



**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

№ 43

**Об утверждении стандарта качества муниципальной услуги
«Предоставление дополнительного образования
детям в детских объединениях, клубах и студиях»**

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 детям в детских объединениях, клубах и студиях» (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 «Центр дополнительного образования детей» (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. Рогарь

УТВЕРЖДЕН
постановлением Администрации ЗАТО
города Заозерска
от 31.01.2012 № 43

СТАНДАРТ КАЧЕСТВА
муниципальной услуги «Предоставление дополнительного
образования детям в детских объединениях, клубах и студиях»

Настоящий Стандарт качества муниципальной услуги (далее – стандарт качества) разработан в целях повышения степени удовлетворенности заявителей при получении муниципальной услуги «Предоставление дополнительного образования детям в детских объединениях, клубах и студиях», 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 детям в детских объединениях, клубах и студиях».

1. Наименование муниципальной услуги

Наименование муниципальной услуги: «Предоставление дополнительного образования детям в детских объединениях, клубах и студиях» (далее – муниципальная услуга).

2. Сведения об исполнителях муниципальной услуги

Муниципальное образовательное учреждение дополнительного образования детей «Центр дополнительного образования детей» (далее – МОУ ДОД ЦДОД).

Адрес: Россия, 184310, г. Заозерск, Мурманской области, ул.Чумаченко, д. 4;
Телефон/факс:(81556) 3-16-10; (81556) 3-23-28.

Электронный адрес: zaozerskcdod@yandex.ru

Интернет-сайт: zaozerskcenter.rf

3. Описание результата предоставления муниципальной услуги

Исполнение муниципальной услуги завершается:

3.1. Прохождением учащимися полного курса обучения по дополнительным образовательным программам, согласно результатам мониторинга в соответствии требованиям и условиям выполнения программ выбранной направленности.

3.2. Учащимся, освоившим программы физкультурно-спортивной и туристско-краеведческой направленности и выполнившим контрольные нормативы соответственно уровню спортивной подготовки, при наличии соответствующего спортивного разряда выдается значок и документы установленного государственного образца: Удостоверение, Зачетная книжка спортсмена.

3.3. Получением справки установленного образца на основании заявления обучающихся о прохождении курса обучения по дополнительным образовательным программам.

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);
- Трудовой кодекс Российской Федерации;
- Закон Российской Федерации от 10.07.1992 № 3266-1 «Об образовании»;
- Федеральный закон Российской Федерации от 07.02.1992 N 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- Федеральный закон Российской Федерации от 24.11.1995 N 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;
- Федеральный закон Российской Федерации от 30.03.1999 г. № 52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения»;
- Федеральный закон от 24.07.1998 № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»;
- Постановление Правительства Российской Федерации от 07.03.1995 № 233 «Об утверждении Типового положения об образовательном учреждении дополнительного образования детей»;
- Постановление Главного государственного санитарного врача РФ от 22.07.2010 № 91 «Об утверждении СанПиН 2.4.1.2660-10 «Санитарно-эпидемиологические требования к устройству, содержанию и организации режима работы в дошкольных организациях»
- 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»;
- Территориальные «Гигиенические требования к условиям обучения школьников в различных видах современных общеобразовательных учреждениях в условиях Кольского Заполярья» (Утверждены постановлением Центр Госсанэпиднадзора в Мурманской области от 17.11.2000 г. № 11).
- Федеральный закон Российской Федерации от 24.06.1999 №120-ФЗ «Об основах системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних»;
- Федеральный закон от 04.05.2011 № 99-ФЗ «О лицензировании отдельных видов 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» «2.2.2. Гигиена труда, технологические процессы, сырье, материалы, оборудование, рабочий инструмент. 2.4. Гигиена детей и подростков. 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 декабря 1994 г. №69-ФЗ «О пожарной безопасности»;

- Правила пожарной безопасности в Российской Федерации ППБ- 01-03, утвержденные приказом МЧС № 313 от 18 июня 2003 г.;

- Закон Мурманской области от 19.12.2005 № 707-01-ЗМО «Об образовании в Мурманской области»;

- 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. Требования к условиям предоставления муниципальной услуги

5.1. Муниципальная услуга оказывается гражданам ЗАТО города Заозерска, в возрасте от 3,5 до 18 лет независимо от пола, расы, национальности, языка, происхождения, отношения к религии, убеждений, принадлежности к общественным организациям (объединениям) при отсутствии противопоказаний по состоянию здоровья.

В число обучающихся в ЦДОД зачисляются:

- в Студию раннего развития «Малышок» - дети в возрасте от 3,5 до 7 лет;

- на обучение по дополнительным образовательным программам художественно-эстетической направленности – дети с 6 лет;

- на обучение по дополнительным образовательным программам иных направленностей - дети в возрасте от 7 лет.

5.2. Прием в детское объединение дополнительного образования (группу, клуб, студию, ансамбль, театр и др.) осуществляется на основании установленного образца заявления о приеме в соответствии с требованиями Устава МОУ ДОД ЦДОД.

Комплектование учреждения на новый учебный год проводится до 15 сентября ежегодно.

5.3. Порядок подачи заявления.

5.3.1. Заявление подается на имя руководителя МОУ ДОД ЦДОД. 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).

5.3.2. Для зачисления детей в МОУ ДОД ЦДОД необходимы следующие документы:

- заявление родителей (законных представителей);

- медицинская справка о состоянии здоровья ребенка;

- копия свидетельства о рождении (паспорта) ребенка.

5.3.3. В заявлении необходимо указать:

- наименование учреждения дополнительного образования детей;

- наименование детского объединения;

- ФИО, дату и год рождения учащегося;

- место жительства учащегося;

- сведения о родителях (ФИО, контактный телефон);

- дату написания заявления;

- подпись, лица подавшего заявление.

5.3.4. Администрация МОУ ДОД ЦДОД оказывает в приеме заявления исключительно в следующих случаях:

- ребенок младше 3,5 лет.

- возраст поступающего превышает 18 лет;
- наличие медицинских противопоказаний для занятий в конкретном детском объединении;

Отказ в приеме заявления по иным основаниям не допускается.

5.4. При наличии свободных мест в объединении дополнительного образования, на поступление в которое подается заявление, МОУ ДОД ЦДОД в лице директора МОУ ДОД ЦДОД и родители (представители родителей) заключают договор на предоставление муниципальной образовательной услуги в соответствии установленному в учреждении образцу.

При подписании договора администрация МОУ ДОД ЦДОД должна ознакомить родителей (законных представителей) с Уставом образовательного учреждения, лицензией на право ведения образовательной деятельности, свидетельством о государственной аккредитации, настоящим Стандартом, правилами поведения в учреждении дополнительного образования детей (под роспись родителя, законного представителя) и другими документами, регламентирующими организацию воспитательно-образовательного процесса и пребывания детей в учреждении.

5.5. После заключения договора ребенок получает право на обучение в выбранном детском объединении в соответствии с дополнительной образовательной программой и расписанием занятий, установленными в МОУ ДОД ЦДОД на текущий учебный год.

5.6. При поступлении на обучение издается приказ о зачислении в детское объединение избранной направленности.

6. Условия взимания платы с заявителя при предоставлении муниципальной услуги

Предоставление муниципальной услуги детям, обучающимся в МОУ ДОД ЦДОД по дополнительным образовательным программам, указанным в приложении к лицензии на право осуществления образовательной деятельности производится бесплатно, за исключением случаев предоставления платных услуг, определенных соответствующим Перечнем платных услуг.

7. Требования к временным условиям предоставления муниципальной услуги

Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги – 3 (три) дня.

Срок предоставления муниципальной услуги составляет 1 (один) – 10 (десять) лет на основе адаптированных, модифицированных и авторских программ по направленностям дополнительного образования детей.

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.

8.1.1. Учреждение МОУ ДОД ЦДОД размещено в приспособленных зданиях и помещениях, доступных для населения, обеспеченных всеми средствами коммунально-бытового обслуживания, средствами связи, системами безопасности.

8.1.2. Площади, занимаемые МОУ ДОД ЦДОД, обеспечивают размещение работников и получателей услуг, и предоставление им услуг в соответствии с Санитарно-эпидемиологическими требованиями (СанПиН 2.4.4.1251-03).

8.1.3. МОУ ДОД ЦДОД оснащен специальным оборудованием, аппаратурой, приборами, отвечающими требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов и обеспечивающими надлежащее качество предоставляемых услуг.

8.1.4. Учебные помещения МОУ ДОД ЦДОД оснащены необходимым оборудованием и инвентарем в соответствии с требованиями образовательной программы детского объединения.

8.1.5. Специальное оборудование используется строго по назначению, содержится в технически исправном состоянии. Неисправное оборудование заменяется или ремонтируется, а пригодность к эксплуатации отремонтированного оборудования подтверждается проверкой.

8.2. 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

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 80 %.

9.4. Уровень совместительства кадров – не более 50 %.

9.5. Уровень образования педагогов – 100 %.

9.6. Уровень квалификации педагогических работников в целом не менее 70 %.

9.7. Доля педагогических работников, прошедших курсы повышения квалификации (1 раз в 5 лет) – 100 %.

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. Занятия и мероприятия МОУ ДОД ЦДОД не проводятся в помещениях, находящихся выше 4 этажа.

11. Требования, обеспечивающие доступность муниципальной услуги для заявителей

11.1. Оказание муниципальной услуги осуществляется в установленные дни недели по расписанию занятий. Режим работы МОУ ДОД ЦДОД определяется Уставом МОУ ДОД ЦДОД и Правилами внутреннего трудового распорядка.

МОУ ДОД ЦДОД работает с 09.00-21.30. Перерывы устанавливаются согласно циклограммам рабочего времени сотрудников.

11.2. Дополнительное образование детей в МОУ ДОД ЦДОД предоставляется по образовательным программам следующих направленностей:

- 1) художественно-эстетической;
- 2) социально-педагогической;
- 3) эколого-биологической;
- 4) научно – технической;
- 5) физкультурно-спортивной;
- 6) туристско-краеведческой;
- 7) культурологической.

11.3. Время проведения занятий определяется расписанием, утвержденным директором МОУ ДОД ЦДОД, в две смены. Режим воспитательно-образовательного процесса (расписание занятий) обучающихся по программам дополнительного образования должен быть согласован с государственным органом по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека. Учебные занятия по расписанию проводятся с 10.00-20.00 ч. Мероприятия, работа клубов и детского объединения «ВИА» заканчиваются не позднее 21.30 ч. (для обучающихся 14-18 лет).

11.4. Продолжительность занятий устанавливается в соответствии с требованиями СанПиН. Шестидневная рабочая неделя. Норма часов педагогов – в соответствии с законодательством. Занятия детей в МОУ ДОД ЦДОД могут проводиться в любой день недели, включая выходные дни и каникулярное время.

11.5. Наполняемость групп в детских объединениях МОУ ДОД ЦДОД регламентируется Типовым положением об образовательном учреждении дополнительного образования детей, утвержденном Постановлением Правительства Российской Федерации от 07.03.1995 № 233, Уставом МОУ ДОД ЦДОД и не должна превышать 15 детей (за исключением хоровых, танцевальных, оркестровых и тому подобных групп).

11.6. Продолжительность занятия в учреждении дополнительного образования без перерыва должна составлять не более 45 минут, для учащихся первых классов – 30 минут. Для детей дошкольного возраста продолжительность занятий устанавливается в соответствии с СанПиН 2.4.1.2660-10 и не должна превышать 30 минут. Для обеспечения отдыха детей и проветривания помещений, между занятиями устанавливаются обязательные перерывы длительностью не менее 10 минут.

11.7. С учетом направленности программ дополнительного образования занятия проводятся индивидуально или с группой детей. Группы могут быть разновозрастные или разновозрастные.

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 муниципальной услуги, предоставляемой МОУ ДОД ЦДОД. За несовершеннолетних лиц обжаловать нарушение настоящего Стандарта могут родители (законные представители).

12.2. Обращения заявителей о нарушении настоящего Стандарта качества муниципальной услуги, предоставляемой МОУ ДОД ЦДОД, могут представляться в виде жалоб, претензий, предложений, заявлений в любой форме: устной, письменной, электронной, а также в форме заявлений, жалоб и предложений, зафиксированных в Книге обращений МОУ ДОД ЦДОД. Рекомендуемая форма жалобы приведена в приложении № 1 к настоящему стандарту качества.

12.3. Обращения могут быть направлены непосредственно директору МОУ ДОД ЦДОД или начальнику Управления образования, а также Главе администрации ЗАТО города Заозерска.

12.4. Жалобы и заявления на некачественное предоставление услуги в сфере дополнительного образования подлежат обязательной регистрации в зависимости от места поступления жалобы.

12.5. По факту обращения заявителя о нарушении настоящего Стандарта качества муниципальной услуги, директор МОУ ДОД ЦДОД обязан сделать в Книге обращений на оборотной стороне обращения отметку о принятых мерах и в пятидневный срок направить письменный ответ заявителю.

12.6. В случае если для принятия мер по устранению отмеченных заявителем недостатков требуется более пяти дней, то директор МОУ ДОД ЦДОД, или его заместитель имеют право устанавливать необходимый срок (не более двадцати дней), о чем делает в Книге соответствующую отметку.

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

12.7.1. 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);

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

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

12.7.4. 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.

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

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

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

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

12.7.9. 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;

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

12.7.11. В случае удовлетворения всех требований заявителя, действия, указанные в пп.12.7.1-12.7.10 не осуществляются.

Руководитель учреждения (заместитель руководителя) проверяет ведение книги обращений; в случае необходимости накладывает 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 обучающихся от первоначального комплектования – не менее 50%;
- выполнение программ дополнительного образования – не менее 90 %;
- уровень освоения обучающимися дополнительных образовательных программ – не менее 90 %;
- фактическая наполняемость групп от нормативной – не менее 65 %.

13.2. Показатели, характеризующие информационную доступность муниципальной услуги:

- доступность;
- полнота и простота информации.

Информация о деятельности МОУ ДОД ЦДОД, о порядке и правилах предоставления муниципальной услуги обновляются по мере необходимости, но не реже чем 1 раз в год.

В состав информации о предоставляемой МОУ ДОД ЦДОД муниципальной услуге в обязательном порядке включаются:

- характеристики услуги, область ее предоставления и затраты времени на ее предоставление;
- возможность влияния потребителей на качество услуги;
- правила и условия эффективного и безопасного предоставления услуги;
- гарантийные обязательства МОУ ДОД ЦДОД по предоставлению муниципальной услуги в сфере дополнительного образования детей.

Информирование граждан осуществляется посредством:

- 1) публикации настоящего Стандарта на официальном сайте МОУ ДОД ЦДОД;
- 2) информационного стенда в МОУ ДОД ЦДОД, на котором в обязательном порядке представлены:
 - копии лицензии, свидетельства об аккредитации;
 - сведения о бесплатных и платных муниципальных услугах;
 - требования к учащимся, соблюдение которых обеспечивает выполнение качественной услуги;
 - информация о нахождении Книги обращений;
 - порядок работы с обращениями и жалобами граждан;
 - настоящий Стандарт.

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

- наличие образовательных программ дополнительного образования, имеющих как внутренние, так и внешние рецензии – 100 %;
- выполнение образовательных дополнительных программ по выбранной направленности;
- выполнение учебно-воспитательного процесса и режима работы МОУ ДОД ЦДОД;
- 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 замечаний по результатам деятельности МОУ ДОД ЦДОД в актах проверок различных инстанций;
- в МОУ ДОД ЦДОД ведется учет проверок качества оказания услуг, имеется книга регистрации жалоб (Книга обращений) на качество услуг, при условии нахождения ее в доступном для потребителей месте – да / нет;
- наличие обучающихся, имеющих победы в мероприятиях Международного, Всероссийского, регионального и областного уровней – да / нет;
- проведение обязательных медицинских осмотров – да / нет.

К педагогической деятельности в МОУ ДОД ЦДОД не допускаются лица, которым она запрещена приговором суда или по медицинским показаниям.

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

- специалисты МОУ ДОД ЦДОД имеют высшее или среднее профессиональное образование, отвечающее требованиям квалификационных характеристик, определенных для соответствующих должностей педагогических работников. К педагогам, занимающимся туристско-краеведческой и спортивной деятельностью, предъявляются требования, связанные с их туристской и спортивной квалификацией;
- уровень образования педагогов – 100 %;
- количество педагогов, имеющих квалификационные категории - не менее 70 %.

Основными требованиями к персоналу МОУ ДОД ЦДОД для получения допуска к работе с детьми являются:

- прохождение предварительного медицинского осмотра перед поступлением на работу, а также прохождение медицинского осмотра с периодичностью 1 раз в год – 100 %;
- обязательное прохождение инструктажей (с письменной отметкой каждого работника в соответствующих журналах) по охране труда, пожарной и электробезопасности. Работники должны знать и быть ознакомлены с планом эвакуации, а также с действиями при чрезвычайных ситуациях.

Сотрудники МОУ ДОД ЦДОД должны иметь соответствующую квалификацию и профессионализм и обладать высокими нравственными и морально-этическими качествами, чувством ответственности.

Администрация МОУ ДОД ЦДОД создает условия для аттестации педагогов, повышения квалификации основных работников не реже 1 раза в 5 лет.

Приложение № 1
к Стандарту качества муниципальной
услуги «Предоставление
дополнительного образования детям в
детских объединениях, клубах и
студиях», утвержденному
постановлением Администрации ЗАТО
города Заозерска
от 31.01.2012 № 43

**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, группа)

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)