

Стандарт качества оказания муниципальных услуг  
по дополнительному образованию

**I. Общие положения**

1.1. Разработчиком стандарта качества оказания муниципальных услуг по дополнительному образованию (далее - Стандарт) является департамент культуры Администрации города Тюмени (далее равнозначно – Учредитель, Департамент).

1.2. Настоящий Стандарт устанавливает требования к качеству и порядку оказания следующих муниципальных услуг, находящихся в ведении одной отрасли «Образование» в рамках установленных Уставом города Тюмени полномочий по организации предоставления дополнительного образования детям на территории города Тюмени в сфере искусства и культуры:

а) реализация дополнительных общеобразовательных предпрофессиональных программ в области искусств.

б) реализация дополнительных общеразвивающих программ (далее при совместном упоминании – услуги).

1.3. Услуги не оказываются (выполняются) в электронной форме.

1.4. Исполнителями услуг являются следующие муниципальные автономные учреждения, закрепленные в ведении Департамента в соответствии с муниципальным правовым актом города Тюмени (далее – Учреждения):

Наименование услуг	Наименование учреждений, оказывающих услуги
Реализация дополнительных общеобразовательных предпрофессиональных программ в области искусств	МАУ ДО «ДШИ им. В.В. Знаменского», МАУ ДО «ДХШ им. А.П. Митинского», МАУ ДО «ДШИ «Гармония», МАУ ДО «ДШИ «Этюд»
Реализация дополнительных общеразвивающих программ	МАУ ДО «ДШИ им. В.В. Знаменского», МАУ ДО Центр ТР и ГО «Этнос», МАУДО ЦДТ «Аленушка», МАУ ДО «ДХШ им. А.П. Митинского», МАУ ДО «ДШИ «Гармония», МАУ ДО «ДШИ «Этюд»

1.5. Потребители услуг.

1.5.1. Потребителями услуг в соответствии с Ведомственным перечнем муниципальных услуг и работ являются:

Наименование услуг	Категории потребителей услуг
Реализация дополнительных общеобразовательных предпрофессиональных программ в области искусств	Физические лица, имеющие необходимые для освоения соответствующей образовательной программы творческие способности и физические данные
Реализация дополнительных общеразвивающих программ	Физические лица

1.5.2. В соответствии с Федеральным законом от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» (далее – Закон об образовании), постановлением Правительства РФ от 15.08.2013 № 706 «Об утверждении Правил оказания платных образовательных услуг» (далее – Правила оказания платных образовательных услуг), Положением об оказании платных услуг (образовательных услуг) Учреждения, утвержденным локальным актом

Учреждения (далее - Положение об оказании платных услуг), в целях обеспечения доступности услуг дополнительного образования, Учреждения могут самостоятельно устанавливать льготные категории потребителей и размер предоставляемой льготы от стоимости платных услуг при наличии материально-технических и финансовых возможностей (в том числе дети из малоимущих многодетных семей, дети-сироты, дети, оставшиеся без попечения родителей, дети-инвалиды, дети с ограниченными возможностями здоровья, дети сотрудников Учреждения, иные категории потребителей).

#### 1.6. Применение Стандарта:

1.6.1. Учредитель в процессе применения Стандарта в соответствии с Положением о формировании и финансовом обеспечении выполнения муниципального задания муниципальными учреждениями города Тюмени, утвержденным постановлением Администрации города Тюмени от 13.01.2011 № 1-пк (далее – Постановление 1-пк), обеспечивает:

а) контроль соблюдения Стандарта посредством осуществления контроля за соблюдением Учреждениями требований и условий, установленных для них муниципальным заданием в соответствии с Постановлением 1-пк;

б) оценку соответствия качества фактически оказанных услуг Стандарту.

1.6.2. Учреждения в процессе применения Стандарта в соответствии с Постановлением 1-пк обеспечивают:

а) наличие в публичном доступе Стандарта;

б) соблюдение Стандарта;

в) выработку и направление Учредителю предложений по совершенствованию Стандарта.

1.7. Нормативные правовые акты, регламентирующие качество оказания услуг:

а) Конституция Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12.12.1993).

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

в) Федеральный закон от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации».

г) Федеральный закон от 03.11.2006 № 174-ФЗ «Об автономных учреждениях».

д) Основы законодательства Российской Федерации о культуре (утв. ВС РФ 09.10.1992 № 3612-1).

е) Закон Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей».

ж) Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

з) Федеральный закон от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации».

и) Федеральный закон от 29.12.2010 № 436-ФЗ «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию».

к) Федеральный закон Российской Федерации от 30.03.1999 № 52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения».

л) Федеральный закон от 21.12.1994 № 69-ФЗ «О пожарной безопасности».

м) Федеральный закон от 22.07.2008 № 123-ФЗ «Технический регламент о требованиях пожарной безопасности».

н) Федеральный закон от 30.12.2009 № 384-ФЗ «Технический регламент о безопасности зданий и сооружений».

о) Постановление Правительства РФ от 10.07.2013 № 582 «Об утверждении Правил размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновления информации об образовательной организации».

п) Постановление Правительства РФ от 15.08.2013 № 706 «Об утверждении Правил оказания платных образовательных услуг».

р) Постановление Минтруда РФ от 21.08.1998 № 37 «Об утверждении Квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и других служащих».

с) Постановление Главного государственного санитарного врача РФ от 04.07.2014 № 41 «Об утверждении СанПиН 2.4.4.3172-14 «Санитарно-эпидемиологические требования к устройству, содержанию и организации режима работы образовательных организаций дополнительного образования детей».

т) Постановление Правительства РФ от 08.08.2013 N 678 «Об утверждении номенклатуры должностей педагогических работников организаций, осуществляющих образовательную деятельность, должностей руководителей образовательных организаций».

у) Распоряжение Правительства РФ от 19.10.1999 № 1683-Р «О методике определения потребности субъектов Российской Федерации в объектах социальной инфраструктуры».

ф) Приказ Минздравсоцразвития РФ от 26.08.2010 № 761н «Об утверждении Единого квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и служащих, раздел «Квалификационные характеристики должностей работников образования».

х) Приказ Минздравсоцразвития России от 12.04.2011 № 302н «Об утверждении перечней вредных и (или) опасных производственных факторов и работ, при выполнении которых проводятся обязательные предварительные и периодические медицинские осмотры (обследования), и Порядка проведения обязательных предварительных и периодических медицинских осмотров (обследований) работников, занятых на тяжелых работах и на работах с вредными и (или) опасными условиями труда».

ц) Приказ Минкультуры России от 14.08.2013 № 1145 «Об утверждении порядка приема на обучение по дополнительным предпрофессиональным программам в области искусств».

ч) Приказ Минобрнауки России от 29.08.2013 № 1008 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным общеобразовательным программам».

ш) Приказ Минобрнауки России от 25.10.2013 №1185 «Об утверждении примерной формы договора об образовании на обучение по дополнительным образовательным программам».

щ) Закон Тюменской области от 05.07.2013 № 63 «О регулировании отдельных отношений в сфере образования в Тюменской области».

ы) Распоряжение Правительства Тюменской области от 06.03.2013 № 306-рп «Об утверждении Плана мероприятий («дорожной карты») «Изменения в сфере образования Тюменской области, направленные на повышение эффективности и качества услуг».

э) Распоряжение Департамента образования и науки Тюменской области от 18.06.2013 № 3-р «Об утверждении административных регламентов» (вместе с административным регламентом предоставления государственной услуги «Проведение аттестации педагогических работников образовательных организаций, находящихся в ведении Тюменской области, муниципальных и частных образовательных организаций»).

ю) Устав муниципального образования городской округ город Тюмень (Устав города Тюмени) (принят решением Тюменской городской Думы от 16.03.2005 № 162).

я) Постановление Администрации города Тюмени от 13.01.2011 № 1-пк «Об утверждении Положения о формировании и финансовом обеспечении выполнения муниципального задания муниципальными учреждениями города Тюмени».

1.8. Основные понятия, используемые в Стандарте, применяются в тех же значениях, что и в нормативных правовых актах Российской Федерации, Тюменской области и муниципальных правовых актах города Тюмени.

## **II. Перечень основных требований к исполнителям услуг, к персоналу, непосредственно обеспечивающему оказание услуг**

2.1. Учреждения при оказании услуг руководствуются:

- а) действующим законодательством Российской Федерации;
- б) настоящим Стандартом;
- в) уставом Учреждения (учредительными документами Учреждения);
- г) лицензией на осуществление образовательной деятельности;
- д) образовательными программами, которые реализуются в Учреждении;
- е) муниципальным заданием, сформированным, утвержденным и доведенным до Учреждения Учредителем в соответствии с Постановлением 1-пк (далее – муниципальное задание);
- ж) локальными актами Учреждения, регламентирующими его деятельность;

### **2.2. Требования к исполнителям услуг:**

2.2.1. Учреждение должно быть размещено в специально предназначенных или приспособленных зданиях (помещениях), доступных для посетителей, в том числе для инвалидов и других маломобильных групп населения, обеспечено необходимой для оказания услуг материально-технической базой, а также всеми средствами коммунально-бытового обслуживания, телефонной связью, подключено к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

2.2.2. Здание (помещение) Учреждения должны быть оборудованы противопожарной системой и средствами пожаротушения в соответствии с требованиями пожарной безопасности.

Здания (помещения) Учреждений должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим требованиям, установленным в СанПиН 2.4.4.3172-14 «Санитарно-эпидемиологические требования к устройству, содержанию и организации режима работы образовательных организаций дополнительного образования детей» (далее – СанПиН 2.4.4.3172-14).

2.2.3. Для оказания услуг в Учреждении должны быть предусмотрены следующие помещения:

- помещения, в которых организуются обучающие занятия;
- иные помещения, которые могут быть использованы для непосредственного оказания услуг;
- вспомогательные (служебные) и технические помещения;
- фойе;
- гардероб;
- санитарные узлы.

Рекомендуемые состав и площади помещений, в которых организуются занятия различной направленности в рамках реализации дополнительных общеобразовательных программ, обеспечиваются Учреждениями в соответствии с Приложением № 1 СанПиН 2.4.4.3172-14.

Помещения Учреждения по размерам и состоянию должны отвечать требованиям к безопасности труда, должны быть защищены от воздействия различных факторов, отрицательно влияющих на качество оказываемых услуг, на здоровье обучающихся, работников Учреждения, пользователей (повышенная (пониженная) температура, влажность воздуха, запыленность, загрязненность, шум, вибрация, вредные и опасные факторы от ПЭВМ и т.п.), в том числе с учетом рекомендаций Минобрнауки России по созданию и функционированию системы управления охраной труда и обеспечением безопасности образовательного процесса в образовательных организациях, осуществляющих образовательную деятельность (письмо Минобрнауки России от 25.08.2015 № 12-1077).

В помещениях Учреждения необходимо поддерживать порядок и чистоту, соблюдать режим проветривания в соответствии с санитарными нормами, соблюдать санитарные требования к профилактике заболеваний.

2.2.4. Учреждение должно быть оснащено исправным оборудованием и аппаратурой (в соответствии с назначением помещений), отвечающими требованиям технических стандартов и обеспечивающими надлежащее качество оказываемых услуг.

Специальное оборудование и аппаратуру (в соответствии с назначением помещений) следует использовать строго по назначению в соответствии с эксплуатационными документами, содержать в технически исправном состоянии и систематически проверять. Неисправное специальное оборудование и аппаратура должны быть сняты с эксплуатации, заменены или отремонтированы (если они подлежат ремонту).

2.2.5. Режим работы Учреждения определяется локальным актом Учреждения (Правилами внутреннего трудового распорядка) с учетом соблюдения положений трудового законодательства, а также Продолжительности рабочего времени (нормы часов педагогической работы за ставку заработной платы) педагогических работников и Порядка определения учебной нагрузки педагогических работников, оговариваемой в трудовом договоре, утвержденных приказом Минобрнауки России от 22.12.2014 № 1601.

### **2.3. Требования к персоналу:**

2.3.1. Учреждение должно располагать необходимым числом работников (специалистов) в соответствии со штатным расписанием, утвержденным по унифицированной форме (постановление Госкомстата РФ от 05.01.2004 № 1).

Определение штатной численности Учреждения осуществляется в соответствии с Методикой формирования фонда оплаты труда муниципальных учреждений культуры города Тюмени, утвержденной муниципальным правовым актом города Тюмени, с учетом соблюдения федеральных государственных требований и (или) особенностей реализации дополнительных предпрофессиональных и общеразвивающих программ.

2.3.2. У каждого работника Учреждения должна быть должностная инструкция, содержащая задачи, трудовую функцию и конкретный перечень должностных обязанностей работника, права и пределы ответственности работника, а также квалификационные требования, предъявляемые к занимаемой должности.

2.3.3. С каждым работником должен быть заключен трудовой договор (трудовой договор или дополнительное соглашение к трудовому договору в связи с введением эффективного контракта) в соответствии с трудовым законодательством и Рекомендациями Минтруда России по оформлению трудовых отношений с работником государственного (муниципального) учреждения при введении эффективного контракта (приказ Минтруда России от

26.04.2013 № 167н).

2.3.4. Работники Учреждения должны соответствовать требованиям, предъявляемым к занимаемой должности, указанным в квалификационных справочниках, и (или) положениям профессиональных стандартов, а так же обладать знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных на них трудовых обязанностей.

2.3.5. Работники Учреждения (за исключением педагогических работников) один раз в пять лет проходят аттестацию в порядке, установленном Положением об аттестации работников на соответствие занимаемой должности, утвержденным локальным актом Учреждения.

2.3.6. Аттестация педагогических работников в целях подтверждения соответствия педагогических работников занимаемым ими должностям проводится один раз в пять лет на основе оценки их профессиональной деятельности аттестационными комиссиями, самостоятельно формируемыми Учреждениями в соответствии с приказом Минобрнауки России от 07.04.2014 № 276 «Об утверждении Порядка проведения аттестации педагогических работников организаций, осуществляющих образовательную деятельность» (далее – Порядок проведения аттестации) и Разъяснениями по применению Порядка проведения аттестации (письмо Минобрнауки России № 08-1933, Профсоюза работников народного образования и науки РФ № 505 от 03.12.2014).

Аттестация педагогических работников в целях установления квалификационной категории проводится по их желанию. По результатам аттестации педагогическим работникам устанавливается первая или высшая квалификационная категория. Квалификационная категория устанавливается сроком на 5 лет. Срок действия квалификационной категории продлению не подлежит. Аттестация педагогических работников в целях установления квалификационной категории проводится в соответствии с Порядком проведения аттестации, административным регламентом предоставления государственной услуги «Проведение аттестации педагогических работников образовательных организаций, находящихся в ведении Тюменской области, муниципальных и частных образовательных организаций», утвержденным распоряжением Департамента образования и науки Тюменской области от 18.06.2013 № 3-р.

2.3.7. Руководитель Учреждения:

- проходит аттестацию на соответствие занимаемой должности в соответствии с Положением о порядке проведения аттестации кандидатов на должность руководителя муниципальной образовательной организации и руководителей муниципальных образовательных организаций, утвержденным муниципальным правовым актом;

- назначается на должность руководителя Учреждения в соответствии с Положением о порядке оформления трудовых отношений с руководителями муниципальных унитарных предприятий и муниципальных учреждений, утвержденным муниципальным правовым актом.

2.3.8. Работники Учреждения должны быть доброжелательными, вежливыми, компетентными, иметь опрятный внешний вид и быть годными по состоянию здоровья к выполнению возложенных на них трудовых обязанностей.

### **III. Требования к порядку (процедуре) и условиям оказания услуг**

3.1. Оказание услуг Учреждениях осуществляется бесплатно и на платной основе в порядке общей очереди, за исключением иного (первоочередного) порядка оказания услуг, предусмотренного законодательством Российской Федерации о мерах по социальной поддержке населения и отдельных категорий

граждан, с учетом соблюдения условий, указанных в пункте 3.3. настоящего Стандарта.

3.1.1. Оказание бесплатных услуг осуществляется Учреждениями в соответствии с уставом Учреждения и муниципальным заданием.

3.1.2. Учреждения вправе оказывать платные услуги, в соответствии с Законом об образовании, Основами законодательства Российской Федерации о культуре, утвержденными ВС РФ 09.10.1992 № 3612-1 (далее – Основы законодательства о культуре), Правилами оказания платных образовательных услуг, уставом Учреждения, Положением об оказании платных услуг.

Цены (тарифы) на платные услуги и продукцию, включая цены на билеты, Учреждения устанавливают самостоятельно (статья 52 Основ законодательства о культуре).

При получении платных услуг потребителю необходимо внести установленную Положением об оказании платных услуг оплату (наличный или безналичный расчет).

Учреждения при организации платных услуг могут устанавливать льготы и утверждать порядок их оказания в соответствии с действующим законодательством и с учетом пункта 1.5.2. настоящего Стандарта. Условия и порядок предоставления льгот самостоятельно регламентируются Учреждением и закрепляются в Положении об оказании платных услуг. В случае, когда потребитель имеет право на получение услуг по льготному тарифу, он должен иметь при себе документ, удостоверяющий его право на льготы, действующий на момент посещения Учреждения.

Прейскурант (цены, тарифы) на платные услуги Учреждения, а также информация о порядке получения услуг на льготных условиях размещается на информационных стендах и официальном сайте Учреждения.

### **3.2. Сроки и порядок информирования потребителей.**

3.2.1. Способ информирования (состав и сроки размещения информации):

Место размещения информации (способ информирования)	Состав информации	Частота обновления информации
Официальный сайт в сети «Интернет» ( <a href="http://www.bus.gov.ru">www.bus.gov.ru</a> )	Информация о муниципальном задании	Не позднее 5 рабочих дней, следующих за днем принятия (издания, изменения) документов <sup>1</sup>
Официальный сайт Учреждения	Информацию о деятельности Учреждения	Информация подлежит обновлению не позднее 10 рабочих дней после их изменений <sup>2</sup>
	Информация о деятельности Учреждения и результатах независимой оценки качества оказания услуг	Информация подлежит размещению и обновлению в течение 10 рабочих дней со дня ее создания, получения или внесения соответствующих изменений <sup>3</sup>
Информационные стенды Учреждения	Информация о предоставлении муниципальной услуги Учреждения	По мере обновления информации, но не реже одного раза в полугодие.
	Информация о порядке приема детей в Учреждение	Не позднее, чем за 14 календарных дней до начала приема документов <sup>4</sup>

3.2.2. Информирование потребителей также может осуществляться любым иным способом, предусмотренным законодательством Российской Федерации и обеспечивающим доступность информации, в том числе посредством консультации по телефону, распространения информационной и рекламной

<sup>1</sup>Приказ Минфина России от 21.07.2011 № 86н.

<sup>2</sup>Постановление Правительства РФ от 10.07.2013 № 582.

<sup>3</sup>Приказ Минкультуры России от 20.02.2015 № 277.

<sup>4</sup>Приказ Минкультуры России от 14.08.2013 N 1145.

продукции (афиши, листовки, устное оповещение, использование средств массовой информации и др.).

3.2.3. Информационной продукции должен быть присвоен знак информационной продукции в соответствии с требованиями Федерального закона от 29.12.2010 № 436-ФЗ «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию» (0+ , 6+ , 12+ , 16+ , 18+ и (или) текстовое предупреждение в виде словосочетания «запрещено для детей»).

В случае демонстрации нескольких видов информационной продукции для детей разных возрастных категорий указанный знак должен соответствовать информационной продукции для детей старшей возрастной категории. Указанный знак размещается на афишах и иных объявлениях о проведении зрелищного мероприятия, а также на входных билетах, приглашениях и иных документах, предоставляющих право его посещения.

### **3.3. Исчерпывающий перечень документов, необходимых для получения услуг, порядок и сроки их представления.**

Для получения услуг потребителю (законному представителю) необходимо ознакомиться с порядком (условиями, требованиями) приема на обучение по образовательной программе (выбранному направлению обучения) и представить следующий пакет документов:

Наименование услуги	Перечень документов (сведений)	Порядок и сроки предоставления документов
Реализация дополнительных общеобразовательных предпрофессиональных программ в области искусств	1. Заявление на имя директора Учреждения (по установленной в Учреждении форме) с согласием на прохождение вступительных испытаний (при наличии вступительных испытаний). 2. Медицинское заключение, подтверждающее возможность ребенка осваивать образовательную программу по избранному профилю (виду искусств).	Документы предоставляются секретарю приёмной комиссии в сроки, указанные в Порядке приема детей в Учреждение
Реализация дополнительных общеразвивающих программ	3. Копия свидетельства о рождении ребенка. 4. Согласие на обработку персональных данных. 5. Академическая справка учащегося с предыдущего места учебы (для учащихся, поступающих в Учреждение в порядке перевода). 6. Индивидуальный план учащегося с предыдущего места учебы при его наличии (для учащихся, поступающих в Учреждение в порядке перевода).	

Порядок приема на обучение по дополнительным предпрофессиональным программам в области искусств утверждён приказом Минкультуры России от 14.08.2013 № 1145.

Порядок приема на обучение по дополнительным общеразвивающим программам разрабатывается и утверждается локальным актом Учреждения самостоятельно с учетом соблюдения общих требований к приему на обучение в образовательную организацию, предусмотренных статьей 55. Закона об образовании. При необходимости (учитывая специфику освоения дополнительных общеразвивающих программ) Учреждения самостоятельно устанавливают вступительные испытания.

### **3.4. Требования к объему, качеству, содержанию, периодичности и продолжительности оказания услуг:**

3.4.1. В соответствии с Постановлением 1-пк показатели, характеризующие качество, объем услуг устанавливаются Учредителем при формировании и доведении муниципального задания до Учреждения.



Количество детей, принимаемых в Учреждения для обучения по дополнительным общеобразовательным предпрофессиональным и общеразвивающим программам, определяется в соответствии с муниципальным заданием, дополнительным набором вне рамок муниципального задания (при наличии возможности и с учетом материально-технической базы Учреждения), требованиями СанПиН 2.4.4.3172-14, Порядком организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным общеобразовательным программам, утвержденного приказом Минобрнауки России от 29.08.2013 № 1008.

3.4.2. В соответствии с Законом об образовании Учреждения обеспечивают открытость и доступность информации на своих официальных сайтах в информационно-коммуникационной сети «Интернет», в том числе для проведения независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность.

3.4.3. Приказом Минобрнауки России от 05.12.2014 № 1547 установлены следующие показатели, характеризующие общие критерии оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность:

а) показатели, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, касающийся открытости и доступности информации об организациях, осуществляющих образовательную деятельность;

б) показатели, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, касающийся комфортности условий, в которых осуществляется образовательная деятельность;

в) показатели, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, касающийся доброжелательности, вежливости, компетентности работников;

г) показатели, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, касающиеся удовлетворенности качеством образовательной деятельности организаций.

3.4.4. Периодичность и продолжительность оказания услуг:

а) К периодичности и продолжительности оказания услуг «Реализация дополнительных общеобразовательных предпрофессиональных программ в области искусств», в том числе к минимуму содержания, структуре и условиям реализации дополнительных предпрофессиональных программ в области искусств, к срокам обучения по этим программам, устанавливаются федеральные государственные требования в соответствии с Законом об образовании.

б) Периодичность и продолжительность выполнения оказания услуг «Реализация дополнительных общеразвивающих программ», содержание дополнительных общеразвивающих программ и сроки обучения по ним определяются образовательной программой, разработанной и утвержденной Учреждением самостоятельно, а также договором об образовании на обучение по дополнительным образовательным программам, если услуга оказывается на платной основе (Типовая форма договора об образовании на обучение по дополнительным образовательным программам утверждена приказом Минобрнауки России от 25.10.2013 № 1185).

**3.5. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в оказании услуг:**

а) Непредставление или неполное представление документов, предусмотренных пунктом 3.3. настоящего Стандарта.

- б) Наличие медицинских противопоказаний для освоения образовательной программы (посещения выбранного направления обучения);
- в) Неуспешное прохождение вступительных испытаний (при наличии вступительных испытаний).
- г) Нарушение порядка приема на обучение по образовательной программе (выбранному направлению обучения);
- д) Отсутствие возможности оказания услуг в случаях:
  - отсутствия свободных мест в Учреждении;
  - обращения потребителя в дни и часы, когда Учреждение закрыто для посещения (вне графика работы Учреждения);
  - обращения потребителя с целью получения услуг, непредусмотренных уставом Учреждения и (или) Положением об оказании платных услуг;
- е) Приостановление оказания услуг по основаниям, предусмотренным п.3.6. настоящего Стандарта.

3.6. Приостановление оказания услуг, допускается по следующим основаниям:

- а) Болезнь специалиста, непосредственно оказывающего услугу.
- в) Неблагоприятные климатические (погодные) условия:
  - официальное объявление ГУ МЧС России по Тюменской области, комиссией по предупреждению и ликвидации чрезвычайных ситуаций и обеспечению пожарной безопасности города Тюмени о чрезвычайной ситуации, в том числе штормовом предупреждении;
  - официальные данные (прогноз) Тюменского гидрометеоцентра и (или) объявление ГУ МЧС России по Тюменской области об аномально холодной погоде (среднесуточная температура воздуха ниже климатической нормы на 10 градусов и более) с температурой атмосферного воздуха ниже -25 градусов по шкале Цельсия с учетом скорости ветра 2 и более м/сек или с температурой атмосферного воздуха ниже -30 градусов по шкале Цельсия с учетом скорости ветра менее 2 м/сек.
- б) Санитарно-противоэпидемические ограничительные мероприятия, в том числе официально объявленный карантин в соответствии с решениями штаба санитарно-противоэпидемической комиссии города Тюмени, санитарно-противоэпидемической комиссии Правительства Тюменской области, оперативного Штаба по предупреждению распространения заболеваемости ОРВИ и гриппом Тюменской области.

#### **IV. Порядок подачи, регистрации и рассмотрения жалоб на несоблюдение Стандарта**

4.1. В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращения граждан Российской Федерации» (далее - Закон об обращениях граждан), настоящим Стандартом граждане вправе направить жалобу (равнозначно - обращение) на несоблюдение настоящего Стандарта руководителю Учредителя или руководителю Учреждения при личном приеме или в форме письменного обращения.

4.2. Личный прием проводится уполномоченными лицами в соответствии с установленным графиком приема, информация о котором размещается в доступном для посетителей месте, на информационном стенде, официальном сайте Учреждения (Учредителя). При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина.

В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина.

В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

4.3. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение 3 дней с момента поступления его в Учреждение (Учредителю).

4.4. Обращения, поступившие в Учреждение (Учредителю) в соответствии с их компетенцией, подлежат обязательному рассмотрению. В случае необходимости рассмотрение обращения может сопровождаться с выездом на место.

4.5. Рассмотрение обращения, подготовку проекта ответа и направление ответа в соответствии со статьей 10 Закона об обращениях граждан осуществляются:

- должностные лица Учреждения, назначенные руководителем Учреждения;
- должностные лица Учредителя, назначенные руководителем Учредителя.

4.6. Срок рассмотрения письменного обращения - в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения (пункт 1 статьи 12 Закона об обращениях граждан).

4.7. В случае, если в письменном или устном обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Учреждения или Учредителя, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

4.8. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель Учреждения (Учредителя) вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в Учреждение (Учредителю). О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

## **V. Порядок контроля за оказанием услуг**

5.1. Контроль за оказанием услуг, в том числе за соблюдением настоящего Стандарта осуществляется:

- а) руководителем Учреждения путем проведения внутреннего контроля;
- б) руководителем Учредителя путем проведения внешнего контроля.

5.2. Внешний контроль организуется руководителем Учредителя в соответствии с Постановлением 1-пк в следующих формах:

- а) рассмотрение отчетов Учреждений о выполнении муниципального задания;
- б) проведение плановых и внеплановых проверок оказания услуг Учреждениями, в том числе соблюдения настоящего Стандарта (далее - проверки);
- в) проведение финансового контроля.

5.2.1. Проверки могут быть камеральными (без выезда в Учреждение, на основе представленных или (и) имеющихся у Учредителя документов) или выездными (по месту фактического оказания услуг).

5.2.2. О проведении проверки должен быть издан приказ руководителя Учредителя.

5.2.3. Плановые проверки могут быть комплексными и тематическими и проводятся в соответствии с ежегодным планом проведения проверок, утвержденным приказом руководителя Учредителя.

5.2.4. Внеплановые проверки проводятся по обращениям физических и юридических лиц, органов государственной власти, органов местного самоуправления (а также в случае отклонения выполнения показателей, установленных муниципальным заданием, на 15% и более), вне утвержденного ежегодного плана проведения проверок, на основании приказа руководителя Учредителя о проведении внеплановой проверки.