

Утвержден
приказом отдела образования
Администрации
муниципального образования
«Муниципальный округ Юкаменский район
Удмуртской Республики»
от «27» 12 2024 г. № 136

Стандарт
качества муниципальной услуги
«Реализация дополнительных общеразвивающих программ»
(на 2025 год)

1. Сфера применения и назначения стандарта

1.1. Настоящий Стандарт распространяется на услугу «Реализация дополнительных общеразвивающих программ» (далее - Услуга), оказываемую гражданам Центром образования цифрового и гуманитарного профилей «Точка роста» Муниципального бюджетного общеобразовательного учреждения Юкаменской средней общеобразовательной школы (далее - Центр образования) и определяет порядок предоставления общедоступного и дополнительного образования детям.

1.2. Стандарт качества предоставления муниципальной Услуги является нормативным документом, содержащим совокупность требований к качественным характеристикам муниципальной Услуги, срокам, объемам, формам и содержанию, результатам Услуги и другими характеристиками Услуги в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, Удмуртской Республики, органов местного самоуправления.

1.3. Сфера применения и назначения Стандарта: настоящий Стандарт действует в отношении Центра образования цифрового и гуманитарного профилей «Точка роста», и устанавливает основные требования, определяющие качество предоставления Услуги.

1.4. Орган, предоставляющий Услугу – Центр образования цифрового и гуманитарного профилей «Точка роста» Муниципального бюджетного общеобразовательного учреждения Юкаменской средней общеобразовательной школы, расположенной на территории муниципального образования «Муниципальный округ Юкаменский район Удмуртской Республики».

1.5. Настоящим Стандартом устанавливаются обязательные требования, обеспечивающие необходимый уровень качества и доступности муниципальной Услуги в целом.

Единица измерения Услуги - человек

1.6. Предмет Услуги – предоставление общедоступного и бесплатного дополнительного образования детям. Оказание муниципальной Услуги является для потребителей бесплатным видом услуги.

2. Основные понятия, используемые в Стандарте

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

Качество предоставления Услуги - степень соответствия Услуги установленным требованиям к ее оказанию, включая требования к доступности и объему оказания Услуг для потребителей Услуг.

Стандарт качества Услуги – обязательные для исполнения правила, устанавливающие в интересах потребителя Услуги требования к оказанию Услуги, включающие характеристику процесса, форму, содержание, ресурсное обеспечение и результат оказания конкретной Услуги.

3. Категория получателей муниципальной услуги: физические лица

4. Перечень нормативных правовых актов, регламентирующих предоставление муниципальной услуги в сфере применения данного Стандарта

- Федеральный закон от 29.12.2012 № 273-ФЗ "Об образовании в Российской Федерации";
- Распоряжение Министерства просвещения РФ от 17.12.2019г. № Р-133 «Об утверждении методических рекомендаций по созданию (обновлению) материально-технической базы общеобразовательных организаций, расположенных в сельской местности и малых городах, для формирования у обучающихся современных технологических и гуманитарных навыков при реализации основных и дополнительных общеобразовательных программ цифрового и гуманитарного профилей в рамках региональных проектов...»
- Приказ Министерства Просвещения РФ от 09.11.2018 № 196 "Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным общеобразовательным программам";
- Устав МБОУ Юкаменской СОШ, утвержденный Постановлением Администрации муниципального образования «Муниципальный округ Юкаменский район Удмуртской Республики» от 23.08.22г № 536.

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

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

6. Требования к качеству муниципальных Услуг

6.1. Содержание муниципальной Услуги

Дополнительное образование представляет собой процесс:

- 1) воспитания учащихся;
- 2) формирование у обучающихся современных технологических и гуманитарных навыков при реализации основных и дополнительных программ;
- 3) организация досуговой деятельности детей.

Организация образовательного процесса предусматривает, что:

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

6.2. Срок предоставления Услуги.

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

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

- получение учащимися дополнительного образования;
- профессиональное самоопределение,
- адаптация детей к жизни в обществе;
- организация содержательного досуга.

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

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

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

- Запись (прием) в объединения по образовательным программам технологической и гуманитарной направленности ведет педагог дополнительного образования.
- Результатом исполнения административной процедуры - приема является издание приказа о зачислении учащегося в объединение.

Результатом исполнения Услуги служит освоение учащимися образовательных программ по заявленным направлениям. Нормативный срок освоения образовательных программ дополнительного образования детей от 1 года до 4 лет.

6.5. Требования к материально-техническому обеспечению оказания Услуги:

6.5.1. Требования к Центру образования

Основные документы, в соответствии с которыми функционирует учреждение:

- 1) Устав образовательного учреждения;
- 2) лицензия на право ведения образовательной деятельности;
- 3) положительные заключения Роспотребнадзора и Госпотребнадзора о пригодности используемых зданий и помещений для осуществления образовательного процесса;
- 4) положение о Центре образования «Точка роста»;
- 5) расписание занятий в Центре образования «Точка роста»;
- 6) свидетельство о государственной аккредитации учреждения;
- 7) приказы, договоры, правила, инструкции, методики, положения;
- 8) эксплуатационные документы на оборудование, приборы и аппаратуру образовательного учреждения и др.

6.5.2. Требования к режиму Центра образования:

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

6.5.3. Требования к помещениям, в которых оказывается Услуга:

- Центр образования должен быть оснащен оборудованием, аппаратурой и приборами, отвечающими требованиям СанПиН, стандартов, технических условий, других нормативных документов и обеспечивающими надлежащее качество Услуг в сфере дополнительного образования.
- Специальное оборудование, приборы и аппаратуру следует использовать строго по назначению в соответствии с эксплуатационными документами, содержать в технически исправном состоянии, которое следует систематически проверять. Неисправное специальное оборудование, приборы и аппаратура, должны быть заменены, отремонтированы (если они подлежат ремонту) или изъяты из эксплуатации.
- Помещения для оказания муниципальной Услуги в Центре образования должны соответствовать Санитарно-эпидемиологическим нормам.

6.6. Требования к работникам, оказывающим муниципальную Услугу:

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

Квалификацию специалистов следует поддерживать на высоком уровне постоянной учебой на курсах переподготовки и повышения квалификации или иными действенными способами (1 раз в 3 года). У специалистов каждой категории должны быть должностные инструкции, устанавливающие их обязанности и права.

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

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

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

7. Порядок информирования о предоставляемой Услуге

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

7.2. Информирование по телефону осуществляется в соответствии с графиком работы работников Центра образования.

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

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

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

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

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

В случае если по обращению требуется провести проверку, срок рассмотрения обращения может быть продлен, но не более чем на 30 дней по решению должностного лица, участвующего в осуществлении муниципальной функции. О продлении срока рассмотрения обращения заявителя уведомляют письменно с указанием причин продления.

Обращение заявителя в письменной форме должно содержать следующие сведения:

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

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

- существо обжалуемого решения, действия (бездействия).

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

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

Обращение подписывается подавшим его заявителем.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

9.1. Критерии оценки:

- полнота предоставления Услуги в соответствии с установленными настоящим стандартом требованиями (объем услуги, регулярность получения услуг, качество услуги и т.д.);
- результативность предоставления Услуги в сфере дополнительного образования по результатам оценки соответствия оказанной Услуги стандарту, изучения обращений граждан и опросов населения.

Качественное предоставление услуги в сфере дополнительного образования характеризуют:

- доступность услуги, безопасность условий предоставления Услуги;
- создание условий для развития личности воспитанника, соответствующей его потребностям и реализуемым программам;
- отсутствие нарушений технологии оказания муниципальной Услуги в сфере дополнительного образования, в части предоставления образовательной Услуги;
- оптимальность использования ресурсов учреждения; удовлетворенность воспитанников и родителей (законных представителей).

9.2. Индикаторы качества

№ п/п	Индикаторы качества бюджетной (муниципальной) Услуги	Единица измерения	Значение индикатора
1.	Удовлетворенность качеством предоставляемой услуги	%	50
2.	Доля детей, осваивающих дополнительные образовательные программы в Центре образования «Точка роста»	%	не менее 54%

10. Ответственность за качество оказания муниципальной Услуги.

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

Руководитель Центра образования обязан:

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

11. Контроль качества предоставления Услуги.

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

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

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

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

12. Порядок разработки и утверждения стандарта качества Услуги

12.1. Разработка Стандарта осуществляется Центром образования.

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

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