

25.10.2012

№ 2335

Об утверждении стандартов качества муниципальных услуг в сфере культуры

В целях приведения стандартов качества муниципальных услуг в соответствие с постановлением мэрии города Ярославля от 08.11.2011 № 2960 «Об утверждении Перечня услуг (работ), оказываемых (выполняемых) муниципальными учреждениями города Ярославля за счет бюджетных средств»

МЭРИЯ ГОРОДА ЯРОСЛАВЛЯ ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить:

1). Стандарт качества муниципальной услуги «Организация отдыха детей в каникулярное время на базе муниципальных учреждений» (приложение 1);

2). Стандарт качества муниципальной услуги «Реализация дополнительных образовательных программ» (приложение 2);

3). Стандарт качества муниципальной услуги «Показ спектаклей, концертов и концертных программ, кинопрограмм и иных зрелищных программ» (приложение 3);

4). Стандарт качества муниципальной услуги «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки» (приложение 4);

5). Стандарт качества муниципальной услуги «Организация деятельности творческих коллективов, студий, кружков, секций, любительских объединений» (приложение 5).

2. Признать утратившим силу постановление мэрии города Ярославля от 13.08.2010 № 3275 «Об утверждении стандартов качества муниципальных услуг в сфере культуры».

3. Контроль за исполнением постановления возложить на заместителя мэра города Ярославля по вопросам социальной политики и культуры.

4. Постановление вступает в силу со дня его официального опубликования.

Мэр города Ярославля

Е.Р. Урлашов

Стандарт качества муниципальной услуги
«Организация отдыха детей в каникулярное время
на базе муниципальных учреждений»

1. Общие положения

1.1. Стандарт качества муниципальной услуги «Организация отдыха детей в каникулярное время на базе муниципальных учреждений» (далее – Стандарт) разработан в соответствии с постановлением мэра города Ярославля от 30.06.2009 № 2080 «Об утверждении Положения о стандартах качества муниципальных услуг, оказываемых физическим и юридическим лицам на территории города Ярославля».

1.2. Стандарт распространяется на муниципальную услугу «Организация отдыха детей в каникулярное время на базе муниципальных учреждений» (далее – Услуга), включенную в Перечень услуг (работ), оказываемых (выполняемых) муниципальными учреждениями города Ярославля за счет бюджетных средств, утвержденный постановлением мэрии города Ярославля от 08.11.2011 № 2960.

1.3. Услуга оказывается муниципальными учреждениями отрасли «Культура», а также иными организациями, в которых размещается муниципальное задание (заказ) (далее – Организация).

Информация об Организациях размещается на официальном сайте города Ярославля в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

1.4. Предмет (содержание) Услуги:

- организация и проведение культурно-досуговых мероприятий с детьми;
- материально-техническое оснащение процесса оказания Услуги;
- обеспечение персоналом;
- организация питания детей;
- текущее содержание Организации:
 - обеспечение помещением;
 - обеспечение текущего содержания помещений;
 - обеспечение услугами тепло-, электро- и водоснабжения, услугами водоотведения;
 - обеспечение услугами связи;
 - обеспечение безопасности;
 - обеспечение материально-техническими средствами и расходными материалами, не связанными с процессом оказания Услуги.

1.5. Формы оказания Услуги:

- тематические лагеря на базе муниципальных учреждений отрасли «Культура»;
- городские оздоровительные лагеря с дневным пребыванием детей (далее – лагерь).

2. Правовые основы оказания Услуги

Правовыми основами оказания Услуги являются:

- Федеральные законы:
 - от 24.07.98 № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребёнка в Российской Федерации»;

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

- Закон Ярославской области от 08.10.2009 № 50-з «О гарантиях прав ребёнка в Ярославской области»;

- Устав города Ярославля.

3. Потребители Услуги

Потребителями Услуги являются дети в возрасте от 6 до 21 года (далее – Потребители).

4. Требования, обеспечивающие доступность Услуги для ее Потребителей

4.1. Получить услугу может любой Потребитель независимо от пола, национальности, образования, социального положения, политических убеждений, отношения к религии.

4.2. Потребитель имеет право свободного выбора Организации в соответствии со своими интересами и потребностями, с учетом месторасположения Организации, ее транспортной и пешеходной доступности, режима работы; с учетом комплекса мероприятий, обеспечивающих отдых и оздоровление.

5. Процедура принятия решения об оказании Услуги

5.1. Оказание Услуги осуществляется на бесплатной основе.

5.2. Услуга оказывается при наличии свободных мест в выбранной Потребителем или родителями (законными представителями) Потребителя Организации.

5.3. Оказание Услуги носит заявительный характер. Для получения Услуги Потребитель, родитель (законный представитель) должен обратиться в Организацию с заявлением о зачислении Потребителя в срок, установленный Организацией для подачи заявления.

5.4. К заявлению прилагаются:

- согласие на обработку персональных данных;
- копия свидетельства о рождении или паспорта Потребителя;
- справка о прививках из образовательного (или медицинского) учреждения;
- справка о состоянии здоровья от участкового педиатра.

5.5. Основаниями для отказа в приеме заявления на оказание услуги являются:

- заключение участкового педиатра о невозможности посещения лагеря по состоянию здоровья;
- неполное представление документов либо ненадлежащее их заполнение.

5.6. Решение о зачислении Потребителя в лагерь принимается руководителем Организации совместно с начальником лагеря в соответствии с датой подачи заявления и оформляется приказом руководителя Организации.

5.7. По результатам принятого решения ответственный сотрудник Организации выдает Потребителю или родителю (законному представителю) путёвку и памятку с информацией о дате и времени начала работы лагеря, месте нахождения лагеря и необходимых вещах (сменная обувь, носовой платок и т.д.).

6. Основания для приостановления оказания Услуги, исключение Потребителя.

6.1. Основаниями для приостановления оказания Услуги являются:

- форс-мажорные обстоятельства (внезапно возникшая аварийная ситуация в лагере, эпидемии, техногенные катастрофы и т.д.);
- письменное заявление родителей (законных представителей) Потребителя;
- заключение учреждения здравоохранения о состоянии здоровья Потребителя, препятствующем его дальнейшему пребыванию в лагере.

Оказание Услуги возобновляется с момента устранения оснований, повлекших её приостановление.

6.2. Исключение Потребителя из лагеря производится по приказу руководителя Организации в следующих случаях:

- при наличии медицинского заключения о состоянии здоровья Потребителя, препятствующего его дальнейшему пребыванию в лагере;
- при непредоставлении медицинской справки о состоянии здоровья Потребителя после посещения лагеря более трёх дней;
- при систематическом нарушении Потребителем, его родителями (законными представителями) прав и законных интересов других Потребителей и работников Организации или (и) режима работы лагеря.

7. Требования к срокам оказания Услуги

7.1. Оказание Услуги осуществляется в часы работы лагеря, в каникулярное время.

7.2. Срок непосредственного оказания Услуги устанавливается Организацией на основании приказа руководителя Организации о проведении отдыха и оздоровления детей в каникулярное время.

7.3. Организация обязана своевременно информировать Потребителей о сроках оказания Услуги.

8. Требования к Организации

8.1. Документы, в соответствии с которыми оказывается услуга:

- Устав Организации;
- положение о лагере, утвержденное руководителем Организации;
- документы о готовности к организации лагеря;
- эксплуатационные документы на оборудование, приборы и аппаратуру, имеющиеся в помещениях лагеря, способствующие обеспечению их нормальной и безопасной эксплуатации, обслуживанию и поддержанию в работоспособном состоянии.

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

8.3. Организация должна обеспечить безопасность всех мероприятий, проводимых с Потребителями.

8.4. Организация должна быть обеспечена соответствующими педагогическими кадрами, имеющими необходимую профессионально - педагогическую квалификацию, соответствующую требованиям тарифно-квалификационных характеристик по должности и полученной специальности, подтвержденную документами государственного образца об

уровне образования и (или) квалификации, и учебно-вспомогательным персоналом согласно штатному расписанию.

8.5. Работники лагеря в установленном порядке должны проходить:

- профессиональный медицинский осмотр;
- инструктаж по охране труда, пожарной безопасности, безопасности жизни и здоровья Потребителей.

8.6. Режим работы лагеря определяется Организацией самостоятельно, учитывает состояние и здоровье Потребителей, корректируется в зависимости от сезона года и предусматривает:

- максимальное пребывание Потребителей на свежем воздухе и использование естественных факторов природы;
- проведение оздоровительных, физкультурных, культурных мероприятий, организацию экскурсий, походов, игр;
- достаточную продолжительность сна (для Потребителей до 10 лет);
- полноценное питание.

8.7. Для оздоровления Потребителей должно быть организовано полноценное питание с учетом физиологических потребностей детского организма. Питание Потребителей организуется на базе столовой Организации или на договорной основе в столовой иной организации, имеющей санитарно-эпидемиологическое заключение о соответствии ее санитарным правилам, с выделением отдельного зала, инвентаря и посуды для Потребителей и определения графика приема пищи.

8.8. При оказании Услуги работники лагеря должны проявлять к Потребителям максимальную чуткость, вежливость, внимание, выдержку, предусмотрительность, терпение и учитывать их физическое и психологическое состояние.

Сведения личного характера о Потребителях, ставшие известными работникам лагеря при оказании Услуги, составляют профессиональную тайну. Работники, виновные в разглашении профессиональной тайны, несут ответственность в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

8.9. Работники лагеря должны обеспечить безопасное перемещение и постоянное сопровождение Потребителей за пределами лагеря по пути к местам отдыха и оздоровления.

При обнаружении у Потребителя симптомов заболевания, ухудшения самочувствия работник лагеря обеспечивает своевременное информирование и согласование действий с родителями (законными представителями) Потребителя, медицинскими работниками, администрацией Организации.

8.10. Ответственность за оказание Услуги несёт руководитель Организации.

9. Требования к информационному обеспечению Потребителей

9.1. Организация обязана довести до сведения граждан полную информацию о предоставляемой услуге. Данная информация должна быть представлена любым способом, предусмотренным законодательством Российской Федерации и обеспечивающим ее доступность:

- в управлении культуры мэрии города Ярославля (адрес: 150000, г. Ярославль, ул. Большая Октябрьская, д. 78, тел.:40-51-60, адрес электронной почты: cult@mail.city-yar.ru);

- на официальном сайте города Ярославля в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

- в Организациях, оказывающих Услугу.

9.2. Информирование Потребителей, их родителей (законных представителей) об Услуге осуществляется следующими способами:

- информация о наборе Потребителей в лагерь размещается на информационных стендах Организации;

- во время оформления документов, необходимых для приема Потребителя в лагерь, проводится инструктаж Потребителя и родителей (законных представителей) о безопасном поведении в лагере, о правилах, которые обязаны соблюдать Потребители, выдаются информационные материалы (информационные листы, памятки);

- информацию о лагере можно получить по телефонам Организации, оказывающей Услугу.

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

9.4. Если предоставление недостоверной или недостаточно полной информации об Услуге повлекло причинение вреда жизни, здоровью или имуществу Потребителя, он или его родители (иные законные представители) вправе предъявить Организации требования о возмещении причиненного вреда, в том числе, и в судебном порядке.

10. Требования к результату оказания Услуги

Результатом оказания Услуги является:

- создание оптимальных условий для отдыха и оздоровления Потребителей в каникулярное время;

- создание условий для укрепления здоровья Потребителей, усвоения и применения ими навыков гигиенической и физической культуры, реализация спортивных, культурно-досуговых программ, обеспечивающих восстановление сил, социализацию, творческую самореализацию, нравственное, гражданское, патриотическое, экологическое воспитание и развитие, коррекцию их поведения;

- социальная адаптация и социальная реабилитация Потребителей;

- профилактика безнадзорности и правонарушений среди несовершеннолетних за счет привлечения Потребителей к организованным формам отдыха.

11. Основные показатели оценки качества оказания Услуги

Оценка качества оказания Услуги осуществляется управлением культуры мэрии города Ярославля.

Основной показатель оценки качества оказания Услуги	Значение показателя, единица измерения
Доля положительных отзывов, полученных по итогам оздоровительной кампании	100%

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

12.1. В случае ненадлежащего оказания Услуги Потребитель, его родители (законные представители) вправе высказать свои претензии руководству Организации и (или) в управление культуры мэрии города Ярославля в устной или письменной форме, либо по телефону. Сведения об управлении культуры мэрии города Ярославля, контактная

информация о руководстве Организации, порядок рассмотрения жалоб на качество оказываемой Услуги, а также местонахождение жалобной книги (выдается по первому требованию Потребителя) должны находиться в общедоступной зоне в Организации либо быть представлены в устной форме представителем Организации по первому требованию Потребителя.

12.2. Потребитель, его родители (законные представители) вправе обжаловать действия (бездействие) Организации путем обращения:

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

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

13. Порядок контроля за оказанием Услуги

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

13.2. Внутренний контроль осуществляется руководителем Организации и его заместителями.

Выявленные недостатки по оказанию Услуги анализируются, устанавливаются виновные лица и их вина в некачественном оказании Услуги, при необходимости применяются меры дисциплинарной ответственности в соответствии с трудовым законодательством, выявленные недостатки устраняются.

13.3. Контроль за деятельностью Организации в части соответствия качества оказываемой Услуги Стандарту осуществляется в форме плановых и внеплановых проверок, в соответствии с постановлением мэрии города Ярославля от 26.10.2009 № 3687 «Об утверждении Порядка оценки соответствия качества фактически оказываемых муниципальных услуг физическим и юридическим лицам на территории города Ярославля утвержденным стандартами качества муниципальных услуг».

Стандарт качества муниципальной услуги
«Реализация дополнительных образовательных программ»

1. Общие положения

1.1. Стандарт качества муниципальной услуги «Реализация дополнительных образовательных программ» (далее – Стандарт) разработан в соответствии с постановлением мэра города Ярославля от 30.06.2009 № 2080 «Об утверждении Положения о стандартах качества муниципальных услуг, оказываемых физическим и юридическим лицам на территории города Ярославля».

1.2. Стандарт распространяется на муниципальную услугу «Реализация дополнительных образовательных программ» (далее – Услуга), включенную в Перечень услуг (работ), оказываемых (выполняемых) муниципальными учреждениями города Ярославля за счет бюджетных средств, утвержденный постановлением мэрии города Ярославля от 08.11.2011 № 2960.

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

Информация об Организации размещается на официальном сайте города Ярославля в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

1.4. Предмет (содержание) Услуги:

- обучение по выбранному направлению а также по видам образовательных учреждений (школы искусств; детская хоровая школа «Канцона»);
- материально-техническое оснащение процесса обучения;
- обеспечение педагогическим персоналом, повышение квалификации педагогического персонала;
- лицензирование, аккредитация, аттестация;
- текущее содержание Организации:
 - обеспечение текущего содержания помещений;
 - обеспечение услугами тепло-, электро- и водоснабжения, услугами водоотведения;
 - обеспечение услугами связи;
 - обеспечение безопасности предоставления Услуги;
 - обеспечение материально-техническими средствами и расходными материалами, не связанными с образовательным процессом;
 - ремонт основных средств;
 - обеспечение административно-управленческим и вспомогательным персоналом;
 - повышение квалификации административно-управленческого персонала.

2. Правовые основы оказания Услуги

Правовыми основами оказания Услуги являются:

- Законы Российской Федерации:

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

3. Потребители Услуги

3.1. Потребителями Услуги являются дети в возрасте от 5 до 18 лет, не имеющие медицинских противопоказаний к освоению выбранной образовательной программы, молодежь в возрасте до 24 лет (далее – Потребители).

3.2. Льготы предоставляются:

- при обучении двух и более детей из одной семьи;
- при наличии в семье трех и более иждивенцев;
- при обучении детей-сирот, оставшихся без попечения родителей.

4. Требования, обеспечивающие доступность Услуги для ее Потребителей

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

4.2. Расположение зданий и сооружений Организации должно обеспечивать транспортную и пешеходную доступность для Потребителей.

4.3. Организация может оказывать платные дополнительные образовательные услуги в соответствии с законодательством Российской Федерации.

5. Описание процедуры принятия решения об оказании Услуги

5.1. Оказание Услуги носит заявительный характер. Для получения Услуги Потребителю, родителю (законному представителю) необходимо лично явиться в место нахождения Организации.

5.2. Для получения доступа к Услуге Потребителю, родителю (законному представителю) необходимо подать в Организацию письменное заявление.

К заявлению прилагаются:

- копия свидетельства о рождении или паспорта Потребителя;
- справка о состоянии здоровья Потребителя и отсутствии медицинских противопоказаний к освоению выбранной образовательной программы;
- согласие Потребителя, родителей (законных представителей) на обработку персональных данных.

5.3. При наличии свободных мест в Организации и в случае успешного прохождения Потребителем собеседования, прослушивания заключается договор с Организацией на оказание Услуги.

5.4. Решение о зачислении Потребителя в Организацию для обучения принимается руководителем Организации на основании заключения приемной комиссии и в соответствии с датой подачи заявления.

5.5. Порядок приема Потребителей в Организацию определяется Организацией и закрепляется в ее Уставе. При зачислении в Организацию Потребитель, родитель (законный представитель) должны быть ознакомлены с Уставом Организации, лицензией и другими документами, регламентирующими организацию образовательного процесса.

6. Основания для отказа и приостановления оказания Услуги

6.1. Основаниями для отказа в оказании Услуги являются:

- соответствующее заключение учреждения здравоохранения о наличии медицинских противопоказаний к освоению выбранной образовательной программы;
- возраст потенциального Потребителя не соответствует возрасту, указанному в документах, регламентирующих деятельность Организации.

6.2. Основания для приостановления оказания Услуги.

- неисправность технического оборудования, используемого для оказания Услуги;
- отсутствие по уважительной причине специалиста, оказывающего Услуги, и невозможность произвести его замену;
- форс-мажорные обстоятельства (внезапно возникшая аварийная ситуация, эпидемии, техногенные катастрофы и т.д.).

Оказание Услуги возобновляется с момента устранения оснований, повлекших её приостановление.

6.3. Основания для отчисления Потребителя:

- письменное заявление родителей (законных представителей) Потребителя, а в случае достижения Потребителем возраста 18 лет – личное заявление Потребителя;
- невозможность продолжить занятия по состоянию здоровья;
- достижение предельного для обучения возраста;
- систематический пропуск занятий;
- грубые и неоднократные нарушения Устава Организации.

6.4. За Потребителем сохраняется место в Организации в случае болезни, санаторно-курортного лечения, в иных случаях, предусмотренных договором.

7. Требования к срокам оказания Услуги

7.1. Оказание Услуги осуществляется в часы работы Организации.

7.2. Режим работы Организации указан на официальном сайте Организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

8. Требования к Организации

8.1. Наличие документов, в соответствии с которыми функционирует Организация:

- учредительные документы;
- лицензия на право ведения образовательной деятельности;
- свидетельство о государственной аккредитации;
- программы дополнительного образования детей;
- документы, регламентирующие соблюдение правил технической эксплуатации сооружений и общий порядок эксплуатации сооружений при проведении занятий.

8.2. Условия размещения Организации.

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

8.2.2. В здании Организации должны быть предусмотрены следующие помещения:

- основные помещения:

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

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

- дополнительные помещения:

а) гардеробная;

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

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

8.3. Техническое оснащение Организации.

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

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

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

- музыкальная аппаратура и музыкальные инструменты;

- хореографические станки;

- компьютерная техника;

- аудио- и видеоаппаратура;

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

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

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

8.4. Укомплектованность Организации кадрами и их квалификация.

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

8.4.2. Организация должна быть обеспечена соответствующими педагогическими кадрами, имеющими необходимую профессионально-педагогическую квалификацию, соответствующую требованиям тарифно-квалификационных характеристик по должности и полученной специальности, подтвержденной документами государственного образца об

уровне образования и (или) квалификации, и учебно-вспомогательным персоналом согласно штатному расписанию. Все специалисты Организации должны быть аттестованы в установленном порядке. Руководитель Организации обязан оказывать содействие в функционировании многоуровневой системы повышения квалификации специалистов, способствовать посещению специалистами мастер-классов, круглых столов, семинаров, курсов повышения квалификации и других форм повышения квалификации. Повышение квалификации является обязательным условием при прохождении работником аттестации на присвоение квалификационной категории.

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

К педагогической деятельности не допускаются лица: лишенные права заниматься педагогической деятельностью в соответствии с вступившим в законную силу приговором суда; 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, основ конституционного строя и безопасности государства, а также против общественной безопасности; имеющие неснятую или непогашенную судимость за умышленные тяжкие и особо тяжкие преступления; признанные недееспособными в установленном федеральным законом порядке; имеющие заболевания, предусмотренные перечнем, утверждаемым федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке государственной политики и нормативно-правовому регулированию в области здравоохранения.

8.5. Требования к технологии оказания Услуги.

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

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

- детская школа искусств;
- детская хоровая школа.

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

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

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

8.5.3. Организация образовательного процесса предусматривает, что:

- занятия могут быть индивидуальными и групповыми в зависимости от выбранного направления обучения;

- количество Потребителей в группах определяется в зависимости от направления деятельности, возраста Потребителей, срока обучения и закрепляется учебными планами Организации;

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

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

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

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

- типовых программ в соответствии с требованиями примерных учебных планов;

- адаптированных программ, утвержденных педагогическим советом Организации;

- авторских программ, прошедших экспертизу.

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

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

9. Требования к информационному обеспечению Потребителей

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

9.2. Состояние и состав данной информации должны соответствовать требованиям Законов Российской Федерации от 07.02.92 № 2300-1 «О защите прав потребителей» и от 10.07.99 № 3266-1 «Об образовании».

9.3. Организация обязана довести до сведения Потребителей свое наименование и местонахождение, информацию о реализуемых основных и дополнительных образовательных программах, о персональном составе педагогических работников с указанием уровня образования и квалификации, копии документов, подтверждающих наличие лицензии на осуществление образовательной деятельности, свидетельства о государственной аккредитации. Данная информация должна быть представлена любым способом, предусмотренным законодательством Российской Федерации и обеспечивающим ее доступность для населения.

9.4. Информирование Потребителей осуществляется посредством:

- публикации информации об Организации на официальном сайте города Ярославля в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

- размещения номеров телефонов Организации на информационных стендах, расположенных в местах, доступных для Потребителей;

- тематических публикаций, радио- и телепередач.

9.5. Потребители, родители (законные представители) вправе потребовать предоставления необходимой и достоверной информации об оказываемой Услуге.

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

10. Требования к результату оказания Услуги

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

10.2. Качественное оказание Услуги характеризуют:

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

11. Основные показатели оценки качества оказания Услуги

Оценка качества оказания Услуги осуществляется управлением культуры мэрии города Ярославля.

№ п/п	Основные показатели оценки качества оказания Услуги	Значение показателя, единица измерения
1.	Степень освоения образовательных программ	100 %
2.	Удовлетворенность Потребителей (число обоснованных жалоб)	0

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

12.1. В случае ненадлежащего оказания Услуги Потребитель, родитель (законный представитель) вправе высказать свои претензии руководству Организации и (или) в управление культуры мэрии города Ярославля в устной или письменной форме, либо по телефону. Сведения об управлении культуры мэрии города Ярославля, контактная информация о руководстве Организации, порядок рассмотрения жалоб на качество оказываемой Услуги, а также местонахождение жалобной книги (выдается по первому требованию Потребителя) должны находиться в общедоступной зоне в Организации либо быть представлены в устной форме представителем Организации по первому требованию Потребителя.

12.2. Потребитель, родитель (законный представитель) вправе обжаловать действия (бездействие) Организации путем обращения:

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

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

13. Порядок контроля за оказанием Услуги

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

13.2. Внутренний контроль осуществляется руководителем Организации и его заместителями.

Выявленные недостатки по оказанию Услуги анализируются; устанавливаются виновные лица и их вина в некачественном оказании Услуги; при необходимости применяются меры дисциплинарной ответственности в соответствии с трудовым законодательством; выявленные недостатки устраняются.

13.3. Контроль за деятельностью Организации в части соответствия качества оказываемой Услуги Стандарту осуществляется в форме плановых и внеплановых проверок, в соответствии с постановлением мэрии города Ярославля от 26.10.2009 № 3687 «Об утверждении Порядка оценки соответствия качества фактически оказываемых муниципальных услуг физическим и юридическим лицам на территории города Ярославля утвержденным стандартам качества муниципальных услуг».
