Приложение № 20
к приказу Управления культуры
Администрации города Нижний Тагил
от 19.12.2018 № 182

Стандарт качества предоставления муниципальной услуги «Реализация дополнительных общеразвивающих программ»

Раздел 1. Общие положения

1. Наименование муниципальной услуги - «Реализация дополнительных общеразвивающих программ» (далее - муниципальная услуга).

2. Муниципальную услугу предоставляют учреждения:

1) муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Детская музыкальная школа № 1 имени Н.А. Римского-Корсакова»;

2) муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Детская музыкальная школа № 2»;

3) муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Детская музыкальная школа № 3 имени Н.И. Привалова»;

4) муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Детская музыкальная школа № 5»;

5) муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Детская художественная школа № 1»;

6) муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Детская художественная школа № 2»;

7) муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Детская школа искусств № 1»;

8) муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Детская школа искусств № 2»;

9) муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Детская школа искусств № 3»;

10) муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Уральская детская школа искусств» (далее - учреждения).

Функции и полномочия учредителя в отношении учреждений осуществляет Управление культуры Администрации города Нижний Тагил (далее - Управление).

Управление организует и контролирует деятельность учреждений по оказанию муниципальных услуг, а также предоставляет финансирование учреждениям на оказание муниципальных услуг в соответствии с утвержденными муниципальными заданиями, в пределах лимитов бюджетных обязательств, доведенных до Управления на соответствующий финансовый год.

Контактная информация Управления: адрес: 622001, г. Нижний Тагил, ул. Горошникова, д. 56; телефон: (3435)41-12-31, факс: (3435)41-12-31, e-mail: upr_kult3@ntagil.org.

3. Потребителями муниципальной услуги «Реализация дополнительных общеразвивающих программ» являются физические лица.

4. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами, регулирующими порядок предоставления услуги:

- Конституция Российской Федерации;

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

-Основы законодательства Российской Федерации о культуре от 09.10.1992 № 3612-1;

-Закон Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;

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

- Федеральный закон от 21.12.1994 № 69-ФЗ «О пожарной безопасности»;

- Федеральный закон от 12.01.1996 № 7-ФЗ «О некоммерческих организациях»;

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

- Федеральный закон от 30.03.1999 № 52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения»;

- Федеральный закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;

- Федеральный закон от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и защите информации»;

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

- Федеральный закон от 30.12.2009 № 384-ФЗ «Технический регламент о безопасности зданий»;

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

- Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;

-Закон Свердловской области от 22.07.1997 № 43-ОЗ «О культурной деятельности на территории Свердловской области»;

-Постановление Правительства Российской Федерации 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»;

-Постановление Правительства Российской Федерации от 28.10.2013 № 966 «О лицензировании образовательной деятельности»;

-Постановление Правительства Российской Федерации от 25.04.2012 № 390 «О противопожарном режиме» (вместе с Правилами противопожарного режима в Российской Федерации);

- Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 29.08.2013 № 1008 «Об утверждении порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным общеобразовательным программам»;

- уставы учреждений.

Раздел 2. Требования к порядку и условиям предоставления муниципальных услуг

Глава 1. Общие требования к процессу предоставления муниципальных услуг

5. Муниципальная услуга предоставляется учреждениями физическим лицам в установленном уставом учреждения порядке и в соответствии с муниципальным заданием утвержденным учреждению Управлением.

6. Зачисление в учреждение осуществляется в соответствии Административным регламентом предоставления муниципальной услуги «Зачисление в образовательное учреждение» утвержденным постановлением Администрации города Нижний Тагил.

7. Учреждения предоставляют муниципальные услуги и создают условия для реализации гарантированного гражданам Российской Федерации права на получение бесплатного дополнительного образования в соответствии с основными целями:

- формирование и развитие творческих способностей обучающихся;

- удовлетворение индивидуальных потребностей обучающихся в художественно-эстетическом и нравственном развитии;

- выявление, развитие и поддержку талантливых обучающихся;

- формирование общей культуры обучающихся;

- удовлетворение иных образовательных потребностей и интересов обучающихся, не противоречащих законодательству Российской Федерации, осуществляемых за пределами и федеральных государственных требований;

- подготовка обучающихся для поступления в образовательные учреждения профессионального образования следующей ступени.

Содержание муниципальной услуги и сроки ее реализации определяются образовательными программами, разработанными и утвержденными учреждениями самостоятельно. Образовательные программы разрабатываются и утверждаются учреждениями не позднее чем за 10 дней до начала учебного года, реализуются в полном объеме в соответствии с календарным учебным графиком и планом учреждения.

Учреждение, предоставляющее муниципальную услугу, должно иметь лицензию на право осуществления образовательной деятельности, устав и прочие документы (штатное расписание, правила внутреннего трудового распорядка, приказы, инструкции, методики, регламентирующие процесс предоставления муниципальных услуг).

Глава 2. Порядок предоставления услуг

8. Предоставление муниципальной услуги осуществляется бесплатно в очной форме.

9.Право учреждения осуществлять образовательную деятельность возникает с момента получения лицензии и прекращается в порядке, установленном действующим законодательством.

10. Режим работы в учреждении определяется уставом учреждения, календарным учебным графиком, правилами внутреннего распорядка, расписанием занятий и иными локальными актами, утвержденными приказом руководителя учреждения.

11. Учебная нагрузка и режим образовательного процесса определяются уставом учреждения и должны соответствовать требованиям и рекомендациям соответствующих Санитарных правил и норм.

12. Учреждение разрабатывает общеразвивающую программу - документ образовательного учреждения, характеризующий специфику содержания образования и особенности организации образовательного процесса. Дополнительная общеразвивающая программа включает в себя рабочие программы учебных курсов, предметов, дисциплин.

13. Численный состав и продолжительность учебных занятий зависят от направленности дополнительных общеразвивающих программ.

14. В учреждениях организуется методическая деятельность, направленная на совершенствование образовательного процесса, программ, форм и методов деятельности объединений, мастерства педагогических работников.

15. Порядок отчисления обучающихся из учреждения устанавливается уставом учреждения и (или) локальными актами учреждения.

16. Основаниями для отказа в предоставлении муниципальной слуги являются:

1) несоответствие ребенка возрастному ограничению на прием в учреждение;

2) представление неполного пакета документов;

3) наличие медицинских противопоказаний;

4) выявленное в результате индивидуального отбора несоответствие возможностей ребенка требованиям к обучающимся по выбранной дополнительной общеразвивающей программе;

5) отсутствие свободных мест в учреждении.

Отказ в предоставлении муниципальной услуги по иным основаниям не допускается.

17. Досрочное прекращение оказания муниципальной услуги производится:

1) по личному желанию потребителя муниципальной услуги (заявление родителя (законного представителя));

2) в случае ухудшения состояния здоровья потребителя муниципальной услуги (обучающегося), при наличии медицинского заключения;

3) при отчислении по решению учреждения несовершеннолетнего учащегося в соответствии с действующим законодательством и Уставом учреждения за неоднократное совершение дисциплинарных проступков (за неисполнение или нарушение Устава учреждения, осуществляющего образовательную деятельность, правил внутреннего распорядка, локальных нормативных актов, регламентирующих организацию и осуществление образовательной деятельности учреждения);

4) при отчислении по решению педагогического совета учреждения;

5) в случае реорганизации или ликвидации учреждения.

Приостановление оказания муниципальной услуги носит заявительный характер. Оказание муниципальной услуги приостанавливается на период болезни ребенка и на период санаторно-курортного лечения ребенка.

Глава 3. Требования к законности и безопасности предоставления муниципальной услуги

18. Учреждение, предоставляющее услугу, должно обеспечить:

наличие необходимых учредительных и разрешительных документов, локальных актов для осуществления своей деятельности;

соблюдение действующих санитарно-гигиенических норм и правил, требований пожарной безопасности, соблюдение общественного порядка, безопасности труда;

принятие внутренних документов, регламентирующих порядок предоставления услуги, в случаях, установленных законодательством.

Глава 4. Требования к уровню материально-технического обеспечения предоставления муниципальной услуги

19. Здание (помещения) должно быть обеспечено средствами коммунально-бытового обслуживания, системой кондиционирования помещений, средствами связи, тревожной кнопкой, системой простых и понятных указателей и знаковой навигации.

20. Здание (помещения) должно быть оборудовано системами охранно-пожарной сигнализации, видеонаблюдения, звукового оповещения об опасности; первичными средствами пожаротушения, иметь постоянно готовые к эксплуатации эвакуационные выходы из помещений учреждения.

21. Здание (помещения) должно отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил противопожарной и антитеррористической безопасности, безопасности труда; защищено от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг (запыленности, загрязненности, шума, вибрации, излучения, повышенных или пониженных температуры и влажности воздуха и т.д.) в соответствии с нормативно-технической документацией (ГОСТы, СанПиНы, СНиПы, Нормами).

22. Помещения должны быть обеспечены необходимой для предоставления услуги мебелью и мягким инвентарем для сотрудников и посетителей. Внутри помещения должны быть предусмотрены места для ожидания посетителей с сидячими местами и информационные стенды учреждения.

23. Площади помещений рассчитываются исходя из функционального назначения и масштабов деятельности учреждения с учетом требований действующих строительных норм и правил.

24. В учреждении должны быть следующие помещения и функциональные зоны, предназначенные для пользователей:

- гардеробное помещение;
- зрительный зал/залы;
- кассовый зал;
- туалетные комнаты для зрителей, соответствующие санитарно-техническим требованиям;
- другие помещения и функциональные зоны, необходимые для предоставления услуги в полном объеме и надлежащего качества.

Гардероб должен работать в течение всего времени предоставления муниципальной услуги учреждением. Хранение вещи, сданной в гардероб, осуществляется учреждением безвозмездно с принятием мер обеспечения сохранности.

Санузлы и туалетные комнаты должны быть доступными для посетителей. В течение времени предоставления муниципальной услуги учреждением туалетные комнаты должны закрываться на уборку и санитарную обработку на период не более десяти минут подряд.

25. Учреждение должно быть оснащено специальным оборудованием, аппаратурой и приборами, отвечающими требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов и обеспечивающими надлежащее качество предоставления услуг.

26. Для качественного предоставления муниципальной услуги учреждение должно быть оснащено: звукотехническим светотехническим оборудованием, экранами и видеопроекционным оборудованием сцены, компьютерной техникой с лицензионным программным обеспечением, средствами копирования документов, презентационным оборудованием, средствами телефонной, факсимильной и электронной связи, пожарной и охранной сигнализации; автотранспортными средствами в зависимости от направления деятельности.

Специальное оборудование, аппаратура и приборы, строительные материалы должны отвечать требованиям стандартов качества, условиям технического соответствия, других нормативных документов и обеспечивать безопасность, надежность и надлежащее качество предоставляемых услуг соответствующих видов.

Оборудование должно использоваться по назначению в соответствии с технической документацией, содержаться в исправном состоянии, подлежать систематической проверке.

27. Для предоставления качественных услуг учреждению требуется постоянное обновление специальных технических средств, компьютерного парка, программного обеспечения, сетевых технологий.

Глава 5. Требования к доступности муниципальной услуги для потребителей

28. Здание (помещение) учреждения должно располагаться с учетом территориальной (в том числе транспортной) доступности. Прилегающая к входу территория должна быть благоустроена и содержаться в порядке. В зимнее время подходы к зданию очищаются от снега и льда.

29. Здание (помещение) должно быть приспособлено для обслуживания инвалидов и оснащено соответствующим образом: иметь пандусы, специальные держатели.

30. Помещения учреждения должны быть оборудованы лаконичными и понятными надписями и указателями о направлениях передвижения людей внутри здания.

31. Режим работы учреждения, в том числе в выходные, санитарные дни, а также изменение установленного расписания (работа в праздничные и предпраздничные дни) устанавливается учреждением самостоятельно.

Учреждение должно проинформировать пользователей об изменениях в режиме своей работы не позднее чем за 7 рабочих дней до таких изменений.

Ежедневный режим работы структурных подразделений и персонала устанавливается учреждением самостоятельно. Время работы сотрудников устанавливается в соответствии с трудовым законодательством Российской Федерации и другими нормативными актами, регулирующими рабочее время.

Глава 6. Требования к кадровому обеспечению исполнителя муниципальной услуги

32. Учреждение должно располагать необходимым количеством специалистов, требуемым для предоставления услуги в полном объеме. Структура и штатное расписание учреждения устанавливаются с учетом объемов и сложности предоставляемых услуг.

Для каждого работника должны быть утверждены должностные инструкции, устанавливающие его обязанности и права.

Работники учреждения должны иметь образование, квалификацию, профессиональную подготовку, знания и опыт, необходимый для выполнения возложенных на них обязанностей в соответствии с квалификационными характеристиками должностей работников культуры, искусства и кинематографии.

Основаниями для получения допуска к работе являются прохождение обязательных медицинских осмотров и инструктажей по технике безопасности и охране труда, пожарной и электробезопасности (с письменной отметкой каждого работника в соответствующих журналах). В дальнейшем работники учреждения должны проходить медицинский осмотр с периодичностью, определенной требованиями, предъявляемыми к данной должности.

33. В профессиональной деятельности работники относятся к потребителям с уважением, обязаны оказывать всю необходимую помощь в выполнении их запросов, выглядеть опрятно и аккуратно.

34. В учреждении создаются условия для повышения квалификации работников учреждения.

35. Учреждение обеспечивает работникам комфортные условия труда и предоставляет необходимые материалы и оборудование для осуществления ими услуги.

Глава 7. Требования к уровню информационного обеспечения потребителей муниципальной услуги

36. Учреждение обязано своевременно обеспечивать потребителей необходимой и достоверной информацией о предоставляемых муниципальных услугах и обеспечить возможность их правильного выбора.

Информация о проводимых мероприятиях в рамках муниципальной услуги в обязательном порядке должна содержать сведения:

наименование вышестоящего органа исполнительной власти;

наименование Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу;

о дате, времени начала мероприятия;

телефон для справок и консультаций.

37. Оповещение (анонс) потребителей о планируемых мероприятиях должно быть осуществлено не менее чем за 7 дней до начала мероприятия.

38. Оповещение потребителей об изменениях в режиме работы учреждения или в репертуаре должно быть осуществлено не менее чем за 1 день до начала мероприятия.

39. Информирование потребителей услуги осуществляется:

1) через интернет-сайт учреждения;

2) посредством размещения информации на информационных стендах в здании (помещении) учреждения, на вывеске у входа в здание (помещение) учреждения;

3) через средства массовой информации (радио, телевидение, периодическая печать, информационные порталы сети Интернет);

4) посредством различных форм рекламы (афиши на рекламных стендах, баннеры, печатная рекламная продукция);

5) на основании письменного запроса, отправленного по федеральной или электронной почте;

6) по телефону;

7) при личном посещении учреждения.

40. На Интернет-сайте учреждения размещается следующая информация:

1) полное наименование учреждения, почтовый и электронный адреса;

2) местонахождение и маршрут проезда к зданию, где размещается учреждение;

3) режим работы учреждения (изменения в режиме работы учреждения);

4) фамилия, имя, отчество руководителя учреждения, его заместителей;

5) структура учреждения, с указанием названия структурных подразделений учреждений с указанием фамилии, имени, отчества их руководителей;

6) контактные телефоны (номер справочного телефона, номера телефонов руководителя учреждения, его заместителей, руководителей структурных подразделений учреждения);

7) стандарт предоставление услуги;

8) перечень оказываемых учреждение услуг, в том числе платных (с указанием стоимости услуг);

9) о проводимых мероприятиях;

10) досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействий) учреждения, а также должностных лиц учреждения;

11) иная установленная законодательством информация.

41. На информационных стендах в здании (помещении) учреждения размещается следующая информация:

1) полное наименование учреждения, почтовый и электронный адреса;

2) режим работы учреждения;

3) фамилия, имя, отчество руководителя учреждения, его заместителей;

4) структура учреждения, с указанием названия структурных подразделений учреждений с указанием фамилии, имени, отчества их руководителей;

5) контактные телефоны (номер справочного телефона, номера телефонов руководителя учреждения, его заместителей, руководителей структурных подразделений учреждения);

6) стандарт предоставление услуг;

7) перечень оказываемых учреждением услуг, в том числе платных (с указанием стоимости услуг);

8) о проводимых мероприятиях;

9) досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействий) должностных лиц учреждения;

10) административные регламенты.

42. Через средства массовой информации (радио, телевидение, периодическая печать, информационные порталы сети Интернет) размещается информация о проводимых мероприятиях и др.

43. Посредством различных форм рекламы (афиши на рекламных стендах, баннеры, печатная рекламная продукция (буклеты, путеводители и т.д.)) до потребителя доводится следующая информация:

1) об учреждении;

2) об услугах учреждения;

3) контактная информация;

4) режим работы учреждения;

5) о проводимых мероприятиях.

44. На основании письменного или электронного обращения предоставляется информация:

1) об учреждении;

2) об услугах учреждения;

3) контактная информация;

4) о режиме работы учреждения;

5) о проводимых мероприятиях.

Ответ на обращение направляется почтой в адрес заявителя в срок, не превышающий 30 дней с момента поступления письменного обращения.

45. Электронные обращения принимаются по адресам, указанным на сайтах учреждения. Ответ на электронное обращение дается ответственным лицом в форме письменного текста в электронном виде в течение 10 рабочих дней.

46. Информирование о порядке предоставления услуги по телефону осуществляется в соответствии с графиком работы учреждения двумя способами: посредством справочного телефона и непосредственно должностными лицами, оказывающими услугу. Время ожидания консультации по телефону не превышает 5 минут. Ответ на телефонный звонок должен содержать информацию о наименовании учреждения, фамилии, имени, отчестве и должности работника, принявшего телефонный звонок.

47. Информацию о порядке предоставления услуги можно получить у дежурного консультанта при ее непосредственном посещении. Должностное лицо, ответственное за данное информирование, и другие специалисты, непосредственно взаимодействующие с посетителями учреждения, имеют бейджи с указанием фамилии, имени и отчества. Время ожидания заявителем получения информации не должно превышать 15 минут с момента обращения.

При ответах на телефонные звонки и устные обращения должностные лица учреждения должны в вежливой и доступной форме дать исчерпывающие ответы на все возникающие у заявителя вопросы, связанные с предоставлением услуги (работы). Во время разговора должностное лицо должно произносить слова четко, избегать «параллельных разговоров» с окружающими и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат. Разговор не должен продолжаться более 10 минут.

48. Выполнение работы в отношении отдельных категорий граждан (престарелых граждан, инвалидов и иных категорий граждан) должно соответствовать нормам, предусмотренным Российским законодательством в отношении указанных категорий граждан.

Раздел 3. Осуществление контроля за соблюдением стандарта качества предоставления муниципальной услуги

49. Контроль за соблюдением положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, осуществляется посредством проведения процедур внутреннего и внешнего контроля (далее - контрольные мероприятия).

50. Осуществление контроля обеспечивается путем проведения проверок деятельности учреждения, предоставляющего услугу.

51. Все проведенные проверки подлежат обязательному учету в специальных журналах проведения проверок.

52. Учреждение, предоставляющее услугу, должно иметь документально оформленную внутреннюю (собственную) систему контроля за исполнением требований стандарта качества услуг. Эта система должна охватывать этапы планирования, период работы с потребителем услуг, оформления результатов контроля, выработки и реализации мероприятий по устранению выявленных недостатков. Данная система должна предусматривать проведение таких видов контроля как:

текущий контроль, осуществляемый в процессе предоставления муниципальной услуги и направленный на соблюдение и исполнение лицами, предоставляющими муниципальную услугу, положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также за принятием ими решений;

оперативный контроль, проводимый в результате получения сообщений от органов государственной власти, органов местного самоуправления, правоохранительных органов о предполагаемых или выявленных нарушениях федерального или областного законодательства в соответствующей сфере деятельности муниципальных учреждений культуры; в результате обращений граждан с жалобой на нарушение требований настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, принятые ими решения.

В учреждении могут быть предусмотрены и другие виды контроля за исполнением требований стандарта качества услуг.

53. В целях улучшения качества муниципальной услуги учреждение должно не реже одного раза в год проводить социологические опросы (анкетирование) потребителей услуг для изучения удовлетворенности качеством предоставляемой услуги.

54. Внутренний контроль осуществляется руководителем учреждения, его заместителями и руководителями структурных подразделений и иными уполномоченными на осуществление контроля лицами (далее - должностные лица, осуществляющие контроль).

55. Перечень должностных лиц, осуществляющих контроль, а также периодичность осуществления такого контроля устанавливается правовым актом учреждения.

56. Внешний контроль осуществляется Управлением, в соответствии с утвержденным им порядком осуществления контроля за деятельностью подведомственных муниципальных учреждений.

57. Управление осуществляет внешний контроль в следующих формах:

текущий контроль, осуществляемый в процессе предоставления муниципальной услуги и направленный на соблюдение и исполнение лицами, предоставляющими муниципальную услугу, положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также принятием ими решений;

последующий контроль, осуществляемый путем проведения проверок отчетности муниципальных учреждений и плановых проверок осуществляемой ими деятельности, который включает в себя, в том числе оценку результатов, состава, качества оказываемых муниципальными учреждениями культуры муниципальных услуг.

58. Управление в зависимости от формы контроля проводит выездные и документальные проверки.

59. В зависимости от основания проведения контроля Управление проводит плановые и внеплановые проверки.

Плановые проверки проводятся в соответствии с ежегодно утверждаемым Управлением планом проведения контрольных мероприятий. В ходе плановой проверки проверяется соблюдение порядка и условий предоставления муниципальной услуги, установленных положениями настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также оценивается достижение показателей качества муниципальной услуги.

Внеплановые проверки проводятся по результатам рассмотрений обращений (жалоб) потребителей услуг, требований контролирующих, правоохранительных органов на несоблюдение и неисполнение лицами, предоставляющими муниципальную услугу, положений настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также на принятые ими решения, поступивших в Управление, а также в целях проверки устранения нарушений, выявленных в ходе проведенной проверки.

60. По результатам проведения контрольных мероприятий готовится акт проверки учреждения, в котором должны быть указаны документально подтвержденные факты нарушений, выявленные в ходе проверки, или отсутствие таковых, а также выводы, содержащие оценку полноты и качества предоставления муниципальной услуги и предложения по устранению выявленных при проверке нарушений. При проведении внеплановой проверки в акте отражаются результаты проверки фактов, изложенных в обращении, а также выводы и предложения по устранению выявленных при проверке нарушений. К виновным лицам должны быть применены меры ответственности.

Раздел 4. Учет мнения потребителей муниципальной услуги

61. Мнения потребителей услуги об уровне качества и доступности муниципальной услуги определяются:

по результатам проведения мониторинга качества предоставления муниципальной услуги, в ходе которого проводится опрос, интервьюирование, анкетирование потребителей муниципальной услуги и анализ собранной информации;

по результатам рассмотрения письменных предложений, заявлений или жалоб потребителей муниципальной услуги.

62. Мнения потребителей услуги изучаются, анализируются и используются при проведении оценки доступности и качества муниципальной услуги.

Раздел 5. Показатели качества предоставления муниципальной услуги

63. Показателем качества предоставления муниципальной услуги являются:

1) Доля педагогов, имеющих высшую и первую квалификационную категории (процент), рассчитывается по формуле:

Пвп/Побх100, где

Пвп - количество педагогов, работающих по общеразвивающим программам, имеющих высшую и первую квалификационную категорию;

Поб – общая численность педагогов работающих по общеразвивающим программам

2) Доля обучающихся привлекаемых к участию в конкурсных творческих мероприятиях (процент), рассчитывается по формуле:

КОучаст / КОобщх100, где:

КОучаст – количество обучающихся по общеразвивающим программам, принявших участие в творческих конкурсных мероприятиях,

КОобщ – общее количество обучающихся по общеразвивающим программам в учреждении;

3) Доля обучающихся, ставших победителями и призерами (процент), рассчитывается по формуле:

КОпоб/КООбщх100, где:

КОпоб – количество обучающихся по общеразвивающим программам, ставших победителями и призерами (лауреаты 1, 2, 3 степени и лауреаты без степени);

КООбщ – общее количество обучающихся по общеразвивающим программам в учреждении.