

Утвержден  
приказом Министерства образования и науки  
Мурманской области  
от 22.08.2018 № 1386

(ПРИЛОЖЕНИЕ № 19)

## **ОБЛАСТНОЙ СТАНДАРТ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ ПО РЕАЛИЗАЦИИ ДОПОЛНИТЕЛЬНЫХ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ПРОГРАММ**

### **1. Разработчик Стандарта качества оказания государственной услуги:**

Министерство образования и науки Мурманской области

### **2. Наименование государственной услуги:**

Реализация дополнительных общеобразовательных программ

### **3. Цель государственной услуги:**

Обеспечение реализации прав и законных интересов граждан на получение дополнительного образования в целях формирования и развития творческих способностей учащихся, удовлетворения их индивидуальных потребностей в интеллектуальном, нравственном и физическом совершенствовании, формирования культуры здорового и безопасного образа жизни, укрепления здоровья, организации свободного времени детей, подготовки несовершеннолетних обучающихся (кадет) к военной или иной государственной службе в образовательных организациях.

### **4. Сведения о возмездности (безвозмездности) оказания государственной услуги, включая информацию о порядке, размере и основаниях взимания платы за оказание государственной услуги:**

Государственная услуга оказывается безвозмездно и на платной основе.

### **5. Термины и определения, используемые в Стандарте:**

Качество предоставления услуги - степень соответствия услуги установленным требованиям к ее оказанию, включая требования к доступности и объему оказания услуг для потребителей услуг.

Стандарт качества услуги – обязательные для исполнения правила, устанавливающие в интересах потребителя услуги требования к оказанию услуги, включающие характеристику процесса, форму, содержание, ресурсное обеспечение и результат оказания конкретной услуги;

Потребители (получатели) услуги - физические лица, имеющие право на получение Услуги в соответствии с требованиями действующих нормативных правовых актов.

Образовательная деятельность - деятельность по реализации дополнительных общеобразовательных программ.

Образовательная организация - некоммерческая организация, осуществляющая на основании лицензии образовательную деятельность в качестве основного вида деятельности в соответствии с целями, ради достижения которых такая организация создана.

организация, осуществляющая обучение, - юридическое лицо, осуществляющее на основании лицензии наряду с основной деятельностью образовательную деятельность в качестве дополнительного вида деятельности;

Качество образования - комплексная характеристика образовательной деятельности и подготовки обучающегося, выражающая степень их соответствия потребностям физических лиц, в интересах которых осуществляется образовательная деятельность, в том числе степень достижения планируемых результатов образовательной программы.

Дополнительное образование - вид образования, который направлен на всестороннее удовлетворение образовательных потребностей человека в интеллектуальном, духовно-нравственном, физическом совершенствовании.

Дополнительные общеобразовательные программы - дополнительные общеразвивающие программы, дополнительные предпрофессиональные программы.

Организация дополнительного образования (далее – ОДО) - образовательная организация, осуществляющая в качестве основной цели ее деятельности образовательную деятельность по дополнительным общеобразовательным программам.

#### **6. Правовые основы оказания государственной услуги:**

Настоящий Стандарт качества разработан и действует на основе следующих нормативных правовых актов:

- Конституции Российской Федерации;
- Федерального закона Российской Федерации от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» (с последующими изменениями);
- Концепции развития дополнительного образования детей (утверждена Распоряжением Правительства Российской Федерации от 04.09.2014 № 1726-р);
- приказа Министерства образования и науки Российской Федерации от 29.08.2013 № 1008 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным общеобразовательным программам»;
- Санитарно-эпидемиологических требований (СанПиН 2.4.4.3172-14) к устройству, содержанию и организации режима работы образовательных организаций дополнительного образования детей (утверждены Постановлением Главного государственного санитарного врача РФ от 04.07.2014 № 41);
- приказа Министерства энергетики РФ от 08.07.2002 № 204 «Об утверждении правил устройства электроустановок»;
- постановления Правительства Российской Федерации от 25.04.2012 № 390 «О противопожарном режиме»;
- постановления Главного государственного санитарного врача РФ от 19.03.2002 № 12 «О введении в действие санитарно-эпидемиологических правил и нормативов СанПиН 2.1.4.1116-02 «Питьевая вода. Гигиенические требования к качеству воды, расфасованной в емкости. Контроль качества»;
- постановления Главного государственного санитарного врача РФ от 30.01.2003 № 4 «О введении в действие СанПиН 2.1.2.1188-03 «Плавательные бассейны. Гигиенические требования к устройству, эксплуатации и качеству воды. Контроль качества»;
- постановления Правительства Российской Федерации от 15.08.2013 № 706 «Об утверждении правил оказания платных образовательных услуг»;
- Положения о Министерстве образования и науки Мурманской области, утвержденным постановлением Правительства Мурманской области от 21.03.2014 № 133-ПП;

#### **7. Перечень и характеристика потенциальных потребителей государственной услуги:**

Государственная услуга «Реализация дополнительных общеобразовательных программ» (далее - государственная услуга, услуга) оказывается государственными областными образовательными организациями дополнительного образования (далее - образовательные организации) гражданам, проживающим на территории Мурманской области, не имеющих медицинских противопоказаний для занятий в объединениях дополнительного образования и зачисленным в образовательную организацию по заявлению граждан или родителей (законных представителей) несовершеннолетних в порядке, установленном Уставом образовательной организации.

#### **8. Показатели оценки качества оказания государственной услуги:**

Приложение к настоящему Стандарту.

## **9. Требования к процедурам оказания государственной услуги:**

### **9.1. Перечень документов, необходимых для оказания государственной услуги:**

- заявление гражданина, родителей (законных представителей) несовершеннолетнего о приеме в ОДО;
- медицинская справка об отсутствии противопоказаний к занятию несовершеннолетним по дополнительным общеобразовательным программам в области физической культуры и спорта;
- документ, удостоверяющий личность родителя (законного представителя) несовершеннолетнего обучающегося (для предъявления);
- копия документа, удостоверяющего личность учащегося (паспорт или свидетельство о рождении).

При оказании услуги на платной основе заключается договор на предоставление Услуги между учащимся, родителями (законными представителями) несовершеннолетнего обучающегося и ОДО.

### **9.2. Порядок оказания государственной услуги:**

Государственная услуга по предоставлению дополнительного образования детям оказывается в следующем порядке:

ОДО по дополнительным общеобразовательным программам должна быть направлена на формирование и развитие творческих способностей учащихся, удовлетворение индивидуальных потребностей учащихся в интеллектуальном, художественно-эстетическом, нравственном и интеллектуальном развитии, а также в занятиях физической культурой и спортом, формирование культуры здорового и безопасного образа жизни, укрепление здоровья учащихся, обеспечение духовно-нравственного, гражданско-патриотического, военно-патриотического, трудового воспитания учащихся, выявление, развитие и поддержку талантливых учащихся, а также лиц, проявивших выдающиеся способности, профессиональную ориентацию учащихся, создание и обеспечение необходимых условий для личностного развития, профессионального самоопределения и творческого труда учащихся, подготовку спортивного резерва и спортсменов высокого класса в соответствии с федеральными стандартами спортивной подготовки, социализацию и адаптацию учащихся к жизни в обществе.

Содержание дополнительных общеразвивающих программ и сроки обучения по ним определяются образовательной программой, разработанной и утвержденной ОДО. Содержание дополнительных предпрофессиональных программ определяется образовательной программой, разработанной и утвержденной ОДО в соответствии с федеральными государственными требованиями.

ОДО реализуют дополнительные общеобразовательные программы в течение всего календарного года, включая каникулярное время.

ОДО организуют образовательный процесс в соответствии с индивидуальными учебными планами в объединениях по интересам, сформированных в группы учащихся одного возраста или разных возрастных категорий (разновозрастные группы), являющиеся основным составом объединения (например, клубы, секции, кружки, лаборатории, студии, оркестры, творческие коллективы, ансамбли, театры) (далее - объединения), а также индивидуально.

Обучение по индивидуальному учебному плану, в том числе ускоренное обучение, в пределах осваиваемой дополнительной общеобразовательной программы осуществляется в порядке, установленном локальными нормативными актами ОДО.

Занятия в объединениях могут проводиться по дополнительным общеобразовательным программам различной направленности (технической, естественнонаучной, физкультурно-спортивной, художественной, туристско-краеведческой, социально-педагогической).

Занятия в объединениях могут проводиться по группам, индивидуально или всем составом объединения.

Допускается сочетание различных форм получения образования и форм обучения.

Формы обучения по дополнительным общеобразовательным программам определяются ОДО самостоятельно.

Количество учащихся в объединении, их возрастные категории, а также продолжительность учебных занятий в объединении зависят от направленности дополнительных общеобразовательных программ и определяются локальным нормативным актом ОДО.

Каждый учащийся имеет право заниматься в нескольких объединениях, менять их.

Дополнительные общеобразовательные программы реализуются ОДО как самостоятельно, так и посредством сетевых форм их реализации.

При реализации дополнительных общеобразовательных программ используются различные образовательные технологии, в том числе дистанционные образовательные технологии, электронное обучение. ОДО ежегодно обновляют дополнительные общеобразовательные программы с учетом развития науки, техники, культуры, экономики, технологий и социальной сферы.

Расписание занятий объединения составляется для создания наиболее благоприятного режима труда и отдыха учащихся администрацией образовательной организации по представлению педагогических работников с учетом пожеланий учащихся, родителей (законных представителей) несовершеннолетних учащихся, а также возрастных особенностей учащихся.

При реализации дополнительных общеобразовательных программ ОДО могут организовывать и проводить массовые мероприятия, создавать необходимые условия для совместного труда и (или) отдыха учащихся, их родителей (законных представителей).

В работе объединений при наличии условий и согласия руководителя объединения могут участвовать совместно с несовершеннолетними учащимися их родители (законные представители) без включения в основной состав.

При реализации дополнительных общеобразовательных программ могут предусматриваться как аудиторные, так и внеаудиторные (самостоятельные) занятия, которые проводятся по группам или индивидуально. ОДО определяют формы аудиторных занятий, а также формы, порядок и периодичность проведения промежуточной аттестации учащихся.

Для учащихся с ограниченными возможностями здоровья и детей-инвалидов образовательный процесс по дополнительным общеобразовательным программам организуется с учетом особенностей психофизического развития указанных категорий учащихся.

Зачисление в объединение дополнительного образования осуществляется на основании заявления о приеме в ОДО. Заявление может быть подано учащимися, родителями (законными представителями) несовершеннолетних учащихся на имя руководителя ОДО. В заявлении необходимо указать: наименование ОДО, в которую подается заявление, наименование объединения дополнительного образования, Ф.И.О., дату и год рождения учащегося, место его жительства, сведения о родителях (законных представителях) несовершеннолетних учащихся (Ф.И.О., контактный телефон, дату написания заявления, подпись лица, подавшего заявление).

Вместе с заявлением необходимо представить документы, указанные в п. 9.1.

В случае, если ранее заявитель проходил обучение в иной образовательной организации дополнительного образования и собирается продолжить обучение, дополнительно необходимо представить документ, подтверждающий предшествующее обучение в другой организации по избранному профилю, или справку с указанием результатов подготовки, выполнения спортивных разрядов и принадлежности к учебной группе (для обучающихся спортивных отделений).

ОДО при приеме на обучение должна ознакомить поступающего и (или) его родителей (законных представителей) со своим Уставом, с лицензией на осуществление образовательной деятельности, со свидетельством о государственной аккредитации, с образовательными программами и другими документами, регламентирующими организацию и осуществление образовательной деятельности, права и обязанности обучающихся.

После оформления документов ребенок получает право на обучение в ОДО в соответствии с образовательными программами и расписанием занятий, установленными организацией, предоставляющей государственную услугу.

В случае несоответствия здоровья учащегося установленным требованиям ему может быть отказано в предоставлении услуги.

ОДО могут оказать платные образовательные услуги, не предусмотренные государственным заданием. Реализация дополнительных общеобразовательных программ может осуществляться на платной основе в соответствии с нормативными правовыми актами ОДО.

### **9.3. Перечень оснований для приостановления оказания или отказа в оказании государственной услуги:**

- в заявлении не указан хотя бы один пункт из обязательных к заполнению;
- отсутствие обязательных к предоставлению документов;
- невыполнение получателями услуги условий договора на предоставление услуги на платной основе;
- отсутствие в ОДО свободных мест в группах (объединениях) учащихся, занимающихся по выбранной заявителем дополнительной общеобразовательной программе.

При отсутствии свободных мест в объединении дополнительного образования поданное заявление ставится в очередь. При наступлении очередности заявителя (появлении свободных мест) образовательная организация должна уведомить об этом заявителя.

В указанный при приеме заявления (при уведомлении о наступлении очередности) срок родителю (законному представителю) ребенка необходимо обратиться в соответствующую образовательную организацию.

Приостановление предоставления Услуги носит заявительный характер. Место за получателем Услуги в Организации сохраняется на период болезни, санаторно-курортного лечения, отпуска получателя услуги.

### **9.4. Сроки приостановления оказания государственной услуги:**

На индивидуальной основе.

### **9.5. Порядок обжалования решений, действий (бездействия) должностных лиц образовательных организаций в процессе оказания государственной услуги в случае несоответствия государственной услуги:**

Жалобы на нарушение настоящего Стандарта государственными областными учреждениями при оказании ими государственной услуги могут направляться как непосредственно в организацию, оказывающую государственную услугу, так и в Министерство.

Рассмотрение обращений по вопросам оказания государственной услуги осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Закона Мурманской области от 09.07.2010 № 1249-01-ЗМО «О дополнительных гарантиях реализации права граждан на обращение в Мурманской области».

В случае несогласия с результатами досудебного обжалования, а также на любой стадии рассмотрения спорных вопросов заявитель имеет право обратиться в суд согласно установленному действующим законодательством порядку.

Жалобы на решения, принятые руководителем организации, оказывающей государственную услугу, подаются в Министерство.

Жалоба в письменной форме может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта организации, предоставляющей государственную услугу, либо официального сайта Министерства, единого портала государственных услуг либо регионального портала государственных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

Жалоба должна содержать:

- 1) наименование организации, оказывающей государственную услугу, должностного лица организации, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;
- 2) фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства заявителя - физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя - юридического

лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) организации, оказывающей государственную услугу, должностного лица организации;

4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) организации, оказывающей государственную услугу, должностного лица организации. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

По результатам рассмотрения жалобы организация, оказывающая государственную услугу, принимает одно из следующих решений:

1) удовлетворяет жалобу;

2) отказывает в удовлетворении жалобы.

Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляет имеющиеся материалы по принадлежности.

Должностные лица Министерства имеют право подать жалобу Министру на решение и (или) действия (бездействие) должностных лиц государственных областных учреждений в процессе оказания государственной услуги (далее – жалоба) в следующих случаях:

1) нарушение срока оказания государственной услуги;

2) отказ в оказании государственной услуги, если основания отказа не предусмотрены принятыми нормативными правовыми актами Российской Федерации, Правительства Мурманской области, Министерства;

3) отказ должностного лица государственного областного учреждения в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате оказания государственной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

#### **10. Требования к материально-техническому обеспечению оказания государственной услуги:**

Организация, ее структурные подразделения должны быть размещены в специально предназначенных зданиях и помещениях, доступных для населения, обеспеченных всеми средствами коммунально-бытового обслуживания, телефонной связью.

По размерам и состоянию помещения должны отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм, правил противопожарной безопасности, безопасности труда работников и должны быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг.

Организация должна быть оснащена специальным оборудованием, аппаратурой, приборами, отвечающими требованиям стандартов, технических условий, другим нормативным требованиям и обеспечивающими надлежащее качество предоставляемых услуг.

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

#### **11. Требования к законности и безопасности оказания государственной услуги:**

Государственная услуга по предоставлению дополнительного образования оказывается населению при наличии документов, в соответствии с которыми функционирует ОДО.

ОДО должна иметь лицензию на осуществление образовательной деятельности, Устав организации и прочие документы (штатное расписание, правила внутреннего трудового распорядка, приказы, решения, правила, инструкции, методики, иные локальные акты,

регламентирующие организацию и осуществление образовательной деятельности, права и обязанности учащихся).

ОДО должна иметь паспорт готовности на начало учебного года, включающий заключения органов, осуществляющих государственный санитарно-эпидемиологический и пожарный надзор, о пригодности используемых зданий и помещений для осуществления образовательного процесса.

ОДО должна иметь эксплуатационные документы на имеющиеся оборудование, приборы и аппаратуру.

### **12. Требования к доступности государственной услуги для потребителей:**

Возможность получения гражданами дополнительного образования не должна зависеть от пола, расы, национальности, языка, происхождения, имущественного, социального и должностного положения, места жительства, отношения к религии, убеждений, принадлежности к общественным объединениям, а также других обстоятельств.

Получение гражданами дополнительного образования должно быть общедоступным при соблюдении требований, изложенных в п. 9.2 настоящего Стандарта, Устава ОДО.

### **13. Требования к уровню кадрового обеспечения оказания государственной услуги:**

ОДО должна располагать необходимым числом специалистов в соответствии со штатным расписанием.

Специалисты должны иметь соответствующее образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладать знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных на них обязанностей.

У специалистов каждой категории должны быть должностные инструкции, устанавливающие их обязанности и права.

В ОДО должны быть созданы условия для аттестации специалистов.

Наряду с соответствующей квалификацией и профессионализмом сотрудники организации должны обладать высокими нравственными и морально-этическими качествами, чувством ответственности.

ОДО должны быть укомплектованы квалифицированными педагогическими, руководящими и иными работниками.

Уровень квалификаций работников для каждой занимаемой должности должен соответствовать квалификационным характеристикам по соответствующей должности, а для педагогических работников - квалификационной категории.

Непрерывность профессионального развития работников ОДО должна обеспечиваться освоением педагогическими работниками дополнительных профессиональных образовательных программ не реже одного раза в три года в образовательных организациях, имеющих лицензию на право ведения данного вида образовательной деятельности.

В системе образования должны быть созданы условия для комплексного взаимодействия образовательных организаций, обеспечивающие возможность восполнения недостающих кадровых ресурсов, ведения постоянной методической поддержки, получения оперативных консультаций по вопросам реализации образовательной программы, использования инновационного опыта других образовательных организаций, проведения комплексных мониторинговых исследований результатов образовательного процесса и эффективности инноваций.

К педагогической деятельности не допускается перечень лиц, утвержденный законодательными актами и нормативными правовыми актами Российской Федерации

### **14. Требования к уровню информационного обеспечения потребителей государственной услуги:**

Информационное обеспечение о предоставлении услуги осуществляется в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации. ОДО обеспечивает открытость и доступность информации об услуге. Основными требованиями к информированию являются:

- достоверность предоставленной информации;
- четкость в изложении информации;
- полнота информации;
- удобство и доступность получения информации;
- оперативность предоставления информации.

Информирование о предоставлении услуги осуществляется через официальный сайт образовательной организации в сети «Интернет», а также на информационных стендах учреждения, в средствах массовой информации.

ОДО обеспечивает открытость и доступность следующей информации посредством размещения на официальном сайте в сети «Интернет»

а) информации:

- о дате создания, об учредителе, о месте ее нахождения и ее филиалов (при наличии), режиме, графике работы, контактных телефонах и об адресах электронной почты;
- о структуре и об органах управления организации, в том числе:
- наименование структурных подразделений (органов управления);
- фамилии, имена, отчества и должности руководителей структурных подразделений;
- места нахождения структурных подразделений;
- адреса официальных сайтов в сети «Интернет» структурных подразделений (при наличии);
- адреса электронной почты структурных подразделений (при наличии);
- сведения о наличии положений о структурных подразделениях (об органах управления) с приложением копий указанных положений (при их наличии);
- о формах обучения;
- о нормативном сроке обучения;
- об описании образовательной программы с приложением ее копии;
- об учебном плане с приложением его копии;
- об аннотации к программам дополнительного образования с приложением их копий (при наличии);
- о календарном учебном графике с приложением его копии;
- о методических и об иных документах, разработанных учреждением для обеспечения образовательного процесса;
- о численности учащихся по реализуемым образовательным программам за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета, бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов и по договорам об образовании за счет средств физических и (или) юридических лиц;
- о руководителе ОДО, его заместителях, руководителях филиалов (при их наличии), в том числе: фамилия, имя, отчество (при наличии) руководителя, его заместителей, должность руководителя, его заместителей, контактные телефоны, адрес электронной почты;
- о персональном составе педагогических работников, в том числе: фамилия, имя, отчество (при наличии) работника, занимаемая должность (должности), ученая степень (при наличии), ученое звание (при наличии), наименование направления подготовки и (или) специальности, данные о повышении квалификации и (или) профессиональной переподготовке (при наличии);
- о материально-техническом обеспечении образовательной деятельности, в том числе сведения о наличии оборудованных учебных кабинетов, объектов для проведения практических занятий, библиотек, объектов спорта, средств обучения и воспитания, об условиях охраны здоровья учащихся, о доступе к информационным системам и информационно-телекоммуникационным сетям, об электронных образовательных ресурсах, к которым обеспечивается доступ учащихся:
- о количестве вакантных мест для приема (перевода) по каждой образовательной программе (на места, финансируемые за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета, бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов, по договорам об образовании за счет средств физических и (или) юридических лиц);
- о наличии и условиях предоставления учащимся стипендий, мер социальной поддержки;
- об объеме образовательной деятельности, финансовое обеспечение которой осуществляется за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета, бюджетов субъектов Российской Федерации,

Федерации, местных бюджетов, по договорам об образовании за счет средств физических и (или) юридических лиц;

- о поступлении финансовых и материальных средств и об их расходовании по итогам финансового года;

б) копии:

- устава учреждения;

- лицензии на осуществление образовательной деятельности (с приложениями);

- плана финансово-хозяйственной деятельности учреждения, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы образовательной организации;

- локальных нормативных актов, правил внутреннего распорядка учащихся, правил внутреннего трудового распорядка и коллективного договора;

в) отчет о результатах самообследования;

г) документ о порядке оказания платных образовательных услуг, в том числе образец договора об оказании платных образовательных услуг, документ об утверждении стоимости обучения по каждой образовательной программе, режима занятий групп;

д) предписания органов, осуществляющих государственный контроль (надзор) в сфере образования, отчеты об исполнении таких предписаний;

е) иную информацию, которая размещается, публикуется по решению учреждения и (или) размещение, опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Способ получения информации	Состав размещаемой информации	Периодичность обновления информации
1	2	3
На официальном сайте Министерства образования и науки Мурманской области <a href="http://minobr.gov-murman.ru">http://minobr.gov-murman.ru</a>	Сведения об ОДО со ссылкой на сайты, государственные задания и отчеты о выполнении, информация о текущей деятельности ОДО	Постоянно
Сайт ОДО	Сведения об ОДО, нормативная правовая база, публичные доклады, информация о текущей деятельности ОДО	Постоянно
Информационные стенды в образовательных организациях.	Сведения об ОДО, расписание занятий, нормативная правовая база, вопросы обеспечения безопасности Участников образовательного процесса, информация о текущей деятельности ОДО	Постоянно

#### **15. Требования к организации учета мнения потребителей о качестве оказания государственной услуги:**

ОДО вправе осуществлять социологический опрос участников образовательного процесса по оценке качества оказываемых образовательных услуг, анализ отчетных показателей, анализ статистических показателей. Публичный доклад размещается на сайте ОДО.

#### **16. Иные требования, необходимые для обеспечения оказания государственной услуги на высоком качественном уровне, определяемые Исполнительным органом государственной власти Мурманской области:**

Не предусмотрено.

**ПОКАЗАТЕЛИ  
ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ ПО РЕАЛИЗАЦИИ  
ДОПОЛНИТЕЛЬНЫХ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ПРОГРАММ**

Наименование показателя качества, единицы измерения	Нормативное значение показателя качества	Методика расчета	Источник информации получения данных для определения фактического значения
1	2	3	4
<b>Показатели качества, характеризующие результат оказания государственной услуги</b>			
Доля учащихся, завершивших обучение по дополнительным общеобразовательным программам	Не менее 65%	Численность учащихся на конец освоения дополнительной общеобразовательной программы / численность учащихся на начало учащихся на конец освоения дополнительной общеобразовательной программы x 100	Отчёт государственной образовательной организации
Доля участников региональных, окружных, федеральных и международных мероприятий от общей численности обучающихся в государственной образовательной организации	20%	Численность участников региональных, окружных, федеральных мероприятий / общая численность обучающихся в ОДО x 100	Отчёт государственной образовательной организации
Удовлетворённость качеством предоставляемых государственных услуг	Не менее 80%	Доля от общего числа получателей государственной услуги, удовлетворённых качеством оказания услуг в государственной образовательной организации	Отчёт государственной образовательной организации
<b>Показатели качества, характеризующие условия, влияющие на качество процесса оказания государственной услуги</b>			
<b>1. Требования к материально-техническому обеспечению оказания государственной услуги</b>			
Состояние здания, задействованного государственной образовательной организацией	100%	Доля зданий, не являющихся аварийными, и оборудованных водопроводом, канализацией, водостоком,	Акты о готовности государственной образовательной организации к учебному году

		имеющих учебные помещения, комнаты для отдыха работников государственной образовательной организации, туалетные комнаты	
Состояние помещений государственной образовательной организации	100%	Доля учебных помещений государственной образовательной организации имеющих: - исправную мебель и учебное оборудование, соответствующие числу обучающихся, учитывающие санитарно-гигиенические требования; - оснащённых системами теплоснабжения и освещения, обеспечивающими температурный и световой режим в соответствии с требованиями СанПиН	Акты о готовности государственной образовательной организации к учебному году
Оборудование и оснащение реализации образовательных программ	100%	Доля дополнительных общеобразовательных программ, реализуемых государственной образовательной организацией, оснащённых в соответствии с требованиями программ	Отчёт государственной образовательной организации
<b>2. Требования к законности и безопасности оказания государственной услуги</b>			
Соответствие учредительных и разрешительных документов государственной образовательной организации цели государственной услуги	100%	Доля документов государственной образовательной организации, соответствующих цели государственной услуги	Информация со стороны контролирующих и надзорных органов по итогам проведённых проверок на качество предоставляемой государственной услуги
Соответствие установленным государственным санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам	100%	Доля объектов государственной образовательной организации, соответствующих санитарно-эпидемиологическим	Информация со стороны контролирующих и надзорных органов по итогам проведенных проверок на

		правилам и нормативам	качество предоставляемой государственной услуги. Отчёт государственной образовательной организации
Соответствие установленным государственным требованиям пожарной безопасности	100%	Доля объектов государственной образовательной организации, соответствующих государственным требованиям пожарной безопасности	Акты о готовности государственной образовательной организации к учебному году
Наличие обоснованных жалоб на деятельность государственной образовательной организации, по которым приняты меры	0%	Доля обоснованных жалоб, по которым приняты меры к общему числу обоснованных жалоб	Информация со стороны контролирующих и надзорных органов по итогам проведенных проверок на качество предоставляемой государственной услуги. Отчёт государственной образовательной организации
Обеспечение безопасности участников образовательного процесса	Отсутствие случаев травмирования в государственной образовательной организации	Количество случаев травмирования в государственной образовательной организации	Отчёт государственной образовательной организации
<b>3. Требования к доступности государственной услуги для потребителей</b>			
Обеспечение достаточного количества мест для получения образования в государственной образовательной организации	Не менее 95%	Доля потребителей государственной услуги к общему числу потенциальных потребителей государственной услуги	Отчёт государственной образовательной организации
Реализация дополнительных общеобразовательных программ для учащихся с ограниченными возможностями здоровья	2%	Доля учащихся с ограниченными возможностями здоровья, получающих государственные услуги в государственной образовательной организации	Отчёт государственной образовательной организации

4. Требования к уровню кадрового обеспечения оказания государственной услуги			
Уровень образования работников государственной образовательной организации, предоставляющих государственные услуги	100%	Доля работников государственной образовательной организации, имеющих высшее и (или) среднее профессиональное образование	Отчёт государственной образовательной организации
Уровень профессиональной квалификации работников государственной образовательной организации, предоставляющих государственные услуги	Не менее 90%	Доля работников государственной образовательной организации, прошедших соответствующую аттестацию	Отчёт государственной образовательной организации
Повышение квалификации работников государственной образовательной организации, предоставляющих государственные услуги	Не менее 90%	Доля работников государственной образовательной организации, прошедших профессиональную переподготовку или курсы повышения квалификации не реже чем 1 раз в три года	Отчёт государственной образовательной организации
Общий уровень укомплектованности кадрами по штатному расписанию	Не менее 95 %	Фактическое количество штатных единиц / количество единиц по штатному расписанию x 100	Отчёт государственной образовательной организации
5. Требования к уровню информационного обеспечения потребителей государственной услуги			
Наличие телефонной и факсимильной связи государственной образовательной организации	Не менее 90%	Доля функционирующих телефонных номеров и средств факсимильной связи государственной образовательной организации	Отчёт государственной образовательной организации
Наличие электронной почты государственной образовательной организации	100%	Доля функционирующих адресов электронной почты государственной образовательной организации	Информация со стороны контролирующих и надзорных органов по итогам проведённых проверок на качество предоставляемой государственной услуги

Наличие официального сайта государственной образовательной организации в сети Интернет, соответствующего федеральным государственным требованиям	100%	Доля информации, представленной на официальном сайте государственной образовательной организации, соответствующей федеральным государственным требованиям	Информация со стороны контролирующих и надзорных органов по итогам проведённых проверок на качество предоставляемой государственной услуги
Наличие информации государственной образовательной организации в различных информационных системах	Не менее 90%	Доля информации государственной образовательной организации, представленной различных информационных системах	Информация со стороны контролирующих и надзорных органов по итогам проведённых проверок на качество предоставляемой государственной услуги
Наличие информационных стендов в помещениях государственной образовательной организации о предоставляемых государственных услугах	100%	Доля государственных услуг, информация о которых представлена на стендах в помещениях государственной образовательной организации	Информация со стороны контролирующих и надзорных органов по итогам проведённых проверок на качество предоставляемой государственной услуги
<b>6. Требования к организации учета мнения потребителей о качестве оказания государственной услуги</b>			
Учёт обращений граждан и организаций	100%	Доля обращений граждан и организаций в государственную образовательную на которые был дан официальный ответ в установленные законодательством сроки	Информация со стороны контролирующих и надзорных органов по итогам проведённых проверок на качество предоставляемой государственной услуги. Отчёт государственной образовательной организации

Опросы потребителей государственных услуг	Не менее 5%	Доля потребителей государственных услуг, участвующих в опросах государственной образовательной организации	Отчёт государственной образовательной организации
7.Иные требования	-	-	-

---