Утвержден

постановлением администрации

города Искитима

от 25.12.2015 № 2458

**СТАНДАРТ УЧРЕЖДЕНИЯ**

**УСЛУГА ПО РЕАЛИЗАЦИИ ДОПОЛНИТЕЛЬНЫХ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ПРЕДПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ ПРОГРАММ**

**ОБЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ**

**ПРЕДИСЛОВИЕ**

Настоящий стандарт разработан Муниципальным казенным учреждением Управление культуры города Искитима Новосибирской области в соответствии с целями и принципами стандартизации в Российской Федерации, установленными Федеральным законом от 27 декабря 2002 г. № 184-ФЗ «О техническом регулировании» (c последними изменениями), а так же правилами применения национальных стандартов Российской Федерации - ГОСТ Р 1.0-2004 «Стандартизация в Российской Федерации. Основные положения» и ГОСТ Р 1.4-2004 «Стандартизация в Российской Федерации. Стандарты организации. Общие положения».

**Сведения о стандарте**

1. Утвержден Постановлением администрации города Искитима Новосибирской области от 25.12.2015 г. № 2458

2. Введен в действие с 01.01.2016 г.

3. В настоящем стандарте реализованы нормы Закона Российской Федерации «Об образовании» от 10.07.1992 N 3266-1 (с последними изменениями), «Основ законодательства Российской Федерации о культуре» от 09.10.1992 № 3612-1 (c последними изменениями), Федерального закона от 27.12.2002 № 184-ФЗ «О техническом регулировании» (c последними изменениями), Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» (c последними изменениями).

Информация об изменениях к настоящему стандарту, текст изменений и поправок публикуется на сайтах: администрации города Искитима, МКУ Управление культуры города Искитима в сети Интернет.

**1 Область применения**

Настоящий стандарт устанавливает основные требования, обеспечивающие соответствие назначению услуги пореализации дополнительных общеобразовательных предпрофессиональных программ, а так же основные положения, определяющие качество услуги и требования к качеству ее предоставления.

Стандарт распространяется на услугу, оказываемую населению учреждениями дополнительного образования в сфере культуры города Искитима, предоставляющими услугу по программам дополнительного образования.

Обучение по программам дополнительного образования оговаривается лицензиями учреждений дополнительного образования и дает право на ведение образовательной деятельности.

**2.** **Нормативно-правовая база**

Закон Российской Федерации от 10.07.1992 N 3266-1 (ред. от 30.12.2015) «Об образовании»,

Закон Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 (ред. от 13.07.2015) «О защите прав потребителей»,

Закон Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-1 (ред. от 28.11.2015) «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»,

Федеральный закон от 24.11.1995 № 181-ФЗ (ред. 28.11.2015) «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»,

Федеральный закон от 24.07.1998 № 124-ФЗ (ред. 28.11.2015) «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»,

Федеральный закон от 30.03.1999 № 52-ФЗ (ред. 28.11.2015) «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения»,

Федеральный закон от 27.07.2006 № 149-ФЗ (ред. 01.09.2015) «Об информации, информационных технологиях и защите информации»,

Федеральный закон от 22.07.2008 № 123-ФЗ (ред. 13.07.2015) «Технический регламент о требованиях пожарной безопасности»,

Федеральный закон от 30.12.2009 № 384-ФЗ (ред. 02.07.2013) «Технический регламент о безопасности зданий и сооружений»,

Федеральный закон от 03.11.2006 №174-ФЗ (ред. 23.11.2015) «Об автономных учреждениях»,

Федеральный закон от 08.05.2010 № 83-ФЗ (ред. 03.11.2015) «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в связи с совершенствованием правового положения государственных (муниципальных) учреждений»,

Федеральный закон от 21.07.2014 №256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования»,

Указ Президента Российской Федерации от 05.05.1992 № 431 (ред. 25.02.2003) «О социальной поддержке многодетных семей»,

Указ Президента РФ от 7 мая 2012 г. N 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики»;

Постановление Правительства РФ от 26.06.1995 № 609 (ред. 23.12.2002) «Положение об основах хозяйственной деятельности и финансирования организаций культуры и искусства»,

Постановление Правительства РФ от 07.12.1996 № 1449 «О мерах по обеспечению беспрепятственного доступа инвалидов к информации и объектам социальной инфраструктуры»,

Постановление Правительства РФ от 25.04.2012  № 390 (ред. 10.11.2015) «Правила противопожарного режима в Российской Федерации»,

Постановление администрации города Искитима Новосибирской области от 29.07.2015 № 1436 «Об утверждении Положения О порядке проведения аттестации работников учреждений культуры города Искитима Новосибирской области»,

Приказ Минкультуры Российской Федерации от 01.11.1994 № 736 «Правила пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации ВППБ 13-01-94»,

Приказ Минфина России от 21.07.2011 г. № 86н (ред. 23.09.2013) «Об утверждении порядка предоставления информации государственным (муниципальным) учреждением, ее размещения на официальном сайте в сети «Интернет» и ведения указанного сайта»,

Закон Новосибирской области от 12.03.1999 № 44-ОЗ (ред. 28.09.2012) «О социальной защите инвалидов в Новосибирской области»,

Закон Новосибирской области от 07.07.2007 124-ОЗ (ред. 02.11.2015) «О культуре в Новосибирской области»,

Приказ Министерства культуры Новосибирской области от 27.12.2012 № 823 (ред. 23.09.2013)«Об утверждении локальных актов региональной системы оценки качества в сфере культуры Новосибирской области»,

ВСН 62-91 Проектирование среды жизнедеятельности с учетом потребностей инвалидов и маломобильных групп населения,

НПБ 88-2001 Установки пожаротушения и сигнализации. Нормы и правила проектирования,

СНиП 2.04.01-85 Внутренний водопровод и канализация зданий,

СНиП 31-06-2009 Общественные здания и сооружения,

СНиП 21-01-97 Пожарная безопасность зданий и сооружений,

СНиП 41-01-2003 Отопление, вентиляция и кондиционирование,

СанПиН 2.4.4.3172-14 "Санитарно-эпидемиологические требования к устройству, содержанию и организации режима работы образовательных организаций дополнительного образования детей" от 4 июля 2014 года N 41,

ГОСТ Р 1.4-2004. Стандартизация в Российской Федерации. Стандарты организаций. Общие положения качества,

ГОСТ Р 12.0.008-2009 Система стандартов безопасности труда. Система управления охраной труда в организациях. Проверка (аудит),

ГОСТ Р 12.1.019-2009 Система стандартов безопасности труда. Электробезопасность. Общие требования и номенклатура видов защиты,

ГОСТ Р 22.3.03-97 Безопасность в чрезвычайных ситуациях. Защита населения. Основные положения,

ГОСТ Р 9000-2011 Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь,

ГОСТ Р 9004-2010 Менеджмент для достижения устойчивого успеха организации. Подход на основе менеджмента качества,

ГОСТ Р 50646-94 Услуги населению. Термины и определения,

ГОСТ Р 52872-2012 Интернет-ресурсы. Требования доступности для инвалидов по зрению,

ГОСТ Р ЕН 13779-2007 Вентиляция в нежилых зданиях. Технические требования к системам вентиляции и кондиционирования,

ГОСТ Р 52131-2007 Средства отображения информации знаковые для инвалидов. Технические требования,

ГОСТ Р 52113-2014 Услуги населению. Номенклатура показателей качества услуг,

ГОСТ 12.1.004-91 Система стандартов безопасности труда. Пожарная безопасность. Общие требования.

**3. Термины и определения**

В настоящем стандарте применены термины ГОСТ Р 50646, ГОСТ Р ИСО 9000, а также следующие термины с соответствующими определениями:

**3.1. Муниципальная услуга** - предоставление возможности на получение дополнительного образования в порядке, установленном действующим законодательством.

**3.2. Дополнительное образование** - вид образования, который направлен на всестороннее удовлетворение образовательных потребностей человека в интеллектуальном, духовно-нравственном, физическом и (или) профессиональном совершенствовании и не сопровождается повышением уровня образования;

**3.3. Исполнитель:** Учреждения дополнительного образования в сфере культуры города Искитима Новосибирской области.

**3.4.** **Потребитель**: физическое лицо (обучающийся), имеющее желание и возможность посетить (посещающее) учреждение культурно - досугового типа с целью культурного развития и духовного обогащения, формирования творческих, интеллектуальных, нравственных способностей.

**3.5.** **Услуга**: по реализации дополнительных общеобразовательных предпрофессиональных программ.

**3.6. Место предоставления услуги**: помещения, территории, здания, сооружения, включая прилегающую территорию, предназначенные (в т.ч. временно) для предоставления услуги.

**4. Характеристика услуги**

4.1. В учреждениях дополнительного образования сферы культуры города Искитима Новосибирской области осуществляется обучение по программам дополнительного образования оговаривается лицензиями учреждений дополнительного образования и дает право на ведение образовательной деятельности.

4.2. Предоставление муниципальной услуги осуществляется с момента подачи всех необходимых документов. Прием детей в учреждения дополнительного образования сферы культуры города Искитима Новосибирской области, осуществляется в период с 01 июня по 14 сентября (включительно) текущего года.

4.3. Возраст обучающихся, принимаемых в учреждения дополнительного образования сферы культуры города Искитима Новосибирской области, определяется уставами учреждений и программами дополнительного образования данных учреждений.

4.4. Комплектование в учреждениях дополнительного образования сферы культуры города Искитима Новосибирской области, осуществляется на учебный год по состоянию на 15 сентября текущего года.

4.5 Перечень оснований для приостановления оказания муниципальной услуги

4.5.1.Оказание муниципальной услуги может быть приостановлено по следующим основаниям:

- наличие соответствующего заявления родителей или лиц, являющимися их опекунами, муниципальной услуги;

- предоставление заявителем документов, являющихся основанием для приостановления оказания муниципальной услуги;

- предоставление заявителем неполного комплекта документов.

4.5.2.На основании заявления документы возвращаются заявителю для устранения выявленных в них ошибок или противоречий.

4.6. Перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги

4.6.1. В предоставлении муниципальной услуги может быть отказано по следующим основаниям:

- предоставление заявителем документов, содержащих противоречивые сведения или не соответствующих требованиям, установленным действующим законодательством;

- невыполнение заявителем учебного плана или нарушение правил внутреннего распорядка учреждений дополнительного образования сферы культуры города Искитима Новосибирской области.

4.6.2. Принятое учреждением дополнительного образования сферы культуры города Искитима Новосибирской области решение об отказе в предоставлении муниципальной услуги оформляется письменно с указанием причин, послуживших основанием для отказа в предоставлении муниципальной услуги, в течение трех дней с момента принятия соответствующего решения.

4.7. Регламент предоставления услуги согласовывается с учредителем и утверждается руководителем учреждения.

**5. Общие требования к услуге**

5.1. Требования к условиям реализации дополнительных общеобразовательных предпрофессиональных программ характеризуют кадровые, финансовые, материально-технические и иные условия реализации дополнительных общеобразовательных предпрофессиональных программ.

5.2. Результатом реализации указанных требований должно быть создание образовательной среды как совокупности условий:

обеспечивающих достижение целей дополнительного образования в сфере культуры, его высокое качество, доступность и открытость для обучающихся, их родителей (законных представителей) и всего общества, воспитание и социализацию обучающихся;

гарантирующих сохранение и укрепление психологического здоровья и социального благополучия обучающихся;

5.3. Условия реализации дополнительных общеобразовательных предпрофессиональных программ должны обеспечивать для участников образовательных отношений возможность:

достижения планируемых результатов освоения дополнительных общеобразовательных предпрофессиональных программ в соответствии с учебными планами, в том числе детьми с ограниченными возможностями здоровья и инвалидами;

развития личности, ее способностей, формирования и удовлетворения социально значимых интересов и потребностей, самореализации обучающихся через организацию образовательной деятельности, через систему творческих объединений;

осознанного выбора обучающимися будущей профессии, дальнейшего успешного образования и профессиональной деятельности;

работы с одаренными обучающимися, организации их развития в творческой деятельности;

эффективной самостоятельной работы по реализации индивидуальных учебных планов в сотрудничестве с педагогами;

развития опыта общественной деятельности;

обновления содержания методик и технологий реализации дополнительных общеобразовательных предпрофессиональных программ в соответствии с динамикой развития системы образования, запросов обучающихся и их родителей (законных представителей);

эффективного использования профессионального и творческого потенциала педагогических и руководящих работников организации, осуществляющей образовательную деятельность, повышения их профессиональной, коммуникативной, информационной и правовой компетентности.

5.4. Требования к кадровым условиям по реализации дополнительных общеобразовательных предпрофессиональных программ включают:

укомплектованность организации, осуществляющей дополнительную общеобразовательную деятельность педагогическими, руководящими и иными работниками;

уровень квалификации педагогических, руководящих и иных работников организации, осуществляющей дополнительную общеобразовательную деятельность;

непрерывность профессионального развития педагогических и руководящих работников организации, осуществляющей образовательную деятельность, реализующей дополнительную общеобразовательную предпрофессиональную программу.

Организация, осуществляющая дополнительную общеобразовательную деятельность, реализующая образовательную программу, должно быть укомплектовано квалифицированными кадрами. Уровень квалификации работников организации, осуществляющей образовательную деятельность, реализующей дополнительные общеобразовательные предпрофессиональные программы, для каждой занимаемой должности должен соответствовать квалификационным характеристикам по соответствующей должности.

Соответствие уровня квалификации работников организации, осуществляющей дополнительную общеобразовательную деятельность, требованиям, предъявляемым к квалификационным категориям (первой или высшей), а также занимаемым ими должностям, устанавливается при их аттестации.

5.5. Материально-технические условия реализации дополнительных общеобразовательных предпрофессиональных программ должны обеспечивать:

1) возможность достижения обучающимися установленных Стандартом требований к предметным и личностным результатам освоения дополнительных общеобразовательных предпрофессиональных программ;

2) соблюдение:

санитарно-гигиенических норм образовательной деятельности (требования к водоснабжению, канализации, освещению, воздушно-тепловому режиму, размещению и архитектурным особенностям здания организации, осуществляющей образовательную деятельность, его территории, отдельным помещениям, средствам обучения, учебному оборудованию);

требований к санитарно-бытовым условиям (оборудование гардеробов, санузлов, мест личной гигиены);

требований к социально-бытовым условиям (оборудование в учебных кабинетах и лабораториях рабочих мест учителя и каждого обучающегося; учительской с рабочей зоной и местами для отдыха; административных кабинетов (помещений);

строительных норм и правил;

требований пожарной безопасности и электробезопасности;

требований охраны здоровья обучающихся и охраны труда работников организаций, осуществляющих образовательную деятельность;

установленных сроков и необходимых объемов текущего и капитального ремонта.

5.6. Информативность услуги

5.6.1 Информирование об услуге должно осуществляться исполнителем:

* непосредственно в помещениях учреждения в установленном для потребителя месте, на сайтах в сети Интернет (с учетом ГОСТ Р 52872) и др.;
* дополнительно с использованием средств телефонной связи, с использованием информационных средств внешней рекламы, СМИ и др.

5.6.2. В помещении на видном месте должна быть следующая информация об исполнителе:

* + контактная информация о руководстве с указанием ФИО, должности, служебного телефона, времени и месте приема посетителей;
	+ режим работы учреждения, контактные телефоны, адреса электронной почты, сайта в Интернете;
	+ структура и органы управления учреждения;
	+ копия устава учреждения;
	+ дата создания учреждения, сведения об учредителе с указанием ФИО, должности и номере служебного телефона должностного лица;
	+ сведения о наблюдательном или попечительском  совете (при его наличии);
	+ кодекс профессиональной этики;
	+ схема расположения помещений (поэтажный план), схема эвакуации в случае возникновения пожара и чрезвычайных ситуаций, телефоны экстренной помощи городской и сотовой связи.

На сайте должна быть размещена следующая информация:

- дата создания организации, учредители, место нахождения учреждения, режим - график работы, контактные телефоны и адреса электронной почты;

- копии устава учреждения, учредительных документов;

- кодекс профессиональной этики;

- структура и органы управления учреждения;

- копия плана финансово-хозяйственной деятельности учреждений культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг);

- отчеты о своей деятельности и об использовании закрепленного за ним имущества;

- сведения о проведенных в отношении учреждения контрольных мероприятиях и их результатах;

- перечень услуг и копия документа о порядке их предоставления;

- перечень платных услуг копия документа о порядке их предоставления;

- материально-техническое обеспечение предоставления услуг;

- гарантийные обязательства учреждения - исполнителя услуг;

- регламент (порядок) взаимодействия с потребителями, утвержденный руководителем учреждения включающий:

а) адекватные и легкодоступные средства и формы для эффективного общения работников учреждения с посетителями;

б) информацию о правилах и условиях оказания услуг;

в) возможность получения оценки качества услуги со стороны потребителей;

г) установление взаимосвязи между предложенной услугой и реальными потребностями потребителей, включая целевые группы;

д) порядок работы с обращениями и жалобами граждан;

е) обзоры мнений граждан-потребителей услуг, общественных органов и профессиональных экспертов о качестве работы организации.

Учреждения обеспечивают на своих официальных сайтах в сети «Интернет» техническую возможность выражения мнений потребителей о качестве оказания услуг.

5.6.3 В состав информации о порядке предоставления услуг в обязательном порядке должны быть включены следующие сведения:

- номенклатура, содержание и назначение предоставляемых услуг: утвержденный перечень услуг с указанием условий их оказания (краткая характеристика услуг, область их предоставления и затраты времени на их оказание), наличия льгот;

- регламент предоставления услуг или выписки из Устава, содержащие порядок оказания услуги, перечень документов, предоставляемых потребителем, для получения услуги (если такие есть) и основания для отказа, ограничения в предоставлении или прекращения предоставления услуг;

- реквизиты и название нормативного документа, утверждающего стандарты или акты, требованиям которых должны соответствовать услуги;

- правила и условия эффективного и безопасного предоставления услуг;

- другая необходимая информация, регламентируемая нормативами для определенной услуги;

- сведения о номерах телефонов, адресах официальных сайтов и электронной почты для получения дополнительной информации о предоставлении услуг, порядок получения дополнительной информации по вопросам предоставления услуг.

5.6.4 Исполнитель услуги должен своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию об услуге, обеспечивающую возможность их правильного выбора.

Учреждение обеспечивает открытость и доступность документов в соответствии с требованиями законодательных, нормативных правовых актов.

5.6.5 Настоящий стандарт, Устав учреждения дополнительного образования, локальный акт, регламентирующий основания для отказа в предоставлении или для прекращения предоставления услуги, и книга жалоб и предложений должны предоставляться потребителю по его требованию.

5.8.6 Потребителю предоставляется право получения необходимой и достоверной информации о выполняемой услуге, обеспечивающей его компетентный выбор.

5.7. Персонал исполнителя должен быть подготовлен к действиям в чрезвычайных обстоятельствах (ГОСТ Р 22.3.03).

5.8. Требования к нормативному обеспечению учреждения, предоставляющего услугу, включают наличие следующих необходимых документов:

* устава учреждения;
* локальных актов, регламентирующих деятельность учреждения;
* стандартов дополнительного образования в сфере культуры, стандартов учреждения при их наличии;
* регламентов предоставления услуг;
* эксплуатационных документов на оборудование, приборы и аппаратуру учреждения;
* законодательных документов, приказов и распоряжений руководителя учреждения и вышестоящих органов управления.

5.8.1 Устав учреждения должен включать в себя следующие сведения:

* о юридическом статусе (указание на организационно-правовую форму и форму собственности), учредителе, наименовании и местоположении;
* о предназначении учреждения (предмет, виды, организация деятельности учреждения, цели и основные задачи деятельности учреждения, категории обслуживаемых лиц);
* об источниках финансирования, ведомственной принадлежности и подчиненности;
* о структурных подразделениях, основных направлениях их деятельности;
* о правах и обязанностях учреждения, его ответственности;
* об управлении учреждением, перечне нормативных актов (положений), регламентирующих деятельность учреждения;
* о порядке реорганизации и ликвидации учреждения.

К уставу учреждения прилагается перечень локальных актов, регламентирующих деятельность учреждения.

5.8.2 Регламент предоставления услуги – документ, представляющий совокупность правил, определяющих порядок **работы** учреждения, описание процессов, видов деятельности по предоставлению услуги и требования к результату оказания услуги.

5.8.3 Стандарты составляют нормативную основу требований к условиям, процессам, результату предоставления услуги.

5.8.4 Эксплуатационные документы на имеющееся в учреждении оборудование, приборы и аппаратуру должны способствовать обеспечению их нормальной и безопасной эксплуатации, обслуживанию и поддержанию в работоспособном состоянии.

 5.8.5 Прочие документы: технический и энергетический паспорт учреждения и др.

5.8.6 В учреждении должен быть утвержден регламент осуществления постоянного пересмотра документов, подразумевающий включение в них необходимых изменений и изъятие из обращения устаревших.

5.9. Контроль и оценка качества предоставления услуги.

5.9.1. Руководитель учреждения должен обеспечивать развитие учреждения, способствовать развитию системы менеджмента качества предоставления услуг (ГОСТ Р 9004), осуществлять внутренний контроль предоставления услуг, на их соответствие утвержденным (учреждением, вышестоящими органами управления, надзорными организациями) требованиям (стандартам, регламентам и другим нормативным документам), ожиданиям потребителя. Порядок (регламент) и сроки осуществления контроля, показатели оценки качества предоставления услуг и эффективности деятельности учреждения утверждаются руководителем учреждения.

5.9.2. При контроле и оценке соблюдения общих требований к услуге следует руководствоваться ГОСТ Р 52113 в целях:

* определения соответствия качества услуги (процесса предоставления услуги, условий учреждений дополнительного образования в сфере культуры, персонала, занятого в оказании услуги, результата оказания услуги) требованиям нормативной документации и/или потребителя;
* установления факторов (условий), способствующих достижению требуемого уровня качества услуги;
* сравнительной оценки (ранжирования) качества выполнения услуги различными исполнителями.

5.9.3 Номенклатура показателей качества услуги устанавливается в соответствии с системой оценки качества учреждений дополнительного образования в сфере культуры города Искитима Новосибирской области, настоящих стандартов и ГОСТ Р 52113 с учетом условий оказания услуги.

5.9.4 Контроль за соблюдением требований к услуге должен быть внутренним и внешним.

Внутренний контроль качества услуги проводит руководство учреждения или по его инициативе специально уполномоченное структурное подразделение, штатная единица, либо потребитель в соответствии с условиями договора/контракта. Объектами контроля являются процедуры управления, условия, процесс предоставления и результат оказания услуги.

Внешний контроль качества предоставления услуги проводят:

* учредитель в пределах своих компетенций, путем анализа и сравнения фактического предоставления учреждением услуги и ее соответствия данному стандарту, а так же путем определения степени удовлетворенности потребителей качеством услуги;

- МКУ Управление культуры города Искитима, путем анализа и сравнения фактического предоставления учреждением услуги и ее соответствия данному стандарту, а так же путем определения степени удовлетворенности потребителей качеством услуги;

* иные учреждения (организации), обладающие контрольными полномочиями в соответствии с положениями действующего законодательства,
* общественный совет по независимой оценке качества деятельности муниципальных учреждений культуры города Искитима Новосибирской области.

5.9.5 Основой оценки качества оказания услуг является уровень удовлетворенности потребителей оказанной услугой.

Уровень удовлетворенности определяется изучением мнений различных групп потребителей (населения) и работников учреждений о качестве и доступности предоставленных услуг.

Учреждение проводит изучение мнений потребителя самостоятельно (в форме опроса, анкетирования потребителей, анализа книги предложений и т.п.) или привлекает специализированные организации (учреждения) с целью проведения социологических исследований.