

Стандарт качества муниципальной услуги  
«Организация обучения по программам дополнительного образования различной направленности (музыка, хореография, театр, изобразительное и декоративно-прикладное искусство, программы общеэстетического развития)»

1. Общие положения

1.1. Стандарт качества муниципальной услуги «Организация обучения по программам дополнительного образования различной направленности (музыка, хореография, театр, изобразительное и декоративно-прикладное искусство, программы общеэстетического развития)» (далее – Стандарт) разработан в соответствии с решением муниципалитета города Ярославля от 05.12.2008 № 25 «О Программе реформирования муниципальных финансов города Ярославля на 2008-2010 годы», с постановлением мэра города Ярославля от 30.06.2009 № 2080 «Об утверждении Положения о стандартах качества муниципальных услуг, оказываемых физическим и юридическим лицам на территории города Ярославля».

1.2. Стандарт распространяется на муниципальную услугу «Организация обучения по программам дополнительного образования различной направленности (музыка, хореография, театр, изобразительное и декоративно-прикладное искусство, программы общеэстетического развития)» (далее - Услуга), включенную в Реестр муниципальных услуг, оказываемых физическим и юридическим лицам на территории города Ярославля, утвержденный постановлением мэра города Ярославля от 30.06.2009 № 2070.

1.3. Услуга оказывается муниципальными учреждениями и другими организациями, в которых размещается муниципальное задание (заказ) (далее – Организация).

Информация об Организации размещается на официальном сайте города Ярославля в сети Интернет.

1.4. Предмет (содержание) Услуги:

- обучение потребителей по:  
выбранному направлению;  
видам образовательных учреждений (школы искусств; детская хоровая школа «Канцона»);
- материально-техническое оснащение процесса обучения;
- обеспечение педагогическим персоналом, повышение квалификации педагогического персонала;
- лицензирование, аттестация;
- текущее содержание образовательных учреждений дополнительного образования детей художественно-эстетической направленности:  
обеспечение помещением;  
обеспечение текущего содержания помещений;  
обеспечение услугами тепло-, электро- и водоснабжения, услугами водоотведения;

обеспечение услугами связи;  
обеспечение безопасности;  
обеспечение материально-техническими средствами и расходными материалами, не связанными с образовательным процессом;  
ремонт основных средств;  
обеспечение административно-управленческим и вспомогательным персоналом;  
повышение квалификации административно-управленческого персонала.

## 2. Правовые основы оказания Услуги

Правовыми основами оказания Услуги являются:

- Законы Российской Федерации:
  - от 10.07.92 № 3266-1 «Об образовании»;
  - от 09.10.92 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;
- Федеральные Законы:
  - от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
  - от 24.07.98 № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»;
- Устав города Ярославля.

## 3. Потребители Услуги

Потребителями Услуги являются дети школьного возраста до 18 лет (далее – потребители).

### 4. Требования, обеспечивающие доступность Услуги для ее потребителей

4.1. Услуга оказывается потребителю независимо от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических убеждений, религиозной принадлежности.

4.2. Для получения доступа к Услуге жителям города Ярославля необходимо лично явиться в место нахождения Организации.

4.3. Организация может оказывать платные услуги в соответствии с законодательством Российской Федерации о культуре.

## 5. Описание процедуры принятия решения об оказании Услуги

5.1. Оказание Услуги носит заявительный характер. Для получения Услуги потенциальным потребителям необходимо лично явиться в место нахождения Организации.

5.2. Для получения доступа к Услуге потенциальному потребителю (или его законному представителю) необходимо:

5.2.1. Подать в Организацию заявление.

5.2.2. Пройти вступительное прослушивание, собеседование.

5.2.3. Заключить договор с Организацией на оказание Услуги.

5.3. Порядок приема потребителей в Организацию должен быть доведен до сведения потребителя либо его законного представителя, определяться учредителем и закрепляться в уставе Организации. При зачислении в Организацию каждый потребитель должен представить справку от врача о состоянии здоровья с заключением о возможности заниматься в группах дополнительного образования по выбранному профилю.

При приеме в Организацию последняя обязана ознакомить потребителя либо его законного представителя с уставом Организации, лицензией на право ведения образовательной деятельности, режимом работы Организации, правилами поведения в Организации, порядком реализации программ по выбранному направлению. Права и обязанности потребителей должны быть определены уставом Организации и иными, предусмотренными этим уставом, локальными актами.

5.4. Взаимоотношения между Организацией и потребителем либо его законным представителем регулируются договором, включающим в себя взаимные права, обязанности и ответственность сторон, возникающие в процессе оказания Услуги.

## 6. Основания для отказа и приостановления оказания Услуги

6.1. Основаниями для отказа в оказании Услуги являются:

6.1.1. Соответствующее заключение учреждения здравоохранения о несовместимости медицинского состояния потребителя выбранному направлению обучения.

6.1.2. Отсутствие мест в Организации.

6.2. Приостановление оказания Услуги носит заявительный характер, а также осуществляется в случае невыполнения потребителем либо его законным представителем условий договора на оказание Услуги.

6.3. Место за потребителем в Организации сохраняется:

- в случае болезни потребителя - на период болезни потребителя;
- в случае назначения санаторно-курортного лечения потребителя - на период санаторно-курортного лечения потребителя;
- в иных случаях, предусмотренных договором на оказание Услуги.

## 7. Требования к срокам оказания Услуги

7.1. Оказание Услуги осуществляется в часы работы Организации.

7.2. Режим работы Организации указан на официальном сайте города Ярославля в сети Интернет.

## 8. Требования к Организации

8.1. Наличие документов в соответствии с которыми функционирует Организация.

8.2. Условия размещения Организации.

8.2.1. Организация должна быть размещена в зданиях и помещениях в пределах территориальной и пешеходной доступности для населения города.

8.2.2. Площадь, занимаемая Организацией, должна обеспечивать размещение

работников Организации и потребителей для оказания им Услуги в соответствии с санитарно-эпидемиологическими требованиями (СанПиН 2.4.4.1251-03).

В здании Организации должны быть предусмотрены следующие помещения:

- основные помещения:

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

б) специализированные помещения (в том числе, актовые залы, хореографические залы, студии);

- дополнительные помещения:

а) гардеробная;

б) иные специализированные помещения в зависимости от особенностей реализуемых образовательных программ.

8.2.3. По размерам (площади) и техническому состоянию помещения Организация должна отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил, правил пожарной безопасности, безопасности труда и быть защищена от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество оказываемой Услуги (в том числе, повышенной температуры воздуха, влажности воздуха, запыленности, загрязненности, шума, вибрации).

8.3. Техническое оснащение Организации.

8.3.1. Организация должна иметь необходимые помещения, оборудование и оснащение для оказания Услуги. Перечень учебных кабинетов, лабораторий, учебных мастерских и других объектов, необходимых для оказания Услуги, определяется образовательными программами, которые реализует Организация.

8.3.2. Территория, помещения, оборудование и оснащение Организации должны соответствовать лицензионным требованиям, в том числе требованиям СанПиН, пожарной безопасности, нормам охраны труда. Во всех помещениях должен быть обеспечен необходимый санитарно-гигиенический режим.

В основной перечень оснащения Организации включаются следующие оборудование, аппаратура, приборы и инвентарь:

музыкальная аппаратура и музыкальные инструменты;

хореографические станки;

компьютерная техника;

аудио- и видеоаппаратура;

иное оснащение в зависимости от направленности и специфики реализуемых образовательных программ.

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

Организация должна обеспечить безопасность образовательного процесса и всех мероприятий, проводимых с потребителями.

8.4. Укомплектованность Организации кадрами и их квалификация.

8.4.1. Минимальное количество работников, необходимое для оказания Услуги, зависит от количества потребителей и определяется индивидуально в зависимости от специфики уставной деятельности Организации.

8.4.2. Организация должна быть обеспечена соответствующими педагогическими кадрами, имеющими необходимую профессионально – педагогическую квалификацию, соответствующую требованиям тарифно-

квалификационных характеристик по должности и полученной специальности, подтвержденной документами государственного образца об уровне образования и (или) квалификации и учебно-вспомогательным персоналом согласно штатному расписанию.

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

К педагогической деятельности в Организации 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. Перечень соответствующих противопоказаний устанавливается Правительством Российской Федерации.

8.5. Требования к технологии оказания Услуги.

8.5.1. Организация предназначена для создания необходимых условий для личностного развития и творческой самореализации, формирования общей культуры потребителей, адаптации потребителей к жизни в обществе, организации содержательного досуга, профессионального самоопределения.

Дополнительное образование в сфере культуры может быть представлено следующими видами Организаций:

- детская музыкальная школа;
- детская художественная школа;
- детская школа танцев;
- детская школа искусств;
- детская хоровая школа.

8.5.2. Расписание занятий в Организации составляется с учетом того, что они являются дополнительной нагрузкой к обязательной учебной работе потребителей в общеобразовательных учреждениях, и поэтому необходимо соблюдение следующих гигиенических требований:

- продолжительность занятия без перерыва в Организации должна составлять не более 45 минут;
- необходимо проведение перерывов между занятиями длительностью не менее 5 минут для отдыха детей и проветривания помещений.

Осуществление образовательного процесса строится на основе добровольного выбора потребителями направлений образовательной деятельности.

8.5.3. Организация образовательного процесса предусматривает, что:

- занятия могут быть индивидуальными и групповыми в зависимости от выбранного направления обучения;
- количество потребителей в группах определяется в зависимости от направления деятельности, возраста потребителей, срока обучения и закрепляется учебными планами Организации. Наполняемость групп не должна превышать 8-10 потребителей (за исключением хоровых);

- расписание занятий составляется для создания наиболее благоприятного режима работы и отдыха потребителей с учетом пожелания родителей, а также

возрастных особенностей потребителей и установленных санитарно-гигиенических норм;

- учебные помещения должны быть оснащены необходимым оборудованием, инвентарем, инструментами в соответствии с программой обучения;

- оценка результативности образовательного процесса, уровня подготовки потребителей проводится по результатам итоговых аттестаций потребителей, а также их участия в конкурсах, фестивалях, смотрах, выставках, конференциях.

8.5.4. Содержание образовательных программ дополнительного образования детей в Организации строится на основании:

- типовых программ в соответствии с требованиями примерных учебных планов;

- адаптированных программ, утвержденных педагогическим советом Организации;

- авторских программ, прошедших экспертизу.

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

Содержание образовательного процесса в Организации определяется соответствующей программой дополнительного образования. Организация самостоятельна в выборе программы из комплекса вариативных программ, в том числе, рекомендованных управлением культуры мэрии города Ярославля, внесении изменений в них, а также разработке собственных (авторских) программ в соответствии с требованиями государственного образовательного стандарта (в случае его принятия).

## 9. Требования к информационному обеспечению потребителей

9.1. Информационное сопровождение деятельности Организации и сведения о порядке и правилах оказания Услуги должны быть доступны потребителю.

9.2. Состояние и состав данной информации должны соответствовать требованиям Закона Российской Федерации от 07.02.92 № 2300-1 «О защите прав потребителей».

9.3. Организация обязана довести до сведения потребителей свое наименование и местонахождение. Данная информация должна быть предоставлена любым способом, предусмотренным законодательством Российской Федерации и обеспечивающим ее доступность для населения.

9.4. Информирование потребителей осуществляется посредством:

- опубликования Стандарта в средствах массовой информации, публикации информации об Организации на официальном сайте города Ярославля в сети Интернет;

- публикации информации об Организации номера телефонов для справок размещаются на информационных стендах, расположенных в местах, доступных для потребителей;

- тематических публикаций и радио,-телепередач.

9.5. Потребители вправе потребовать предоставления необходимой и достоверной информации об оказываемой Услуге.

9.6. Информация о деятельности Организации, о порядке и правилах оказания Услуги должна обновляться (актуализироваться) по мере необходимости, но не реже чем два раза в год.

## 10. Требования к результату оказания Услуги

10.1. Результатом оказания Услуги является обучение по программам дополнительного образования различной направленности (музыка, хореография, театр, изобразительное и декоративно-прикладное искусство, программы общеэстетического развития).

10.2. Качественное оказание Услуги характеризуют:

- доступность, своевременность, актуальность, точность оказания Услуги в соответствии с требованиями Стандарта;
- расширение знаний потребителей;
- развитие творческих способностей потребителей;
- самореализация и самовоспитание потребителей;
- создание условий для непрерывного дополнительного образования потребителей в соответствии с их интересами и потребностями;
- организация содержательного досуга и занятости потребителей;
- результаты участия потребителей Организации в конкурсах, выставках, фестивалях городского, краевого, регионального, всероссийского и международного уровней (звание лауреатов, дипломантов конкурсов 1, 2, 3 и 4 степеней).

10.3. Результатом оказания Услуги является полнота оказания Услуги в соответствии с установленными требованиями ее оказания, результативность (эффективность) оказания Услуги.

## 11. Основные показатели оценки качества оказания Услуги

№ пп	Основные показатели оценки качества оказания Услуги	Значение показателя, единица измерения
1.	Сохранение контингента потребителей	100 %
2.	Проведение культурно – просветительских мероприятий для потребителей и родителей	не менее 2-х в квартал
3.	Участие в конкурсах, фестивалях, смотрах, выставках (городских, областных, международных)	не менее 5 в год
4.	Успеваемость потребителей на «4» и «5»	не менее 60%
5.	Количество учебных помещений, соответствующих требованиям СанПин	100%
6.	Количество преподавателей с высшим образованием к общему количеству преподавателей	не менее 60 %

## 12. Порядок подачи, регистрации и рассмотрения жалоб на несоответствующее оказание Услуги

12.1. В случае ненадлежащего оказания Услуги потребитель вправе высказать свои претензии руководству Организации и/или в управление культуры

мэрии города Ярославля в устной, письменной форме, либо по телефону. Сведения об управлении культуры мэрии города Ярославля, контактная информация о руководстве Организации, порядок рассмотрения жалоб на качество оказываемой Услуги, а также местонахождение жалобной книги (выдается по первому требованию потребителя) должны находиться в общедоступной зоне в Организации либо быть представлены в устной форме представителем Организации по первому требованию потребителя.

12.2. Потребитель вправе обжаловать действия (бездействие) Организации путем обращения:

- к руководителю Организации;
- в управление культуры мэрии города Ярославля.

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

### 13. Порядок контроля за оказанием Услуги

13.1. Контроль за качеством оказания Услуги осуществляется посредством действия систем внутреннего и внешнего контроля.

13.2. Внутренний контроль осуществляется руководителем Организации и его заместителями. Внутренний контроль подразделяется на:

- оперативный контроль (по выявленным проблемным фактам и жалобам, касающимся качества оказания Услуги);
- контроль мероприятий (анализ и оценка проведенных мероприятий);
- итоговый контроль (анализ деятельности Организации по итогам года).

Выявленные недостатки по оказанию Услуги анализируются по каждому работнику Организации с рассмотрением на комиссиях по служебному расследованию с принятием мер к их устранению, вынесением дисциплинарных или административных взысканий (если будет установлена вина в некачественном оказании Услуги).

13.3. Управление культуры мэрии города Ярославля (начальник управления, заместитель начальника управления, специалисты) осуществляет внешний контроль за деятельностью Организации в части соответствия качества оказываемой Услуги Стандарту с помощью контрольных мероприятий:

- плановые контрольные мероприятия проводятся один раз в год в сроки, установленные управлением культуры мэрии города Ярославля, в соответствии с планом проведения контрольных мероприятий, который ежегодно, не позднее начала марта, утверждается начальником управления культуры мэрии города Ярославля и доводится до исполнителей;

- внеплановые контрольные мероприятия проводятся на основании поступивших обращений потребителей на качество фактически оказываемой Услуги, на основании приказа начальника управления культуры мэрии города Ярославля о проверке исполнителей, действия которых обжалуются.

Продолжительность проведения контрольных мероприятий составляет не более 14 календарных дней.

Должностные лица обязаны представить исполнителю, действия которого обжалуются, приказ о проведении контрольного мероприятия, а также



документы, удостоверяющие их личности.

По окончании контрольного мероприятия составляется акт проведения контрольного мероприятия, в котором должны быть указаны документально подтвержденные факты нарушений, выявленные в ходе проверки, или отсутствие таковых, ссылки на нарушенные нормы Стандарта, а также выводы и предложения по устранению выявленных при проверке нарушений.

В течение не более 5 дней со дня предоставления должностным лицом акта проведения контрольного мероприятия начальник (заместитель начальника) управления культуры мэрии города Ярославля обязан рассмотреть акт, а также документы и материалы, представленные исполнителем Услуги, и при наличии у исполнителя нарушений Стандарта принять решение о мерах воздействия на исполнителя в соответствии с нормами действующего законодательства.