Приложение 6

Утверждён

# постановлением администрации Пушкинского городского округа

# Московской области от 28.04.2021 № 519

# СТАНДАРТ

# качества предоставления муниципальной услуги

# «Реализация дополнительных общеразвивающих программ»

Разработчиком Стандарта качества предоставления муниципальной услуги «Реализация дополнительных общеразвивающих программ» (далее – Стандарт и Услуга, соответственно) является отдел культуры Управления развития отраслей социальной сферы администрации Пушкинского городского округа Московской области.

Стандарт призван обеспечить регламентацию деятельности муниципальных бюджетных учреждений дополнительного образования в сфере культуры Пушкинского городского округа Московской области (далее – Учреждения или образовательные организации), осуществляющих Услугу в соответствии с утверждённым муниципальным заданием, обеспечить взаимосвязь объемов Услуги, оказываемой Учреждениями в рамках муниципального задания, её качества и объемов финансового обеспечения его выполнения, а также создать потребителям комфортные условия при получении Услуги. Соответствие Услуги Стандарту позволит принять объективное решение учредителю о результатах исполнения муниципального задания.

Настоящий Стандарт устанавливает основные требования, обеспечивающие соответствие назначению услуги «Реализация дополнительных общеразвивающих программ», предоставляемой муниципальными бюджетными учреждениями дополнительного образования в сфере культуры Пушкинского городского округа Московской области, а также основные положения, определяющие качество Услуги и требования к качеству ее предоставления.

Требования к объему предоставляемой Услуги за счет средств бюджета Пушкинского городского округа Московской области утверждаются ежегодно в муниципальном задании.

**1. Правовые основания, регламентирующие предоставление Услуги**

1.1. Закон Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-1 «[Основы](https://legalacts.ru/doc/osnovy-zakonodatelstva-rossiiskoi-federatsii-o-kulture-utv/#000197) законодательства Российской Федерации о культуре».

1.2. Федеральный закон от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации».

# 1.3. ГОСТ 12.1.004-91. «Межгосударственный стандарт. Система стандартов безопасности труда. Пожарная безопасность. Общие требования».

# 1.4. ГОСТ 22.3.03-97. «Межгосударственный стандарт. Безопасность в чрезвычайных ситуациях. Защита населения. Основные положения».

1.5. ГОСТ Р 1.4-2004. «Национальный стандарт Российской Федерации. Стандартизация в Российской Федерации. Стандарты организаций».

1.6. ГОСТ Р ЕН 13779-2007. «Национальный стандарт Российской Федерации. Вентиляция в нежилых зданиях. Технические требования к системам вентиляции и кондиционирования».

# 1.7. ГОСТ Р 12.0.008-2009. «Национальный стандарт Российской Федерации. Система стандартов безопасности труда. Система управления охраной труда в организациях. Проверка (аудит)».

# 1.8. ГОСТ Р 50646-2012. «Национальный стандарт Российской Федерации. Услуги населению. Термины и определения».

# 1.9. ГОСТ Р 52113-2014. «Национальный стандарт Российской Федерации. Услуги населению. Номенклатура показателей качества услуг».

1.10. ГОСТ Р ИСО 9000-2015 «Национальный стандарт Российской Федерации. Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь».

# 1.11. ГОСТ 12.1.019-2017. «Межгосударственный стандарт. Система стандартов безопасности труда. Электробезопасность. Общие требования и номенклатура видов защиты».

1.12. ГОСТ Р 52875-2018. «Национальный стандарт Российской Федерации. Указатели тактильные наземные для инвалидов по зрению. Технические требования».

# 1.13. ГОСТ Р 52872-2019 «Национальный стандарт Российской Федерации. Интернет-ресурсы и другая информация, представленная в электронно-цифровой форме. Приложения для стационарных и мобильных устройств, иные пользовательские интерфейсы. Требования доступности для людей с инвалидностью и других лиц с ограничениями жизнедеятельности».

# 1.14. ГОСТ Р ИСО 9004-2019 «Национальный стандарт Российской Федерации. Менеджмент качества. Качество организации. Руководство по достижению устойчивого успеха организации».

# 1.15. ГОСТ 1.4-2020. «Межгосударственный стандарт. Межгосударственная система стандартизации. Межгосударственные технические комитеты по стандартизации. Правила создания и деятельности».

1.16. Приказ Министерства просвещения Российской Федерации от 09.11.2018 № 196  
«Об утверждении [Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным общеобразовательным программам](https://docs.cntd.ru/document/551785916#6540IN)».

1.17. Приказ Министерства просвещения Российской Федерации от 03.09.2019 № 467  
«Об утверждении [Целевой модели развития региональных систем дополнительного образования детей](https://docs.cntd.ru/document/561232576#6540IN)».

1.18. Постановление Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 28.09.2020 № 28 «Об утверждении [санитарных правил СП 2.4.3648-20 «Санитарно-эпидемиологические требования к организациям воспитания и обучения, отдыха и оздоровления детей и молодежи](https://docs.cntd.ru/document/566085656#6580IP)».

1.19. Иные документы.

**2. Термины и определения**

# Дополнительное образование – это система, включающая комплекс образовательных программ, ориентированных на получение дополнительных знаний и навыков, не предусмотренных программами общего образования; направлено на всестороннее удовлетворение образовательных потребностей человека в интеллектуальном, духовно-нравственном, физическом и (или) профессиональном совершенствовании и не сопровождается повышением уровня образования.

# Учреждение дополнительного образования детей – тип образовательного учреждения, основная цель которого – развитие мотивации личности к познанию и творчеству, реализация дополнительных образовательных программ в интересах личности, [общества](https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%9E%D0%B1%D1%89%D0%B5%D1%81%D1%82%D0%B2%D0%BE), [государства](https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%93%D0%BE%D1%81%D1%83%D0%B4%D0%B0%D1%80%D1%81%D1%82%D0%B2%D0%BE) и обеспечивающие условий для личностного развития, творческого труда, формирования общей культуры и организации досуга детей в возрасте от 6 до 18 лет.

# Дополнительные общеразвивающие программы – программы, не нацеленные на подготовку профессиональных деятелей культуры, а предназначенные для организации досуга.

Учебный план – документ, который определяет перечень, трудоемкость, последовательность и распределение по периодам обучения учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей), практик, иных видов учебной деятельности, а также формы промежуточной аттестации обучающихся.

Услуга – услуга по реализация дополнительных общеразвивающих программ, направленная на организацию досуговых занятий.

Исполнитель – муниципальные бюджетные учреждения дополнительного образования в сфере культуры Пушкинского городского округа Московской области, предоставляющие услугу по реализации дополнительных общеразвивающих программ, а именно:

1. Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования Пушкинского городского округа Московской области «Пушкинская детская музыкальная школа» (МБУДО «Пушкинская ДМШ»).
2. Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования Пушкинского городского округа Московской области «Пушкинская детская художественная школа» (МБУДО «Пушкинская ДХШ»).

Потребители – физические лица (далее – Потребитель).

**3. Характеристика Услуги**

3.1. Услуга может предоставляться в следующих условиях (формах образования и формах реализации образовательных программ):

* очная форма обучения.

Перечень условий (форм) предоставления Услуги может быть расширен Учреждением в зависимости от специфики обслуживаемого контингента Потребителей (в соответствии с уставом Учреждения).

3.2. Целью реализации дополнительных общеразвивающих программ является обучение, воспитание и развитие детей, организация их свободного времени, независимо от способностей и уровня образования.

3.3. Дополнительные общеразвивающие программы в учреждениях дополнительного образования в сфере культуры Пушкинского городского округа Московской области реализуются в художественном направлении.

Дополнительные общеразвивающие программы являются видом образовательных программ, для разработки которых, в соответствии с действующим законодательством, не применяются федеральные государственные образовательные стандарты и/или федеральные государственные требования.

Дополнительные общеразвивающие программы разрабатываются образовательной организацией самостоятельно.

Образовательные организации, осуществляющие реализацию дополнительных общеразвивающих программ, ежегодно обновляют указанные программы с учетом развития науки, техники, культуры, экономики, технологий и социальной сферы.

3.5. Потребителями Услуги являются физические лица, вне зависимости от пола, национальности, социального положения, политических и религиозных убеждений.

Предоставление Услуги осуществляется в рамках действующего законодательства Российской Федерации, регламентируется локальными документами Учреждения.

К освоению дополнительных общеразвивающих программ допускаются любые лица независимо от способностей и без предъявления требований к уровню образования.

3.6. Основанием для оказания Услуги является двусторонний договор, составленный на основе заявления и документа, удостоверяющего личность, для физических лиц старше 14 лет, для физических лиц до 14 лет – родителей или законных представителей.

Основаниями для отказа в получении Услуг по реализации дополнительных общеразвивающих программ могут быть:

* отсутствие свободных бюджетных мест для обучающихся по выбранной заявителем дополнительной общеразвивающей программе;
* несоблюдение Потребителем Услуги условий договора, заключенного с Учреждением.

3.7. Предоставление Услуги может быть приостановлено в случаях:

* внезапно возникшей аварийной или другой чрезвычайной ситуации в Учреждении (на территории), в/на которых осуществляется предоставление Услуги;
* создания реальной угрозы нормальному функционированию Учреждения, а также угрозы безопасности Потребителей Услуги и нарушения общественного порядка;
* внезапно возникших природных катаклизмов, влияющих на безопасность деятельности Учреждения и оказания Услуги.

**4. Общие требования к Услуге**

С учетом условий оказания Услуги общие требования к Услуге включают следующее (ГОСТ Р 1.4-2004):

* соответствие Услуги целевому назначению;
* социальную адресность Услуги;
* комплексность, эргономичность и комфортность Услуги;
* эстетичность Услуги;
* точность и своевременность предоставления Услуги;
* информативность Услуги;
* безопасность Услуги для жизни и здоровья обслуживаемого населения, и работников Учреждения, а также сохранности имущества обслуживаемого населения;
* организацию предоставления Услуги;
* требования к работникам Учреждения и культуре обслуживания;
* требования к нормативному обеспечению Учреждения;
* контроль и оценку качества предоставления Услуги.

Услуга, оказываемая Учреждением, должна соответствовать своему целевому назначению, т.е. должна быть направлена на обучение, воспитание и развитие детей, организацию их свободного времени.

4.2. Социальная адресность Услуги.

Социальная адресность Услуги, оказываемой Учреждением, включает:

* обеспеченность Услугой и доступность для Потребителей;
* соответствие Услуги ожиданиям и физическим возможностям различных групп Потребителей, включая методы и формы обучения, профессиональный уровень педагогических работников, номенклатуру и содержание оказываемых Услуг;
* наличие в правилах обслуживания определенных условий для социально значимых категорий Потребителей.

Социальную адресность Услуги необходимо учитывать при проектировании зданий и помещений, а также прилегающих к зданиям территорий Учреждения, установлении режима работы, выборе методов обслуживания, формировании номенклатуры и определении содержания Услуг и др.

4.3. Комплексность, эргономичность и комфортность Услуги.

При организации и предоставлении Услуги Учреждение должно обеспечить возможность получения Потребителями сопутствующих услуг (организация туалетов, контейнеров для твердых бытовых отходов и т.д.), создающих условия для более полного удовлетворения потребностей Услуги.

При оказании Услуги Учреждением должны быть обеспечены комфортные условия для Потребителей в процессе обучения, включая удобство места проведения занятий, оснащение необходимым оборудованием, инструментами и аппаратурой с учетом специфики Услуги.

Внутри помещений должно быть обеспечено соблюдение требований комфортности и эргономичности, установленных для соответствующих помещений в учреждениях дополнительного образования детей.

Вне помещений должно быть обеспечено соблюдение требований комфортности и эргономичности, установленных для соответствующих территорий (ГОСТ Р ЕН 13779-2007,  
ГОСТ Р 52872-2019, ГОСТ Р 52875-2018).

Учреждения дополнительного образования детей и их структурные подразделения должны быть размещены в специально предназначенных зданиях и помещениях, доступных для Потребителей Услуги. Учреждения дополнительного образования детей должны размещаться в пределах территориальной доступности для жителей.

Площадь, занимаемая Учреждением, должна обеспечивать размещение работников Учреждения и Потребителей в соответствии с нормами и правилами.

Режим работы определяется Правилами внутреннего трудового распорядка, утверждёнными в Учреждении.

Занятия детей в Учреждении могут проводиться также выходные дни и каникулярное время.

Начало занятий в Учреждении должно быть не ранее 8.00, а их окончание – не позднее 22.00.

В здании Учреждения, предоставляющего Услугу, должны быть предусмотрены следующие помещения:

1) основные помещения:

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

б) специализированные помещения (актовый залы, хореографические залы, студии и др.).

2) административно-хозяйственные помещения:

а) кабинет директора;

б) кабинет заместителя директора;

в) кабинет для педагогического работников и др.

3) дополнительные помещения:

а) гардеробная и др.

По размерам и состоянию помещения должны отвечать требованиям санитарных норм и правил, безопасности труда, правил противопожарной безопасности и быть защищены от воздействия различных факторов, отрицательно влияющих на здоровье работников Учреждения и Потребителей и на качество предоставляемых Услуг (повышенная температура воздуха, влажность воздуха, запыленность, загрязненность, шум, вибрация и т.п.).

Проведение фестивалей, смотров, конкурсов, выставок и других форм показа результатов творческой деятельности должно обеспечивать удобные для просмотра помещения или специально отведенные места, оборудованные необходимой для этого техникой, инструментами и аппаратурой, достаточные по размерам для удобного расположения экспонатов и просмотра для посетителей.

4.4. Эстетичность Услуги.

Эстетичность Услуги должна обеспечиваться:

* соответствием планировочных решений и оформления интерьеров помещений и территорий Учреждения их функциональным требованиям и композиционной, в том числе архитектурной, целостности и гармоничности;
* гармоничностью оформления информационных и других материалов, размещаемых внутри и вне помещений Учреждения;
* аккуратностью, чистотой и опрятностью внешнего вида работников и преподавателей, занятых в оказании Услуг.

4.5. Точность и своевременность предоставления Услуги.

Услуга по реализация дополнительных общеразвивающих программ должна отвечать требованиям точности и своевременности, включая соблюдение установленного режима работы Учреждения, сроков оказания Услуги, действующих правил оказания Услуги и (или) условий договора (контракта) об оказании Услуги.

4.6. Информативность Услуги.

Информативность Услуги предполагает полное, достоверное и своевременное информирование Потребителя о предоставляемой Услуге и деятельности Учреждения.

Информирование об Услуге должно осуществляться Учреждением:

* непосредственно в помещениях Учреждения в установленном для Потребителя месте, на сайтах в сети «Интернет» и др.;
* дополнительно с использованием средств телефонной связи, с использованием информационных средств внешней рекламы, средств массовой информации и др.

Информация о деятельности Учреждения, о порядке и правилах предоставления Услуги должна отвечать требованиям полноты и достоверности, обновляться (актуализироваться) по мере необходимости, но не реже чем раз в год.

Учреждение обязано довести до сведения граждан свое наименование (в соответствии с уставом Учреждения), адрес (местонахождение), адрес сайта и справочные телефоны, в том числе номер телефона-автоинформатора (при его наличии). Данная информация должна быть предоставлена любым способом, предусмотренным законодательством Российской Федерации и обеспечивающим ее доступность для населения.

В помещении на видном месте должна быть размещена следующая информация об Учреждении:

* контактная информация о руководстве с указанием фамилии, имени, отчества, должности, номера служебного телефона, времени и месте приема посетителей;
* режим и календарный план работы Учреждения, контактные телефоны, адреса электронной почты, сайта в сети «Интернет»;
* структура и органы управления Учреждения;
* копия устава Учреждения;
* кодекс профессиональной этики;
* схема расположения помещений (поэтажный план), схема эвакуации в случае возникновения пожара и чрезвычайных ситуаций, телефоны экстренной помощи городской и сотовой связи;
* прейскурант цен на платные услуги с указанием цен в рублях.

На сайте Учреждения должна быть размещена следующая информация:

* местонахождение учреждения и его отделений, режим (график) работы, контактные телефоны и адреса электронной почты;
* копии устава Учреждения, учредительных документов, лицензий на осуществление деятельности (при необходимости их наличия);
* кодекс профессиональной этики;
* структура и органы управления Учреждения;
* копия плана финансово-хозяйственной деятельности;
* номенклатура, содержание и назначение предоставляемых Услуг: утвержденный перечень Услуг с указанием условий их оказания (краткая характеристика Услуг, область их предоставления и затраты времени на их оказание), наличие льгот;
* прейскурант цен на платные Услуги с указанием цен в рублях;
* обзоры мнений граждан – Потребителей Услуг, общественных органов и профессиональных экспертов о качестве работы организации.

Информация о дополнительных общеразвивающих программах размещается на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Размещенные в сети «Интернет» на официальном сайте образовательной организацией материалы должны содержать полную информацию о реализуемых образовательных программах, отражать все виды деятельности образовательной организации, в том числе творческую, методическую, просветительскую.

Учреждение обеспечивает на своём официальном сайте в сети «Интернет» техническую возможность выражения мнений Потребителей о качестве оказания Услуг.

Учреждение должно своевременно предоставлять Потребителю необходимую и достоверную информацию об Услуге, обеспечивающую возможность их правильного выбора.

Учреждение обеспечивает открытость и доступность документов в соответствии с требованиями законодательных, нормативных правовых актов.

Настоящий Стандарт, устав Учреждения, локальный акт, регламентирующий основания для отказа в предоставлении или для прекращения предоставления Услуги, книга жалоб и предложений должны предоставляться Потребителю по его требованию.

Потребителю предоставляется право получения необходимой и достоверной информации об оказываемой Услуге, обеспечивающей его компетентный выбор.

4.7. Безопасность Услуги для жизни и здоровья Потребителей и работников Учреждения, а также сохранность имущества обслуживаемого населения.

Условия предоставления Услуги и сама оказываемая Услуга должны быть безопасными для жизни и здоровья Потребителей, а также работников Учреждения.

Показатели безопасности для жизни, здоровья и имущества граждан, отражающие соответствие результата и процесса предоставления Услуги требованиям по всем видам опасных и вредных воздействий, должны соответствовать ГОСТ Р 52113-2014.

Безопасность Услуги должна обеспечиваться безопасностью помещений, зданий, конструкций, инструментов, оборудования, инвентаря Учреждения, условий обслуживания Потребителей и соблюдением работниками санитарных и других установленных требований (ГОСТ Р 12.0.008-2009, ГОСТ 12.1.004-91, ГОСТ 12.1.019-2017).

Количество учебных и служебных помещений, организация учебных и рабочих мест должны соответствовать нормативным актам, стандартам, требованиям, предъявляемым к учреждениям данного типа.

При эксплуатации, капитальном ремонте и реконструкции зданий должны соблюдаться установленные требования:

* к водоснабжению и канализации;
* к отоплению и вентиляции (ГОСТ Р ЕН 13779-2007);
* к пожарной безопасности;
* к пожарной и охранной сигнализации.

Электроустановки, монтируемые в зданиях и помещениях должны отвечать требованиям электробезопасности (ГОСТ 12.1.019-2017).

Учреждение должно быть оснащено необходимым специальным оборудованием, аппаратурой, приборами и другими техническими средствами, отвечающими требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов и обеспечивающими надлежащее качество и безопасность предоставляемой Услуги.

Имеющееся в Учреждении оборудование (приборы, аппаратура, технические средства и др.) должно иметь документацию, необходимую для его эксплуатации, обслуживания и поддержания в безопасном и рабочем состоянии.

Специальное оборудование, приборы и аппаратура должны использоваться строго по назначению в соответствии с эксплуатационными документами, содержаться в технически исправном состоянии и систематически проверяться.

Неисправные специальное оборудование, приборы и аппаратура, дающие при работе сомнительные результаты, должны быть сняты с эксплуатации, заменены или отремонтированы (если они подлежат ремонту), пригодность отремонтированных должна быть подтверждена актом проверки на безопасность при эксплуатации.

При оказании Услуги должна обеспечиваться сохранность имущества Потребителей.

Работники Учреждения должны быть подготовлен к действиям в чрезвычайных обстоятельствах (ГОСТ 22.3.03-97).

4.8. Организация предоставления Услуги.

Оказание Услуги для Потребителя осуществляется на бесплатной основе в рамках финансового обеспечения выполнения муниципального задания.

Потребители Услуги свободно посещают Учреждение, если иное не предусмотрено режимом его работы, и пользуются всеми предоставляемыми Услугами, соблюдают порядок оказания Услуги, прописанный в договоре сторон.

Режим работы Учреждения регламентируется локальным нормативным актом Учреждения и настоящим Стандартом с учетом максимальной возможности для Потребителей пользоваться Услугами Учреждения в соответствии с Правилами внутреннего трудового распорядка, утверждёнными в Учреждении.

Общеразвивающие программы позволяют организовать образовательный процесс в соответствии с индивидуальными учебными планами за счёт составления вариативного учебного плана, а также создавать разноуровневые образовательные программы. Разноуровневые образовательные программы позволяют обеспечить возможность занятий по программе всем детям независимо от способностей и уровня общего развития.

Общеразвивающие программы ориентированы на:

* формирование и развитие творческих способностей Потребителей Услуги;
* удовлетворение потребностей Потребителей Услуги в художественно-эстетическом и нравственном развитии;
* обеспечение духовно-нравственного, гражданско-патриотического и трудового воспитания Потребителей Услуги;
* выявление, развитие и поддержку талантливых детей, а также лиц, проявивших выдающиеся способности;
* профессиональную ориентацию Потребителей Услуги;
* создание и обеспечение необходимых условий для личностного развития, профессионального самоопределения и творческого труда Потребителей Услуги;
* социализацию и адаптацию Потребителей Услуги к жизни в обществе;
* формирование общей культуры Потребителей Услуги;
* удовлетворение иных образовательных потребностей и интересов Потребителей Услуги.

Дополнительные общеразвивающие программы:

* направлены на обеспечение обучения, воспитания, развития детей;
* адекватны интересам современных детей и подростков;
* реальны (обеспечены необходимыми ресурсами и подлежащими поэтапному исполнению посредством решения оперативных задач);
* реализуемы (конкретны и выверены в возможности выполнения намеченного плана);
* привлекательны для детей.

Организация предоставления Услуги нацелена на:

* создание условий для развития личности ребенка;
* развитие мотивации ребенка к познанию и творчеству;
* обеспечение эмоционального благополучия ребенка;
* приобщение обучающихся к общечеловеческим ценностям;
* профилактику асоциального поведения;
* создание условий для социального, культурного и профессионального самоопределения, творческой самореализации личности ребенка, его интеграции в системе мировой и отечественной культур;
* целостность процесса психического, умственного и духовного развития личности ребенка;
* взаимодействие педагога дополнительного образования с семьей обучающегося.

4.9. Требования укомплектованности Учреждения специалистами и их квалификации.

Учреждение должно располагать необходимым числом специалистов и преподавателей в соответствии со штатным расписанием Учреждения.

Структура и штатное расписание Учреждения устанавливаются с учетом объемов, уровня общеразвивающей программы, межотраслевых норм времени, а также выделяемых бюджетных средств.

Организационно-функциональная структура Учреждения должна обеспечивать распределение обязанностей и ответственности работников, исходя из возможности:

* выполнения заданного объема Услуги при установленном качестве;
* соблюдения квалификационных требований к работникам Учреждения;
* обеспечения безопасности для жизни и здоровья граждан, окружающей среды, а также предотвращения причинения вреда имуществу граждан (техника безопасности, пожарная безопасность, охрана окружающей среды, действия в чрезвычайных ситуациях и др.).

Образование, квалификация, стаж работы, возраст и другие профессиональные характеристики работников, занятых в оказании Услуг, должны соответствовать установленным требованиям к соответствующим категориям работников Учреждения.

На педагогическую работу принимаются лица, имеющие необходимую профессионально-педагогическую квалификацию, соответствующую требованиям квалификационной характеристики по должности и полученной специальности и подтвержденную документами об образовании, в соответствии с требованиями Трудового Кодекса Российской Федерации.

Педагогические и руководящие работники Учреждения не реже одного раза в пять лет проходят обязательную аттестацию. По результатам аттестации педагогическим работникам присваиваются разряды, соответствующие определенному уровню квалификации.

Наряду с соответствующей квалификацией и профессионализмом все работники Учреждения, предоставляющего Услугу, должны обладать высокими моральными качествами и ответственностью. При оказании Услуг работники Учреждения должны проявлять к Потребителям и их родителям (законными представителями) максимальную вежливость, внимание, выдержку, предусмотрительность, терпение.

К педагогической деятельности в Учреждении не допускаются лица, которым она запрещена приговором суда или по медицинским показаниям.

У работников каждой категории должны быть должностные инструкции, устанавливающие их права, обязанности и ответственность. В должностной инструкции должна стоять подпись, расшифровка подписи и дата ознакомления работника с должностной инструкцией и вносимыми в нее изменениями.

Руководитель должен способствовать развитию кадрового потенциала Учреждения, росту профессионального уровня, проводить необходимые мероприятия по обеспечению соответствия профессиональной пригодности работников занимаемой должности (включая повышение квалификации работников на базе специальных учебных организаций, проведение аттестации специалистов).

4.10. Требования к нормативному обеспечению Учреждения, предоставляющего Услугу, включают наличие следующих необходимых документов:

* устава Учреждения;
* локальных актов, регламентирующих деятельность Учреждения;
* учебный план;
* график образовательного процесса;
* программы учебных предметов;
* эксплуатационных документов на оборудование, приборы и аппаратуру Учреждения;
* законодательных документов, приказов и распоряжений руководителя Учреждения и вышестоящих органов управления.

Устав Учреждения должен включать в себя следующие сведения:

* о юридическом статусе (указание на организационно-правовую форму и форму собственности), учредителе, наименовании и местонахождении Учреждения;
* о предназначении Учреждения (предмет, виды, организация деятельности Учреждения, цели и основные задачи деятельности Учреждения, категории обслуживаемых лиц);
* об источниках финансирования, ведомственной принадлежности и подчиненности;
* о структурных подразделениях;
* о правах и обязанностях Учреждения, его ответственности;
* об управлении Учреждением;
* о порядке реорганизации и ликвидации Учреждения.

Устав Учреждения утверждается постановлением администрации Пушкинского городского округа Московской области и регистрируется Федеральной налоговой службой.

К уставу Учреждения прилагается перечень локальных актов, регламентирующих деятельность Учреждения, его структурных подразделений.

Стандарты составляют нормативную основу требований к условиям, процессам, результату предоставления Услуги.

Эксплуатационные документы на имеющееся в Учреждении оборудование, приборы и аппаратуру должны способствовать обеспечению их нормальной и безопасной эксплуатации, обслуживанию и поддержанию в работоспособном состоянии.

В состав эксплуатационных документов, используемых при оказании Услуг, входят:

1) технические паспорта на используемое оборудование, включая инструкции пользователя на русском языке;

2) сертификаты соответствия на оборудование (сертификаты качества);

3) инвентарные описи основных средств;

4) иные эксплуатационные документы.

Прочие документы: технический и энергетический паспорт Учреждения и др.

4.11. Контроль и оценка качества предоставления Услуги.

Руководитель Учреждения должен обеспечивать развитие Учреждения, способствовать развитию системы менеджмента качества предоставления Услуг  
(ГОСТ Р ИСО 9004-2019), осуществлять внутренний контроль предоставления Услуг на их соответствие утвержденным (Учреждением, вышестоящими органами управления, надзорными организациями) требованиям (стандартам и другим нормативным документам), ожиданиям Потребителя.

При контроле и оценке соблюдения общих требований к Услуге следует руководствоваться ГОСТ Р 52113-2014 в целях:

* определения соответствия качества Услуги (процесса предоставления Услуги, условий Учреждения, работников, занятых в оказании Услуги, результата оказания Услуги) требованиям нормативной документации и/или Потребителя;
* установления факторов (условий), способствующих достижению требуемого уровня качества Услуги;
* сравнительной оценки (ранжирования) качества оказания Услуги различными Учреждениями.

# Номенклатура показателей качества Услуги устанавливается в соответствии с Общероссийским базовым (отраслевым) перечнем (классификаторов) государственных и муниципальных услуг, оказываемых физическим лицам.

Контроль за соблюдением требований к Услуге должен быть внутренним и внешним.

Внутренний контроль качества Услуги проводит руководство Учреждения или по его инициативе специально уполномоченное структурное подразделение, штатная единица. Объектами контроля являются процедуры управления, условия, процесс предоставления и результат оказания Услуги.

Порядок и сроки осуществления внутреннего контроля, показатели оценки качества предоставления Услуг и эффективности деятельности Учреждения утверждаются руководителем Учреждения.

Внутренний контроль подразделяется на:

1) оперативный контроль (по выявленным проблемным фактам и жалобам, касающимся качества предоставления Услуг);

2) плановый контроль:

а) тематический (контроль по направлениям деятельности Учреждения);

б) комплексный (проверка деятельности отдельных работников, отделений и так далее).

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

Учреждение на постоянной основе определяет уровень удовлетворенности Потребителей оказанной Услугой.

Уровень удовлетворенности определяется изучением мнений различных групп Потребителей (населения) о качестве и доступности предоставленных Услуг.

Учреждение проводит изучение мнений Потребителей самостоятельно (в форме опроса, анкетирования Потребителей, мониторинга отзывов Потребителей на сайте Учреждения, анализа книги жалоб и предложений и т.п.) или привлекает специализированные организации (учреждения) с целью проведения социологических исследований.

Ежемесячно на совещании руководителей муниципальных учреждений культуры, руководитель Учреждения представляет информацию о проведенных контрольных мероприятиях и принятых мерах (при необходимости) в отдел культуры Управления развития отраслей социальной сферы администрации Пушкинского городского округа Московской области.

Внешний контроль качества предоставления Услуги проводят:

* учредитель в пределах своей компетенции, путем анализа и сравнения фактического предоставления Учреждением Услуги и ее соответствия данному Стандарту, а также путем определения степени удовлетворенности Потребителей качеством Услуги;
* иные учреждения (организации), обладающие контрольными полномочиями в соответствии с положениями действующего законодательства.

Внешний контроль, осуществляемый учредителем, включает:

1) проведение мониторинга работы Учреждения за определенный период;

2) анализ обращений и жалоб граждан, поступивших в администрацию Пушкинского городского округ Московской области по выявленным нарушениям предоставления Услуги;

3) проведение контрольных мероприятий, в том числе проверка книги жалоб и предложений Учреждения на предмет фиксации в ней жалоб на качество Услуг, а также факт принятия мер по жалобам.

Дополнительными общеразвивающими программами и (или) локальными нормативными актами, разработанными образовательной организацией, могут быть предусмотрены меры, направленные на совершенствование образовательного процесса путём осуществления постоянного самоконтроля качества реализации образовательных программ, анализа уровня удовлетворенности детей и родителей результатами учебно-воспитательного процесса. Разработанная образовательной организацией система контроля качества может применяться учредителем и в оценке успешности выполнения образовательной организацией муниципального задания.

Критериями качества реализации дополнительных общеразвивающих программ являются:

* сохранность контингента (рекомендуемый показатель – не менее 70 % обучающихся выпускного класса по отношению к соответствующему году приема данного контингента детей);
* увеличение количества обучающихся–участников творческих мероприятий (рекомендуемый показатель – не менее 90 %).

Жалобы на нарушение настоящего Стандарта Потребителями Услуг могут направляться как непосредственно в Учреждение, предоставляющее Услугу, так и в администрацию Пушкинского городского округ Московской области.

Жалобы и заявления на некачественное предоставление Услуг подлежат обязательной регистрации в зависимости от места поступления.

Жалобы на предоставление Услуг с нарушением настоящего Стандарта должны быть рассмотрены руководителем Учреждения либо заместителем Главы администрации Пушкинского городского округа Московской области в 30-дневный срок, а их заявителю дан письменный ответ о принятых мерах.

При подтверждении факта некачественного предоставления Услуги к руководителю Учреждения применяются меры дисциплинарного взыскания.

**5. Ответственность за качество оказания 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.

Приказом руководителя Учреждения в Учреждении должны быть назначены ответственные лица за качественное оказание Услуги Потребителям в соответствии с настоящим Стандартом.

Руководитель Учреждения обязан:

1) обеспечить разъяснение и доведение Стандарта до всех структурных подразделений и работников Учреждения;

2) определить полномочия, ответственность и взаимодействие всех работников Учреждения, осуществляющего предоставление Услуги;

3) организовать информационное обеспечение процесса обслуживания Потребителей Услуги в соответствии с требованиями Стандарта;

4) обеспечить внутренний контроль за соблюдением Стандарта.

**6. Требования к материально-техническим ресурсам**

Основным техническим оснащением Учреждения в соответствии с реализуемыми в учебном процессе программами дополнительного образования являются:

1) учебно-методический комплекс;

2) музыкальная аппаратура и музыкальные инструменты (МБУДО «Пушкинская ДМШ»);

3) столы, стеллажи для рисунков, инструментов и оборудования; стеллажи для хранения учебных работ; место для постановок и мольбертов, свето-проекционное оборудование (МБУДО «Пушкинская ДХШ»);

4) компьютерная техника;

5) аудио и видеоаппаратура;

6) иное оснащение.

**7. Требования к программе дополнительного общеразвивающего образования**

Прямых нормативных требований о перечне организационно-педагогических условий, которые должны быть указаны в программе дополнительного общеразвивающего образования нет. С целью учета указанных требований минимальный перечень организационно-педагогических условий (продолжительность обучения, формы и технологии, наполняемость групп, режим занятий и др.) указывается в самой программе дополнительного общеразвивающего образования или в рабочей программе, как ее составной части.

Условия реализации программы дополнительного общеразвивающего образования, в том числе режим занятий, должны соответствовать санитарным нормам и требованиям безопасности. В образовательной программе должны быть обозначены все характеристики образовательного процесса и организационно-педагогические условия, необходимые для более детального представления особенностей образовательной программы и педагогического обоснования целесообразности организации образовательного процесса.

В соответствии с действующим законодательством программы разрабатываются, утверждаются и реализуются самостоятельно организацией, осуществляющей образовательную деятельность по дополнительным общеобразовательным общеразвивающим программам по согласованию с педагогическим (методическим) советом и утверждаются руководителем организации.

Программы дополнительного общеразвивающего образования корректируется и пересматривается по мере необходимости, например, при введении новых дисциплин (модулей).

Рабочие программы учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей) на учебный год составляются педагогом для соответствующих обучающихся, корректируются и пересматриваются в течение года по мере необходимости.

Допускается составление рабочей программы для нескольких групп обучающихся, при условии их однотипности (год обучения, возраст, имеющиеся и планируемые достижения и др.);

Календарный учебный график на учебный год разрабатывается заведующим по учебно-воспитательной работе по представлению педагогов в соответствии с утвержденной образовательной программой и индивидуальными учебными планами, корректируется и пересматривается ежегодно.

Программа в ходе реализации должна ежегодно корректироваться, а именно должны вносится изменения, уточнения и дополнения.

В минимальный, юридически значимый, перечень структурных компонентов образовательной программы, (не считая описания образовательной программы), должны входить:

* учебный план;
* календарный учебный график;
* рабочие программы учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей), в том числе аннотации к ним;
* оценочные материалы;
* методические материалы.

Из перечисленных структурных компонентов образовательной программы минимальные нормативные требования определены лишь к учебному плану.

Учебный план – документ, который определяет перечень, трудоемкость, последовательность и распределение по периодам обучения учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей), практик, иных видов учебной деятельности и промежуточной аттестации обучающихся.

Для дополнительных общеразвивающих программ Федеральным законом от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» не введено исключение для проведения промежуточной аттестации. В связи с этим, наличие в учебном плане форм промежуточной аттестации по освоению образовательной программы (в том числе отдельной части или всего объема учебного предмета, курса, дисциплины (модуля) образовательной программы) является обязательным.

Обучающиеся могут осваивать как всю дополнительную общеразвивающую программу в целом, так и отдельные ее части, то есть обучаться по индивидуальному учебному плану в пределах осваиваемой образовательной программы.

Индивидуальный учебный план – учебный план, обеспечивающий освоение образовательной программы на основе индивидуализации ее содержания с учетом особенностей и образовательных потребностей конкретного обучающегося. Возможность обучения по индивидуальному учебному плану должна учитываться при проектировании учебного плана дополнительных общеразвивающих программ.

Организации, осуществляющие образовательную деятельность, могут предлагать обучающимся различные варианты индивидуальных учебных планов, которые реализуются в разных группах. Рабочие программы учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей) должны конкретизировать образовательную программу для конкретной группы обучающихся исходя из их индивидуальных учебных планов, части учебного плана, приходящегося на определенный учебный период в соответствии с календарным учебным графиком. Таким образом, учитывая возможность освоения программы по индивидуальным учебным планам, Услуги в образовательной организации могут быть представлены в соответствии с перечнем вариативных учебных планов, реализуемых рабочих программ (как части образовательной программы).

К основным характеристикам образования, которые в обязательном порядке должны быть отражены в образовательных программах относятся: объем, содержание и планируемые результаты.

Особенности для дополнительных общеразвивающих программ, а также возможность представления в структурных компонентах образовательной программы.

7.1. Объем.

Объем образовательных программ определяется в академических часах. Академический час – установленная продолжительность занятий по учебному плану образовательной программы, не превышающая 45 минут. Данное требование прямо не закреплено в нормативной базе для дополнительных общеразвивающих программ, но логически следует из нормативной базы, закрепляющей особенности рабочего времени педагогических работников, единицу объема услуг по реализации дополнительных общеразвивающих программ для расчета нормативных затрат, а также санитарные нормы. Также в академических часах целесообразно определять трудоемкость учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей), практик, требуемую для учебного плана. С целью дифференциации образовательной деятельности от иных форм (тематические мастер-классы, отдельные семинары, лекции и др.) устанавливается минимальный объем образовательной программы и каждой ее части (учебного предмета, курса, дисциплины (модуля) – не менее 8 академических часов. Трудоемкость учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей), практик указывается через их объем в учебном плане образовательной программы. Для конкретной группы обучающихся объем программы конкретизируется в рабочей программе исходя из индивидуальных учебных планов обучающихся.

7.2. Планируемые результаты.

Для дополнительных общеразвивающих программ планируемые результаты строго нормативно не закреплены. Они определяются организацией, осуществляющей образовательную деятельность, так как дополнительное образование детей направлено на формирование и развитие творческих способностей, удовлетворение индивидуальных потребностей в интеллектуальном и нравственном совершенствовании, а также на организацию свободного времени. Дополнительное образование детей обеспечивает их адаптацию к жизни в обществе, профессиональную ориентацию.

В зависимости от специфики программы планируемые результаты могут быть определены как ко всей образовательной программе, так и к ее частям (учебным предметам, курсам, дисциплинам (модулям).

Для указания планируемых результатов освоения образовательной программы целесообразно в структуре программы выделить специальный структурный компонент, например, раздел с одноименным названием или пояснительную записку.

7.3. Содержание.

Содержание дополнительных общеобразовательных общеразвивающих программ определяется организацией, осуществляющей образовательную деятельность. Содержание дополнительных общеразвивающих программ должно учитывать возрастные и индивидуальные особенности обучающихся. Содержание программы в зависимости от ее специфики может быть отражено в следующих структурных компонентах программы:

* в учебном плане (через перечень учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей), практик и иных видов учебной деятельности);
* в рабочих программах учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей) (например, через тематическое планирование, виды деятельности (подготовки));
* в методических материалах (через тематику проектных работ, перечень репертуара и т.д.);
* в специально выделенном структурном компоненте образовательной программы (через перечень основных дидактических единиц, подлежащих освоению, описание содержания по каждому курсу, дисциплине (модулю)).

Дополнительные общеразвивающие программы реализуются за рамками нормативного поля федеральных государственных образовательных стандартов, в связи с этим, перечень учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей) не должен включать в себя, прежде всего, учебные предметы, курсы, дисциплины (модули) основных общеобразовательных программ, как обязательного гарантированного государством уровня образования, а также программ профессионального образования и профессионального обучения.

В дополнительных общеразвивающих программах может быть использовано содержание лишь отдельных тем примерных основных образовательных программ, необходимых для освоения содержания дополнительной общеобразовательной общеразвивающей программы.

Содержание образовательной программы должно учитывать, что на обучение по общеразвивающим программам принимаются обучающиеся в течение всего календарного года без проведения индивидуального отбора (в отличие от предпрофессиональных программ). Следовательно, необходимо обеспечить возможность занятий по программе всем детям независимо от способностей и уровня общего развития. В связи с этим, дополнительные общеразвивающие программы должны быть ориентированы на разные уровни сложности.

Минимальным уровнем сложности общеразвивающей программы должен быть уровень, обеспечивающий прием всех обучающихся без предъявления специальных требований. Обучающиеся должны иметь возможность зачисления на уровень программы, соответствующий его готовности к освоению содержания материала.

На основании учебного плана разрабатывается график образовательного процесса. График образовательного процесса дополнительной общеразвивающей программы является круглогодичным и включает в себя количество недель аудиторных занятий, время, предусмотренное для промежуточной и итоговой аттестации, и каникулярное время. График образовательного процесса утверждается образовательной организацией ежегодно.

Каникулы являются плановыми перерывами при получении образования для отдыха детей и иных социальных целей в соответствии с законодательством об образовании и календарным учебным графиком. Осенние, зимние и весенние каникулы могут проводиться в сроки, установленные для общеобразовательных организаций. В течение учебного года, в том числе в каникулярные периоды, обучающиеся имеют право на посещение по своему выбору мероприятий, которые проводятся в образовательной организации в порядке, установленном локальным нормативным актом.

**8. Критерии оценки качества Услуги**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Уникальный номер реестровой записи | Наименование учреждения | Направленность образовательной программы | Показатель качества  муниципальной услуги | | | Значение показателя качества | Допустимые (возможные)  отклонения от установленных показателей объема муниципальной  услуги |
| наименование показателя | единица измерения | |
| наименование | код по ОКЕИ |
| 804200О.99.0.ББ52АЕ76000 | МБУДО «Пушкинская ДМШ» | Художественная | Доля потребителей, удовлетворённых качеством услуги | Процент | 744 | 100 | 10 % |
| 804200О.99.0.ББ52АЕ76000 | МБУДО «Пушкинская ДМШ» | Художественная | Доля потребителей, удовлетворённых качеством услуги | Процент | 744 | 100 | 10 % |