

Вх. № 662
26.12.2011

РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ
БЕЛГОРОДСКАЯ ОБЛАСТЬ



АДМИНИСТРАЦИЯ МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА
«КРАСНЕНСКИЙ РАЙОН»

РАСПОРЯЖЕНИЕ

«19» ~~декабря~~ 2011 года

№ 2049-р

**Об утверждении стандарта качества
предоставления муниципальной
услуги «Дополнительное образование детей в
детских школах искусств»**

В соответствии с постановлением администрации Красненского района от 01 декабря 2010 года № 10 «Об утверждении Положения о показателях, характеризующих качество и (или) объём (состав) оказываемых физическим и (или) юридическим лицам муниципальных услуг на территории муниципального района «Красненский район», в целях повышения качества муниципальной услуги «Дополнительное образование детей в детских школах искусств», предоставляемой населению Красненского района, создания системы контроля за непосредственными результатами деятельности бюджетного учреждения и вышестоящих органов управления со стороны получателей муниципальных услуг:

1. Утвердить прилагаемый стандарт качества предоставления муниципальной услуги «Дополнительное образование детей в детских школах искусств» (далее – стандарт качества).

2. Руководителям муниципальных образовательных учреждений дополнительного образования детей «Красненская детская школа искусств» и «Новоуколовская детская школа искусств»:

2.1. Довести настоящее распоряжение до сотрудников муниципальных образовательных учреждений дополнительного образования детей «Красненская детская школа искусств» и «Новоуколовская детская школа искусств».

2.2. Закрепить ответственных по предоставлению муниципальной услуги в соответствии со стандартом качества, а также ответственных по контролю за соблюдением полноты и эффективности применения стандарта качества.

3. Настоящее распоряжение подлежит размещению на официальном сайте администрации Красненского района по адресу: [http:// kraadm.ru](http://kraadm.ru).

4. Настоящее распоряжение вступает в силу с 01 января 2012 года.


5. Контроль за исполнением распоряжения возложить на начальника управления культуры, социальной защиты населения и здравоохранения администрации района Харланову С.Н.

Глава администрации
Красненского района



А.И.Дыбов

Приложение
к распоряжению администрации
муниципального района
«Красненский район»
Белгородской области
от « 19 » декабря 2011 г. № 3049-р



**Стандарт качества муниципальной услуги
«Дополнительное образование детей в детских школах искусств»**

1. Область применения

1.1. Разработчиком стандарта и главным распорядителем средств бюджета Красненского района, в компетенцию которого входит предоставление дополнительного образования детей в детских школах искусств, является отдел культуры управления культуры, социальной защиты населения и здравоохранения администрации Красненского района (далее – отдел культуры).

1.2. В целях настоящего стандарта применяемые понятия имеют следующие значения:

муниципальная услуга - один из видов деятельности, осуществляемой в рамках компетенции и ответственности органов исполнительной власти Красненского района, финансируемой за счет бюджета Красненского района и направленной на удовлетворение потребностей населения в реализации его законных прав и интересов в сфере культурного и информационного обеспечения;

стандарт качества предоставления муниципальной услуги - обязательство органов исполнительной власти Красненского района по обеспечению возможности получения населением муниципальных услуг в определенных объемах и определенного качества.

2. Организация, в отношении которой применяется стандарт

Организацией, в отношении которой применяется стандарт, является Муниципальное образовательное учреждение дополнительного образования детей:

- Красненская детская школа искусств;
- Новоуколовская детская школа искусств (далее – детские школы искусств, организации, оказывающие услугу, учреждения).

3. Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление муниципальной услуги

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

4
- Федеральный закон от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;

- Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;

- Федеральный закон от 24.07.1998 № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»;

- Постановление Правительства Российской Федерации от 07.03.1995 № 233 «Об утверждении Типового положения об образовательном учреждении дополнительного образования детей»;

- Приказ Гособразования СССР от 04.07.1989 № 541 «О введении в действие Правил пожарной безопасности» (вместе с «Правилами пожарной безопасности для общеобразовательных школ, профессионально-технических училищ, школ-интернатов, детских домов, дошкольных, внешкольных и других учебно-воспитательных учреждений ППБ-101-89»);

- Постановление Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 09.06.2003 № 131 «О введении в действие санитарно-эпидемиологических правил СП 3.5 1378-03» (вместе с санитарно-эпидемиологическими правилами «Санитарно-эпидемиологические требования к организации и осуществлению дезинфекционной деятельности СП 3.5 1378-03», утвержденными Главным государственным санитарным врачом Российской Федерации 07.06.2003г);

- Постановление Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 03.04.2003 № 27 «О введении в действие санитарно-эпидемиологических правил и нормативов СанПиН 2.4.4.1251-03 (вместе с санитарно-эпидемиологическими правилами и нормативами «Санитарно-эпидемиологические требования к учреждениям дополнительного образования детей (внешкольные учреждения) СанПиН 2.4.4.1251-03», утвержденными Главным государственным санитарным врачом Российской Федерации 01.04 2003 г.);

- Уставы муниципальных образовательных учреждений дополнительного образования детей;

- иные нормативные правовые акты, регламентирующие правоотношения в сфере предоставления муниципальной услуги.

4. Порядок получения доступа к услуге

Муниципальная услуга может быть оказана всем жителям Красненского района в возрасте от 6 до 18 лет.

5. Порядок приобретения возможности получать муниципальную услугу детьми, проживающими в Красненском районе, в возрасте от 6 до 18 лет, вновь поступающими в детскую школу искусств

5.1. Родитель (законный представитель) ребенка должен подать заявление о приеме ребенка в детскую школу искусств до даты окончания времени

приема заявлений.

Узнать о сроках начала и окончания приема заявлений, образовательных программах, реализуемых детской школой искусств, можно обратившись к директору.

В заявлении необходимо указать:

- ФИО, дату и год рождения ребенка;
- место жительства ребенка;
- избранный профиль.

5.2. При подаче заявления родитель (законный представитель) должен предоставить медицинскую справку о состоянии здоровья ребенка с заключением о возможности заниматься в группах дополнительного образования по избранному профилю, копию свидетельства о рождении ребенка, справку о составе семьи.

При представлении вышеуказанных документов родитель (законный представитель) предъявляет паспорт или иной документ, удостоверяющий личность.

5.3. При переходе из другой организации, оказывающей подобную услугу, родитель (законный представитель) должен представить справку о годовых оценках за предшествующий период обучения и индивидуальный план учащегося. Без представления указанного документа ребенку может быть предложено пройти промежуточный экзамен по профилю, для определения уровня его знаний. По результатам экзамена ребенок будет зачислен в соответствующий класс.

5.4. По факту приема заявления уполномоченный сотрудник детской школы искусств должен выдать родителю (законному представителю) второй экземпляр заявления с отметкой о приеме заявления.

5.5. Родителю (законному представителю) может быть отказано в приеме заявления в следующих случаях:

- возраст ребенка не соответствует возрасту, указанному в п. 4 настоящего стандарта;
- при себе отсутствует паспорт или иной документ, удостоверяющий личность родителя (законного представителя) ребенка;
- не представлена справка о состоянии здоровья ребенка с заключением о возможности заниматься в группах дополнительного образования по избранному профилю.

Отказ по иным основаниям не допускается.

5.6. По факту приема заявления в течение 10 рабочих дней с даты приёма заявления, детская школа искусств совершает одно из следующих действий:

- в случае наличия свободных мест в группах соответствующего профиля назначает дату и время проведения прослушивания (проведения собеседования) с ребенком. Информация о дате и времени проведения соответствующих действий должна быть зафиксирована в документе, удостоверяющем прием заявления;

- в случае отсутствия свободных мест в группах соответствующего профиля - предлагает родителю (законному представителю) поставить его

заявление на учет для удовлетворения в порядке очередности, или предложить переход на другую образовательную программу. В случае согласия родителя (законного представителя) ребенка в документе, удостоверяющий прием заявления, должен быть указан номер очереди удовлетворения заявления родителя. Информация о текущем номере очереди должна быть предоставлена родителю (законному представителю).

5.7. Руководитель детской школы искусств должен сообщить родителю (законному представителю) по контактными данным, указанным в заявлении, о дате, времени проведения и содержания прослушивания (собеседования) с ребенком.

5.8. Ребенок должен вовремя явиться в место проведения прослушивания (собеседования), сообщенного детской школой искусств, и выполнить экзаменационные задания (пройти прослушивание, собеседование).

5.9. Детская школа искусств непосредственно после проведения экзамена (прослушивания, собеседования) с ребенком должна сообщить родителям (законным представителям) о результатах экзамена (прослушивания, собеседования).

Для детей, перешедших из другой детской школы искусств, после проведения экзамена (прослушивания, собеседования) в случае выявления несоответствия уровню образовательной программы, детская школа искусств должна предложить родителям (законным представителям) переход ребенка на другую образовательную программу, либо продолжение обучения по профилю на класс ниже.

5.10. До начала фактического посещения детей детской школы искусств родители (законные представители) детей, прошедших экзамен, должны лично явиться в детскую школу искусств для заключения и подписания договора на оказание услуг и ознакомления с уставом образовательного учреждения, лицензией на право ведения образовательной деятельности, со свидетельством о государственной аккредитации образовательного учреждения, основными образовательными программами, иными локальными актами детской школы искусств.

5.11. После заключения договора и ознакомления с локальными актами, прошедший экзамен (прослушивание, собеседование) ребенок считается зачисленным в детскую школу искусств и получает право на получение услуги в соответствии с учебным планом, образовательными программами и расписанием занятий, установленными детской школой искусств.

6. Требования к качеству муниципальной услуги, закрепленной стандартом

Требования к организации, оказывающей услугу

6.1. Детская школа искусств обязана иметь лицензию на оказание образовательных услуг и пройти соответствующую аккредитацию.

6.2. Детская школа искусств обязана иметь разрешение органов

Государственного пожарного надзора на эксплуатацию зданий учебных заведений и помещений детской школы искусств, связанных с массовым пребыванием людей.

Требования к регламентации собственной деятельности организации

6.3. Детская школа искусств обязана разработать и принять образовательные программы, в соответствии с которыми осуществляется обучение детей. Образовательные программы детской школы искусств должны быть доступны для ознакомления родителям (законным представителям) детей, проходящих обучение, либо предполагающих пройти обучение.

6.4. Детская школа искусств обязана разработать и не позднее 7 дней до начала учебного года представить для обозрения обучающихся и их родителей годовой календарный учебный график, расписание занятий. Об изменениях в годовом календарном учебном графике детская школа искусств обязана уведомить обучающихся и их родителей (законных представителей) не менее чем за 2 недели до вступления в силу этих изменений. Об изменениях в расписании занятий детская школа искусств обязана уведомить обучающихся и их родителей (законных представителей) не менее чем за 1 день до вступления в силу этих изменений (посредством вывешивания в детской музыкальной школе уведомления о предстоящих изменениях, либо иным способом);

Учебный год в детской школе искусств начинается с 1 сентября текущего года по 31 мая года, следующего за текущим.

6.5. Детская школа искусств обязана предусмотреть формы участия обучающихся и их родителей (законных представителей) в управлении образовательной организацией в виде родительского собрания, организованного родительским комитетом, участия в работе совета школы.

6.6. Детская школа искусств обязана поощрять детей, участвовавших и побеждавших в конкурсах, показавших отличные результаты в учебе.

Формы поощрения определяются детской школой искусств самостоятельно и закрепляются в ее Уставе либо в положении о поощрении учащихся.

Требования к зданию и помещениям, в которых оказывается услуга, и прилегающей территории

6.7. Учреждения детских школ искусств должны быть размещены в специально предназначенных зданиях и помещениях, в пределах территориальной доступности для получателей услуги.

6.8. Площадь, занимаемая учреждением, должна обеспечивать размещение работников и учащихся и предоставление услуг учащимся в соответствии с санитарно-эпидемиологическими требованиями.

6.9. Режим работы учреждения детских школ искусств определяется уставом учреждения.

6.10. В здании учреждения, предоставляющего услугу, должны быть предусмотрены следующие помещения:

- учебные помещения (комнаты для групповых и индивидуальных занятий);
- специализированные помещения (актовый, хореографические залы, и др.);
- подсобные помещения, др.

6.11. По размерам и состоянию помещения должны отвечать требованиям санитарных норм и правил противопожарной безопасности, безопасности труда.

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

6.13. Здания учреждений должны быть оборудованы системами хозяйственно-питьевого, противопожарного и холодного водоснабжения, канализацией и водостоками.

Требования к взаимодействию сотрудников с потребителями услуги

6.14. При приеме ребенка детская школа искусств должна ознакомить его родителей (законных представителей) с уставом школы, лицензией на право ведения образовательной деятельности, со свидетельством о государственной аккредитации, образовательными программами.

6.15. Детская школа искусств должна предоставить родителям (законным представителям) обучающихся детей право выбора преподавателя или перевод учащегося к другому преподавателю при наличии у другого преподавателя свободного учебного места.

6.16. В случае пропуска 3-х и более занятий обучающийся в детской школе искусств допускается к занятиям после предъявления медицинского заключения о состоянии здоровья. При определении числа пропущенных занятий не учитываются активированные дни (дни с низкой температурой атмосферного воздуха).

6.17. Детская школа искусств не имеет права привлекать обучающихся без согласия обучающихся и их родителей (законных представителей) к труду, не предусмотренному образовательной программой.

6.18. Детская школа искусств не вправе принуждать обучающихся к вступлению в общественные, общественно-политические организации (объединения), движения и партии, а также принудительно привлекать их к деятельности этих организаций и участию в агитационных кампаниях и политических акциях.

6.19. Детская школа искусств не вправе принуждать обучающихся к посещению мероприятий, не предусмотренных учебным планом и/или образовательной программой, в том числе в форме выставления положительных оценок за участие в таких мероприятиях.

6.20. В процессе обучения педагогические работники и иные сотрудники детской школы искусств не должны требовать от обучающихся ответов на

вопросы, связанные с их личной и семейной жизнью, а также другие вопросы, не имеющие отношения к предмету обучения.

6.21. Педагогические работники детской школы искусств должны давать исчерпывающие ответы на все вопросы обучающихся или их родителей (законных представителей), касающиеся содержания образовательных программ, преподаваемых методик, навыков и техник, а также иные вопросы, касающиеся предмета обучения.

6.22. В процессе обучения преподаватели и иные сотрудники детской школы искусств не должны отдавать предпочтение отдельным обучающимся при распределении учебных материалов, инструментов, определении очередности, оказании помощи, в том числе в зависимости от расы, национальности или вероисповедания.

6.23. Детская школа искусств должна проводить родительское собрание для каждой из групп обучения не реже одного раза в учебную четверть.

6.24. Детская школа искусств должна не менее чем за 4 недели информировать обучающихся и/или их родителей (законных представителей) о проведении профильного конкурса.

6.25. Детская школа искусств должна осуществлять выбор обучающихся для участия в профильных конкурсах на основе формальных критериев отбора из числа желающих. Критерии отбора должны быть объявлены не позднее, чем за 10 дней до определения состава участников.

6.26. Педагогические работники детской школы искусств не должны допускать обучающихся к занятиям при наличии выраженных признаков и симптомов простудных и иных инфекционных заболеваний (кашель, насморк, чихание, зуд).

6.27. Персонал детской школы искусств (в том числе технический) должен отвечать на все вопросы посетителей (обучающихся, родителей, иных лиц) по существу, либо обязан указать на тех сотрудников, которые бы могли помочь посетителю в его вопросе (нужде).

6.28. Персонал детской школы искусств (в том числе технический) ни при каких обстоятельствах не должен повышать тон на обучающихся, их родителей (законных представителей), иных лиц, применять к ним меры принуждения, психического и физического насилия. При нарушении данными лицами общественного порядка и их категорическом отказе от его соблюдения необходимо обратиться в правоохранительные органы.

6.29. Персонал детской школы искусств (в том числе технический) не должен быть допущен к работе в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения.

6.30. Педагогические работники детской школы искусств должны проходить медицинское обследование не реже 1 раза в год.

6.31. Педагогические работники детской школы искусств не должны допускаться к занятиям при наличии выраженных признаков и симптомов простудных и иных инфекционных заболеваний (кашель, насморк, чихание, зуд);

6.32. Во время проведения на территории детской школы искусств

культурно-массовых мероприятий с детьми постоянно должен находиться сотрудник школы, обеспечивающий строгое соблюдение требований пожарной безопасности и эвакуацию детей в случае пожара.

6.33. В случае возникновения пожара работники детской школы искусств обязаны сначала обеспечить эвакуацию и спасение всех детей, и только после этого - собственную эвакуацию и спасение.

6.34. При возникновении пожара работники детской школы искусств должны в первую очередь обеспечить эвакуацию детей младшего возраста.

6.35. При возникновении пожара работники детской школы искусств не должны оставлять детей без присмотра с момента обнаружения пожара и до его ликвидации.

Требования к предоставлению информации

6.36. Правила поведения в детских школах искусств должны быть размещены в свободном для доступа обучающихся помещении детской школы искусств.

6.37. В фойе детских школ искусств должны вывешиваться: тексты устава и правил внутреннего распорядка школы; списки органов государственной власти и местного самоуправления и их должностных лиц (с указанием контактной информации), осуществляющих контроль и надзор за соблюдением, обеспечением и защитой прав ребенка; информация о нормативных документах детских школ искусств должна размещаться на официальном сайте отдела культуры.

6.38. Детская школа искусств по желанию родителей (законных представителей) обучающихся обязана предоставить им возможность ознакомления с оценками обучающегося, а также предоставить информацию об успеваемости учащегося, его поведении, числе и датах пропущенных занятий.

6.39. Детская школа искусств должна представить на всеобщее обозрение в помещении школы информацию о результатах конкурсов, в которых участвовали обучающиеся не позднее, чем через неделю после завершения конкурса.

6.40. Детская школа искусств обязана сделать доступной для обучающихся и их родителей (законных представителей) и разместить на стендах в фойе контактную информацию о себе: полный список телефонных номеров должностных лиц, веб-адрес (при наличии), электронные адреса (при наличии), факс (при наличии).

Требования к предоставлению сопутствующих услуг

6.41. Детская школа искусств обязана обеспечить наличие в школе гардероба. Гардеробы должны работать в течение всего времени работы детской школы искусств. Перерывы работы гардеробов должны составлять не более 10 минут подряд.

6.42. Продолжительность занятий в детской школе искусств не может составлять более 4 часов подряд.

Требования к прочим аспектам деятельности

6.43. Детская школа искусств в случае прекращения своей деятельности обязана уведомить об этом обучающихся и их родителей (законных представителей) не менее чем за месяц до прекращения деятельности.

6.44. Перед началом учебного года детская школа искусств должна пройти проверку приемочными комиссиями, в состав которых включаются представители Государственного пожарного надзора, администрации Красненского района, санитарно-эпидемиологической службы.

6.45. В здании детской школы искусств запрещается проживание обслуживающего персонала и других лиц.

6.46. На время проведения культурно-массовых мероприятий должно быть обеспечено дежурство работников школы в целях соблюдения правил пожарной безопасности и своевременного оповещения о пожаре.

6.47. При проведении культурно-массовых мероприятий в детской школе искусств должны соблюдаться нормы заполнения помещений - не менее 0,75 кв.м. на одного человека, а при проведении танцев, игр и подобных им мероприятий - не менее 1,5 кв.м. на одного человека (без учета площади сцены).

6.48. Детская школа искусств не реже одного раза в полугодие должна проводить практические занятия по отработке плана эвакуации в случае пожара с каждой из обучающихся групп (классов).

6.49. Детская школа искусств обязана предоставить по требованию родителей (законных представителей) обучающихся заключение санитарно-эпидемиологической службы на все используемые отделочные материалы, краски, лаки, применяемые для внутренней отделки помещений детской школы искусств.

Выполнение указанных в настоящем разделе требований не освобождает детскую школу искусств от установленной законодательством ответственности за соблюдение иных законодательно утвержденных норм.

7. Контроль за деятельностью детской школы искусств

Контроль осуществляется руководителем детской школы искусств и его заместителями. Контроль за деятельностью школы искусств осуществляется в части соблюдения качества муниципальной услуги путем:

- проведения мониторинга основных показателей работы за определенный период;
- анализа обращений и жалоб, поступивших от граждан в администрацию Красненского района, в детские школы искусств, проведения по фактам обращения служебных расследований с привлечением соответствующих

специалистов по выявленным нарушениям;

- проведения контрольных мероприятий (в том числе проверка книги жалоб детской школы искусств на предмет фиксации в ней жалоб на качество услуги, а также факт принятия мер по жалобам).

Плановые контрольные мероприятия проводятся детскими школами искусств два раза в год, внеплановые - по поступлению жалоб на качество услуги.

Для оценки качества и безопасности услуги детские школы искусств используют следующие основные методы контроля:

- визуальный - проверка состояния детской школы искусств;
- аналитический - проверка наличия и сроков действия обязательных документов на предоставление услуги, анализ правильности и своевременности заполнения этих документов, проверка профессиональной квалификации персонала, оказывающего услуги и другие;
- экспертный - опрос работников и других лиц о состоянии качества и безопасности услуги, оценка результатов опроса.

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

Жалобы на нарушение настоящего стандарта получателями муниципальной услуги могут быть направлены в детскую школу искусств, отдел культуры, иные вышестоящие органы управления. Гражданин вправе за защитой своих прав обратиться в суд.

Жалобы и заявления на некачественное предоставление услуги «дополнительное образование детей в детских школах искусств» подлежат обязательной регистрации.

Жалобы на предоставление услуг с нарушением настоящего стандарта должны быть рассмотрены руководителем детской школы искусств в 30-дневный срок, а их заявителю дан письменный ответ о принятых мерах.

В особых случаях рассмотрение вопросов выносится на заседание комиссии для принятия мер по повышению качества муниципальной услуги.

8. Ответственность за качество оказания муниципальной услуги

8.1. Работа детской школы искусств должна быть направлена на полное удовлетворение нужд получателей, непрерывное повышение качества услуги.

8.2. Руководитель детской школы искусств несет полную ответственность за соблюдение требований настоящего стандарта и определяет основные цели, задачи и направления деятельности учреждения в области совершенствования качества предоставляемой услуги.

8.3. Приказом директора детской школы искусств должна быть сформирована служба контроля (комиссия) за качеством предоставления муниципальной услуги в соответствии с настоящим стандартом.

8.4. Руководитель детской школы искусств обязан:

- обеспечить разъяснение и доведение стандарта до всех структурных

подразделений и сотрудников учреждения,

- четко определить полномочия, ответственность и взаимодействие всего персонала учреждения, осуществляющего предоставление услуги и контроль качества предоставляемой услуги;
- организовать информационное обеспечение процесса оказания услуги в соответствии с требованиями стандарта;
- обеспечить контроль за соблюдением стандарта качества;
- обеспечить выработку предложений по совершенствованию процедуры оказания услуги и настоящего стандарта.

9. Проверка соответствия оказания муниципальной услуги требованиям стандарта

9.1. Проверка соответствия деятельности детских школ искусств, оказывающих муниципальную услугу, требованиям настоящего стандарта проводится по решению отдела культуры.

9.2. По результатам проверки руководителю проверенного муниципального учреждения выдается акт проверки с целью устранения выявленных нарушений стандарта качества оказываемой муниципальной услуги.