



22.Р

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

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

06 февраля 2012 года

№ 64

**Об утверждении стандарта качества муниципальной услуги
«Предоставление дополнительного образования детям
художественно-эстетической 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 детям художественно-эстетической направленности» (далее – Стандарт качества).
2. Руководителю муниципального образовательного учреждения дополнительного образования детей Детской музыкальной школы №1 ЗАТО г. Заозерска Мурманской области М.А. Смолвик обеспечить соблюдение установленных требований Стандарта качества.
3. Разместить настоящее постановление на официальном сайте органа 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

М. А. Ротарь

УТВЕРЖДЕН
постановлением Администрации ЗАТО
города Заозерска
от 06.02.2012 № 67

СТАНДАРТ КАЧЕСТВА
муниципальной услуги «Предоставление дополнительного образования
детям художественно-эстетической направленности»

Настоящий Стандарт качества муниципальной услуги (далее – стандарт качества) устанавливает обязательные требования, обеспечивающие необходимый уровень качества, доступности и информационной обеспеченности муниципальной услуги «Предоставление дополнительного образования детям художественно-эстетической направленности».

1. Наименование муниципальной услуги

Наименование муниципальной услуги: «Предоставление дополнительного образования детям художественно-эстетической направленности» (далее – муниципальная услуга).

2. Сведения об исполнителях муниципальной услуги

- 2.1. Наименование учреждение, предоставляющее муниципальную услугу:
- муниципальное образовательное учреждение дополнительного образования детей Детская музыкальная школа № 1 ЗАТО г. Заозерска Мурманской области (далее по тексту – МОУ ДОД ДМШ №1);
- 2.2. Адрес: Мурманская область, ЗАТО г. Заозерск, ул. Кольшкшина д.4.
- почтовый адрес учреждения: 184310, Мурманская область, ЗАТО г. Заозерск, ул. Кольшкшина д.4;
 - тел. (881556)33680 -директор, тел./факс (881556) 33401 – приемная (каб. № 27).
 - электронный адрес учреждения: myzscull@rambler.ru
 - интернет-сайт: <http://www.dmw-zaozersk.ucoz.ru>.

3. Описание результата предоставления муниципальной услуги

- 3.1. Результатом, подтверждающим реализацию муниципальной услуги в полном объеме, является:
- зачисление в подготовительную группу и 1 класс в учреждение на основании приказа директора учреждения;
 - зачисление по переводу из другого образовательного учреждения;
 - получение детьми в возрасте до 18 лет дополнительного образования в учреждении, оказывающем муниципальную услугу;
 - получение лично Заявителем (законным представителем) документа установленного образца (Свидетельства об окончании образовательного учреждения) в учреждении на основании успешно сданных выпускных экзаменов в установленные сроки.

4. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги

- Конституция Российской Федерации;
- Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

- Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в РФ»;
- Закон РФ «Об образовании» от 10.07.1992 №3266-1;
- «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» (утв. ВС РФ 09.10.1992 № 3612-1);
- Санитарно-эпидемиологические требования к учреждениям дополнительного образования детей (внешшкольные учреждения), утвержденные постановлением Главного санитарного врача Российской Федерации от 03.04.2003 № 27 «О введении в действие Санитарно-эпидемиологических правил и нормативов СанПиН 2.4.4.1251-03»;
- Закон Мурманской области от 04.05.2000 № 194-01-ЗМО «О культуре»;
- Устав ЗАТО города Заозерска Мурманской области;
- Устав МОУ ДОД ДМШ №1;
- Иные нормативно-правовые акты Российской Федерации, Мурманской области, органов местного самоуправления ЗАТО города Заозерска.

5. Условия предоставления муниципальной услуги

5.1. Категории заявителей (получателей):

муниципальная услуга оказывается гражданам в возрасте от 6 до 18 лет, в том числе путем перевода учащихся из других школ дополнительного образования, независимо от гражданства, места проживания, пола, расы, национальности, языка, происхождения, отношения к религии, убеждений, принадлежности к общественным организациям (объединениям).

5.2. Перечень документов, необходимый для предоставления муниципальной услуги

5.2.1. Порядок поступления в учреждение регламентируется Уставом учреждения, локальными актами, разработанными в учреждении.

Основанием для начала исполнения муниципальной услуги является поступление в школу заявления по форме согласно приложению № 1 к настоящему стандарту качества и документов, доставленных лично физическим лицом – Заявителем (законным представителем Заявителя) секретарю, либо директору учреждения, оказывающего муниципальную услугу. Установленный образец заявления находится в приемной учреждения, а также размещен на сайте учреждения, указанном в пункте 2.2. настоящего стандарта качества.

В заявлении необходимо указывать:

- дату написания заявления;
- Ф.И.О. лица подавшего заявление;
- место жительства;
- ФИО, дату и год рождения ребенка;
- место жительства ребенка;
- сведения о родителях (законных представителях, ФИО, контактный телефон);
- подпись, лица подавшего заявление.

Вместе с заявлением необходимо представить следующие документы:

- медицинскую справку о состоянии здоровья ребенка;
- копию свидетельства 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 профилю или академическую справку.

Документы на получение муниципальной услуги подаются в приемную секретарю для дальнейшей регистрации в журнале входящей корреспонденции.

Для поступающих в Учреждение проводится проверка способностей в области музыкального искусства (наличие музыкального слуха, ритма, музыкальной памяти) приемной комиссией, которая регламентируется Положением о приемной комиссии. Состав приемной комиссии, ее секретарь и консультант приемных испытаний учащихся определяется приказом Директора.

Порядок и сроки проведения приемных испытаний (прослушиваний) определяется Педагогическим Советом Учреждения.

Комиссия может рекомендовать поступающему выбрать специальность, учитывая его способности и физические данные.

Зачисление в подготовительную группу и 1 класс ДМШ производится приказом директора в мае месяце на основании решения приемной комиссии.

Сроки приемных испытаний:

- приемные испытания и консультации проводятся в апреле месяце;

- конкретные даты проведения приемных испытаний и консультаций определяются Педагогическим совещанием и доводятся до сведения поступающих (и их родителей) через объявления и средства массовой информации;

- при наличии вакантных мест допускается дополнительный набор в начале и в течение учебного года.

5.3. Перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для реализации муниципальной услуги:

- возраст поступающих в Учреждение со сроком обучения 7 – 8 лет не должен быть, как правило, старше 9 лет и моложе 6 лет, а со сроком обучения 5 – 6 лет не должен быть, как правило, старше 12 лет и моложе 9 лет. В отдельных случаях, с учетом индивидуальных способностей поступающего в Учреждение и особенностей вида искусства, на основании решения Педагогического Совета Учреждения в порядке исключения допускается отступление от установленных возрастных требований к поступающим;

– отсутствуют обязательные к предоставлению документы и/или их копии;

– отсутствие информации, позволяющей идентифицировать автора: отсутствие фамилии, имени, отчества физического лица, почтового и/или электронного адреса заявителя;

– наличие текста, не поддающегося прочтению;

5.4. Перечень оснований для отказа в реализации муниципальной услуги:

5.4.1. Основания для отказа в зачислении в учреждение:

1) предоставление неполного пакета документов;

2) неудовлетворительная сдача приемных испытаний (прослушиваний);

3) медицинские противопоказания;

5.4.2. Заявитель уведомляется письмом из учреждения или устно во время приема у секретаря, либо у директора учреждения.

6. Условия взимания платы с заявителя при предоставлении муниципальной услуги

Муниципальная услуга оказывается на безвозмездной основе.

7. Требования к временным условиям предоставления муниципальной услуги

7.1. Период освоения образовательной программы получателем муниципальной услуги в возрасте от 6 лет до 18 лет (в зависимости от выбора):

1) образовательная программа «Инструментальное исполнительство». Срок освоения 5-7 лет:

– фортепиано;

– скрипка;

- баян;
- аккордеон;
- гитара;
- гобой;
- саксофон.

2) образовательная программа «Музыкальное исполнительство сольное пение». Срок освоения 5 - 7 лет.

3) образовательная Программа подготовки для поступления в ДМШ. Срок освоения 1 год.

4) образовательная Программа ранней профессиональной ориентации учащихся (VI, VIII). Срок освоения 1 год.

7.2. Регистрации запроса Заявителя по предоставлению муниципальной услуги осуществляется в срок, установленный Федеральным законом 59-ФЗ «Об обращении граждан», в журнале регистрации заявлений, предложений, жалоб граждан.

7.2.1. Письменные обращения оформляются в произвольной форме. В запросе обязательно указывается следующая информация:

- фамилия, имя, отчество Заявителя (законного представителя Заявителя) полностью;
- почтовый адрес Заявителя, по которому должен быть направлен ответ;
- суть вопроса, по которому необходимо получить консультацию;
- личная подпись и дата для запроса физического лица;
- способ получения сведений (лично или почтой).

Запрос может быть оформлен рукописным или машинописным способом.

7.3. Срок предоставления муниципальной услуги.

7.3.1. Учебный год в МОУ ДОД ДМШ №1 начинается и заканчивается в сроки, установленные для школ системы общего образования (01 сентября и 31 мая соответственно). Учебный год делится на учебные четверти со сроками, установленными для общеобразовательных школ. Осенние, зимние, весенние каникулы проводятся в сроки, установленные для общеобразовательных школ ЗАТО города Заозерска (кроме дополнительных каникул для районов Крайнего Севера). Учебный процесс организуется с учетом распорядка работы общеобразовательных школ.

Продолжительность учебной (рабочей) недели – шесть дней с одним выходным днем (воскресенье). МОУ ДОД ДМШ №1 работает в 2 смены с 08:30 до 20:00.

В МОУ ДОД ДМШ №1 установлен следующий режим занятий учащихся:

– время начала занятий в 9:00 и окончание занятий в 20:00, согласно режиму сменности обучения в общеобразовательной школе, перерывы между уроками не менее 10 мин, для отдыха детей и проветривания помещений;

– предельная дневная нагрузка учащегося (учебная) в день не должна превышать 1,5 часа. Продолжительность индивидуального занятия с учащимися - 40 мин, для групповых занятий - 60 мин;

– уроки, совпадающие с проведением мероприятий различного уровня, должны быть перенесены преподавателем на другое время.

7.3.2. Индивидуальное консультирование лиц на основании обращений в устной форме осуществляет должностное лицо, в обязанности которого входит консультирование лиц в устной форме.

При индивидуальном консультировании лиц на основании обращения в устной форме информация представляется в момент обращения. Время индивидуального консультирования в устной форме при обращении лиц лично в учреждение складывается из времени изложения обратившимся лицом вопроса и времени представления ответа. Максимальное время представления консультации составляет 30 минут.

Уполномоченное должностное лицо, при индивидуальном консультировании на основании личного обращения в устной форме обязано:

1) предложить законному представителю Заявителя представиться, назвав фамилию, имя, отчество и должность, а также назвать фамилию, имя, отчество и возраст Заявителя, которого он представляет, почтовый и фактический адрес;

2) выслушать обращение и при необходимости уточнить поставленные в нем вопросы;

3) по имеющейся информации в базе данных учреждения образовательных программ дополнительного образования в области музыкального искусства и иных программах (указанных в пункте 7.1.) должностное лицо обязано предоставить информацию, которую запрашивает Заявитель.

7.3.3. Пересылка непрофильных запросов по принадлежности в другие организации или учреждения, а также информирование об этом Заявителя не должно превышать 10 рабочих дней с момента обращения.

7.3.4. При устном обращении, если запрашиваемые документы имеются в учреждении, Заявитель информируется об этом в день обращения.

8. Требования к материально-техническому обеспечению муниципальной услуги

8.1. Муниципальная услуга предоставляется в здании (помещении) учреждения.

8.1.2. Здание (помещение) учреждения должно быть оборудовано информационной табличкой (вывеской), предназначенной для доведения до сведения заинтересованных лиц следующей информации: наименование учреждения и местонахождения. Информационные таблички должны размещаться рядом с входом либо на двери входа так, чтобы их хорошо видели посетители.

8.1.3. Территория участка должна быть огорожена забором в соответствии с требованиями п. 2.4. СанПиН 2.4.4.1251-03.

8.2. Учебные классы должны быть оснащены столами, стульями, досками и специализированными музыкальными инструментами. Музыкальные инструменты должны быть в надлежащем состоянии. Предоставляется возможность использования библиотечного фонда учреждения в процессе оказания муниципальной услуги.

8.3. Учреждение должно обеспечить возможность заполнения необходимых документов Заявителем непосредственно в учреждении.

8.3.1. Прием получателей по вопросу муниципальной услуги осуществляется в приемной учреждения.

8.3.2. Информационный стенд учреждения должен располагаться на первом этаже в холле учреждения и содержать следующие сведения:

- информацию о поступлении в образовательное учреждение;
- правила поведения учащихся;
- расписание занятий учащихся;
- иную информацию для посетителей.

8.4. Места реализации муниципальной услуги оборудуются противопожарной системой, средствами пожаротушения, системой охраны и вентиляции.

9. Требования к уровню кадрового обеспечения предоставления муниципальной услуги

9.1. Укомплектованность учреждения кадрами и их квалификация.

Состав персонала определяется в штатном расписании учреждения в соответствии с минимальным количеством ставок, необходимым для реализации муниципальной услуги.

9.1.2. Реализацию муниципальной услуги обеспечивают следующие виды персонала:

- административно-управленческий персонал (руководитель учреждения, заместитель директора по УВР);
- учебно-воспитательный персонал (преподаватели, концертмейстеры);

- главный бухгалтер;
- бухгалтер;
- юрисконсульт;
- заведующий канцелярией;
- секретарь;
- библиотекарь;
- инженер – программист;
- административно-хозяйственная часть (начальник хозяйственного отдела, технический персонал: вахтер, гардеробщик, дворник, рабочий, уборщицы).

Специалисты должны иметь соответствующее образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладать знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных на них обязанностей, пройти предварительный медицинский осмотр перед поступлением на работу.

Основными требованиями к персоналу учреждения дополнительного образования детей для получения допуска к работе с детьми, помимо прохождения обязательных медицинских осмотров, является обязательное прохождение инструктажей (с письменной отметкой каждого работника в соответствующих журналах) по технике безопасности и охране труда, пожарной и электробезопасности. Работники должны знать и быть ознакомлены с планом эвакуации, а также с действиями при чрезвычайных ситуациях.

9.2. Уровень профессиональной компетентности педагогических работников должен быть совместим с возложенными на них обязанностями.

На педагогическую работу принимаются лица, имеющие необходимую профессионально-педагогическую квалификацию, соответствующую требованиям квалификационной характеристики по должности и полученной специальности и подтвержденную документами об образовании.

9.3. Квалификацию специалистов в области дополнительного образования следует поддерживать на высоком уровне посредством обучения на курсах повышения квалификации (не реже чем раз в 5 лет) или иными действенными способами.

9.4. Наряду с соответствующей квалификацией и профессионализмом все сотрудники учреждения должны обладать высокими моральными качествами, чувством ответственности. При предоставлении услуги работники учреждения должны проявлять к воспитанникам и их родителям (законным представителям) максимальную вежливость, внимание, выдержку, предусмотрительность, терпение.

9.4.1. К педагогической деятельности не допускаются лица, лишенные права на осуществление этой деятельности приговором суда или по медицинским показаниям, а также лица, имевшие судимость за определенные преступления.

10. Требования к безопасности оказания муниципальной услуги

10.1. Оказание муниципальной услуги осуществляется на основании лицензии, свидетельства о государственной аккредитации, учредительных документов и иных локальных актов, разработанных в учреждении.

10.2. В учреждении создаются условия для обучения детей в соответствии с санитарно-эпидемиологическими правилами и нормативами (СанПиН 2.4.4.1251-03), противопожарными требованиями.

10.3. Помещения по состоянию должны отвечать требованиям правил противопожарной безопасности, безопасности труда и быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемой муниципальной услуги (повышенная температура воздуха, влажность воздуха, запыленность, загрязненность, шум, вибрация и так далее).

11. Требования, обеспечивающие доступность муниципальной услуги для заявителей

11.1. Прием граждан для оказания муниципальной услуги осуществляется согласно графику работы учреждения, который вывешивается на видном месте при входе в учреждение.

Режим работы исполнителя муниципальных услуг: понедельник – суббота с 8.30 до 20.00, перерыв на обед с 13.00 до 14.30. Воскресенье – выходной.

Часы работы приемной, библиотеки: понедельник – пятница с 9.00 до 18.00, перерыв на обед с 13.00 до 14.30. Суббота, воскресенье – выходной.

11.2. При удаленности расположения места исполнения муниципальной услуги от заявителя информация об образовательных программах и учебных планах, рабочих программах учебных курсов, предметов, дисциплин (модулей), годовых календарных учебных графиков предоставляется:

- посредством размещения информации в средствах массовой информации;
- при личном обращении Заявителя (законного представителя) непосредственно в МОУ ДОД ДМШ №1 с использованием средств телефонной связи:

тел.: (881556) 3-36-80 – директор,

тел.: (881556) 3-34-01 – секретарь (1эт., каб. № 27);

- посредством размещения в сети Интернет: на сайте МОУ ДОД ДМШ №1 <http://dmw-zaozersk.ucoz.ru/>, а также на официальном портале органов местного самоуправления ЗАТО города Заозерска <http://www.zatozaozersk.ru>.

11.3. Очередность оказания муниципальной услуги в случае превышения спроса на муниципальную услугу:

- зачисление в учреждение производится согласно очередности поданных заявлений о поступлении Заявителей (законных представителей) на начало учебного года;

- зачисление в учреждение производится путем отбора согласно произведенному прослушиванию поступающих.

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

12.1. Порядок досудебного обжалования.

Обжаловать нарушение требований настоящего Стандарта качества муниципальной услуги может любое лицо, являющееся получателем услуги. За несовершеннолетних лиц обжаловать нарушение настоящего Стандарта могут родители (законные представители).

Заявитель вправе обжаловать действия (бездействие) и решения, осуществляемые (принятые) в ходе реализации муниципальной услуги должностным лицом, обратившись устно или письменно к директору учреждения или лицу, исполняющему его обязанности.

Основанием для начала процедуры досудебного обжалования является поступление письменного или устного обращения с жалобой на действия (бездействие) и решения, осуществляемые (принятые) в ходе реализации муниципальной услуги на основании стандарта качества (далее – жалоба). Рекомендуемая форма жалобы представлена в Приложении 2 к настоящему Стандарту качества.

12.1.1. В письменной жалобе указываются:

- фамилия, имя, отчество заинтересованного лица;

- контактный почтовый адрес;

- предмет жалобы;

- личная подпись заинтересованного лица.

Письменная жалоба должна быть написана разборчивым почерком, не содержать нецензурных выражений. Письменная жалоба должна быть рассмотрена и решение по ней должно быть принято в течение 30 рабочих дней.

12.1.2. Информация о месте приема директора учреждения, а также об установленных для приема днях и часах размещается на сайте учреждения. Директор проводит личный прием граждан в соответствии с режимом работы учреждения.

12.1.3. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение гражданина дается устно в ходе личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

12.1.4. Заинтересованному лицу направляется сообщение о принятом решении и действиях, проведенных в соответствии с принятым решением, в течение 5 рабочих дней после принятия решения.

Заинтересованное лицо имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

12.1.5. Ответ на письменную жалобу по существу не предоставляется, если:

– в жалобе не указана фамилия Заявителя, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

– в жалобе содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членам его семьи (гражданину сообщается о недопустимости злоупотребления правом);

– текст жалобы Заявителя не поддается прочтению (сообщается адресату, при условии прочтения фамилии и контактных данных);

– жалоба повторяет текст предыдущего обращения, на которое заинтересованному лицу давался письменный ответ по существу, и при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства. В случае поступления такой жалобы заинтересованному лицу направляется уведомление о ранее данных ответах или копии этих ответов.

12.1.6. Результатом досудебного обжалования является принятие необходимых мер (реализация муниципальной услуги и (или) применение мер ответственности к сотруднику, ответственному за действие (бездействие) и решение, осуществляемое (принятое) в ходе реализации муниципальной услуги и направление письменных ответов заинтересованным лицам).

12.2. Порядок судебного обжалования.

12.2.1. Заинтересованные лица вправе обжаловать нарушения положений Стандарта качества, допущенные должностными лицами, ответственными за его выполнение.

12.2.2. Заинтересованные лица могут обжаловать в судебном порядке действия (бездействия) и решения, осуществляемые (принятые) в ходе реализации муниципальной услуги, в том числе, в порядке досудебного обжалования, в установленном законодательством Российской Федерации порядке в соответствии с подведомственностью дел, установленной процессуальным законодательством Российской Федерации.

13. Показатели доступности и качества муниципальной услуги

13.1. Показатели формируются в следующие группы:

13.1.1. Показатель результативности оказания муниципальных услуг:

Полнота реализации муниципальной услуги в соответствии с требованиями её реализации.

Результативность (эффективность) реализации муниципальной услуги оценивается на основании индикаторов качества муниципальных услуг и различными методами (в том числе путём проведения опросов).

Система индикаторов (показателей) качества реализации муниципальной услуги приведена в Таблице 1.

Таблица 1

№ п/п	Индикаторы качества предоставления муниципальной услуги	Ед. измерения	Значение индикатора
1	2	3	4
1.	Доля обучающихся, освоивших образовательную программу	%	
2.	Доля обучающихся, участвующих в конкурсах, концертах, фестивалях	%	
3.	Сохранение контингента обучающихся в течение учебного года	%	
4.	В учреждении ведется ведомость оценки соответствия качества фактически предоставляемых муниципальных услуг, имеется книга (журнал) обращений		Да / нет (Нужное подчеркнуть)
5.	Доля обучающихся, закончивших учебный год на «4» и «5»	%	
6.	Общий уровень укомплектованности кадрами в соответствии со штатным расписанием	%	
7.	Доля педагогических кадров с высшим профессиональным образованием от общего числа педагогов	%	
8.	Доля педагогов, прошедших курсы повышения квалификации (не менее 1 раза в 5 лет) от общего числа педагогов	%	
9.	Доля педагогических кадров с высшей квалификационной категорией от общего числа педагогов	%	
10.	Численность детей, обучающихся по образовательной программе «Инструментальное исполнительство»	человек	
11.	Численность детей, обучающихся по образовательной программе «Музыкальное исполнительство сольное пение»	человек	
12.	Численность детей, обучающихся по образовательной программе «Программа подготовки для поступления в ДМШ»	человек	
13.	Численность детей, обучающихся по образовательной программе «Программа ранней профессиональной ориентации учащихся (VI, VIII)»	человек	

13.1.2. Показатели, характеризующие информационную доступность услуги.

Информационное сопровождение деятельности учреждения, порядка и правил реализации муниципальной услуги должно быть доступно населению ЗАТО города Заозерска.

Учреждение обязано довести до сведения получателей муниципальной услуги свое наименование и местонахождение. Данная информация должна быть предоставлена любым способом, предусмотренным законодательством Российской Федерации и обеспечивающим ее доступность для населения.

Информирование граждан осуществляется посредством:

- публикации настоящего стандарта качества в средствах массовой информации;
- размещения в сети Интернет: на сайте МОУ ДОД ДМШ №1 <http://dmw-zaozersk.ucoz.ru/>, а также на официальном портале органов местного самоуправления ЗАТО города Заозерска <http://www.zatozaozersk.ru/>;
- размещения информационного стенда в учреждении;
- при личном обращении граждан в учреждение.

Получатели муниципальной услуги вправе потребовать предоставления необходимой и достоверной информации о реализуемой муниципальной услуге. Информация о деятельности учреждения, о порядке и правилах реализации муниципальной услуги должна обновляться (актуализироваться) по мере необходимости, но не реже чем один раз в год.

13.1.3. Показатели, характеризующие качество обслуживания и безопасность.

Организация обеспечения качества и доступности реализации муниципальной услуги достигается посредством реализации контрольных мероприятий.

13.1.4. Показатели, характеризующие профессиональную подготовленность специалистов исполнителя муниципальных услуг.

Уровень профессиональной подготовленности специалистов необходимо постоянно поддерживать повышением квалификации педагогических работников.

13.1.5. Иные показатели.

Для обеспечения обратной связи заявителя с исполнителем муниципальной услуги в учреждении заведена книга обращений, расположенная в холле учреждения на первом этаже.

Заявитель может обратиться лично к директору учреждения по вопросу качества обслуживания, по полноте выполнения процедуры, необходимой для предоставления муниципальной услуги.

Приложение № 1
к Стандарту качества муниципальной
услуги «Предоставление
дополнительного образования детям
художественно-эстетической
направленности», утвержденному
постановлением Администрации ЗАТО
города Заозерска
от 06.02.2012 № 67

Образец заявления

Заявление

_____ 20__ г. № _____

Директору
МОУ ДОД ДМШ №1

(ФИО директора)

О зачислении

(ФИО)

проживающего по адресу

Прошу зачислить моего ребенка с _____

Фамилия _____

Имя, отчество _____

Год, месяц и число рождения _____ полных лет _____

Адрес _____

На отделение _____

Какой имеет инструмент дома _____

Где обучается (СОШ, д/сад) № _____ класс _____, смена _____

Сведения о родителях:

Отец Фамилия, Имя, Отчество _____

Место работы _____

Занимаемая должность _____

Телефон домашний _____ служебный _____

Мать Фамилия, Имя, Отчество _____

Место работы _____

Занимаемая должность _____

Телефон домашний _____ служебный _____

Приложение: копия свидетельства о рождении, медицинская справка

Подпись _____

В дело № 01 – 11

Приложение № 2
к Стандарту качества муниципальной
услуги «Предоставление
дополнительного образования детям
художественно-эстетической
направленности», утвержденному
постановлением Администрации ЗАТО
города Заозерска
от 06.02.2012 № 67

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

Я, _____,
(ФИО заявителя)

проживающий по адресу _____,
(индекс, город, улица, дом, квартира, контактный телефон)

родитель (законный представитель) учащегося

(ФИО учащегося, 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)