



**АДМИНИСТРАЦИЯ
ЗАКРЫТОГО АДМИНИСТРАТИВНО-ТЕРРИТОРИАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
ГОРОДА ЗАОЗЕРСКА МУРМАНСКОЙ ОБЛАСТИ
(АДМИНИСТРАЦИЯ ЗАТО ГОРОДА ЗАОЗЕРСКА)**

ПО С Т А Н О В Л Е Н И Е

31 января 2012 года

№ 45

**Об утверждении стандарта качества муниципальной услуги
«Предоставление дополнительного образования
физкультурно-спортивной направленности»**

В целях повышения качества муниципальных услуг, предоставляемых получателям муниципальных услуг, повышения эффективности бюджетных расходов, руководствуясь Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», во исполнение постановления Администрации ЗАТО города Заозерска от 26.10.2011 № 732 «О стандартах качества муниципальных услуг», на основании статьи 44 Устава ЗАТО города Заозерска,

постановляю:

1. Утвердить прилагаемый стандарт качества муниципальной услуги «Предоставление дополнительного образования физкультурно-спортивной направленности» (далее – Стандарт качества).
2. Управлению образования Администрации ЗАТО г. Заозерска (Ухолова О.Н.):
 - 2.1. Довести настоящее постановление до сведения муниципального образовательного учреждения дополнительного образования детей «Детско-юношеская спортивная школа» (далее учреждение).
 - 2.2. Обеспечить соблюдение установленных требований Стандарта качества учреждением.
 - 2.3. Обеспечить контроль за соблюдением учреждением требований, установленных Стандартом качества.
3. Разместить настоящее постановление на официальном сайте органов местного самоуправления ЗАТО города Заозерска.
4. Опубликовать настоящее постановление в газете «Западная Лица».
5. Настоящее постановление вступает в силу после опубликования.

Глава администрации
ЗАТО города Заозерска

В.Ф. Ротарь

УТВЕРЖДЕН
постановлением Администрации ЗАТО
города Заозерска
от 31.01.2012 № 45

**СТАНДАРТ КАЧЕСТВА
муниципальной услуги «Предоставление
дополнительного образования
физкультурно-спортивной направленности»**

Настоящий Стандарт качества муниципальной услуги (далее – стандарт качества) разработан в целях повышения степени удовлетворенности заявителей при получении муниципальной услуги «Предоставление дополнительного образования физкультурно-спортивной направленности», повышения эффективности деятельности исполнителей муниципальной услуги за счет создания системы контроля за результативностью их деятельности, определения объемов финансового обеспечения деятельности, необходимых для соблюдения стандарта качества и устанавливает обязательные требования, обеспечивающие необходимый уровень качества, доступности и информационной обеспеченности муниципальной услуги «Предоставление дополнительного образования физкультурно-спортивной направленности».

1. Наименование муниципальной услуги

Наименование муниципальной услуги: «Предоставление дополнительного образования физкультурно-спортивной направленности» (далее – муниципальная услуга).

2. Сведения об исполнителях муниципальной услуги

Муниципальное образовательное учреждение дополнительного образования детей «Детско-юношеская спортивная школа». Адрес: 184310, г. Заозерск, Мурманской области, ул. Ленинского Комсомола д. 16. Телефон/факс: (81556) 3-14-60; (81556) 3-23-66.

Электронная адрес: sportshkola@hotmail.com

Интернет-сайт: zaozersksports.ucoz.ru

3. Описание результата предоставления муниципальной услуги

3.1. Исполнение муниципальной услуги завершается:

3.1.1. Выполнением учащимся норм и разрядов Единой всероссийской спортивной классификации (ЕВСК), контрольно-переводных нормативов, согласно требованиям и условиям выполнения по адаптированным программам выбранного вида спорта.

3.1.2. Сдачей контрольных нормативов на соответствие уровню спортивной подготовки при наличии соответствующего спортивного разряда и разрешения врача. Учащимся, освоившим адаптированные программы по видам спорта и сдавшим контрольные нормативы, выдается значок разрядника и документы государственного образца: классификационный билет.

3.1.3. Получением справки установленного образца на основании заявления учащимися, не освоившими адаптированные программы по избранному виду спорта.

4. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги

- Конвенция о правах ребенка (Нью-Йорк, 20.11.1989);
- Конституция Российской Федерации (принята на всенародном голосовании 12.12.1993);
- Закон Российской Федерации от 10.07.1992 № 3266-1 «Об образовании»;
- Федеральный закон от 24.07.1998 № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»;
- Постановление Правительства Российской Федерации от 19.03.2001 № 196 «Об утверждении Типового положения об общеобразовательном учреждении» (контрольный текст на 10.03.2009);
- Постановление Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 29 декабря 2010 года № 189 «Об утверждении СанПиН 2.4.2.2821-10 «Санитарно-эпидемиологические требования к условиям и организации обучения в общеобразовательных учреждениях»;
- Постановление Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 09.06.2003 № 131 «О введении в действие санитарно-эпидемиологических правил СП 3.5.1378-03» «Санитарно-эпидемиологические требования к организации и осуществлению дезинфекционной деятельности»;
- Постановление Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 03.06.2003 № 118 «О введении в действие санитарно-эпидемиологических правил и нормативов СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03 «Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы»;
- Постановление Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 03.04.2003 №27 «О введении в действие санитарно-эпидемиологических правил и нормативов СанПиН 2.4.4.1251-03 «Детские внешкольные учреждения (учреждения дополнительного образования) Санитарно-эпидемиологические требования к учреждениям дополнительного образования детей (внешкольные учреждения)»;
- Постановление Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 30.01.2003 № 4 «О введении в действие санитарно-эпидемиологических правил и нормативов СанПиН 2.1.2.1188-03 «Проектирование, строительство и эксплуатация жилых зданий, предприятий коммунально-бытового обслуживания, учреждений образования, культуры, отдыха, спорта. Гигиенические требования к устройству, эксплуатации и качеству воды. Контроль качества»;
- Правила пожарной безопасности для общеобразовательных школ, профессионально-технических училищ, школ-интернатов, детских домов, дошкольных, внешкольных и других учебно-воспитательных учреждений ППБ-101-89 (утв. Государственным комитетом образования СССР 10.05.1989);
- Федеральный закон от 21.12.1994 №69-ФЗ «О пожарной безопасности»;
- Правила пожарной безопасности в Российской Федерации ППБ- 01-03, утверждённые приказом МЧС № 313 от 18 июня 2003 г.;
- Закон Мурманской области от 19.12.2005 № 707-01-ЗМО «Об образовании в Мурманской области»;
- Постановление Администрации ЗАТО города Заозерска от 17.11.2011 № 828 «Об утверждении Реестра (перечня) муниципальных услуг (работ), оказываемых (выполняемых) муниципальными бюджетными учреждениями ЗАТО города Заозерска»;
- Лицензия на образовательную деятельность;
- Свидетельство о государственной аккредитации;
- Иные нормативные правовые акты Российской Федерации, Правительства Мурманской области, Министерства образования и науки Мурманской области, Администрации ЗАТО города Заозерска, Совета депутатов ЗАТО города Заозерска.

5. Условия предоставления муниципальной услуги

Муниципальная услуга оказывается физическим лицам от 5 до 18 лет ЗАТО города Заозерска независимо от пола, расы, национальности, языка, происхождения, отношения к религии, убеждений, принадлежности к общественным организациям (объединениям).

5.1. Порядок предоставления доступа к получению дополнительного образования.

5.1.2. Принятие в учреждение дополнительного образования осуществляется на основании заявления о приеме.

Заявление может быть подано родителями (законными представителями) ребенка, либо им лично, если его возраст составляет от 14 до 18 лет, с письменного согласия родителей (законных представителей).

Заявление подается на имя руководителя учреждения.

5.1.3. В заявлении необходимо указать:

- наименование учреждения дополнительного образования детей;
- наименование направления обучения;
- ФИО, дату и год рождения учащегося;
- место жительства учащегося;
- сведения о родителях (ФИО, контактный телефон);
- дату написания заявления;
- подпись, лица подавшего заявление.

5.1.4. Вместе с заявлением необходимо представить следующие документы:

- медицинскую справку о состоянии здоровья и разрешение к занятиям выбранным видом спорта;
- документ, удостоверяющий личность ребенка (копия паспорта при его наличии, свидетельство о рождении).

В случае если желающий заниматься ребенок проходил обучение в ином учреждении дополнительного образования детей и собирается продолжить обучение, он или его родитель (законный представитель) дополнительно должен представить документ, подтверждающий предшествующее обучение в другом учреждении по избранному виду спорта, или справку с указанием результатов подготовки, выполнения спортивных разрядов и принадлежности к учебной группе.

5.1.5. Учреждение отказывает в приеме заявления исключительно в следующем случае:

- ребенок младше возраста, предусмотренного уставом учреждения, оказывающего муниципальную услугу;
- возраст поступающего превышает 18 лет;
- в заявлении не указан хотя бы один пункт из обязательных к заполнению;
- отсутствуют обязательные к предоставлению документы и/или их копии.

Отказ в приеме заявления по иным основаниям не допускается.

5.1.6. При поступлении на обучение издается приказ о зачислении в группу по избранному виду спорта.

5.1.7. При зачислении в группы по избранному виду спорта учреждение должно ознакомить родителей (законных представителей) учащегося, с Уставом учреждения, лицензией на право осуществления образовательной деятельности, настоящим Стандартом, правилами поведения в учреждении (под роспись родителя, законного представителя) и другими документами, регламентирующими организацию образовательного процесса и пребывания детей в учреждении.

5.1.8. После зачисления в группу по избранному виду спорта ребенок получает право на обучение в учреждении дополнительного образования детей в соответствии с образовательными программами и расписанием занятий, установленными организацией, оказывающей услугу.

5.1.9. В случае несоответствия здоровья установленным минимальным требованиям учащемуся отказывается в предоставлении услуги.

6. Условия взимания платы с заявителя при предоставлении муниципальной услуги

Муниципальная услуга по дополнительному образованию детей по видам спорта, указанным в приложении к лицензии на право осуществления образовательной деятельности, является бесплатной для заявителя.

7. Требования к временным условиям предоставления муниципальной услуги

Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги – 3 (три) дня. Срок предоставления муниципальной услуги составляет 10 (десять) – 13 (тринадцать) лет на основе адаптированных типовых программ по видам спорта.

8. Требования к материально-техническому обеспечению муниципальной услуги

8.1. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга, и прилегающей к зданию территории; к обеспеченности мебелью, оборудованием, мягким инвентарем; соответствие Экспертному заключению по итогам лицензионной экспертизы условий осуществления образовательного процесса, предлагаемых учреждением.

8.1. Требования к зданию, в котором оказывается услуга, и к прилегающей территории.

8.1.1. Здание учреждения дополнительного образования детей должно быть оборудовано системами хозяйственно-питьевого, противопожарного и горячего водоснабжения, канализацией и водостоками.

8.1.2. Уборка территории учреждения дополнительного образования детей должна осуществляться не реже 1 раза в неделю.

В теплое время года на территории учреждения дополнительного образования детей должны отсутствовать лужи, расположенные на открытых площадках, используемых в процессе обучения, и лужи полностью блокирующие проход к зданию учреждения дополнительного образования детей

В зимнее время подходы к зданию учреждения дополнительного образования детей должны быть очищены от снега и льда.

Все наледи и скользкие участки в местах интенсивного движения учащихся должны быть посыпаны противогололедными веществами. Посыпка должна производиться не реже одного раза в день.

Подходы к зданию учреждения дополнительного образования детей должны быть очищены от бытового мусора, крупных и/или острых камней и иных инородных предметов. При обнаружении таких предметов они должны быть устранены в течение 2 часов с момента обнаружения или уведомления об этом сотрудников учреждения дополнительного образования детей.

Организация, оказывающая услугу, должна организовать уборку и вывоз с прилегающей к учреждению территории, опавших листьев, сухой травы и прочего мусора не реже 2 раз в неделю.

8.2. Требования к помещениям, в которых оказывается услуга.

8.2.1. Общие требования к помещениям, в которых оказывается услуга.

Помещения для пребывания детей должны размещаться только на наземных (не выше 4-го этажа) или благоустроенных цокольных этажах зданий.

При обучении воспитанников по программам физкультурно-спортивной направленности в здании, в котором оказывается услуга, должен быть оборудован медицинский пункт.

Помещения должны быть оборудованы электрическим освещением, вентиляцией, системой электроснабжения, первичными средствами пожаротушения.

Холодным и горячим водоснабжением должны быть обеспечены душевые, умывальные, санитарные узлы, медицинский кабинет.

Температура воздуха в помещениях должна быть не менее (в градусах Цельсия): в спортзале – 15; в раздевалке – 19; в медицинском кабинете – 21; в вестибюле и гардеробе – 16.

Уровень освещенности в помещениях учреждения дополнительного образования детей должен быть не менее: в спортивных залах (на полу) – 100 лк, при проведении занятий и соревнований – 200 лк. Перегоревшие лампы освещения в помещениях учреждения дополнительного образования детей должны быть заменены в течение 1 дня.

Поверхность оборудования в помещениях учреждения дополнительного образования детей не должна иметь острых выступов, шероховатостей и выступающих болтов.

Помещения должны быть оборудованы урнами с закрывающимися крышками. Очистка урн должна производиться ежедневно.

К началу занятий каждой смены полы в помещениях учреждения дополнительного образования детей должны быть чистыми, без следов грязи, пыли, земли, мусора, иных посторонних предметов и загрязнителей.

Окна (снаружи и изнутри) должны мыться не менее 2 раз в год (весной и осенью).

Организация, оказывающая услугу, должна обеспечить отсутствие в помещениях учреждения дополнительного образования детей тараканов, муравьев, клопов и иных ползающих насекомых.

В помещениях, связанных с пребыванием детей, ковры, паласы, ковровые дорожки и иные напольные покрытия должны быть жестко прикреплены к полу.

Эвакуационные проходы, выходы, коридоры, тамбуры и лестницы не должны быть загромождены предметами и оборудованием. Расстановка мебели и оборудования в классах, мастерских и других помещениях не должна препятствовать эвакуации людей и подходу к средствам пожаротушения.

8.2.2. Требования к помещениям и площадкам (территориям) для проведения спортивных занятий.

При проведении обучения организация, оказывающая услугу, должна предоставить основную спортивную учебно-тренировочную базу по профилю (учебный стадион с футбольным полем, спортивные залы, лыжная база, типовой набор спортивного оборудования и инвентаря и т.д.).

В помещениях для проведения спортивных занятий должны быть предусмотрены помещения для переодевания (раздевальные), туалеты.

Помещение раздевальной должно быть оборудовано скамьями для переодевания. Число посадочных мест должно составлять не менее 10.

Хранение одежды и личных вещей воспитанников должно быть организовано непосредственно в помещении раздевальной.

Полы спортивного зала должны быть ровными, без торчащих сучков, гвоздей, иных предметов, не предусмотренных конструкцией зала, должны отсутствовать широкие щели (шириной более 5 мм) и дыры (диаметром более 5 мм).

Поверхность используемых при прыжках матов не должна быть скользкой, набивка матов должна быть равномерной по плоскости.

Пол в зале для борьбы дзюдо должен быть покрыт мягким ковром.

Приборы отопления должны быть закрыты сетками или щитами и не должны выступать из плоскости стены.

Потолок спортивного зала для игровых видов спорта должен быть не ниже 6 м. Окраска стен и потолка должна быть устойчивой к ударам мяча, не осыпаться и не пачкаться при касании.

8.2.3. Организация, оказывающая услугу по программам спортивного дополнительного образования, должна организовать работу медицинского кабинета в течение всего времени пребывания воспитанников в учреждении дополнительного образования детей. При медпункте должен быть оборудован умывальник с горячим и холодным водоснабжением.

8.2.4. Требования к хозяйственным (санитарным) помещениям.

На каждом этаже должны быть размещены санитарные узлы для мальчиков и девочек. Для персонала учреждения дополнительного образования детей должен быть выделен отдельный санузел.

Туалетные комнаты могут закрываться на уборку и санитарную обработку на период не более 10 минут подряд.

К началу занятий каждой смены унитазы, сиденья на унитазах, раковины и умывальники в местах общего пользования должны быть чистыми (без следов внешних загрязнений), в туалетах должен отсутствовать неприятный органический запах.

Помещения для хранения и обработки уборочного инвентаря не должны располагаться в местах общего пользования.

8.3. Требования к месту нахождения, оформлению и содержанию информационных стендов.

В свободном для участников образовательного процесса доступе размещаются информационные стенды следующего содержания:

- перечень оказываемых услуг;
- показатели качества;
- образцы заполнения заявлений;
- перечень документов, необходимый для предоставления муниципальной услуги;
- контактная информация об учреждении (адреса помещений учреждения, список должностных лиц с указанием телефонных номеров и времени приема, адрес электронной почты, факс, Интернет – сайт);
- правила поведения учащихся.

9. Требования к уровню кадрового обеспечения предоставления муниципальной услуги

9.1 Общая укомплектованность штатов – 100 %.

9.2. Педагогические работники обязаны иметь необходимую профессиональную или профессионально-педагогическую квалификацию, удовлетворяющую требованиям тарифно-квалификационных характеристик, подтвержденную документом об образовании.

9.3. Штатных педагогических работников не менее 90 %.

9.4. Педагогических работников с высшим образованием не менее 50 %.

9.5. Уровень квалификации педагогических работников в целом не менее 55%:

- доля с первой квалификационной категорией не менее 30 %;
- доля с соответствием занимаемой должности не менее 25 %.

9.6. Доля педагогических работников, прошедших курсы повышения квалификации (1 раз в 5 лет) не менее 75 %.

10. Требования к безопасности оказания муниципальной услуги

10.1. Наличие заключения Федеральной противопожарной службы о соответствии объектов соискателя лицензии лицензионным требованиям в части обеспечения пожарной безопасности.

10.2. Наличие декларации пожарной безопасности.

10.3. Наличие санитарно-эпидемиологического заключения Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека.

10.4. Соответствие строительным нормам и правилам.

10.5. Наличие паспорта безопасности учреждения.

10.6. Наличие плана действий по предупреждению и ликвидации чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера.

10.7. Наличие Инструкций по действиям персонала учреждения при выполнении мероприятий гражданской обороны и при угрозе или возникновении чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера.

10.8. Наличие Перечня мероприятий по гражданской обороне, выполняемых в мирное время в учреждении в течение календарного года.

10.9. Наличие акта проверки готовности учреждения к новому учебному году.

10.10. Наличие актов профилактического обследования охранно-пожарной сигнализации и тревожной сигнализации.

10.11. В здании учреждения дополнительного образования детей запрещается проживание обслуживающего персонала и других лиц.

10.12. Педагогические работники учреждения дополнительного образования детей должны проходить обязательные медицинские осмотры при поступлении на работу и периодические медицинские осмотры не реже одного раза в год. Сотрудники, не прошедшие периодический медицинский осмотр, не должны допускаться к работе.

10.13. Во время проведения на территории учреждения дополнительного образования детей спортивно-массовых мероприятий, с детьми неотлучно должен находиться сотрудник учреждения, обеспечивающий строгое соблюдение требований пожарной безопасности и эвакуацию детей в случае пожара.

В случае возникновения чрезвычайной ситуации работники учреждения дополнительного образования детей не должны оставлять детей без присмотра с момента возникновения чрезвычайной ситуации и до ее ликвидации.

В случае возникновения чрезвычайной ситуации работники учреждения дополнительного образования детей обязаны сначала обеспечить эвакуацию и спасение всех детей, и только после этого – собственную эвакуацию и спасение.

В случае возникновения чрезвычайной ситуации работники учреждения дополнительного образования детей должны в первую очередь обеспечить эвакуацию детей младшего возраста.

Организация, оказывающая муниципальную услугу, не реже одного раза в полугодие должна проводить практические занятия по отработке плана эвакуации в случае чрезвычайной ситуации с каждым из отделений дополнительного образования.

10.14. Организация, оказывающая услугу, не должна осуществлять работы по текущему и капитальному ремонту зданий и помещений в период проведения учебных занятий.

10.15. Выполнение указанных в настоящем разделе требований не освобождает оказывающую услугу организацию от установленной законодательством ответственности за соблюдение иных утвержденных в установленном порядке норм и правил.

11. Требования, обеспечивающие доступность муниципальной услуги для заявителей

11.1. Требования к регламентации деятельности учреждения дополнительного образования детей.

11.1.1. Организация, оказывающая услугу, должна принять образовательную программу учреждения дополнительного образования детей, в соответствии с которой осуществляется обучение детей.

Образовательная программа учреждения дополнительного образования детей должна быть доступна для ознакомления воспитанникам, родителям (законным представителям) несовершеннолетних, проходящих обучение, либо предполагающих пройти обучение.

11.1.2. Организация, оказывающая услугу, должна разработать и за 15 дней до начала учебного года представить для ознакомления воспитанников и их родителей (законных представителей) годовой календарный учебный график, расписание занятий.

Об изменениях в годовом календарном учебном графике, расписании занятий оказывающая услугу организация должна уведомить воспитанников и/или их родителей (законных представителей) не менее чем за 7 дней до вступления в силу этих изменений (посредством вывешивания в учреждении дополнительного образования детей уведомления о предстоящих изменениях, либо иным способом).

11.1.3. Режим учебно-тренировочного процесса (расписание занятий) воспитанников по программам дополнительного образования должен быть согласован с государственным органом по надзору в сфере потребительского рынка и благополучия населения.

11.1.4. Организация, оказывающая услугу, должна предусмотреть формы участия воспитанников и их родителей (законных представителей) в управлении учреждением дополнительного образования детей и закрепить их в своем Уставе.

11.1.5. Организация, оказывающая услугу, должна разработать и утвердить правила поведения на конкурсах (соревнованиях, олимпиадах и иных выездных мероприятиях) и правила поведения на учебно-тренировочных занятиях. Правила должны быть вывешены в помещении учреждения дополнительного образования детей и доступны для ознакомления воспитанниками и/или их родителями (законными представителями).

11.1.6. Организация, оказывающая услугу, должна разработать, утвердить и довести до сведения воспитанников и/или их родителей (законных представителей) порядок и условия исключения из учреждения дополнительного образования детей, порядок перевода в другие группы обучения, а также порядок и правила допуска к занятиям.

11.1.7. Организация, оказывающая услугу, должна разработать, утвердить и довести до сведения воспитанников и/или их родителей (законных представителей) контрольные нормативы по общей и специальной физической подготовке по переводу по этапам и годам обучения и выпуску воспитанников.

11.1.8. Организация, оказывающая услугу, должна разработать и утвердить график текущей уборки помещений учреждения.

11.2. Общие требования к взаимодействию с воспитанниками.

11.2.1. Организация, оказывающая услугу, не должна привлекать воспитанников без согласия их родителей (законных представителей) к труду, не предусмотренному образовательной программой.

11.2.2. Персонал учреждения дополнительного образования детей (в том числе технический) ни при каких обстоятельствах не должен кричать на воспитанников, за исключением случаев предупреждения о грозящей им немедленной опасности.

11.2.3. Сотрудники учреждения дополнительного образования детей не должны публично наказывать учащихся за нарушение установленных правил поведения, иные проступки, а так же использовать методы, унижающие достоинство учащихся (ставить в угол, оскорблять, применять насилие). Нарушение правил поведения одним учащимся или группой учащихся не может являться основанием для наказания иных учащихся.

11.2.4. Персонал учреждения дополнительного образования детей (в том числе технический) ни при каких обстоятельствах не должен оскорблять воспитанников, в том числе на почве расовой и национальной неприязни, применять к ним меры принуждения и насилия.

11.2.5. Персонал учреждения дополнительного образования детей не должен требовать от воспитанников ответов на вопросы, связанные с их личной и семейной жизнью, а также другие вопросы, не имеющие отношения к предмету обучения.

11.2.6. В процессе обучения персонал учреждения дополнительного образования детей не должны отдавать предпочтение отдельным воспитанникам при распределении учебных материалов, инвентаря, определении очередности, оказании помощи, в том числе в зависимости от расы, национальности и вероисповедания.

11.2.7. При обнаружении сотрудниками учреждения дополнительного образования детей случаев физического насилия, моральных оскорблений по отношению к воспитанникам, драк, в которые вовлечены воспитанники, сотрудники учреждения дополнительного образования должны обеспечить пресечение данных нарушений общественного порядка.

11.2.8. Персонал учреждения дополнительного образования детей (в том числе технический) должен отвечать на все вопросы воспитанников по существу, либо обязан указать на тех сотрудников, которые бы могли помочь обратившемуся в его вопросе (нужде).

11.2.9. Организация, оказывающая муниципальную услугу, не должна принуждать воспитанников к вступлению в общественные, общественно-политические организации (объединения), движения и партии, а также принудительно привлекать их к деятельности этих организаций и участию в агитационных кампаниях и политических акциях.

11.3. Требования к организации учебного процесса дополнительного образования.

11.3.1. Оказание муниципальной услуги осуществляется в установленные дни недели по расписанию занятий в учреждении дополнительного образования детей. Расписание занятий в учреждении дополнительного образования детей должно предполагать начало занятий не раньше 14:00 и их окончание не позднее 20:00.

11.3.2. Учебные занятия по программам дополнительного образования должны начинаться в соответствии с утвержденным расписанием. Отклонение начала и окончания занятий должно составлять не более 15 минут.

11.3.3. Организация, оказывающая услугу, должна организовать перемену, длительностью не менее 20 минут в случае, если занятия группы дополнительного образования длятся более 3 часов в день.

11.3.4. Списочная и фактическая численность группы дополнительного образования не должна превышать 15 человек.

11.3.5. При краткосрочном отсутствии воспитанника (менее 3-х дней пропущенных занятий подряд) педагогический работник должен допустить воспитанника к занятиям без предъявления медицинского заключения о состоянии здоровья. При определении числа пропущенных занятий не учитываются активированные дни (дни с низкой температурой атмосферного воздуха).

11.3.6. При получении воспитанниками в ходе занятий повреждений и травм, педагогический работник должен оказать им первую помощь и, при необходимости, доставить в медицинский пункт.

11.4. Дополнительные требования к проведению спортивных занятий.

11.4.1. При проведении спортивных занятий сотрудник учреждения дополнительного образования детей должен постоянно находиться с воспитанниками.

11.4.2. Число занимающихся в спортивном зале учеников учреждения дополнительного образования детей, не должно превышать числа, определенного исходя из расчета не менее 4 кв.м. на одного занимающегося.

11.4.3. Педагогические работники должны допускать воспитанников после перенесенных заболеваний к спортивным занятиям только при наличии медицинского заключения.

11.4.4. Персонал учреждения дополнительного образования детей, ответственный за проведение спортивных занятий, не должен допускать до занятий воспитанников без спортивной одежды и обуви, соответствующей обучаемому виду спорта.

11.4.5. Используемое при проведении спортивных занятий оборудование и выдаваемый воспитанникам спортивный инвентарь не должны иметь видимых повреждений и дефектов.

11.4.6. Запрещается использование при проведении спортивных занятий плохо закрепленных снарядов и оборудования (перекладин, брусьев, тренажеров, шведских стенок и др.).

11.4.7. Спортивные занятия на открытом воздухе не должны проводиться, либо должны быть прекращены в следующих случаях: в дождь, при наличии мокрого и/или скользкого покрытия, повышающего риск получения травмы, при сильном ветре (свыше 10 м/с), при температуре воздуха ниже -20 градусов Цельсия.

11.4.8. При организации занятий по лыжным гонкам лыжные трассы не должны проходить через шоссейные дороги с большим движением, а также по плохо замерзающим водоемам (рекам, озерам, болотам) и участкам с густым кустарником.

11.4.9. При организации занятий по лыжным гонкам, конькам воспитанникам не должна выдаваться спортивная обувь, не соответствующая размеру ноги воспитанника. Выдаваемая на прокат обувь должна быть сухой и чистой.

11.4.10. При организации занятий лыжными видами спорта воспитанникам должны быть предоставлены услуги гардероба, раздевальной, грелки (вестибюля-грелки). Помещение раздевальной и грелки должно быть оборудовано местами для сидения.

11.4.11. При организации занятий лыжными видами спорта температура воздуха в помещении грелки (вестибюля-грелки) должна быть не менее +16 градусов по шкале Цельсия и не более +25 градусов по шкале Цельсия.

11.5. Требования к организации занятий, экскурсий и иных мероприятий, проводимых за пределами учреждения дополнительного образования детей.

При проведении мероприятий за пределами учреждения дополнительного образования детей организация, оказывающая услугу, должна организовать сопровождение воспитанников из расчета не менее 1 сопровождающего на 20 учащихся.

По окончании мероприятия за пределами учреждения дополнительного образования детей воспитанники в возрасте до 14 лет должны быть сопровождены сотрудником организации, оказывающей услугу, до учреждения дополнительного образования детей.

Сопровождающий сотрудник должен обеспечить полноту состава группы детей в течение всего мероприятия за пределами учреждения дополнительного образования детей; организовать посадку детей в транспортное средство, переход детей через проезжую часть, движение в местах повышенной опасности; при необходимости должен оказать первую медицинскую помощь пострадавшим и детям с жалобами на плохое самочувствие.

11.6. Прочие требования.

11.6.1. Организация, оказывающая услугу, должна обеспечить сохранность одежды (обуви) воспитанников, оставленных в гардеробе.

11.6.2. Организация, оказывающая муниципальную услугу, должна обеспечить наличие кнопки вызова вневедомственной охраны.

11.6.3. Персонал учреждения дополнительного образования детей должен незамедлительно реагировать на обращения воспитанников, их родителей (законных представителей), связанных с нарушением иными посетителями общественного порядка.

11.7. Требования к предоставлению информации.

11.7.1. Правила поведения в учреждении дополнительного образования детей должны быть размещены в свободном для воспитанников доступе в помещении учреждения дополнительного образования детей.

В фойе учреждения дополнительного образования детей должны быть размещены: тексты устава и правил внутреннего распорядка учреждения; списки органов государственной власти, списки должностных лиц (с указанием контактной информации) и иных органов местного самоуправления ЗАТО Заозерска, осуществляющих контроль и надзор за соблюдением, обеспечением и защитой прав ребенка, текст настоящего Стандарта качества.

11.7.2. Организация, оказывающая услугу, по просьбе родителей (законных представителей) воспитанников, должна предоставить им возможность ознакомления с образовательными достижениями воспитанника, а также предоставить информацию о поведении, количестве и датах пропущенных занятий воспитанником.

11.7.3. Организация, оказывающая услугу, должна не менее чем за 2 недели проинформировать воспитанников и/или их родителей (законных представителей) о проведении профильных соревнований.

Организация, оказывающая услугу, должна осуществлять выбор воспитанников для участия в профильных соревнованиях на основе формальных критериев отбора из числа желающих. Критерии отбора должны быть объявлены не позднее, чем за 10 дней до определения состава участников.

Организация, оказывающая услугу, должна представить на всеобщее обозрение в помещении учреждения информацию о результатах соревнований, в которых участвовали воспитанники, не позднее, чем через неделю после завершения соревнования.

11.7.4. Организация, оказывающая услугу, должна сделать доступной для воспитанников и их родителей (законных представителей) контактную информацию о себе (полный список телефонных номеров, адреса электронной почты, факс).

11.8. Прочие требования.

11.8.1. Педагогические работники учреждения дополнительного образования детей должны давать исчерпывающие ответы на все вопросы родителей (законных представителей), касающиеся содержания образовательных программ, используемых технологий и методов, иных вопросов, связанных с организацией обучения, воспитания и содержания детей в учреждении дополнительного образования детей.

11.8.2. Организация, оказывающая услугу, должна обеспечить возможность доступа родителей (законных представителей) воспитанников на территорию учреждения дополнительного образования детей для общения родителей с педагогическими работниками и администрацией учреждения дополнительного образования детей.

12. Порядок подачи, регистрации и рассмотрения жалоб на несоблюдение стандарта качества муниципальной услуги

12.1. Обжаловать нарушение требований настоящего стандарта качества муниципальной услуги может любое лицо, являющееся получателем данной услуги, за несовершеннолетних лиц обжаловать нарушение настоящего стандарта качества могут родители (законные представители).

12.2. Обращение заявителей о фактическом несоответствии муниципальной услуги стандарту качества муниципальной услуги могут представляться в виде жалоб, претензий, предложений, заявлений (далее – обращение) в следующих формах:

- в устной форме – обращение по телефону «горячей линии», а также в ходе приема граждан должностными лицами учреждения;
 - в письменной форме – переданные непосредственно или с использованием любой формы связи (по почте, по факсу и др.);
 - в электронной форме – переданные через информационные системы общего пользования на электронный адрес;
 - в форме заявлений, жалоб и предложений, зафиксированных в книге обращений.
- Рекомендуемая форма жалобы приведена в приложении № 1 к настоящему стандарту качества.

12.3. При личном обращении заявителя с жалобой с целью установления факта нарушения требований стандарта качества и удовлетворения требований заявителя (полного или частичного), руководитель (заместитель руководителя учреждения), оказывающего услугу, должен совершить следующие действия:

12.3.1. Совместно с заявителем и при его помощи удостовериться в наличии факта нарушения требований стандарта качества (в случае возможности его фиксации на момент подачи жалобы заявителем);

12.3.2. Совместно с заявителем и при его помощи установить сотрудников, которые, по мнению заявителя, ответственны за нарушение требований стандарта (в случае персонального нарушения требований стандарта);

12.3.3. По возможности организовать устранение зафиксированного нарушения требований стандарта в присутствии заявителя;

12.3.4. Принести извинения заявителю от имени учреждения за имевший место факт нарушения требований стандарта, допущенный непосредственно по отношению к заявителю (лицу, которое он представляет) в случае, если такое нарушение имело место и должностное лицо не считает для этого целесообразным проведение дополнительных служебных расследований;

12.3.5. В случае удовлетворения всех требований заявителя, действия, указанные в пп.12.3.6-12.3.11 не осуществляются;

12.3.6. Если требования заявителя не были полностью удовлетворены, предоставить заявителю книгу обращений и создать необходимые условия (предоставить ручку или карандаш, место для ведения записи);

12.3.7. Рассмотреть внесенную в книгу обращений запись, разобраться в существе вопроса, принять необходимые меры к устранению отмеченных недостатков и нарушений в работе;

12.3.8. Сделать в книге обращений на оборотной стороне обращения отметку о принятых мерах;

12.3.9. Направить письменный ответ заявителю, указавшему свой почтовый адрес, в пятидневный срок;

12.3.10. Установить необходимый срок (не более двадцати дней) в случае, если для принятия мер по устранению отмеченных заявителем недостатков или осуществлению его предложений требуется более пяти дней, о чем сделать соответствующую отметку в книге обращений;

12.3.11. Вынести решение вопроса на рассмотрение органа местного самоуправления, если вопрос не может быть решен силами исполнителя муниципальной услуги, о чем поставить в известность заявителя.

12.4. Проверка ведения книги обращений должна осуществляться не реже одного раза в квартал.

12.5. Руководитель организации, оказывающей муниципальную услугу, имеет право налагать взыскания на работников, виновных в нарушении установленного порядка ведения книги обращений и рассмотрения обращений заявителя.

13. Показатели доступности и качества муниципальной услуги

13.1. Показатели результативности оказания муниципальных услуг:

– сохранность контингента – 90%;

– выполнение учащимся норм и разрядов ЕВСК, контрольно-переводных нормативов, согласно требованиям и условиям выполнения по адаптированным программам выбранного вида спорта – не менее 80 %;

13.2. Показатели, характеризующие информационную доступность муниципальной услуги:

– доступность;

– полнота и простота информации.

13.3. Показатели, характеризующие качество обслуживания и безопасность предоставления муниципальных услуг:

– выполнение адаптированных программ по выбранному виду спорта;

– выполнение учебно-тренировочного процесса и расписания работы учреждения;

– уважение чести и достоинства участников образовательного процесса;

– исполнение планов организационно-технических мероприятий по улучшению условий и охраны труда, гражданской обороны, пожарной безопасности, санитарно-гигиенических норм и правил;

– отсутствие предписаний со стороны надзорных органов.

13.4. Показатели, характеризующие профессиональную подготовленность специалистов исполнителя муниципальных услуг:

- педагогические работники с высшим образованием не менее 50 %;
- уровень квалификации педагогических работников в целом не менее 55%:
- доля с первой квалификационной категорией не менее 30 %;
- доля со второй квалификационной категорией не менее 25 %.
- педагогические работники, прошедших курсы повышения квалификации (1 раз в 5 лет) не менее 90 %.

Приложение № 1
к стандарту качества муниципальной
услуги «Предоставление
дополнительного образования
физкультурно-спортивной
направленности», утвержденному
постановлением Администрации ЗАТО
города Заозерска
от 31.01.2012 № 45

**Жалоба на нарушение требований
стандарта качества муниципальной услуги**

Я, _____,

(ФИО заявителя)

проживающий по адресу _____,

(индекс, город, улица, дом, квартира, контактный телефон)

родитель (законный представитель) воспитанника

(ФИО воспитанника, дата рождения)

подаю жалобу от имени _____

(своего, или ФИО лица, которого представляет заявитель)

на нарушение стандарта качества муниципальной услуги _____,

допущенное _____

(наименование организации, допустившей нарушение стандарта качества)

в части следующих требований:

1. _____

(описание нарушения, в т.ч. участники, место, дата и время фиксации нарушения)

2. _____

(описание нарушения, в т.ч. участники, место, дата и время фиксации нарушения)

3. _____

(описание нарушения, в т.ч. участники, место, дата и время фиксации нарушения)

До момента подачи настоящей жалобы мною (моим доверителем) были использованы следующие способы обжалования вышеуказанных нарушений:

обращение к сотруднику организации, оказывающей услугу _____ (да/нет)

обращение к руководителю организации, оказывающей услугу _____ (да/нет)

Для подтверждения представленной мной информации у меня имеются следующие материалы:

1. Официальное письмо организации, оказывающей муниципальную услугу, о предпринятых мерах по факту получения жалобы _____ (да/нет)

2. Официальное письмо организации, оказывающей услугу, об отказе в удовлетворении требований заявителя _____ (да/нет)

3. Расписка в получении жалобы, подписанная руководителем организации, оказывающей услугу _____ (да/нет)

4. _____

5. _____

6. _____

Копии имеющихся документов, указанных в п. 1-6 прилагаю к жалобе _____ (да/нет)

Достоверность представленных мною сведений подтверждаю.

(дата)

(подпись)

(ФИО)