



Тульская область

**АДМИНИСТРАЦИЯ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ  
АРСЕНЬЕВСКИЙ РАЙОН**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

от 14 декабря № 2011 года *✓ 815*

**Об утверждении стандарта муниципальной  
услуги «Предоставление дополнительного образования  
различной направленности детям» в новой редакции**

В целях повышения качества оказания муниципальной услуги «Предоставление дополнительного образования различной направленности детям», предоставляемой населению муниципального образования Арсеньевский район, перехода к системе бюджетного финансирования, ориентированного на результат, создания системы контроля за деятельностью муниципальных учреждений и вышестоящих органов управления со стороны потребителей муниципальной услуги и, руководствуясь статьёй 46 Устава муниципального образования Арсеньевский район администрация муниципального образования Арсеньевский район **ПОСТАНОВЛЯЕТ**:

1. Утвердить прилагаемый стандарт (далее – Стандарт) муниципальной услуги (далее – Услуга) «Предоставление дополнительного образования различной направленности детям» (приложение).
2. Директору муниципального бюджетного образовательного учреждения дополнительного образования «Дом детского творчества» муниципального образования Арсеньевский район Лариной Т.Н. обеспечить:
  - 2.1. Доведение настоящего постановления до сотрудников учреждения, предоставляющего Услугу «Предоставление дополнительного образования различной направленности детям».

- 2.2. Закрепление ответственных лиц по предоставлению Услуги в соответствии со Стандартом, а также ответственных по контролю над соблюдением полноты и эффективности применения Стандарта.
- 2.3. Соблюдение установленных требований Стандарта учреждением, предоставляющим Услугу населению, а также при оценке потребности в предоставлении данной Услуги.
- 2.4. Соблюдение требований настоящего Стандарта при разработке дополнительных образовательных программ и календарного планирования, проведения культурно-массовых мероприятий.
- 2.5. Информирование граждан, являющихся потребителями муниципальных услуг «Предоставление дополнительного образования различной направленности детям», о требованиях утверждённого Стандарта «Предоставление дополнительного образования различной направленности детям».
3. Считать утратившим силу постановление главы администрации муниципального образования Арсеньевский район от 15.02.2010 г. №118 «Об утверждении стандарта муниципальной услуги «Предоставление дополнительного образования различной направленности детей».
4. В целях обеспечения более широкого доступа к требованиям Стандарта оказываемых Услуг разместить данное постановление на официальном сайте муниципального образования Арсеньевский район в сети Интернет.
5. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы администрации по вопросам социального развития И.В.Панкова.
6. Постановление вступает в силу со дня подписания.

**Глава администрации  
муниципального образования  
Арсеньевский район**



**М.Н.Трифанов**

Приложение  
к постановлению администрации МО  
Арсеньевский район

«19» 12 2011 № 815

**СТАНДАРТ  
МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ  
"ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ  
РАЗЛИЧНОЙ НАПРАВЛЕННОСТИ ДЕТЯМ"**

**1. Общие положения**

1.1. Разработчик Стандарта муниципальной услуги "Предоставление дополнительного образования различной направленности детям" в муниципальном образовании Арсеньевский район (далее - Стандарт) – отдел образования, молодёжи и спорта администрации МО Арсеньевский район.

Стандарт разработан в соответствии с Законом Российской Федерации от 10.07.1992 г. № 3266-1 «Об образовании», Федеральным законом РФ от 06.10.2003 г. №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Типовым положением об образовательном учреждении дополнительного образования детей, утверждённым постановлением Правительства Российской Федерации от 07.03.1995 г. № 233 (с изменениями и дополнениями, утверждёнными постановлением Правительства Российской Федерации от 22 февраля 1997 № 212), Уставом муниципального образования Арсеньевский район.

1.2. Область применения Стандарта.

Настоящий Стандарт распространяется на услугу "Предоставление дополнительного образования различной направленности детям" (далее - Услуга), оказываемую населению муниципального образования муниципальным бюджетным образовательным учреждением дополнительного образования детей «Дом детского творчества» (далее – Учреждение). Стандарт устанавливает основные требования, определяющие качество оказания муниципальной услуги "Предоставление дополнительного образования различной направленности детям", в том числе:

- 1) удовлетворения потребности личности в приобретении дополнительных знаний и развитии творческих способностей под руководством специалистов;
- 2) воспитания обучающихся;
- 3) обеспечения необходимыми условиями для личностного развития, укрепления здоровья, профессионального самоопределения, творческого труда детей и подростков, адаптации их к жизни в обществе, формирования общей культуры, организации содержательного досуга;

4) обучения детей посредством реализации дополнительных образовательных программ и осуществления образовательно-информационной деятельности за пределами основных образовательных программ.

Оказание муниципальной услуги "Предоставление дополнительного образования различной направленности детям" является бесплатным видом услуг в рамках муниципального задания. Услуга, предоставляемая сверх бюджетного финансирования, оказывается за счет других (внебюджетных) источников путем заключения договоров в установленном законодательством Российской Федерации порядке.

1.3. Термины и определения (основные понятия, используемые в рамках Стандарта):

- образование - целенаправленный процесс воспитания и обучения в интересах человека, общества, государства, сопровождающийся достижением обучающимся установленных государством образовательных уровней;

- воспитание - специально организованное, целенаправленное и управляемое воздействие коллектива, воспитателей на воспитуемого с целью формирования у него заданных качеств;

- участники образовательного процесса - обучающиеся, их родители (законные представители), педагогические работники;

- образовательная программа - программа, регулирующая ведение образовательной деятельности образовательного учреждения, характеризующая специфику содержания образования и особенности организации образовательного процесса;

- лицензирование - деятельность лицензирующих органов по предоставлению, переоформлению лицензий, продлению срока действия лицензий в случае, если ограничение срока действия лицензий предусмотрено федеральными законами, осуществлению лицензионного контроля, приостановлению, возобновлению, прекращению действия и аннулированию лицензий, формированию и ведению лицензий, формированию государственного информационного ресурса, а также по предоставлению в установленном порядке информации по вопросам лицензирования.

1.4. Предоставление муниципальной Услуги регламентируется действующими законодательными, нормативно - правовыми и распорядительными актами, регламентирующими деятельность системы дополнительного образования.

## **2. Требования к качеству оказания**

### **муниципальной услуги "Предоставление дополнительного образования различной направленности детям"**

2.1. Качество Услуги "Предоставление дополнительного образования различной направленности детям" должно соответствовать действующим законодательным, нормативно - правовым и распорядительным актам, регламентирующим деятельность системы дополнительного образования.

2.2. Сведения о муниципальной Услуге.

2.2.1. Полное наименование Услуги - "Предоставление дополнительного образования различной направленности детям".

2.2.2. Содержание (предмет) Услуги.

2.2.2.1. Дополнительное образование детей осуществляется с целью развития индивидуальных потребностей ребенка, которые не обеспечиваются в достаточной мере в рамках основных образовательных программ, а компенсируются в виде интеллектуальных, досуговых, информационных, развивающих направлений дополнительного образования.

Дополнительное образование представляет собой процесс:

- воспитания учащихся;
- обучения учащихся посредством реализации дополнительных образовательных программ и осуществления образовательно-информационной деятельности за пределами основных образовательных программ;
- обеспечения условий для предоставления Услуги, соответствующих санитарно-гигиеническим нормам.

2.2.2.2. Дополнительное образование детей предоставляется по образовательным программам следующих направленностей:

- 1) научно-техническое;
- 2) спортивно-техническое;
- 3) физкультурно-спортивное;
- 4) художественно-эстетическое;
- 5) туристско-краеведческое;
- 6) эколого-биологическая;
- 7) военно-патриотическое;
- 8) социально-педагогическое;
- 9) культурологическое;
- 10) естественнонаучное.

2.2.2.3. Учреждение, предоставляющее Услугу, должно предоставлять широкий спектр дополнительных образовательных программ, удовлетворяющих потребности всех желающих и способствующих развитию способностей детей, самореализации личности ребенка, успешной адаптации обучающегося в обществе.

2.2.2.4. Содержание образования в конкретном Учреждении определяется образовательной программой (образовательными программами), утверждаемой и реализуемой этим образовательным учреждением самостоятельно. Образовательная программа в образовательном учреждении разрабатывается с учетом федеральных государственных требований.

2.2.2.5. Содержание образования в детских объединениях определяется учебным планом образовательного учреждения, дополнительными образовательными программами

(типowymi, модифицированными, экспериментальными, авторскими). Образовательные программы должны соответствовать примерным требованиям к программам дополнительного образования детей и федеральным государственным требованиям (при их наличии).

2.2.2.6. Учреждение самостоятельно разрабатывает ежегодно программу своей деятельности с учетом запросов детей, потребностей семьи, образовательных учреждений, детских и юношеских общественных объединений и организаций, особенностей социально-экономического развития региона и национально-культурных традиций.

2.2.2.7. Учреждение ведет методическую работу, направленную на совершенствование образовательного процесса, программ, форм и методов деятельности объединений, мастерства педагогических работников.

2.2.2.8. Занятия в объединениях 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.

С детьми с ограниченными возможностями здоровья проводится индивидуальная работа.

2.2.2.9. В работе объединений могут участвовать совместно с детьми их родители (законные представители) без включения в основной состав при наличии условий и согласия руководителя объединения.

2.2.2.10. Ответственность за реализацию дополнительных образовательных программ в полном объеме возлагается на руководителя учреждения.

2.2.2.11. Образовательное учреждение создает условия, гарантирующие охрану и укрепление здоровья обучающихся. Учебный процесс организуется в соответствии с санитарно-эпидемиологическими требованиями к учреждениям дополнительного образования детей (Постановление Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 3 апреля 2003 года N 27), Гигиеническими требованиями к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы (Санитарно-эпидемиологические правила и нормативы - СанПиН 2.4.4.1251-03).

2.2.3. Единица измерения Услуги - 1 учащийся.

2.2.4. Результат предоставления муниципальной Услуги:

- получение обучающимися дополнительного образования;
- индивидуальные показатели развития физических, интеллектуальных и творческих качеств личности обучающихся.

2.2.5. Перечень получателей муниципальной Услуги.

Категория получателей муниципальной Услуги определяется Уставом образовательного учреждения. Получателями муниципальной Услуги являются:

- дети дошкольного возраста;
- дети школьного возраста;
- молодежь до 18 лет.

### 2.3. Поставщик муниципальной Услуги.

Услуга оказывается в МБОУ ДОД «Дом детского творчества».

Адрес: 301510, Российская Федерация, Тульская область, п. Арсеньево, ул. Папанина, д. 8-а.

### 2.4. Документы, регламентирующие деятельность учреждения, поставляющего муниципальную Услугу:

1) устав Учреждения, разрабатываемый, утверждаемый и регистрируемый в установленном порядке. Устав учреждения (далее - Устав) является основным организационным документом, регламентирующим деятельность учреждения, предоставляющего Услугу. Устав определяет статус и ответственность учреждения, цели и задачи деятельности, права и обязанности учреждения, имущество и финансы, учет и отчетность, контроль за деятельностью и управлением учреждения;

2) лицензия на осуществление (право ведения) образовательной деятельности;

3) локальные акты образовательного учреждения, заявленные в Уставе. При необходимости регламентации указанных в Уставе сторон деятельности образовательного учреждения иными локальными актами последние подлежат регистрации в качестве дополнений к Уставу;

4) иные документы, регламентирующие деятельность учреждения и включенные в его номенклатуру дел, утверждаемую в установленном порядке.

В Учреждении в обязательном порядке обеспечивается исполнение документов, их постоянный анализ для включения в них необходимых изменений и изъятие из обращения устаревших документов.

### 2.5. Условия размещения и режим работы Учреждения, реализующего муниципальную Услугу.

#### 2.5.1. Организация мест предоставления муниципальной Услуги.

Учреждение, предоставляющее Услугу, размещается в специально предназначенных здании и помещении, доступных для населения.

Предоставление Услуги должно осуществляться в условиях, отвечающих существующим требованиям пожарной, санитарно-эпидемиологической и антитеррористической безопасности.

Помещения Учреждения должны отвечать требованиям, обеспечивающим необходимые условия для различного вида умственной, двигательной и игровой активности воспитанников.

Помещения должны быть обеспечены всеми средствами коммунально-бытового обслуживания и оснащены средствами связи.

Площадь, занимаемая Учреждением, обеспечивает размещение работников и потребителей Услуги и предоставление им Услуги в соответствии с санитарно-эпидемиологическими требованиями (СанПиН 2.4.4.1251-03).

В здании Учреждения, предоставляющего Услуги, предусматриваются следующие помещения:

- 1) учебные помещения (классные комнаты);
- 2) гардеробная;
- 3) специализированные помещения (спортивный и технический классы).

По размерам (площади) и техническому состоянию помещения учреждения должны отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил, правил противопожарной безопасности, безопасности труда и быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемой Услуги.

Основные помещения учреждения дополнительного образования имеют естественное освещение и оснащены источниками искусственного освещения (уровень освещенности составляет не менее значений, установленных санитарными нормами и правилами для искусственного освещения помещений);

- оснащены системами отопления и вентиляции (температурный режим внутри помещения соответствует требованиям, установленным санитарными нормами и правилами эксплуатации сооружений);

- оснащены противопожарными системами и оборудованием. Эксплуатация помещений осуществляется с разрешения органов государственного пожарного надзора;

Полный перечень требований к помещению учреждения, предоставляющего дополнительное образование детям, содержится в СанПиН 2.4.4.1251-03, утвержденных Постановлением Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 3 апреля 2003 года N 27.

#### 2.5.2. Режим работы учреждения, реализующего Услуги.

Начало занятий в учреждении, предоставляющем Услуги, должно быть не ранее 9.00, а их окончание - не позднее 20.00.

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.

Расписание занятий объединения составляется администрацией учреждения с соблюдением гигиенических требований, изложенных в СанПиН 2.4.4.1251-03.

#### 2.6. Техническое оснащение учреждения, предоставляющих Услуги.

Учреждение должно быть оснащено оборудованием, аппаратурой и приборами, инвентарем, отвечающими требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов и обеспечивающими надлежащее качество предоставляемой Услуги.



Специальное оборудование, приборы и аппаратура используются строго по назначению в соответствии с эксплуатационными документами, содержатся в технически исправном состоянии, которое систематически проверяется.

Неисправное специальное оборудование, приборы и аппаратура заменяются, ремонтируются (если они подлежат ремонту) или изымаются из эксплуатации.

Состояние электрического оборудования в учреждении дополнительного образования определяется путем проведения визуального осмотра, замеров сопротивления изоляции (проверка качества изоляции проводов) и т.д.

2.7. Укомплектованность учреждения, предоставляющего Услугу, кадрами и их квалификация.

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

Предоставление Услуги осуществляют следующие виды персонала:

- 1) административно-управленческий персонал (руководитель учреждения, его заместитель);
- 2) педагогический персонал (методист, педагоги дополнительного образования);
- 3) технические работники, младший обслуживающий персонал (уборщики служебных помещений, рабочий по комплексному обслуживанию зданий, сторожей и т.п.);

У специалистов каждой категории должны быть должностные инструкции, устанавливающие обязанности и права сотрудников.

Прием работников осуществляется в соответствии с Трудовым кодексом Российской Федерации.

К педагогической деятельности в Учреждении допускаются лица, имеющие высшее или среднее профессиональное образование, отвечающие требованиям квалификационных характеристик, определенных для соответствующих должностей педагогических работников.

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, а также против общественной безопасности; имеющие неснятую или непогашенную судимость за умышленные тяжкие и особо тяжкие преступления; признанные недееспособным в установленном федеральным законом порядке; имеющие заболевания, предусмотренные перечнем, утверждаемым федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функцию

по выработке государственной политики и нормативно-правовому регулированию в области здравоохранения.

2.8. Порядок получения доступа к муниципальной Услуге.

2.8.1. Предоставление Услуги носит заявительный характер.

Услуга предоставляется вне зависимости от медицинского состояния учащегося (за исключением случаев несовместимости медицинского состояния ребенка с выбранным направлением обучения).

Процесс получения доступа к Услуге включает в себя:

1) подачу родителем (законным представителем) ребенка заявления в учреждение, предоставляющее Услугу;

2) зачисление ребенка в объединение по интересам.

2.8.2. Порядок приема граждан в учреждение, предоставляющее Услугу, определяется учредителем, закрепляется в Уставе учреждения и доводится до сведения обучающихся, их родителей (законных представителей). Порядок приема обеспечивает право на получение дополнительного образования соответствующего уровня.

При приеме гражданина в учреждение, предоставляющее Услугу, последнее обязано ознакомить его и (или) его родителей (законных представителей) с Уставом учреждения, лицензией на право ведения образовательной деятельности, с дополнительными образовательными программами, реализуемыми Учреждением и другими документами, регламентирующими организацию образовательного процесса.

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

Права и обязанности обучающихся в учреждении определяются Уставом данного учреждения и иными, предусмотренными этим Уставом, локальными актами. Обучающиеся и их родители (законные представители) должны быть с ними ознакомлены.

2.8.3. Деятельность детей в учреждении дополнительного образования осуществляется в одновозрастных и разновозрастных объединениях по интересам (клуб, студия, ансамбль, группа, секция, кружок, театр и другие).

В учреждениях дополнительного образования детей наполняемость объединений определяется Уставом и СанПиН 2.4.4.1251-03.

С учетом направленности дополнительной образовательной программы занятия проводятся индивидуально или с группой детей. Формы проведения занятий - фронтальные, групповые, индивидуальные.

2.8.4. Приостановление предоставления Услуги носит заявительный характер.

Место за потребителем Услуги в учреждении сохраняется в следующих случаях:

- 1) на период болезни ребенка или родителей (законных представителей);
- 2) санаторно-курортного лечения ребенка;
- 3) в иных случаях, предусмотренных договором на оказание Услуги.

#### 2.8.5. Перечень оснований для отказа в предоставлении Услуги:

- 1) соответствующее заключение учреждения здравоохранения о несовместимости медицинского состояния ребенка с выбранным направлением обучения;
- 2) отсутствие мест в учреждении;

#### 2.9. Информационное сопровождение деятельности учреждения, оказывающего муниципальную Услугу.

Информационное обеспечение потребителей, родителей (законных представителей) муниципальной Услуги должно осуществляться в соответствии с требованиями Закона Российской Федерации от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей".

Информационное сопровождение деятельности учреждения, порядка и правил предоставления Услуги должно быть доступно населению МО Арсеньевский район.

Администрация МБОУ ДОД «Дом детского творчества» обязана довести до сведения потребителей Услуги свое наименование и местонахождение. Данная информация предоставляется любым способом, предусмотренным законодательством Российской Федерации и обеспечивающим ее доступность для населения.

Информирование граждан осуществляется посредством:

- публикации настоящего Стандарта в средствах массовой информации;
- публикации информации об учреждении в сети Интернет в соответствующем разделе официального интернет-сайта муниципального образования Арсеньевский район;
- информационных стендов, размещённых в образовательном учреждении.
- раздаточных информационных материалов (брошюры, буклеты и т.п.), которые должны находиться в местах предоставления Услуги;
- тематических публикаций и радиопередач.

Обновление информации осуществляется по мере необходимости на регулярной основе.

Потребители Услуги вправе потребовать предоставления необходимой и достоверной информации о предоставляемой Услуге.

#### 2.10. Контроль за деятельностью учреждения, предоставляющих Услугу.

##### 2.10.1. Внутренний контроль.

Учреждение имеет документально оформленную внутреннюю систему контроля за деятельностью и сотрудников с целью определения их соответствия федеральным государственным образовательным стандартам и настоящему Стандарту, другим нормативным документам в области образования. Система контроля охватывает этапы планирования, работы с потребителями Услуги, оформления результатов контроля, выработки и реализации мероприятий по устранению выявленных недостатков.

Внутренний контроль осуществляют руководитель Учреждения .

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);

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

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

#### 2.10.2. Внешний контроль.

Внешняя система контроля включает в себя контроль, который осуществляют отдел образования, молодежи и спорта администрации муниципального образования Арсеньевский район и другие организации, осуществляющие контрольные и надзорные функции в сфере образования и защиты прав потребителей.

В обязанности отдела образования, молодежи и спорта администрации Арсеньевский район входит:

- организация предоставления Услуги;
- контроль за выполнением Учреждением, оказывающим Услугу, своих обязанностей в соответствии с настоящим Стандартом.

Отдел образования, молодежи и спорта осуществляет контроль за деятельностью Учреждения, реализующих Услуги, в соответствии с распорядительными документами путем:

- 1) проведения мониторинга основных показателей работы за определенный период;
- 2) анализа обращений и жалоб граждан в отдел образования, молодежи и спорта администрации Арсеньевский район, проведения по фактам обращения служебных расследований с привлечением соответствующих специалистов по выявленным нарушениям;
- 3) проведения контрольных мероприятий, а также проверки фактов, изложенных в обращениях и жалобах потребителей.

#### 2.11. Ответственность за качество оказания Услуги.

Работа учреждения по предоставлению Услуг в области дополнительного образования должна быть направлена на полное удовлетворение нужд обучающихся и их родителей (законных представителей), 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 обязан:

- 1) обеспечить разъяснение и доведение Стандарта до всех структурных подразделений и 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) обеспечить внутренний контроль за соблюдением Стандарта;

5) обеспечить выработку предложений по совершенствованию процедуры оказания Услуг и Стандарта.

#### 2.12. Критерии оценки качества Услуги.

Критериями оценки качества Услуги являются:

1) полнота предоставления Услуги в соответствии с установленными требованиями ее предоставления;

2) результативность предоставления Услуги, оцениваемая методом сравнения требований образовательных программ в сфере дополнительного образования детей 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.

Качественное предоставление Услуг характеризуют:

1) доступность, безопасность и эффективность дополнительного образования;

2) развитие способностей обучающихся (творческих, интеллектуальных и т.д.);

3) включение обучающихся в социально полезную деятельность;

4) профессиональное и личностное самоопределение;

5) организация содержательного досуга и занятости обучающихся;

6) результаты участия обучающихся в соревнованиях, конференциях, конкурсах различного уровня и др.

#### 2.13. Система индикаторов (характеристик) качества предоставления муниципальной услуги «Предоставление дополнительного образования различной направленности»

N п/п	Наименование индикатора	Предельное значение
1	Доля выполненных теоретических часов учебной программы	100%
2	Доля выполненных практических видов работ (часов) учебной программы	100%
3	Уровень сохранения контингента обучающихся	90%

4	Доля участников конкурсов, выставок, соревнований и других видов предъявления результатов обучения (различный уровень)	60%
5	Доля победителей и призеров конкурсов, выставок, соревнований и других видов предъявления результатов обучения (всероссийский и международный уровни)	4%
6	Уровень укомплектованности кадрами в соответствии со штатным расписанием	100%
7	Доля педагогов с высшим профессиональным образованием от общего числа педагогов	80%
8	Доля педагогов, имеющих первую и высшую квалификационную категорию, от общего числа педагогов	80%
9	Доля педагогов, прошедших курсы повышения квалификации не менее 1 раза в 5 лет, от общего числа педагогов	50%
10	Количество обоснованных жалоб, зарегистрированных в журнале регистрации жалоб	0

2.14. Порядок обжалования нарушений требований Стандарта муниципальной Услуги.

Организация рассмотрения обращения потребителя Услуги по вопросам предоставления Услуги осуществляется в соответствии с ФЗ от 02.05.06 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращения граждан Российской Федерации".

Настоящий Стандарт должен быть представлен учреждением, оказывающим Услугу, для ознакомления любому лицу по месту предоставления Услуги незамедлительно по поступлению такой просьбы.

Жалобы на предоставление Услуги с нарушением настоящего Стандарта должны быть рассмотрены в установленные сроки, а их подателю дан письменный ответ о принятых мерах, а также предложения о возможных действиях по устранению последствий некачественно предоставленной Услуги.

Жалобы на нарушение настоящего Стандарта потребителями Услуги могут направляться в адрес администрации муниципального образования Арсеньевский район, в отдел образования, молодежи и спорта администрации МО Арсеньевский район и непосредственно в Учреждение.

Почтовый и электронный адрес:

- администрация муниципального образования Арсеньевский район: 301510, Тульская область, п. Арсеньево, ул. Папанина, д.6, тел/факс: 8-487-33-2-14-70, info @ amoars.ru.

- отдел образования, молодежи и спорта администрации МО Арсеньевский район: 301510, Тульская область, п. Арсеньево, улица Папанина, д. 8-а, факс: 8-487-33-2-11-53, ars 747 @yandex.ru; kom 1202 @yandex. ru.

- МБОУ ДОД «Дом детского творчества»:

301510, Тульская область, п. Арсеньево, улица Папанина, д.8-а, тел.: 8-487-33-2-17-69.

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 в 30-дневный срок, а их заявителю дан письменный ответ о принятых мерах.

Сроки рассмотрения жалоб в том случае, если они не установлены нормативно-правовыми актами, должны быть определены руководителем организации, обеспечивающей контроль за предоставлением Услуг.