

СТАНДАРТ КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В ОБЛАСТИ ОБРАЗОВАНИЯ

Общие положения

Настоящий Стандарт распространяется на услуги в области образования, предоставляемые населению района муниципальными образовательными учреждениями, оплачиваемые (финансируемые) из средств областного бюджета и бюджета муниципального образования - Кораблинский муниципальный район, и устанавливает основные требования, определяющие качество предоставления услуг в области предоставления дополнительного образования детей;

Разработчик Стандарта качества предоставления муниципальных услуг в области образования (далее - Стандарт): управление образования и молодёжной политики муниципального образования – Кораблинский муниципальный район.

Качество услуг по организации предоставления дополнительного образования.

1.1. Наименование услуги: реализация дополнительных образовательных программ.

Содержание (предмет услуги):

- предоставление дополнительного образования по программам физкультурно-спортивной, художественно-эстетической, научно-технической, эколого-биологической, туристско-краеведческой, патриотической, социально-педагогической направленностей;
- обеспечение образовательного и воспитательного процессов; содержание территорий, зданий и помещений образовательных учреждений; оснащение образовательных учреждений мебелью, оборудованием, наглядными пособиями и другими средствами обучения;
- обеспечение воспитанников во время оказания услуги (охрана общественного порядка, обеспечение пожарной безопасности и др.);
- проведение районных олимпиад, конференций, соревнований, фестивалей, конкурсов, выставок, акций и других мероприятий по направлениям дополнительного образования и организация участия воспитанников в районных, областных, всероссийских, олимпиадах, конференциях, соревнованиях, фестивалях, конкурсах, выставках, акциях и других мероприятиях по направлениям дополнительного образования.

Дополнительное образование представляет собой процесс:

- 1) воспитания обучающихся;
- 2) обучения обучающихся посредством реализации дополнительных образовательных программ и осуществления образовательно - информационной деятельности за пределами основных образовательных программ.

Единица измерения услуги - количество обучающихся. Получатели услуги - население Кораблинского муниципального района в возрасте от 6 до 18 лет (далее - учащиеся). Услуга является бесплатной.

1.2. Нормативные документы, регламентирующие деятельность учреждений дополнительного образования:

- Федеральный закон Российской Федерации от 29.12.2012 года №273 ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- Приказ министерства спорта РФ от 12 сентября 2013 г. №730 «Об утверждении федеральных государственных требований к минимуму содержания, структуре, условиям дополнительных предпрофессиональных программ в области физической культуры и спорта и к срокам обучения по этим программам».
- Федеральные стандарты спортивной подготовки по видам спорта.
- Санитарно-эпидемиологические правила и нормативы СанПиН 2.4.4.3172-14 для учреждений дополнительного образования детей Санитарно-эпидемиологические требования к учреждениям дополнительного образования детей (введенные 13 октября 2014 года);
- приказ от 27 марта 2006 г. N 69 «Об особенностях режима рабочего времени и времени отдыха педагогических и других работников образовательных учреждений» (Зарегистрировано в Минюсте РФ 26.07.2006 N 8110);
- Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации (Минобрнауки России) от 24 декабря 2010 г. N 2075 г."О продолжительности рабочего времени (норме часов педагогической работы за ставку заработной платы) педагогических работников.

Основанием для предоставления услуги по дополнительному образованию детей является наличие в учреждении следующих документов:

- 1) Устав учреждения дополнительного образования;
- 2) лицензия на право ведения (осуществления) образовательной деятельности в сфере дополнительного образования;
- 3) руководства, правила, инструкции, методики, положения, регламентирующие процесс предоставления услуг в сфере дополнительного образования и определяющие методы (способы) их предоставления и контроля;
- 4) эксплуатационные документы на имеющиеся в учреждении оборудование, приборы и аппаратуру;
- 5) заключения органов Государственной санитарно-эпидемиологической службы и Государственной противопожарной службы о пригодности используемых зданий и помещений для осуществления образовательного процесса;
- 6) учебные программы (программы обучения дополнительного образования).

В учреждении по предоставлению услуги в сфере дополнительного образования в обязательном порядке обеспечивается постоянный анализ существующих документов, а также включение в них необходимых изменений и изъятие из обращения устаревших документов.

1.3. Условия размещения и режим работы учреждений дополнительного образования детей.

Учреждение должно быть размещено в специально предназначенных здании и помещении, доступном территориально для населения. Помещение должны быть обеспечены всеми средствами коммунально-бытового обслуживания и оснащены телефонной связью.

Площадь, занимаемая учреждением, должна обеспечивать размещение работников и получателей услуг, и предоставление им услуг в соответствии с санитарно-эпидемиологическими требованиями.

Учреждения дополнительного образования детей могут размещаться как в отдельно стоящем здании, так и во встроеном или пристроеном помещении. Этажность зданий не может быть более 4 этажей.

Режим работы учреждения дополнительного образования определяется Уставом учреждения. Начало занятий в учреждениях дополнительного образования должно быть не ранее 13-30 ч, а их окончание - не позднее 20-00 ч.

Занятия детей в учреждениях дополнительного образования могут проводиться в любой день недели, включая выходные дни и каникулярное время.

В здании учреждения, предоставляющего услугу в сфере дополнительного образования, должны быть предусмотрены следующие помещения:

- 1) учебные помещения (классные комнаты);
- 2) гардеробная;
- 3) специализированные помещения (спортивный и актовый залы, зал хореографии, студии и т.д.).

По размерам и состоянию помещения должны отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил, правил противопожарной безопасности, безопасности труда и быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг (повышенной температуры воздуха, влажности воздуха, запыленности, загрязненности, шума, вибрации и другие факторы).

Помещения учреждений дополнительного образования детей следует размещать в наземных этажах зданий. Не допускается размещать помещения для пребывания детей в подвальных и цокольных этажах.

Размеры площадей основных и дополнительных помещений принимаются в соответствии с требованиями санитарных и строительных норм и правил в зависимости от реализации программ дополнительного образования, единовременной вместимости, технологии процесса обучения, инженерно-технического оборудования, оснащения необходимой мебелью.

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

Здания учреждений дополнительного образования детей должны быть оборудованы системами хозяйственно-питьевого, противопожарного и горячего водоснабжения, канализацией и водостоками.

Основные помещения учреждений дополнительного образования должны иметь естественное освещение.

1.4. Техническое оснащение учреждений дополнительного образования

детей.

Каждое учреждение должно быть оснащено оборудованием, аппаратурой и приборами, отвечающими требованиям Стандартов, технических условий, других нормативных документов и обеспечивающими надлежащее качество предоставляемых услуг соответствующих видов.

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

- 1) музыкальная аппаратура и музыкальные инструменты;
- 3) спортивное оборудование;
- 4) компьютерная техника;
- 5) видеоаппаратура;
- 6) иное оснащение.

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

Неисправное специальное оборудование, приборы и аппаратура, должны быть заменены, отремонтированы (если они подлежат ремонту) или изъяты из эксплуатации.

Состояние электрического оборудования в учреждениях дополнительного образования определяется путем замеров сопротивления изоляции (проверка качества изоляции проводов) и т.д.

1.5. Укомплектованность учреждений дополнительного образования детей кадрами и их квалификация.

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

Предоставление услуги в сфере дополнительного образования осуществляют следующие виды персонала:

- 1) административно-управленческий персонал (руководитель учреждения, его заместитель, иной административно-управленческий персонал);
- 2) педагогический персонал (методисты, педагоги-психологи, тренеры-преподаватели.);
- 3) учебно-вспомогательный (концертмейстеры, хореографы, зам директора по АХЧ)
- 4) обслуживающий персонал (уборщики служебных помещений, рабочие по комплексному обслуживанию зданий, сторожа, гардеробщики и т.п.).

Каждый специалист должен иметь соответствующее образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладать знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных на него обязанностей.

У специалистов должны быть должностные инструкции, устанавливающие их обязанности и права.

Образовательные учреждения дополнительного образования обязаны обеспечить повышение квалификации работников, для которых указанные

образовательные учреждения являются основным местом работы, не реже 1 раза в 5 лет.

На педагогическую работу принимаются лица, имеющие необходимую профессионально-педагогическую квалификацию, соответствующую требованиям квалификационной характеристики по должности и полученной специальности и подтвержденную документами об образовании.

Наряду с соответствующей квалификацией и профессионализмом все сотрудники учреждения, предоставляющего услугу в сфере дополнительного образования, должны обладать высокими моральными качествами, чувством ответственности. При оказании услуг работники учреждения должны проявлять к учащимся и их родителям (законными представителями) максимальную вежливость, внимание, выдержку, предусмотрительность, терпение.

К педагогической деятельности не допускаются лица:

1) лишенные права заниматься педагогической деятельностью в соответствии с вступившим в законную силу приговором суда;

2) имеющие или имевшие судимость, подвергающиеся или подвергавшиеся уголовному преследованию (за исключением лиц, уголовное преследование в отношении которых прекращено по реабилитирующим основаниям) за преступления против жизни и здоровья, свободы, чести и достоинства личности (за исключением незаконного помещения в психиатрический стационар, клеветы и оскорбления), половой неприкосновенности и половой свободы личности, против семьи и несовершеннолетних, здоровья населения и общественной нравственности, а также против общественной безопасности;

3) имеющие неснятую или непогашенную судимость за умышленные тяжкие и особо тяжкие преступления;

4) признанные недееспособными в установленном федеральным законом порядке;

5) имеющие заболевания, предусмотренные перечнем, утверждаемым федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке государственной политики и нормативно-правовому регулированию в области здравоохранения.

1.6. Требования к технологии оказания услуги дополнительного образования.

Учреждения дополнительного образования детей предназначены для:

- 1) обеспечения необходимых условий личностного развития;
- 2) укрепления здоровья и профессионального самоопределения;
- 3) творческого развития детей и подростков;
- 4) формирования общей культуры обучающихся;
- 5) адаптации личности к жизни в обществе;
- 6) организации содержательного досуга.

Дополнительное образование детей производится с целью развития индивидуальных потребностей детей, которые не обеспечиваются в достаточной мере в рамках основных образовательных программ, а компенсируется в виде

интеллектуальных, досуговых, информационных, развивающих услуг дополнительного образования.

Дополнительное образование представлено следующими видами образовательных учреждений:

- 1) Дом детского творчества;
- 2) детско-юношеская спортивная школа;

В учреждениях дополнительного образования детей наполняемость групп не рекомендуется превышать 15 детей (за исключением хоровых, танцевальных и тому подобных групп).

С учетом направленности программ дополнительного образования занятия проводятся индивидуально или с группой детей. Группы могут быть одновозрастные или разновозрастные.

Продолжительность занятия в учреждении дополнительного образования без перерыва должна составлять не более 45 минут, а для детей 6-летнего возраста - 30 минут. Необходимо проведение перерывов между занятиями длительностью не менее 10 минут для отдыха детей и проветривания помещений.

Учреждения, оказывающие услуги по предоставлению дополнительного образования детям, должны предоставлять широкий спектр программ дополнительного образования, удовлетворяющих потребности всех желающих и способствующих развитию способностей детей, самореализации личности ребенка, успешной адаптации воспитанника в обществе.

Содержание образования в учреждениях дополнительного образования строится на основании:

- 1) типовых программ;
- 2) экспериментальных программ;
- 3) авторских программ.

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

Осуществление образовательного процесса строится на основе добровольного выбора обучающимися направлений деятельности.

Организация образовательного процесса предусматривает, что:

1) основной формой образовательной работы с детьми являются занятия в объединениях по интересам (кружки, студии, секции). Объединения могут быть одновозрастными и разновозрастными;

2) количество обучающихся в объединениях определяется в зависимости от направления деятельности, возраста детей, срока обучения и закрепляется Уставом учреждения;

3) расписание занятий объединения составляется для создания наиболее благоприятного режима работы и отдыха детей, с учетом пожелания родителей, а также возрастных особенностей детей и установленных санитарно-гигиенических норм;

4) учебные помещения должны быть оснащены необходимым оборудованием и инвентарем в соответствии с программой объединения;

5) оценка результативности образовательного процесса, уровня подготовки обучающихся проводится по итогам их участия в соревнованиях,

смотре, выставках, конференциях, слетах и с использованием других форм (зачетов, мастер-классов, творческих отчетов).

Порядок приема граждан в учреждения дополнительного образования должен быть доведен до сведения учеников, их родителей (законных представителей), определяться учредителем и закрепляться в Уставе учреждения. Порядок приема должен обеспечивать прием всех граждан, которые проживают на данной территории и имеют право на получение дополнительного образования соответствующего уровня.

При приеме гражданина в учреждение дополнительного образования последнее обязано ознакомить обучающихся и (или) его родителей (законных представителей) с Уставом учреждения, лицензией на право ведения образовательной деятельности, с режимом работы учреждения, правилами поведения в учреждении, порядком реализации программ по выбранному направлению. Права и обязанности, обучающихся учреждения должны быть определены Уставом данного учреждения и иными, предусмотренными этим Уставом, локальными актами. Обучающиеся и их родители должны быть с ними ознакомлены.

Занятия в объединениях по интересам могут проводиться по программам одной тематической направленности или комплексным, интегрированным программам.

Численный состав объединения, продолжительность занятий в нем определяются Уставом учреждения. Занятия проводятся по группам, индивидуально или всем составом объединения.

Каждый ребенок имеет право заниматься в нескольких объединениях, менять их.

При приеме в спортивные, спортивно-технические, туристские, хореографические объединения необходимо медицинское заключение о состоянии здоровья ребенка.

С детьми-инвалидами проводится индивидуальная работа по месту жительства.

1.7. Информационное сопровождение деятельности учреждений дополнительного образования.

Информация о работе учреждений дополнительного образования, о порядке и правилах предоставления услуги по дополнительному образованию должна быть доступна населению района. Состояние данной информации должно соответствовать требованиям Федерального закона «О защите прав потребителей».

Учреждение обязано довести до сведения граждан свое наименование и местонахождение. Данная информация должна быть предоставлена любым способом, предусмотренным законодательством Российской Федерации и обеспечивающим ее доступность для населения.

Информирование граждан может осуществляться посредством:

- 1) публикации настоящего Стандарта в средствах массовой информации;
- 2) публикации информации об учреждениях дополнительного образования и объемах предоставляемых услуг в сети Интернет на сайте

управления образования и молодёжной политики Кораблинского муниципального района и на сайте учреждения дополнительного образования;

3) информационных стендов (уголков получателей услуг) в учреждениях дополнительного образования.

В каждом учреждении дополнительного образования должны быть информационные уголки, содержащие копии лицензии, сведения о бесплатных и платных услугах, требования к учащимся, соблюдение которых обеспечивает выполнение качественной услуги, порядок работы с обращениями и жалобами граждан, прейскурант платных услуг, настоящий Стандарт.

Информация о деятельности учреждения, о порядке и правилах предоставления услуг должна обновляться (актуализироваться) по мере необходимости, но не реже чем раз в год.

1.8. Контроль за деятельностью учреждений дополнительного образования.

Контроль за деятельностью учреждений дополнительного образования осуществляется посредством процедур внутреннего и внешнего контроля.

Внутренний контроль осуществляет руководитель учреждения дополнительного образования, его заместитель.

В учреждении проводятся следующие виды контроля:

1) фронтальный (предусматривает комплексную проверку образовательной деятельности отдельных педагогов или структурного подразделения);

2) тематический (контроль по определенной теме или направлению деятельности может распространяться как на все объединения, так и на объединения одного структурного подразделения);

3) оперативный (по выявленным проблемным фактам и жалобам, касающимся качества предоставления услуг);

4) предупредительный (по предупреждению проблем или низкого качества услуг вновь принятыми педагогами).

Управление образования и молодёжной политики Кораблинского муниципального района (начальник, специалист, курирующие соответствующее направление деятельности) осуществляет внешний контроль за деятельностью учреждения по оказанию услуги в сфере дополнительного образования в части соблюдения качества муниципальной услуги путем:

1) проведения мониторинга основных показателей работы за определенный период;

2) анализа обращений и жалоб граждан в управление образования и молодёжной политики Кораблинского муниципального района, проведения по фактам обращения служебных расследований с привлечением соответствующих специалистов по выявленным нарушениям;

3) проведения контрольных мероприятий, в том числе проверка книги жалоб учреждения дополнительного образования на предмет фиксации в ней жалоб на качество услуг, а также факт принятия мер по жалобам.

Также внешний контроль по направлениям осуществляют Роспотребнадзор, органы государственной противопожарной службы и другие государственные контролирующие органы.

Жалобы на нарушение настоящего Стандарта потребителями услуг могут направляться как непосредственно в учреждение дополнительного образования, так и в управление образования и молодёжной политики Кораблинского муниципального района.

Жалобы и заявления на некачественное предоставление услуги в сфере дополнительного образования подлежат обязательной регистрации в зависимости от места поступления жалобы.

Жалобы на предоставление услуг с нарушением настоящего Стандарта должны быть рассмотрены руководителем учреждения дополнительного образования, либо начальником управления образования и молодёжной политики Кораблинского муниципального района в 30-дневный срок, а их заявителю дан письменный ответ о принятых мерах.

При проведении контрольных мероприятий управлением образования и молодёжной политики Кораблинского муниципального района по предоставлению учреждением услуг в сфере дополнительного образования в обязательном порядке должна проверяться книга жалоб на предмет фиксации в ней жалоб на качество услуг, а также факт принятия мер по жалобам.

1.9. Ответственность за качество оказания услуги.

Работа учреждений по предоставлению услуг в области дополнительного образования должна быть направлена на полное удовлетворение нужд обучающихся и их родителей, непрерывное повышение качества услуг.

Руководитель учреждения дополнительного образования несет полную ответственность за соблюдение требований настоящего Стандарта и определяет основные цели, задачи и направления деятельности учреждения в области совершенствования качества предоставляемых услуг.

Руководитель учреждения дополнительного образования обязан:

- 1) обеспечить разъяснение и доведение Стандарта до всех сотрудников учреждения;
- 2) четко определить полномочия, ответственность и взаимодействие всего персонала учреждения, осуществляющего предоставление услуг и контроль качества предоставляемых услуг, в том числе закрепить персональную ответственность за контроль качества в должностных инструкциях конкретных работников, либо приказом по учреждению;
- 3) организовать информационное обеспечение процесса оказания услуги в соответствии с требованиями Стандарта;
- 4) осуществлять внутренний контроль за соблюдением Стандарта качества;
- 5) обеспечить выработку предложений по совершенствованию процедуры оказания услуг и Стандарта качества.

1.10. Критерии оценки качества услуги:

- 1) полнота предоставления услуги в соответствии с установленными требованиями ее предоставления;
- 2) результативность (эффективность) предоставления услуги, оцениваемая методом сравнения требований образовательных программ в сфере

дополнительного образования с фактическими результатами реализации этих программ, а также путем изучения обращений граждан и опросов населения;

3) создание условий для непрерывного дополнительного образования детей в соответствии с их интересами и потребностями.

Качественную услугу дополнительного образования характеризуют:

1) доступность, безопасность и эффективность дополнительного образования;

2) расширение знаний воспитанников учреждений дополнительного образования;

3) развитие мотивации воспитанников учреждений к самообразованию;

4) развитие творческих способностей обучающихся;

5) включение обучающихся в социально полезную деятельность;

6) профессиональное и личностное самоопределения обучающихся;

7) самореализация и самовоспитание обучающихся;

8) адаптации обучающихся к жизни в обществе;

9) организации содержательного досуга и занятости обучающихся;

10) формирование здорового образа жизни у подрастающего поколения;

11) результаты участия обучающихся в соревнованиях, конференциях, конкурсах различного уровня.

12) выполнение руководством учреждения дополнительного образования управленческих функций (анализ, планирование, организация, контроль, регулирование (коррекция)).

1.11. Система индикаторов (характеристик) качества услуги:

| № п/п | Индикаторы качества Муниципальной услуги | Единицы измерения |
|----------|--|-------------------|
| 1 | 2 | 3 |
| 1 | Доля школьников, занимающихся в объединениях дополнительного образования учреждения | % |
| 2 | Доля обучающихся, принимающих участие в конкурсах, фестивалях, смотрах | % |
| 3. | Доля обучающихся - победителей и призеров конкурсов, фестивалей, смотров | % |
| 4. | Доля обучающихся, включенных в научно-исследовательскую деятельность | % |
| 5. | Доля школьников, включённых в физкультурно-массовые мероприятия различного уровня | % |
| 6. | Доля школьников, включённых в социально-значимую деятельность | % |
| 7. | Доля школьников, состоящих на профилактическом учёте КДН, ПДН, занятых в сфере дополнительного образования | % |
| 8. | Укомплектованность педагогическими кадрами | % |
| 9. | Доля педагогических кадров с высшим образованием от общего числа | % |
| 10. | Доля педагогических работников, имеющих подготовку по профилю деятельности | % |
| 11. | Доля педагогов дополнительного образования, имеющих высшую и первую квалификационную категорию. | % |

| | | |
|-----|--|----------------------|
| 12. | Доля педагогов дополнительного образования, участников различных видов конкурсов, фестивалей, соревнований, конференций муниципального/регионального уровней | % |
| 13. | Количество педагогов дополнительного образования - победителей и лауреатов профессиональных конкурсов (муниципальный/региональный уровень) | Числовой показатель |
| 14. | Опытно-экспериментальная работа учреждения (проведение на базе ОУ семинаров, РМО, конференций) | Кол-во экспериментов |
| 15. | Участие педагогов дополнительного образования в опытно-экспериментальной работе на уровне муниципалитета | % |
| 16. | Обобщение и распространение ППО | Числовой показатель |