

УТВЕРЖДАЮ

директор МБОУ «Детская музыкальная школа»

О.В.Красулина

«20» апреля 2014 г.



**Стандарт качества предоставления муниципальной услуги  
«Реализация программ дополнительного образования детей»  
муниципального бюджетного образовательного  
учреждения дополнительного образования детей  
«Детская музыкальная школа» г. Лесного**

**1. Общие положения**

1.1. Разработчик стандарта - муниципальное бюджетное образовательное учреждение дополнительного образования детей «Детская музыкальная школа» г. Лесного (далее - Учреждение).

1.2. Область применения стандарта: настоящий стандарт распространяется на муниципальную услугу «Реализация программ дополнительного образования детей» (далее - Услуга).

1.3. Нормативно-правовые акты, регламентирующие качество предоставления Услуги:

- Конвенция о правах ребенка, одобренная Генеральной Ассамблеей ООН от 20.11.1989 г.;
- Конституция Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12.12.1993 г.);
- Семейный кодекс Российской Федерации от 29.12.1995 г. № 223-ФЗ (с изменениями);
- Федеральный закон от 29.12.2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» (с изменениями);
- Федеральный закон от 24.07.1998 г. № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации» (с изменениями);
- Федеральный закон от 25.07.2002 г. № 115-ФЗ «О правовом положении иностранных граждан в Российской Федерации» (с изменениями);
- Федеральный закон от 06.10.2003 г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» (с изменениями);
- Федеральный закон от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (с изменениями);
- Федеральный закон от 09.02.2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» (с изменениями);
- Федеральный закон от 09.10.1992 г. №3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;
- Федеральный закон Российской Федерации от 27 июля 2010г. №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
- «Основные направления государственной политики по развитию сферы культуры и массовых коммуникаций в Российской Федерации до 2015 года и планом действий по их реализации» от 01.06.2006 №МФ-П44-2462;
- Закон Свердловской области от 15.07.2013 № 78-ОЗ «Об образовании в Свердловской области» (с изменениями);
- Устав городского округа «Город Лесной»;
- Устав Муниципального бюджетного образовательного учреждения дополнительного образования детей «Детская музыкальная школа»;
- иные нормативные правовые акты Российской Федерации, нормативные правовые акты субъектов Российской Федерации, муниципальные правовые акты, регламентирующие правоотношения в сфере организации предоставления дополнительного образования детей.

## **1. Требования к качеству оказания муниципальной услуги в разрезе услуг**

### 2.1. Сведения об Услуге:

2.1.1. Потребителями Услуги являются дети в возрасте от 5 до 17 лет;

2.1.2. Образовательная деятельность Учреждения: реализация дополнительных образовательных программ, в том числе дополнительных предпрофессиональных общеобразовательных программ в области музыкального искусства;

2.1.3. Образовательная деятельность Учреждения ведется с целью выявления одаренных детей в раннем детском возрасте, создания условий для их художественного образования и эстетического воспитания, приобретения ими знаний, умений и навыков в области выбранного вида искусств, опыта творческой деятельности и осуществления их подготовки к поступлению в образовательные учреждения, реализующие профессиональные образовательные программы в области искусств

2.1.4. Услуга оказывается потребителю независимо от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических убеждений, религиозной принадлежности.

2.1.5. Предмет (содержание) Услуги:

- обучение потребителей по выбранной образовательной программе дополнительного образования;

- материально-техническое оснащение процесса обучения;

- обеспечение педагогическим персоналом, повышение квалификации педагогического персонала;

- лицензирование, аттестация;

- 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 образовательным процессом;

ремонт основных средств;

обеспечение административно-управленческим и вспомогательным персоналом;

повышение квалификации административно-управленческого персонала.

## **3. Описание процедуры принятия решения об оказании Услуги**

3.1. Оказание Услуги носит заявительный характер. Для получения Услуги потенциальным потребителям необходимо лично явиться в место нахождения Учреждения.

3.2. Для получения доступа к Услуге потенциальному потребителю (или его законному представителю) необходимо:

3.2.1. Подать в Учреждение заявление.

3.2.2. Пройти вступительные испытания, прослушивания или собеседование.

3.3.3. Порядок приема потребителей в Учреждение должен быть доведен до сведения потребителя либо его законного представителя, определяться учредителем и закрепляться в уставе Учреждения.

При приеме в Учреждение последнее обязано ознакомить потребителя либо его законного представителя с уставом Учреждения, лицензией на право ведения образовательной деятельности, режимом работы Учреждения, правилами поведения в Учреждении, порядком реализации программ по выбранному направлению. Права и обязанности потребителей должны быть определены уставом Учреждения и иными, предусмотренными этим уставом, локальными актами.

## **4. Основания для отказа и приостановления оказания Услуги**

4.1. Основаниями для отказа в оказании Услуги являются:

4.1.1. Отсутствие свободных мест в Учреждении.

4.1.2. Непрохождение потребителем вступительных испытаний (процедур отбора).

4.1.3. Несоответствие возраста потребителя условиям предоставления Услуги.

4.2. Приостановление оказания Услуги носит заявительный характер, а также осуществляется в случае невыполнения потребителем либо его законным представителем условий договора на оказание Услуги.

4.3. Место за потребителем в Учреждении сохраняется:

- в случае болезни потребителя - на период болезни потребителя;
- в случае назначения санаторно-курортного лечения потребителя - на период санаторно-курортного лечения потребителя;
- в иных случаях, предусмотренных договором на оказание Услуги.

## **5. Требования к срокам оказания Услуги**

5.1. Оказание Услуги осуществляется в часы работы Учреждения.

5.2. Режим работы Учреждения указан на официальном сайте МБОУ ДОД «ДМШ» в сети Интернет.

## **6. Требования к Учреждению**

6. 1.Условия размещения и режим работы Учреждения:

6.1.1. Учреждение должно быть обеспечено оснащенными зданиями, помещениями и территориями в соответствии с нормами и требованиями органов, осуществляющих государственный санитарно-эпидемиологический, пожарный, технологический и экологический контроль, с учетом муниципального задания на текущий финансовый год.

6.1.2. Учреждение должно быть обеспечено объектами и помещениями социально-бытового назначения в соответствии с нормами и требованиями органов, осуществляющих государственный санитарно-эпидемиологический, пожарный, технологический и экологический контроль, с учетом муниципального задания на текущий финансовый год.

6.1.3. Учреждение должно быть размещено в зданиях и помещениях в пределах территориальной и пешеходной доступности для потребителя.

6.1.4. Площадь, занимаемая Учреждением, должна обеспечивать размещение работников Учреждения и потребителей для оказания им Услуги в соответствии с санитарно-эпидемиологическими требованиями.

6.1.5. В здании Учреждения должны быть предусмотрены следующие помещения:

- основные помещения:

- а) учебные помещения (аудитории для групповых и индивидуальных занятий);
- б) специализированные помещения (в том числе, концертные залы, библиотека);

- дополнительные помещения:

- а) гардероб, буфет;
- б) иные специализированные помещения в зависимости от особенностей реализуемых образовательных программ.

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

6.1.7. Режим работы Учреждения: шестидневная рабочая неделя (воскресенье – выходной). Время начала занятий – с 8-15 часов, окончание занятий – 20-15 часов.

6.2. Техническое оснащение Учреждения.

6.2.1. Учреждение должно иметь необходимое оборудование и оснащение для оказания Услуги. Перечень учебных аудиторий, концертных залов и других объектов, необходимых для оказания Услуги, определяется образовательными программами, которые реализует Учреждение.

6.2.2. Оборудование и оснащение Учреждения 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 Учреждения включаются следующие оборудование, аппаратура, приборы и инвентарь:  
музыкальная аппаратура и музыкальные инструменты;  
хоровые станки;  
пульты для нот;  
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.

Учреждение должно обеспечить безопасность образовательного процесса и всех мероприятий, проводимых с потребителями.

## **7. Укомплектованность Учреждения кадрами и их квалификация.**

7.1. Минимальное количество работников, необходимое для оказания Услуги, зависит от количества потребителей и определяется индивидуально в зависимости от специфики уставной деятельности Учреждения.

7.2. Учреждение должно быть обеспечено 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.

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

К педагогической деятельности в Учреждении не допускаются лица, которым она запрещена приговором суда или по медицинским показаниям, а также лица, имеющие неснятую или непогашенную судимость за умышленные тяжкие и особо тяжкие преступления, предусмотренные Уголовным кодексом Российской Федерации. Перечень соответствующих противопоказаний устанавливается Правительством Российской Федерации.

7.4. Основными требованиями к персоналу Учреждения для получения допуска к работе с детьми, является прохождение обязательных первичных медицинских осмотров перед поступлением на работу, а также – периодических медосмотров в соответствии с требованиями, предъявляемыми к данной должности.

Помимо этого, обязательным является прохождение инструктажей (с письменной отметкой каждого работника в соответствующих журналах) по технике безопасности и охране труда, пожарной и электробезопасности. Работники должны быть ознакомлены с планом эвакуации, а также с действиями при чрезвычайных ситуациях.

7.5. В Учреждении должны быть созданы условия для аттестации работников, повышение квалификации педагогических работников не реже 1 раза в 5 лет.

## **8. Требования к технологии оказания Услуги**

8.1. Учреждение дополнительного образования детей предназначено 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.

8.2. Осуществление образовательного процесса строится на основе добровольного выбора потребителями образовательной программы.

8.3. Организация образовательного процесса в Учреждении регламентируется учебным планом, годовым календарным учебным графиком и расписанием занятий.

Учебный год в Учреждении начинается 1 сентября. Сроки начала и окончания учебного года, продолжительность четвертей и школьных каникул должны совпадать со сроками, устанавливаемыми для общеобразовательных школ.

8.4. Количество и последовательность занятий определяются расписанием, которое является для преподавателя и учащегося обязательным.

Расписание занятий в Учреждении составляется с учетом того, что они являются дополнительной нагрузкой к обязательной учебной работе потребителей в общеобразовательных учреждениях.

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

8.5. Организация образовательного процесса предусматривает, что:

8.5.1. Основной формой занятия является урок. Занятия могут быть индивидуальными, мелкогрупповыми и групповыми в зависимости от специфики учебного предмета.

8.5.2. Наполняемость групп соответствует учебным планам Учреждения: мелкогрупповые – от 2 до 10 человек, групповые – от 11 человек.

8.5.3. Учебные помещения должны быть оснащены необходимым оборудованием, инвентарем, инструментами в соответствии с программой обучения;

8.5.4. Оценка результативности образовательного процесса, уровня подготовки потребителей проводится по результатам итоговых аттестаций потребителей, а также их участия в конкурсах, фестивалях, творческих проектах.

8.5.5. Содержание образовательных программ дополнительного образования детей в Учреждении строится на основании:

- типовых программ в соответствии с требованиями примерных учебных планов;
- образовательных программ, разработанных в учреждении на основании и с учетом Федеральных государственных требований и утвержденных педагогическим советом Учреждения;
- авторских программ, прошедших экспертизу.

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

8.5.6. Учреждение реализует следующие образовательные программы дополнительного образования:

- дополнительные предпрофессиональные общеобразовательные программы в области музыкального искусства:

«Фортепиано» (сроки обучения 8,9 лет);

«Струнные инструменты» (сроки обучения 8, 9 лет);

«Духовые и ударные инструменты» (сроки обучения 5,6,8,9 лет);

«Народные инструменты» (сроки обучения 5,6,8,9 лет);

«Хоровое пение» (сроки обучения 8, 9 лет);

«Музыкальный фольклор» (сроки обучения 8,9 лет).

- общеобразовательные программы дополнительного образования в области начального художественного образования по направлениям:

«Музыкальное исполнительство» (сроки обучения 5,6,7,8 лет);

«Инструментальные виды музыкального искусства» (сроки обучения 5,6,7,8 лет);

«Сольное пение» (сроки обучения 5,6,7,8 лет);

«Хоровое пение» (сроки обучения 5,6,7,8 лет);

«Эстрадное пение» (сроки обучения 5,6,7,8 лет);

«Фольклорное искусство» (сроки обучения 5,6,7,8 лет);

«Ранняя профессиональная ориентация учащихся ДМШ»;

- общеразвивающие программы в области музыкального искусства (сроки обучения 3,4 года).

8.6. Учреждение создает условие для участия обучающихся в областных, региональных, Всероссийских, международных конкурсах и фестивалях.

Учреждение организует и проводит культурно – массовые и просветительные мероприятия: концерты, лектории, творческие вечера и др.

8.7. В Учреждении ведется методическая работа, направленная на совершенствование образовательного процесса, программ, форм и методов деятельности Учреждения, мастерства педагогических работников.

## 9. Требования к информационному обеспечению потребителей

9.1. Информационное сопровождение деятельности Учреждения и сведения о порядке и правилах оказания Услуги должны быть доступны потребителю.

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

9.3. Информирование потребителей осуществляется посредством:

- опубликования Стандарта в средствах массовой информации, публикации информации об Учреждении на официальном сайте МБОУ ДОД «ДМШ» в сети Интернет;
- публикации информации об Учреждении и номера телефонов для справок размещаются на информационных стендах, расположенных в местах, доступных для потребителей;
- тематических публикаций и радио,-телепередач.

9.4. Потребители вправе потребовать предоставления необходимой и достоверной информации об оказываемой Услуге.

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

## 10. Критерии оценки качества Услуги

10.1. Результатом оказания Услуги является обучение детей по программам дополнительного образования в области музыкального искусства.

10.2. Освоение образовательных программ как формы Услуги завершается итоговой аттестацией, осуществляемой в форме экзаменов. Промежуточная аттестация проводится в течение учебного года. Порядок и периодичность промежуточной аттестации устанавливаются учебными планами.

10.3. 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 Учреждения в конкурсах, фестивалях областного, регионального, Всероссийского и международного уровней (звание лауреатов, дипломантов конкурсов).

10.3. Результатом оказания Услуги является полнота оказания Услуги в соответствии с установленными требованиями ее оказания, результативность (эффективность) оказания Услуги.

## 11. Основные показатели оценки качества оказания Услуги

№	Значение показателя	Единица измерения
1.	Сохранение контингента потребителей	98-100%
2.	Развитие образовательных направлений (количество реализуемых образовательных программ в соответствии с лицензией)	100%
3.	Уровень квалификации педагогических кадров:	
3.1.	количество преподавателей с высшим образованием;	60%
3.2.	количество преподавателей, имеющих высшую и первую квалификационную категорию;	80%
3.3.	количество преподавателей, прошедших повышение квалификации (за год)	20%
4.	Результативность учащихся в областных, региональных,	

4.1.	Всероссийских и международных конкурсах и фестивалях (за год): количество учащих-участников конкурсов	30%
4.2.	количество учащих – лауреатов и дипломантов конкурсов	15%
5.	Организация Учреждением творческих, учебно-методических, культурно-просветительных мероприятий (конкурс, фестиваль, семинар, мастер-класс, концерт, лекция и пр.) (за год)	Не менее 30 мероприятий
6.	Наличие в Учреждении правоустанавливающих документов (Устав в соответствии с действующим законодательством, лицензия, свидетельство о постановке на налоговый учет, свидетельство регистрации юридического лица, свидетельство о праве на недвижимое имущество, свидетельство о праве на земельные участки)	?
7.	Отсутствие обращений (жалоб) по вопросам нарушения законодательства в МБОУ ДОД «ДМШ» в органы исполнительной власти субъекта, федерации.	

## 12. Порядок контроля за оказанием Услуги

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

12.2. Внутренний контроль осуществляется руководителем Учреждения и его заместителями. Внутренний контроль подразделяется на:

- оперативный контроль (по выявленным проблемным фактам и жалобам, касающимся качества оказания Услуги);

контроль мероприятий (анализ и оценка проведенных мероприятий);

- итоговый контроль (самообследование деятельности Учреждения по итогам года).

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

12.3. МКУ «Отдел культуры ГО «Город Лесной» (начальник отдела, заместитель начальника) осуществляет внешний контроль за деятельностью Учреждения в части соответствия качества оказываемой Услуги Стандарту с помощью контрольных мероприятий:

- плановые контрольные мероприятия проводятся один раз в год в сроки, установленные МКУ «Отдел культуры ГО «Город Лесной», в соответствии с планом проведения контрольных мероприятий;

- внеплановые контрольные мероприятия проводятся на основании поступивших обращений потребителей на качество фактически оказываемой Услуги, на основании приказа начальника МКУ «Отдел культуры ГО «Город Лесной» о проверке исполнителей, действия которых обжалуются.

Продолжительность проведения контрольных мероприятий составляет не более 14 календарных дней.

Должностные лица обязаны представить исполнителю, действия которого обжалуются, приказ о проведении контрольного мероприятия, а также документы, удостоверяющие их личности.

По окончании контрольного мероприятия составляется акт проведения контрольного мероприятия, в котором должны быть указаны документально подтвержденные факты нарушений, выявленные в ходе проверки, или отсутствие таковых, ссылки на нарушенные нормы Стандарта, а также выводы и предложения по устранению выявленных при проверке нарушений.

В течение не более 5 дней со дня предоставления должностным лицом акта проведения контрольного мероприятия начальник (заместитель начальника) МКУ «Отдел культуры ГО «Город Лесной» обязан рассмотреть акт, а также документы и материалы, представленные

исполнителем Услуги, и при наличии у исполнителя нарушений Стандарта принять решение о мерах воздействия на исполнителя в соответствии с нормами действующего законодательства.