятия, используемые в Стандарте

Муниципальная Услуга - Услуга, оказываемая в соответствии с муниципальным заданием органами местного самоуправления, бюджетными учреждениями, 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.

3. Категория получателей муниципальной услуги: физические лица

4. Перечень нормативных правовых актов, регламентирующих предоставление муниципальной услуги в сфере применения данного Стандарта
- Федеральный закон от 29.12.2012 № 273-ФЗ "Об образовании в Российской Федерации"
 - ФЗ от 24.06.1999 № 120-ФЗ "Об основах системы профилактики и безнадзорности правонарушений несовершеннолетних";
 - Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в РФ";
 - Федеральный закон от 06.10.1999 № 184-ФЗ "Об общих принципах организации законодательных (представительных) и исполнительных органов государственной власти субъектов РФ";
 - Устав МБОУ Палагайской СОШ, утвержденный Постановлением Администрации муниципального образования «Муниципальный округ Юкаменский район Удмуртской Республики» от 19.01.2022г. № 32;
 - иные нормативные правовые акты.

5. Основные условия (факторы), обеспечивающие необходимое качество Услуг:

- наличие и состояние документов, в соответствии с которыми функционирует образовательное учреждение, предоставляющее Услугу;
- условия размещения и режим работы учреждения, предоставляющего Услугу;
- наличие специального технического оснащения образовательного учреждения;
- укомплектованность образовательного учреждения специалистами и их квалификация;
- наличие информационного сопровождения деятельности образовательного учреждения, порядка и правил оказания образовательных Услуг;
- наличие системы контроля за деятельностью образовательного учреждения, а также за соблюдением качества фактически предоставляемой Услуги Стандарта.

6. Содержание Услуги:

Дополнительное образование представляет собой процесс:

- 1) воспитания учащихся;
- 2) обучения учащихся посредством реализации дополнительных образовательных программ различной направленности;
- 3) организация досуговой деятельности детей.

Дополнительное образование предоставляется по дополнительным образовательным программам следующих направленностей:

- 1) техническая;
- 2) физкультурно-спортивная;
- 3) туристско-краеведческая;
- 4) социально-педагогическая;
- 5) художественная;
- 6) естественнонаучная.

Организация образовательного процесса предусматривает, что:

- 1) основной формой образовательной работы с детьми являются занятия в объединениях по интересам (кружки, студии, секции, клубы и др.);
- 2) количество учащихся в объединениях определяется в зависимости от деятельности, возраста детей, срока обучения, условий и закрепляется локальным актом;
- 3) расписание занятий объединения составляется для создания наиболее благоприятного режима работы и отдыха детей, с учетом возможностей учащихся, а также возрастных особенностей детей и установленных санитарно-гигиенических норм;
- 4) учебные помещения должны быть оснащены необходимым оборудованием и инвентарем в соответствии с программой объединения;
- 5) каждый ребенок имеет право заниматься в нескольких объединениях, менять их в течение года;
- 6) в каникулярное время учреждение может открывать лагеря с дневным пребыванием, создавать различные формирования;
- 7) учреждение организует и проводит массовые мероприятия (олимпиады, конференции, соревнования, выставки, акции, праздники и другие мероприятия) по направлениям дополнительного образования и воспитания;
- 8) учреждение создает условия для участия учащихся в районных, республиканских, всероссийских олимпиадах, конкурсах, фестивалях, акциях и других мероприятиях по направлениям дополнительного образования и воспитания;
- 9) в учреждении ведется методическая работа, инновационная деятельность, направленная на совершенствование образовательного процесса, программ, форм и методов деятельности объединений, мастера педагогических работников.

6.2. Срок предоставления Услуги.

Срок непосредственного предоставления муниципальной услуги исчисляется с момента зачисления в Учреждение до завершения обучения в соответствии с образовательной программой дополнительного образования по данному виду деятельности в соответствии с лицензией на право ведения образовательной деятельности и нормативными сроками их освоения.

6.3. Результат, который должен быть достигнут в процессе или по окончании выполнения Услуги:

- получение учащимися дополнительного образования;
- физическое, интеллектуальное и творческое развитие учащихся;
- профессиональное самоопределение;
- адаптация детей к жизни в обществе;
- организация содержательного досуга.

Оценка результативности образовательного процесса, уровня подготовки учащихся проводится по итогам их участия в соревнованиях, смотрах, выставках, конференциях, слетах и использование других форм (зачетов, мастер-классов, творческих отчетов).

6.4. Порядок и условия предоставления Услуги включает в себя следующие процедуры:

Основанием для приема является заявление родителя (законного представителя) или совершеннолетнего учащегося в начале (можно в течение) учебного года.

- Запись (прием) в объединения по образовательным программам художественной, технической, туристско-краеведческой, физкультурно-спортивной, социально-педагогической, естественнонаучной направленности ведет педагог дополнительного образования.

- Результатом исполнения административной процедуры - приема является издание приказа о зачислении учащегося в объединении.

- Директор Учреждения подписывает заявления.

В процессе обучения педагогом осуществляется контроль над уровнем усвоения образовательной программы дополнительного образования детей, который оценивается по трехуровневой технологии определения учебных результатов: 1 уровень – низкий, 2 – средний, 3 – высокий. Достигнутые результаты педагог заносит в ведомость учета знаний и умений учащихся. По итогам ведомости составляется протокол итоговой аттестации учащихся, который сдается в администрацию учреждения.

Ответственность за оказание услуги и ее качество несет директор Учреждения. Результатом исполнения Услуги служит освоение учащимися образовательных программ по заявленным направлениям. Нормативный срок освоения образовательных программ дополнительного образования детей от 1 года до 4 лет.

6.5. Требования к материально-техническому обеспечению оказания Услуги:

6.5.1. Требования к учреждению

Основные документы, в соответствии с которыми функционирует учреждение:

- 1) Устав образовательного учреждения;
- 2) лицензия на право ведения образовательной деятельности;
- 3) приказы, договоры, правила, инструкции, методики, положения;
- 4) эксплуатационные документы на оборудование, приборы и аппаратуру образовательного учреждения;
- 5) положительные заключения Роспотребнадзора и Госпотребнадзора о пригодности используемых зданий и помещений для осуществления образовательного процесса;
- 6) годовой план работы;
- 7) образовательные программы, расписание занятий;
- 8) акт готовности образовательного учреждения к новому учебному году.

6.5.2. Требования к режиму работы учреждения:

Предоставление Услуги осуществляется в соответствии с расписанием, календарным учебным графиком, разрабатываемым и утверждаемым образовательным учреждением самостоятельно.

6.5.3. Требования к помещению, в которых оказывается Услуга:

- По площади и техническому состоянию помещения должны отвечать требованиям противопожарной безопасности, безопасности труда, санитарно-эпидемиологическим требованиям, и быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых Услуг (повышенная температура воздуха, влажность воздуха, запыленность, загрязненность, шум, вибрация и так далее).

- Образовательное учреждение должно быть оснащено оборудованием, аппаратурой и приборами, отвечающими требованиям СанПиН, стандартов, технических условий, других нормативных документов и обеспечивающими надлежащее качество Услуг в сфере дополнительного образования.

- Специальное оборудование, приборы и аппаратуру следует использовать строго по назначению в соответствии с эксплуатационными документами, содержать в технически исправном состоянии, которое следует систематически проверять. Неисправное специальное оборудование, приборы и аппаратура, должны быть заменены, отремонтированы (если они подлежат ремонту) или изъяты из эксплуатации.

- Помещения для оказания муниципальной Услуги в образовательных учреждениях должны соответствовать Санитарно-эпидемиологическим нормам.

- Каждый обучающийся обеспечивается удобным рабочим местом за столом в соответствии с его ростом и состоянием зрения и слуха.

6.6. Требования к работникам, оказывающим муниципальную Услугу:

Предоставление муниципальной Услуги осуществляет персонал в соответствии со штатным расписанием, соответствующим типу и виду образовательного учреждения. Работники образовательного учреждения должны иметь профессиональную квалификацию, соответствующую требованиям квалификационной характеристики по должности и полученной специальности, подтвержденную соответствующими документами об уровне образования и (или) квалификации, обладать знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных на них обязанностей.

Квалификацию специалистов следует поддерживать на высоком уровне постоянной (периодической) не реже чем раз в 3 года) учебной на курсах переподготовки и повышения квалификации или иными действенными способами. У специалистов каждой категории должны быть должностные инструкции, устанавливающие их обязанности и права.

Наряду с соответствующей квалификацией и профессионализмом все сотрудники образовательного учреждения должны обладать высокими моральными качествами, чувством ответственности. При оказании Услуги работники учреждения должны проявлять к учащимся и их родителям (законным представителям) максимальную вежливость, внимание, выдержку, предусмотрительность, терпение.

К педагогической деятельности не допускаются лица:

- лишенные права заниматься деятельностью в соответствии с вступившим в законную силу приговором суда;
- имеющие или имевшие судимость, подвергающиеся или подвергавшиеся уголовному преследованию (за исключением лиц, уголовное преследование в отношении которых прекращено по реабилитирующим основаниям) за преступления против жизни и здоровья, свободы, чести и достоинства личности, половой неприкосновенности и половой свободы личности (за исключением незаконного помещения в психиатрический стационар, клеветы и оскорбления), половой неприкосновенности и половой свободы личности, против семьи и несовершеннолетних, здоровья населения и общественной нравственности, а также против общественной безопасности;
- имеющие неснятую или непогашенную судимость за умышленные тяжкие и особо тяжкие преступления;
- признанные недееспособными в установленном федеральным законом порядке;
- имеющие заболевания, предусмотренные перечнем, утверждаемым федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке государственной политики и нормативно-правовому регулированию в области здравоохранения.

К трудовой деятельности в сфере образования, воспитания, развития несовершеннолетних, организации их отдыха и оздоровления, медицинского обеспечения, социальной защиты и социального обслуживания, в сфере детско-юношеского спорта, культуры и искусства с участием несовершеннолетних не допускаются лица, имеющие или имевшие судимость, подвергающиеся или подвергавшиеся уголовному преследованию (за исключением лиц, уголовное преследование в отношении которых прекращено по реабилитирующим основаниям) за преступления против жизни и здоровья, свободы, чести и достоинства личности (за исключением незаконного помещения в психиатрический стационар, клеветы и оскорбления), половой неприкосновенности и половой свободы личности, против семьи и несовершеннолетних, здоровья населения и общественной нравственности, а также против общественной безопасности.

6.7. Санитарно - гигиенические, противопожарные и иные обязательные требования.

По площади и техническому состоянию помещения должны отвечать требованиям противопожарной безопасности, безопасности труда, санитарно-эпидемиологическим требованиям, и быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг (повышенная температура воздуха, влажность воздуха, запыленность, загрязненность, шум, вибрация и так далее).

7. Порядок информирования о предоставляемой Услуге

7.1. Информационное обеспечение по предоставлению Услуги осуществляется образовательным учреждением. Информация предоставляется с использованием средств телефонной связи, сети Интернет, средств массовой информации, на информационных стендах. Информация о муниципальной Услуге, предоставляемой гражданам, является общедоступной и открытой.

7.2. Информирование по телефону осуществляется в соответствии с графиком работы работников образовательного учреждения. При ответе на телефонные звонки работник подробно в вежливой (корректной) форме информирует обратившихся по интересующим вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании учреждения, в которое позвонил гражданин, фамилии, имени, отчестве работника, принявшего телефонный звонок. При невозможности работника, 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. В случае если для подготовки ответа требуется продолжительное время, сотрудник, принявший звонок, может предложить гражданину обратиться за необходимой информацией в письменном виде, либо назначить другое удобное для заинтересованных лиц время для устного информирования.

7.3. Индивидуальное письменное обращение граждан осуществляется на основании письменного заявления гражданина на имя директора образовательного учреждения либо посредством электронной почты. Письменные обращения рассматриваются сотрудниками с учетом времени, необходимого для подготовки ответа, в срок, не превышающий 30 дней со дня регистрации письменного заявления.

8. Порядок обжалования действий (бездействий) работников, оказывающих муниципальную услугу

8.1. Заявители имеют право на обжалование действий (бездействия) работников общеобразовательного учреждения в досудебном и судебном порядке.

8.2. Заявители имеют право обратиться с жалобой лично (устно) или направить письменное предложение, заявление или жалобу (далее - письменное обращение) на имя начальника отдела образования Администрации муниципального образования «Муниципальный округ Юкаменский район Удмуртской Республики».

8.3. При обращении заявителя в письменной форме срок рассмотрения жалобы не должен превышать 30 дней с момента учета такого обращения.

В случае если по обращению требуется провести проверку, срок рассмотрения обращения может быть продлен, но не более чем на 30 дней по решению должностного лица, участвующего в осуществлении

муниципальной функции. О продлении срока рассмотрения обращения заявителя уведомляют письменно с указанием причин продления.

Обращение заявителя в письменной форме должно содержать следующую информацию:

- фамилия, имя, отчество гражданина, который подает обращение, его место жительства или пребывания;

- наименование органа, должность, фамилия, имя и отчество работника (при наличии информации), решение, действие (бездействие) которого обжалуется;

- существо обжалуемого решения, действия (бездействия).

Дополнительно в жалобе указываются причины несогласия с обжалуемым решением, действием (бездействием), обстоятельства, на основании которых заявитель считает, что нарушены его права и законные интересы, созданы препятствия к их реализации либо незаконно возложена какая-либо обязанность, требования об отмене решения, о признании незаконным действия (бездействия), а также иные сведения, которые гражданин считает необходимым сообщить.

К жалобе могут быть приложены копии документов, подтверждающих изложенные в обращении обстоятельства. В таком случае в обращении приводится перечень прилагаемых к нему документов.

Если документы, имеющие существенное значение для рассмотрения обращения, отсутствуют или не приложены к обращению, решение принимается без учета доводов, в подтверждение которых документы не представлены.

Обращение подписывается подавшим его заявителем.

8.4. По результатам рассмотрения обращения должностное лицо принимает решение об удовлетворении требований заявителя либо об отказе в удовлетворении требований.

Письменный ответ, содержащий результаты рассмотрения письменного обращения, направляют заявителю.

8.5. Если в письменном обращении не указаны фамилия заявителя, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить заявителю, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

Если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, о чем сообщается заявителю, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

Если в письменном обращении заявителя содержится вопрос, на который заявителю многократно давались письменные ответы, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, в связи с ранее направленными обращениями руководитель или иное уполномоченное на то должностное лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в общеобразовательное учреждение или отдел образования Администрации Юкаменского района и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляют заявителя, направившего обращение.

Если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, заявителю, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

Если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, заявитель вправе вновь направить обращение в отдел образования Администрации Юкаменского района или образовательное учреждение.

Обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

8.6. Заявители вправе обжаловать решения, принятые в ходе осуществления муниципальной услуги, действия или бездействие должностных лиц общеобразовательного учреждения, отдела образования Администрации Юкаменского района в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Гражданин вправе обратиться в суд общей юрисдикции с заявлением в течение трех месяцев со дня, когда ему стало известно о нарушении его прав и свобод.

Пропуск трехмесячного срока обращения в суд с заявлением не является для суда основанием для отказа в принятии заявления. Причины пропуска срока выясняются в предварительном судебном заседании или судебном заседании и могут являться основанием для отказа в удовлетворении заявления.

9. Система показателей оценки Услуги и система индикаторов качества предоставления Услуги:

9.1. Критерии оценки:

- полнота предоставления Услуги в соответствии с установленными настоящим стандартом требованиями (объем услуги, регулярность получения услуг, качество услуги и т.д.);

- результативность предоставления Услуги в сфере дополнительного образования по результатам оценки соответствия оказанной Услуги стандарту, изучения обращений граждан и опросов населения.
- Качественное предоставление услуги в сфере дополнительного образования характеризуют:
- доступность услуги, безопасность условий предоставления Услуги;
 - создание условий для развития личности воспитанника, соответствующей его потребностям и реализуемым программам;
 - отсутствие нарушений технологии оказания муниципальной Услуги в сфере дополнительного образования, в части предоставления образовательной Услуги;
 - оптимальность использования ресурсов учреждения; удовлетворенность воспитанников и родителей (законных представителей).

9.2. Индикаторы качества

№ п/п	Индикаторы качества бюджетной (муниципальной) Услуги	Единица измерения	Значение индикатора
1.	Удовлетворенность качеством предоставляемой услуги	%	не менее 95
2.	Доля детей, осваивающих дополнительные образовательные программы в ОУ	%	не менее 76

10. Ответственность за качество оказания муниципальной Услуги.

Руководитель учреждения несет полную ответственность за соблюдение требований настоящего Стандарта и определяет основные цели, задачи и направления деятельности учреждения в области совершенствования качества предоставляемой Услуги.

Руководитель учреждения обязан:

- 1) обеспечить разъяснение и доведение Стандарта до всех сотрудников учреждения;
- 2) организовать информационное обеспечение процесса оказания Услуги в соответствии с требованиями Стандарта;
- 3) обеспечить выработку предложений по совершенствованию процедуры оказания Услуги.

11. Контроль качества предоставления Услуги.

11.1. Контроль качества предоставления Услуги включает в себя следующие формы контроля:

- рассмотрение жалоб на работу исполнителя задания (по мере поступления жалоб);
- мониторинг деятельности общеобразовательного учреждения (ежеквартально).

11.2 Контроль осуществляется отделом образования Администрации муниципального образования «Муниципальный округ Юкаменский район Удмуртской Республики», комиссией по проведению мониторинга исполнения муниципального задания образовательными учреждениями района.

Настоящий Стандарт должен быть предоставлен учреждением для ознакомления любому лицу по месту предоставления Услуги незамедлительно по поступлению такой просьбы.

12. Порядок разработки и утверждения стандарта качества Услуги

12.1. Разработка Стандарта осуществляется образовательными учреждениями Юкаменского района.

12.2. Стандарт качества предоставления муниципальной Услуги утверждается приказом отдела образования Администрации муниципального образования «Муниципальный округ Юкаменский район Удмуртской Республики».

12.3. Изменения Стандарта осуществляется в случаях изменения или отмены нормативных правовых актов, регулирующих оказание Услуги, внесение изменений в Перечень муниципальных услуг.