

АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА НОРИЛЬСКА

КРАСНОЯРСКОГО КРАЯ

**РАСПОРЯЖЕНИЕ**

20.01.2025 г. Норильск № 142

Об утверждении стандартов качества предоставления муниципальных услуг в области дополнительного образования предоставляемых Муниципальным автономным учреждением дополнительного образования «Норильский центр безопасности движения»

В целях приведения в соответствие с действующим законодательством стандартов качества предоставления муниципальных услуг в области дополнительного образования предоставляемых Муниципальным автономным учреждением дополнительного образования «Норильский центр безопасности движения», в соответствии с постановлением Главы Администрации города Норильска от 11.04.2008 № 883 «Об утверждении Положения о стандартах качества предоставления муниципальных услуг»,

1. Утвердить стандарты качества предоставления муниципальных услуг, предоставляемых Муниципальным автономным учреждением дополнительного образования «Норильский центр безопасности движения»:
	1. Стандарт качества предоставления муниципальной услуги «[Реализация](#P41) дополнительных общеразвивающих программ» муниципальным автономным учреждением дополнительного образования «Норильский центр безопасности движения» (прилагается);
	2. Стандарт качества предоставления муниципальной услуги «Реализация основных профессиональных образовательных программ профессионального обучения – программ профессиональной подготовки по профессиям рабочих, должностям служащих» муниципальным автономным учреждением дополнительного образования «Норильский центр безопасности движения» (прилагается);

2. Опубликовать настоящее распоряжение в газете «Заполярная правда» и разместить его на официальном сайте муниципального образования город Норильск.

3. Настоящее распоряжение вступает в силу с момента подписания и распространяет свое действие на правоотношения, возникшие с 01 декабря 2023.

Заместитель Главы города Норильска

по дорожно-транспортной инфраструктуре

и благоустройству - начальник Управления

дорожно-транспортной инфраструктуры

Администрации города Норильска А.А. Яковлев

УТВЕРЖДЕН

распоряжением Администрации города Норильска

от 20.01.2025 № 142

СТАНДАРТ

КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ «РЕАЛИЗАЦИЯ ДОПОЛНИТЕЛЬНЫХ ОБЩЕРАЗВИВАЮЩИХ ПРОГРАММ» муниципальным автономным учреждением дополнительного образования «Норильский центр безопасности движения»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Разработчик стандарта качества предоставления муниципальной услуги «Реализация дополнительных общеразвивающих программ» (далее - Стандарт) - муниципальное автономное учреждение дополнительного образования «Норильский центр безопасности движения».

1.1. Область применения Стандарта

Стандарт распространяется на услугу по реализации дополнительных общеразвивающих программ в области дополнительного образования по обучению правилам дорожного движения, безопасному поведению на улицах и дорогах, оказанию первой медицинской помощи пострадавшему в дорожно-транспортном происшествии, предоставляемые физическим лицам, обучающимся в муниципальных образовательных учреждениях (организациях) муниципального образования город Норильск, и устанавливает основные требования, определяющие качество предоставления услуг в области дополнительного образования.

1.2. Термины и определения, используемые в Стандарте

Услуга - муниципальная услуга по реализации дополнительных общеразвивающих программ в области дополнительного образования по обучению правилам дорожного движения, безопасному поведению на улицах и дорогах, оказанию первой медицинской помощи пострадавшему в дорожно-транспортном происшествии.

Исполнитель - муниципальное автономное учреждение дополнительного образования «Норильский центр безопасности движения».

Получатель услуги - физические лица.

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

Участники образовательного процесса - обучающиеся, их родители (законные представители), педагогические работники. (участники образовательных отношений - обучающиеся, родители (законные представители) несовершеннолетних обучающихся, педагогические работники и их представители, организации, осуществляющие образовательную деятельность)

Образовательная программа – (комплекс основных характеристик образования (объем, содержание, планируемые результаты) и организационно-педагогических условий, который представлен в виде учебного плана, календарного учебного графика, рабочих программ учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей), иных компонентов, оценочных и методических материалов, а также в предусмотренных настоящим Федеральным законом случаях в виде рабочей программы воспитания, календарного плана воспитательной работы, форм аттестации) нормативно-управленческий документ исполнителя услуги, характеризующий специфику содержания образования и особенности организации образовательного процесса.

Качество услуги - это уровень достижения исполнителем услуг комплекса задач по обучению и воспитанию в соответствии с ожиданиями участников образовательного процесса.

Основные факторы, влияющие на качество предоставления услуг - причины, определяющие качество ее оказания:

- обязательный минимум содержания основных общеобразовательных (общеразвивающих) программ;

- требования к уровню подготовки получателей услуг;

- максимальный объем обязательной учебной нагрузки;

- требования к обеспечению образовательного процесса (материально-техническому, учебно-лабораторному, информационно-методическому, кадровому обеспечению).

1.3. Основные факторы, влияющие на качество предоставления услуг:

- наличие в публичном доступе сведений об услуге (наименовании, содержании, предмете услуги, ее количественных и качественных характеристиках, единицах изменения услуги, сведения о получателях услуги, включая льготную категорию граждан и т.п.);

- наличие и состояние документов, в соответствии с которыми функционирует организация, предоставляющая услугу (устав, положения, инструкции, руководства, правила и т.п., включая наличие требований к их содержанию);

- условия размещения и режим работы организации, предоставляющей услугу (требования к месторасположению, к помещениям и т.д.);

- наличие специального технического оснащения организации, оказывающей, услугу (наличие требований к оборудованию, приборам, аппаратуре и т.п.);

- укомплектованность организации, оказывающей услугу, соответствующими специалистами и их квалификация (наличие количественных и квалификационных требований к персоналу и т.п.);

- наличие требований к технологии оказания услуги организацией;

- особенности информационного сопровождения деятельности организации, предоставляющей услугу (состав и доступность информации об организации, порядке и правилах предоставлении муниципальных услуг, сведения о периодичности обновления информации и источниках информации и т.д.);

- наличие внутренней (собственной) и внешней систем контроля за деятельностью организации, а также за соблюдением качества фактически предоставляемых услуг стандарту качества;

- перечень ответственных должностных лиц и мер ответственности указанных лиц за качественное предоставление услуг в организации;

- иные факторы, влияющие на качество предоставления услуг в области применения стандарта качества.

1.4. Нормативные документы, регламентирующие качество исполнителя услуг:

- Конституция Российской Федерации;

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

- Конвенция о правах ребенка, одобренная Генеральной Ассамблеей ООН 20.11.1989;

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

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

- Закон Красноярского края от 26.06.2014 № 6-2519 «Об образовании в Красноярском крае»;

Постановление Главного государственного санитарного врача РФ от 28.09.2020 №28 «Об утверждении санитарных правил СП 2.4.3648-20СП 2.4.3648-20 "Санитарно-эпидемиологические требования к организациям воспитания и обучения, отдыха и оздоровления детей и молодежи";

- Приказ Министерства просвещения Российской Федерации от 27.07.2022 №629 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным общеобразовательным программам».

- Приказ Министерства просвещения Российской Федерации от 24.03.2023 № 196 «Об утверждении Порядка проведения аттестации педагогических работников организаций, осуществляющих образовательную деятельность»

- Приказ Министерства здравоохранения Российской Федерации и Министерства образования Российской Федерации от 10.08.2017 № 514н «О Порядке проведения профилактических медицинских осмотров несовершеннолетних» (с изменениями и дополнениями);

- Устав муниципального образования город Норильск;

- Постановление Администрации города Норильска от 11.04.2008 № 883 «Об утверждении Положения о стандартах качества предоставления муниципальных услуг»;

- иные нормативные правовые акты Российской Федерации, Красноярского края, муниципального образования город Норильск.

2. ТРЕБОВАНИЯ К КАЧЕСТВУ ОКАЗАНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ

В РАЗРЕЗЕ УСЛУГ

2.1. Качество услуг по реализации дополнительных общеразвивающих программ в области дополнительного образования по обучению правилам дорожного движения, безопасному поведению на улицах и дорогах, оказанию первой медицинской помощи пострадавшим в дорожно-транспортном происшествии.

Сведения об услуге:

Полное наименование услуги - реализация дополнительных общеразвивающих программ.

Содержание (предмет услуги):

- дополнительное образование, осуществляемое с целью обучения правилам дорожного движения, безопасному поведению на улицах и дорогах, оказанию первой медицинской помощи пострадавшим в дорожно-транспортном происшествии.

Порядок организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным общеразвивающим программам регулирует организацию и осуществление образовательной деятельности по дополнительным общеразвивающим программам.

Образовательная деятельность по дополнительным общеразвивающим программам должна быть направлена на:

- удовлетворение индивидуальных потребностей, обучающихся в интеллектуальном, нравственном развитии;

- формирование культуры здорового и безопасного образа жизни;

- обеспечение духовно-нравственного, гражданско-патриотического, военно-патриотического, трудового воспитания обучающихся;

- профессиональную ориентацию обучающихся;

- создание и обеспечение необходимых условий для личностного развития, профессионального самоопределения и творческого труда обучающихся;

- социализацию и адаптацию обучающихся к жизни в обществе;

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

 Услуга предоставляется в соответствии с разработанными и принятыми общеразвивающими программами, на основании которых осуществляется обучение. Общеразвивающие программы исполнителя услуг должны быть доступны для ознакомления физических лиц, родителей (законных представителей) детей, проходящих обучение, либо предполагающих пройти обучение.

Исполнитель услуг, осуществляющий услугу, предоставляет дополнительные общеразвивающие программы, удовлетворяющие потребности всех желающих и способствующие развитию способностей физических лиц, самореализации личности обучающихся, успешной адаптации в обществе.

Содержание дополнительных общеразвивающих программ и сроки обучения по ним определяются образовательной программой, разработанной и утвержденной организацией, осуществляющей образовательную деятельность.

Исполнитель услуг ведет методическую работу, направленную на совершенствование образовательного процесса, программ, форм и методов деятельности, мастерства педагогических работников.

В работе исполнителя услуг могут участвовать совместно с обучающимися их родители (законные представители).

Ответственность за реализацию дополнительных общеразвивающих программ в полном объеме возлагается на директора исполнителя услуг.

Исполнитель услуг создает условия, гарантирующие охрану и укрепление здоровья обучающихся. Учебный процесс организуется в соответствии с Постановлением Главного государственного санитарного врача РФ от 28.09.2020 №28 «Об утверждении санитарных правил СП 2.4.3648-20СП 2.4.3648-20 "Санитарно-эпидемиологические требования к организациям воспитания и обучения, отдыха и оздоровления детей и молодежи"

Единица измерения услуги - число человеко-часов пребывания (человеко-час).

Организация предоставления услуги является бесплатным видом услуги.

2.2. Документы, регламентирующие деятельность исполнителя:

- лицензия на осуществление образовательной деятельности;

- эксплуатационные документы на оборудование, приборы и аппаратуру;

- приказы и распоряжения директора исполнителя услуг;

- устав исполнителя услуг;

- правила внутреннего трудового распорядка исполнителя услуг;

- должностные (рабочие) инструкции работников исполнителя услуг;

- инструкции по охране труда исполнителя услуг;

- инструкция о мерах пожарной безопасности исполнителя услуг.

Основными положениями в системе оказания услуг получателям услуг являются:

- положение о педагогическом совете исполнителя услуг;

- положение о методическом совете исполнителя услуг;

- положения о защите персональных данных работников и обучающихся;

- положение о комиссии по охране труда и технике безопасности.

В состав эксплуатационных документов, используемых исполнителем услуг при оказании услуги, входят:

- технические паспорта на используемое исполнителем услуг оборудование;

- сертификаты соответствия на оборудование (сертификаты качества), используемое исполнителем услуг;

- инвентарные описи основных средств исполнителя услуг.

Эксплуатационные документы на оборудование, приборы и аппаратуру должны способствовать обеспечению их нормального и безопасного функционирования, обслуживания и поддержания в работоспособном состоянии.

Техническая проверка, ремонт оборудования осуществляются организациями, имеющими лицензию на данный вид деятельности, на основании договора с исполнителем услуг.

Исполнитель услуг в обязательном порядке обеспечивает постоянный анализ существующих документов, а также включение в них необходимых изменений и изъятие из обращения устаревших документов.

2.3. Условия размещения и режим работы исполнителя услуг.

Организация мест предоставления услуги.

Исполнитель услуг, осуществляющий услугу, размещается в специально предназначенных зданиях и помещениях, доступных для населения.

Предоставление услуги должно осуществляться в условиях, отвечающих существующим требованиям пожарной, санитарно-эпидемиологической и антитеррористической безопасности.

Помещения исполнителя услуг отвечают требованиям, обеспечивающим необходимые условия для различного вида умственной, двигательной и игровой активности обучающихся.

Помещения должны быть обеспечены всеми средствами коммунально-бытового обслуживания и оснащены средствами связи.

Исполнитель услуг, осуществляющий услугу, располагаются с учетом транспортной и пешеходной доступности населения.

Площадь, занимаемая исполнителем услуг, обеспечивает размещение работников и получателей услуги и предоставление им услуги в соответствии с санитарно-эпидемиологическими требованиями СП 2.4.3648-20СП 2.4.3648-20.

В здании исполнителя услуг, осуществляющем услугу, предусматриваются следующие помещения:

- специализированные помещения для занятий с обучающимися, предназначенные для поочередного использования всеми или несколькими группами;

- медицинский кабинет;

- служебно-бытовые помещения для работников исполнителя услуг;

- гардероб;

- туалетные комнаты.

По размерам (площади) и техническому состоянию помещения исполнителя услуг должны отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил, правил противопожарной безопасности, безопасности труда и быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемой услуги.

Основные помещения исполнителя услуг имеют естественное освещение.

Режим работы исполнителя услуг:

понедельник - суббота с 09.00 час. до 19.00 час;

выходной - воскресенье.

Расписание занятий составляется исполнителем услуг в соответствии с возрастными особенностями обучающихся и установленными санитарно-гигиеническими нормами, и требованиями.

Расписание занятий в обязательном порядке предусматривает перерывы между занятиями длительностью не менее 10 минут для отдыха обучающихся и проветривания помещений.

2.4. Техническое оснащение исполнителя услуг.

Помещения исполнителя услуг оснащено оборудованием, аппаратурой и приборами, инвентарем, отвечающими требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов и обеспечивающими надлежащее качество предоставляемой услуги.

Специальное оборудование, приборы и аппаратура используются строго по назначению в соответствии с эксплуатационными документами, содержатся в технически исправном состоянии, которое систематически проверяется.

Неисправное специальное оборудование, приборы и аппаратура заменяются, ремонтируются (если они подлежат ремонту) или изымаются из эксплуатации.

Состояние электрического оборудования в учреждении дополнительного образования определяется путем проведения визуального осмотра, замеров сопротивления изоляции (проверка качества изоляции проводов) и т.д.

Исполнитель услуги оснащен учебными материалами:

Перечень учебно-наглядных пособий:

- учебно-наглядное пособие «Светофор с дополнительными секциями»;

- учебно-наглядное пособие «Дорожная разметка»;

- учебно-наглядное пособие «Дорожные знаки»;

- учебно-наглядное пособие «Сигналы регулировщика»;

- учебно-наглядное пособие «Схема перекрестка»;

- учебно-наглядное пособие «Расположение дорожных знаков и средств регулирования в населенном пункте»;

- учебно-наглядное пособие «Маневрирование транспортных средств на проезжей части»;

- учебно-наглядное пособие «Оказание медицинской помощи пострадавшим»;

- набор средств для проведения практических занятий по оказанию медицинской помощи;

- Правила дорожного движения Российской Федерации.

Информационные материалы:

- копия лицензии с приложением;

- книга жалоб и предложений;

- Закон РФ «О защите прав потребителей»;

- учебный план по предметам программы;

- расписание занятий;

В основной перечень оснащения помещений входит следующее оборудование, аппаратура, приборы и инвентарь:

- столы, стулья;

- велотехника, электромобили;

- компьютеры, видеопроекторы, интерактивные доски, телевизоры и др.;

- игровой и развивающий инвентарь.

2.5. Укомплектованность исполнителя услуг персоналом и его квалификация.

Исполнитель услуг, осуществляющий услугу, должен располагать необходимым числом специалистов в соответствии со штатным расписанием.

Предоставление услуги осуществляют следующие виды персонала:

1) директор и его заместители;

2) административно-вспомогательный персонал (начальник учебно-производственной мастерской, ведущий юрисконсульт, ведущий бухгалтер, техник, секретарь);

3) педагогический персонал (методист, педагоги дополнительного образования);

4) младший обслуживающий персонал (гардеробщик, сторож, вахтер, рабочий по комплексному обслуживанию и ремонту зданий, слесарь-ремонтник, уборщик служебных помещений).

Исполнитель услуги обеспечивает повышение квалификации работников, для которых исполнитель услуг является основным местом работы, не реже 1 раза в 3 года.

Для специалистов каждой категории разработаны должностные инструкции, которые регламентируют производственные полномочия и обязанности каждого работника.

Прием работников осуществляется в соответствии с Трудовым кодексом Российской Федерации.

Право на занятие педагогической деятельностью имеют лица, имеющие среднее профессиональное или высшее образование и отвечающие квалификационным требованиям, указанным в квалификационных справочниках, и (или) профессиональным стандартам.

Медицинское обслуживание обучающихся осуществляется фельдшером, который наряду с директором исполнителя услуг несет ответственность за здоровье, проведение лечебно-профилактических мероприятий, соблюдение санитарно-гигиенических норм.

В качестве работника исполнителя услуг не допускаются лица по основаниям, предусмотренным Трудовым кодексом РФ.

Наряду с соответствующей квалификацией и профессионализмом все работники исполнителя услуг должны обладать высокими моральными качествами, чувством ответственности. При оказании услуг работники исполнителя услуг должны проявлять к участникам образовательного процесса максимальную вежливость, внимание, выдержку, предусмотрительность, терпение.

2.6. Требования к технологии оказания услуг.

Предоставление услуги носит заявительный характер.

Заявки на оказание услуги предоставляются образовательными учреждениями города Норильска. Количество классов в 1 день определяется возможностью МБУ «Автохозяйство» для оказания перевозки учащихся на занятия. Согласно программе обучения и количества 1-9 классов учащихся на территории муниципального образования город Норильск исполнителем услуги по согласованию с Управлением общего и дошкольного образования Администрации города Норильска составляется расписание на учебную четверть.

Предельная наполняемость групп - до 30 человек (получателей услуги).

Режим работы групп, длительность пребывания в них получателей услуги, а также учебные нагрузки получателей услуги определяются уставом исполнителя услуги и не должны превышать нормы предельно допустимых нагрузок, определенных на основе Санитарно-эпидемиологических требований к устройству, содержанию и организации режима работы исполнителя услуги.

Для получения услуги потребителю необходимо иметь соответствующую экипировку (сменную обувь, форму удобную для занятий на велодроме). Услуга предоставляется в соответствии с правилами посещения специализированных помещений, утвержденных директором исполнителя услуг, которые размещены на информационных стендах.

Технологии, которые используются для оказания услуги, должны обеспечивать:

1) точность и своевременность исполнения;

2) эргономичность, эстетичность и комфортность;

3) социальную адресность.

Точность и своевременность исполнения подразумевает, что исполнитель должен оказывать услугу в сроки, установленные действующими правилами оказания услуги или договором об оказании услуги.

Эргономичность, эстетичность и комфортность означает, что при оказании услуги должно быть учтено требование эргономичности, которое характеризует соответствие условий обслуживания и применяемого оборудования и инвентаря гигиеническим, антропометрическим, физиологическим возможностям получателя услуги. Соблюдение требований эргономичности обеспечивает комфортность обслуживания и способствует сохранению здоровья и работоспособности получателя услуги.

Услуга должна соответствовать требованиям эстетичности. Оформление сооружений, мест оказания услуги и их интерьеров должно соответствовать информационно-композиционной целостности и гармоничности, обеспечивать удобство и комфортность их использования, а также формировать у получателя услуги положительные эмоции при получении услуги.

Предоставление услуги должно предусматривать доступность и обеспеченность населения услугой, соответствие услуги ожиданиям и физическим возможностям различных групп получателей услуги, в том числе инвалидов.

Для инвалидов качество услуги должно быть определено направленностью на повышение их двигательной активности и является непременным и определяющим условием всесторонней реабилитации и социальной адаптации инвалидов.

Исполнитель услуги предоставляет услуги согласно учебным программам, способствующим развитию способностей обучающихся, самореализации личности ребенка, успешной адаптации обучающегося в обществе.

Содержание дополнительных общеразвивающих программ и сроки обучения по ним определяются образовательной программой, разработанной и утвержденной организацией, осуществляющей образовательную деятельность.

Учебные программы дополнительного образования определяют содержание практических занятий, объем работы, требования к уровню подготовленности учащихся при вождении электромобилей, велосипедов и автотранспорта.

2.7. Требования к условиям проведения образовательного процесса в рамках предоставления услуги.

При работе с обучающимися должен осуществляться дифференцированный подход с учетом возраста обучающегося.

Режим учреждения должен удовлетворять следующим требованиям:

1) режим учебно-воспитательного процесса (расписание занятий) должен быть утвержден директором исполнителя услуг;

2) расписание занятий составляется исполнителем услуг с учетом того, что они являются дополнительной нагрузкой к обязательной учебной работе обучающихся в муниципальных образовательных учреждениях.

Отношения получателей услуг и работников исполнителя услуги строятся на основе сотрудничества, уважения личности получателя услуг и предоставления ему свободы развития в соответствии с индивидуальными особенностями.

Работники исполнителя услуг, в том числе не относящиеся к участникам образовательного процесса, не вправе кричать, кроме случаев грозящей получателям услуг опасности, оскорблять получателей услуги, применять методы насилия и унижения к ним, принуждать их к выполнению работ технического персонала (уборка помещений, ремонт).

2.8. Информационное сопровождение деятельности исполнителя услуги.

Информация о деятельности исполнителя услуги, порядке и правилах предоставления услуги должна быть доступна населению муниципального образования город Норильск.

В соответствии с требованиями Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»:

1) исполнитель услуги обязан довести до сведения граждан свое наименование и местонахождение, режим работы. Данная информация должна быть предоставлена любым способом, предусмотренным законодательством Российской Федерации и обеспечивающим ее доступность для населения;

2) получатель услуги вправе потребовать предоставления необходимой и достоверной информации о предоставляемой услуге, обеспечивающей его компетентный выбор, а также об ограничениях, связанных с получением услуги.

Информирование граждан осуществляется посредством:

- публикации Стандарта в средствах массовой информации (газета «Заполярная правда»);

- размещение информации об услуге в сети Интернет на официальном сайте Администрации города Норильска (www.norilsk-city.ru) и на сайте учреждения www.ncbd.ru;

- информационных стендов (уголков получателей услуги), размещаемых в общеобразовательных учреждениях муниципального образования город Норильск.

Также информационное сопровождение может обеспечиваться за счет тематических публикаций и выступлений работников исполнителя услуги в средствах массовой информации.

В фойе исполнителя услуг должны быть информационные уголки, содержащие копии лицензии, сведения об услугах, требования к получателям услуги, соблюдение которых обеспечивает качественное выполнение услуги, порядок работы с обращениями и жалобами граждан, Стандарт.

Получатели услуги вправе потребовать предоставления необходимой и достоверной информации о выполняемых услугах.

Информация о деятельности исполнителя услуг, о порядке и правилах услуги, о порядке работы должна обновляться (актуализироваться) по мере необходимости, но не реже чем раз в год.

2.9. Контроль за деятельностью исполнителя услуги.

Обжаловать нарушение требований Стандарта может любое лицо, являющееся получателем услуги или участником образовательного процесса.

Контроль над деятельностью исполнителя услуги осуществляется посредством процедур внутреннего и внешнего контроля.

Внутренний контроль проводится директором исполнителя услуги, его заместителями ежемесячно в соответствии с утвержденным графиком.

Выявленные недостатки по оказанию услуг анализируются по каждому работнику исполнителя услуг с рассмотрением на комиссиях, педагогических советах с принятием мер к их устранению, вынесением дисциплинарных взысканий (если будет установлена вина в некачественном предоставлении услуг).

Администрация города Норильска осуществляет внешний контроль за деятельностью исполнителя услуг в части соблюдения качества услуги путем:

- проведения мониторинга основных показателей работы исполнителя услуги за определенный период;

- анализа обращений и жалоб граждан, проведения по фактам обращений служебных расследований с привлечением соответствующих специалистов по выявленным нарушениям.

Также внешний контроль по направлениям осуществляют контрольно-надзорные органы и другие государственные контролирующие органы.

2.10. Ответственность за качество оказания услуги.

Работа исполнителя услуг направлена на выполнение задач по осуществлению целенаправленного обучения получателей услуг правилам дорожного движения, безопасному поведению на улицах и дорогах, оказанию первой медицинской помощи пострадавшему в дорожно-транспортном происшествии, непрерывное повышение качества услуг.

Директор исполнителя услуг несет полную ответственность за соблюдение требований Стандарта и определяет основные цели, задачи и направления деятельности исполнителя услуги в области совершенствования качества предоставляемых услуг, а также меры и степень ответственности работников исполнителя услуг в соответствии с внутренними документами исполнителя услуги и действующим законодательством.

Директор исполнителя услуги обязан:

- обеспечить разъяснение и доведение Стандарта до всех подчиненных ему работников;

- четко определить полномочия, ответственность и взаимодействие всех работников исполнителя услуг, осуществляющего предоставление услуг и контроль качества предоставляемых услуг, в том числе закрепить персональную ответственность в должностных инструкциях конкретных работников, либо издать соответствующий приказ;

- организовать информационное сопровождение деятельности исполнителя услуг в соответствии с требованиями Стандарта;

- организовать внутренний контроль над соблюдением Стандарта;

- обеспечить выработку предложений по совершенствованию процедуры оказания услуг и Стандарта.

Получатель может обратиться с жалобой, в том числе в следующих случаях:

- требование у заявителя документов, не предусмотренных локальными актами исполнителя;

- отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено локальными актами исполнителя;

- отказ в предоставлении услуги по основаниям, не предусмотренным Стандартом;

- требование с заявителя платы при предоставлении услуги;

- отказ исполнителя (должностного лица), предоставляющего услугу, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в процессе или результате предоставления услуги документах.

Жалобы на нарушение Стандарта могут направляться получателем услуги как непосредственно исполнителю услуги, так и в Администрацию города Норильска, Управление по спорту Администрации города Норильска. Жалобы на некачественное предоставление услуги подлежат обязательной регистрации в месте их поступления. Обращения (заявления, жалобы, предложения), поступившие от граждан по вопросу предоставления услуги, рассматриваются в соответствии с требованиями Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

2.11. Критерии оценки качества услуг.

Оценка качества услуги производится на основе сопоставительного анализа фактических и установленных Стандартом параметров.

Источниками фактических параметров являются:

- заявления потребителей услуги, результаты правовых проверок и т.д.;

- полнота предоставления услуги в соответствии с установленными Стандартом требованиями ее предоставления;

- результативность предоставления услуги по результатам оценки соответствия оказанной услуги Стандарту, изучения обращений граждан и опросов населения.

Качественное предоставление услуги характеризуют:

- доступность, безопасность и эффективность дополнительного образования;

- создание условий для развития личности получателя услуги;

- отсутствие профессионально-педагогических ошибок и нарушений технологии оказания услуг в сфере дополнительного образования;

- оптимальность использования ресурсов исполнителя услуги;

- удовлетворенность получателя услуги, его родителей (законных представителей) педагогическим обслуживанием работниками исполнителя услуг.

2.12. Основания для отказа в предоставлении услуги:

- предоставление неполного пакета документов или документов, не соответствующих требованиям локальных актов исполнителя;

- отсутствие в учреждении вакантных мест для приема поступающих;

- возраст поступающего менее минимального значения, предусмотренного образовательной программой;

- невыполнение либо нарушение потребителями услуги устава исполнителя.

2.13. Система индикаторов (характеристик) качества услуги:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Индикаторы качества муниципальной услуги | Формула расчета | Единица измерения | Значение индикатора |
| 1 | Доля обучающихся, освоивших дополнительные общеразвивающие программы в образовательном учреждении | (n / N) x 100,где:n - количество обучившихся, освоивших программу;N - общее количество обучающихся | % | Не менее 90 |
| 2 | Доля родителей (законных представителей), удовлетворенных условиями и качеством предоставляемой образовательной услуги | (n / N) x 100 - 100,где:n - количество жалоб на качество оказания услуги;N - количество родителей (законных представителей) обучающихся | % | Не менее 90 |

УТВЕРЖДЕН

распоряжением Администрации города Норильска

от 20.01.2025 № 142

СТАНДАРТ

КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ «РЕАЛИЗАЦИЯ ОСНОВНЫХ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ПРОГРАММ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБУЧЕНИЯ – ПРОГРАММ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ПОДГОТОВКИ ПО ПРОФЕССИЯМ РАБОЧИХ, ДОЛЖНОСТЯМ СЛУЖАЩИХ» муниципальным автономным учреждением дополнительного образования «Норильский центр безопасности движения»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Разработчик стандарта качества предоставления муниципальной услуги «Реализация основных профессиональных образовательных программ профессионального обучения - программ профессиональной подготовки по профессиям рабочих, должностям служащих» (далее - Стандарт) - муниципальное автономное учреждение дополнительного образования «Норильский центр безопасности движения».

1.1. Область применения Стандарта

Стандарт распространяется на услугу по реализации основных профессиональных образовательных программ профессионального обучения - программ профессиональной подготовки по профессиям рабочих, должностям служащих по программе профессиональной подготовки водителей транспортных средств категории "B", предоставляемые физическим лицам, обучающимся в муниципальных образовательных учреждениях (организациях) муниципального образования город Норильск, и устанавливает основные требования, определяющие качество предоставления услуг в области профессионального обучения.

1.2. Термины и определения, используемые в Стандарте

Услуга - муниципальная услуга по реализация основных профессиональных образовательных программ профессионального обучения - программ профессиональной подготовки по профессиям рабочих, должностям служащих.

Исполнитель - муниципальное автономное учреждение дополнительного образования «Норильский центр безопасности движения».

Получатель услуги - физические лица.

Участники образовательного процесса - обучающиеся, их родители (законные представители), педагогические работники.

Профессиональное обучение - вид образования, который направлен на приобретение обучающимися знаний, умений, навыков и формирование компетенции, необходимых для выполнения определенных трудовых, служебных функций (определенных видов трудовой, служебной деятельности, профессий).

Образовательная программа - нормативно-управленческий документ исполнителя услуги, характеризующий специфику содержания образования и особенности организации образовательного процесса.

Качество услуги - это уровень достижения исполнителем услуг комплекса задач по обучению и воспитанию в соответствии с ожиданиями участников образовательного процесса.

Основные факторы, влияющие на качество предоставления услуг - причины, определяющие качество ее оказания:

- требования к уровню подготовки получателей услуг;

- максимальный объем обязательной учебной нагрузки;

- требования к обеспечению образовательного процесса (материально-техническому, учебно-лабораторному, информационно-методическому, кадровому обеспечению).

1.3. Основные факторы, влияющие на качество предоставления услуг:

- наличие в публичном доступе сведений об услуге (наименовании, содержании, предмете услуги, ее количественных и качественных характеристиках, единицах изменения услуги, сведения о получателях услуги, включая льготную категорию граждан и т.п.);

- наличие и состояние документов, в соответствии с которыми функционирует организация, предоставляющая услугу (устав, положения, инструкции, руководства, правила и т.п., включая наличие требований к их содержанию);

- условия размещения и режим работы организации, предоставляющей услугу (требования к месторасположению, к помещениям и т.д.);

- наличие специального технического оснащения организации, оказывающей, услугу (наличие требований к оборудованию, приборам, аппаратуре и т.п.);

- укомплектованность организации, оказывающей услугу, соответствующими специалистами и их квалификация (наличие количественных и квалификационных требований к персоналу и т.п.);

- наличие требований к технологии оказания услуги организацией;

- особенности информационного сопровождения деятельности организации, предоставляющей услугу (состав и доступность информации об организации, порядке и правилах предоставлении муниципальных услуг, сведения о периодичности обновления информации и источниках информации и т.д.);

- наличие внутренней (собственной) и внешней систем контроля за деятельностью организации, а также за соблюдением качества фактически предоставляемых услуг стандарту качества;

- перечень ответственных должностных лиц и мер ответственности указанных лиц за качественное предоставление услуг в организации;

- иные факторы, влияющие на качество предоставления услуг в области применения стандарта качества.

1.4. Нормативные документы, регламентирующие качество исполнителя услуг:

- Конституция Российской Федерации;

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

- Конвенция о правах ребенка, одобренная Генеральной Ассамблеей ООН 20.11.1989;

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

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

- Закон Красноярского края от 26.06.2014 № 6-2519 «Об образовании в Красноярском крае»;

- Постановление Главного государственного санитарного врача РФ от 28.09.2020 №28 «Об утверждении санитарных правил СП 2.4.3648-20СП 2.4.3648-20 "Санитарно-эпидемиологические требования к организациям воспитания и обучения, отдыха и оздоровления детей и молодежи

- Приказ Министерства просвещения Российской Федерации от 27.07.2022 №629 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным общеобразовательным программам».

- Приказ Министерства просвещения Российской Федерации от 24.03.2023 № 196 «Об утверждении Порядка проведения аттестации педагогических работников организаций, осуществляющих образовательную деятельность»

- Приказ Министерства здравоохранения Российской Федерации и Министерства образования Российской Федерации от 10.08.2017 № 514н «О Порядке проведения профилактических медицинских осмотров несовершеннолетних» (с изменениями и дополнениями);

- Устав муниципального образования город Норильск;

- Постановление Администрации города Норильска от 11.04.2008 № 883 «Об утверждении Положения о стандартах качества предоставления муниципальных услуг»;

- иные нормативные правовые акты Российской Федерации, Красноярского края, муниципального образования город Норильск.

2. ТРЕБОВАНИЯ К КАЧЕСТВУ ОКАЗАНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ

В РАЗРЕЗЕ УСЛУГ

2.1. Качество услуг по реализации основных профессиональных образовательных программ профессионального обучения - программ профессиональной подготовки по профессиям рабочих, должностям служащих по программе профессиональной подготовки водителей транспортных средств категории "B".

Сведения об услуге:

Полное наименование услуги - реализация основных профессиональных образовательных программ профессионального обучения - программ профессиональной подготовки по профессиям рабочих, должностям служащих.

Содержание (предмет услуги):

- профессиональное обучение по программе профессиональной подготовки водителей транспортных средств категории "B".

Профессиональное обучение направлено на приобретение получателями услуги профессиональной компетенции, в том числе для работы с конкретным оборудованием, технологиями, аппаратно-программными и иными профессиональными средствами, получение указанными лицами квалификационных разрядов, классов, категорий по профессии рабочего или должности служащего без изменения уровня образования.

Продолжительность профессионального обучения определяется конкретной программой профессионального обучения, разрабатываемой и утверждаемой на основе профессиональных стандартов (при наличии) или установленных квалификационных требований организацией, осуществляющей образовательную деятельность, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

Программа профессиональной подготовки исполнителя услуг должна быть доступна для ознакомления физических лиц, родителей (законных представителей) детей, проходящих обучение, либо предполагающих пройти обучение.

# Содержание программы профессиональной подготовки и сроки обучения по ней определяются образовательной программой, разработанной и утвержденной организацией, осуществляющей образовательную деятельность в соответствии с примерной программой профессиональной подготовки водителей транспортных средств категории "B", утвержденной Приказом Министерства просвещения РФ от 8 ноября 2021 г. N 808 по согласованию с Министерством транспорта Российской Федерации, Министерством внутренних дел Российской Федерации и Министерством здравоохранения Российской Федерации.

Исполнитель услуг ведет методическую работу, направленную на совершенствование образовательного процесса, программ, форм и методов деятельности, мастерства педагогических работников.

В работе исполнителя услуг могут участвовать совместно с обучающимися их родители (законные представители).

Ответственность за реализацию программы профессиональной подготовки в полном объеме возлагается на директора исполнителя услуг.

Исполнитель услуг создает условия, гарантирующие охрану и укрепление здоровья обучающихся. Учебный процесс организуется в соответствии с Постановлением Главного государственного санитарного врача РФ от 28.09.2020 №28 «Об утверждении санитарных правил СП 2.4.3648-20СП 2.4.3648-20 "Санитарно-эпидемиологические требования к организациям воспитания и обучения, отдыха и оздоровления детей и молодежи"

Единица измерения услуги - число человеко-часов пребывания (человеко-час).

Организация предоставления услуги является бесплатным видом услуги.

2.2. Документы, регламентирующие деятельность исполнителя:

- лицензия на осуществление образовательной деятельности;

- эксплуатационные документы на оборудование, приборы и аппаратуру;

- приказы и распоряжения директора исполнителя услуг;

- устав исполнителя услуг;

- правила внутреннего трудового распорядка исполнителя услуг;

- должностные (рабочие) инструкции работников исполнителя услуг;

- инструкции по охране труда исполнителя услуг;

- инструкция о мерах пожарной безопасности исполнителя услуг.

Основными положениями в системе оказания услуг получателям услуг являются:

- положение о педагогическом совете исполнителя услуг;

- положение о методическом совете исполнителя услуг;

- положения о защите персональных данных работников и обучающихся;

- положение о комиссии по охране труда и технике безопасности.

В состав эксплуатационных документов, используемых исполнителем услуг при оказании услуги, входят:

- технические паспорта на используемое исполнителем услуг оборудование;

- сертификаты соответствия на оборудование (сертификаты качества), используемое исполнителем услуг;

- инвентарные описи основных средств исполнителя услуг.

Эксплуатационные документы на оборудование, приборы и аппаратуру должны способствовать обеспечению их нормального и безопасного функционирования, обслуживания и поддержания в работоспособном состоянии.

Техническая проверка, ремонт оборудования осуществляются организациями, имеющими лицензию на данный вид деятельности, на основании договора с исполнителем услуг.

Исполнитель услуг в обязательном порядке обеспечивает постоянный анализ существующих документов, а также включение в них необходимых изменений и изъятие из обращения устаревших документов.

2.3. Условия размещения и режим работы исполнителя услуг.

Организация мест предоставления услуги.

Исполнитель услуг, осуществляющий услугу, размещается в специально предназначенных зданиях и помещениях, доступных для населения.

Предоставление услуги должно осуществляться в условиях, отвечающих существующим требованиям пожарной, санитарно-эпидемиологической и антитеррористической безопасности.

Помещения исполнителя услуг отвечают требованиям, обеспечивающим необходимые условия для различного вида умственной, двигательной и игровой активности обучающихся.

Помещения должны быть обеспечены всеми средствами коммунально-бытового обслуживания и оснащены средствами связи.

Исполнитель услуг, осуществляющий услугу, располагаются с учетом транспортной и пешеходной доступности населения.

Площадь, занимаемая исполнителем услуг, обеспечивает размещение работников и получателей услуги и предоставление им услуги в соответствии с СП 2.4.3648-20СП 2.4.3648-20

В здании исполнителя услуг, осуществляющем услугу, предусматриваются следующие помещения:

- специализированные помещения для занятий с обучающимися, предназначенные для поочередного использования всеми или несколькими группами;

- медицинский кабинет;

- служебно-бытовые помещения для работников исполнителя услуг;

- гардероб;

- туалетные комнаты.

По размерам (площади) и техническому состоянию помещения исполнителя услуг должны отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил, правил противопожарной безопасности, безопасности труда и быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемой услуги.

Основные помещения исполнителя услуг имеют естественное освещение.

Режим работы исполнителя услуг:

понедельник - суббота с 09.00 час. до 22.00 час;

выходной - воскресенье.

Расписание занятий составляется исполнителем услуг в соответствии с возрастными особенностями обучающихся и установленными санитарно-гигиеническими нормами, и требованиями.

Расписание занятий в обязательном порядке предусматривает перерывы между занятиями длительностью не менее 10 минут для отдыха обучающихся и проветривания помещений.

2.4. Техническое оснащение исполнителя услуг.

Помещения исполнителя услуг оснащено оборудованием, аппаратурой и приборами, инвентарем, отвечающими требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов и обеспечивающими надлежащее качество предоставляемой услуги.

Специальное оборудование, приборы и аппаратура используются строго по назначению в соответствии с эксплуатационными документами, содержатся в технически исправном состоянии, которое систематически проверяется.

Неисправное специальное оборудование, приборы и аппаратура заменяются, ремонтируются (если они подлежат ремонту) или изымаются из эксплуатации.

Состояние электрического оборудования в учреждении дополнительного образования определяется путем проведения визуального осмотра, замеров сопротивления изоляции (проверка качества изоляции проводов) и т.д.

Исполнитель услуги оснащен методическими материалами программы профессиональной подготовки водителей транспортных средств категории "B":

Перечень учебно-наглядных пособий:

- учебно-наглядное пособие «Схемы устройства и работы систем и механизмов транспортных средств»;

- учебно-наглядное пособие «Светофор с дополнительными секциями»;

- учебно-наглядное пособие «Дорожная разметка»;

- учебно-наглядное пособие «Дорожные знаки»;

- учебно-наглядное пособие «Сигналы регулировщика»;

- учебно-наглядное пособие «Схема перекрестка»;

- учебно-наглядное пособие «Расположение дорожных знаков и средств регулирования в населенном пункте»;

- учебно-наглядное пособие «Маневрирование транспортных средств на проезжей части»;

- учебно-наглядное пособие «Оказание медицинской помощи пострадавшим»;

- набор средств для проведения практических занятий по оказанию медицинской помощи;

- медицинская аптечка водителя;

- Правила дорожного движения Российской Федерации.

Информационные материалы:

- копия лицензии с приложением;

- книга жалоб и предложений;

- Закон РФ «О защите прав потребителей»;

- рабочий учебный план и тематические планы по предметам программы;

- расписание занятий;

- график вождения;

- схемы учебных маршрутов.

В основной перечень оснащения помещений входит следующее оборудование, аппаратура, приборы и инвентарь:

- столы, стулья;

- компьютеры, видеопроекторы, интерактивные доски, телевизоры.

2.5. Укомплектованность исполнителя услуг персоналом и его квалификация.

Исполнитель услуг, осуществляющий услугу, должен располагать необходимым числом специалистов в соответствии со штатным расписанием.

Предоставление услуги осуществляют следующие виды персонала:

1) директор и его заместители;

2) административно-вспомогательный персонал (начальник учебно-производственной мастерской, ведущий юрисконсульт, ведущий бухгалтер, техник, секретарь);

3) педагогический персонал (методист, педагоги дополнительного образования);

4) младший обслуживающий персонал (водитель автомобиля, гардеробщик, сторож, вахтер, рабочий по комплексному обслуживанию и ремонту зданий, слесарь-ремонтник, уборщик служебных помещений).

Исполнитель услуги обеспечивает повышение квалификации работников, для которых исполнитель услуг является основным местом работы, не реже 1 раза в 3 года.

Для специалистов каждой категории разработаны должностные инструкции, которые регламентируют производственные полномочия и обязанности каждого работника.

Прием работников осуществляется в соответствии с Трудовым кодексом Российской Федерации.

Право на занятие педагогической деятельностью имеют лица, имеющие среднее профессиональное или высшее образование и отвечающие квалификационным требованиям, указанным в квалификационных справочниках, и (или) профессиональным стандартам.

Медицинское обслуживание обучающихся осуществляется фельдшером, который наряду с директором исполнителя услуг несет ответственность за здоровье, проведение лечебно-профилактических мероприятий, соблюдение санитарно-гигиенических норм.

В качестве работника исполнителя услуг не допускаются лица по основаниям, предусмотренным Трудовым кодексом РФ.

Наряду с соответствующей квалификацией и профессионализмом все работники исполнителя услуг должны обладать высокими моральными качествами, чувством ответственности. При оказании услуг работники исполнителя услуг должны проявлять к участникам образовательного процесса максимальную вежливость, внимание, выдержку, предусмотрительность, терпение.

2.6. Требования к технологии оказания услуг.

Предоставление услуги носит заявительный характер.

Список на оказание бесплатной услуги в количестве 60 человек в год (3 группы обучающихся) предоставляются Управлением общего и дошкольного образования Администрации города Норильска.

Заявления на оказание бесплатной услуги в части теоретического обучения 150 человек (5 групп обучающихся) подаются родителями (законными представителями) учащимися.

Допуском на получение услуги является наличие медицинской справки установленного образца об отсутствии противопоказаний к управлению транспортными средствами.

Предельная наполняемость групп - до 30 человек (получателей услуги).

Режим работы групп, длительность пребывания в них получателей услуги, а также учебные нагрузки получателей услуги определяются уставом исполнителя услуги и не должны превышать нормы предельно допустимых нагрузок, определенных на основе Санитарно-эпидемиологических требований к устройству, содержанию и организации режима работы исполнителя услуги.

Технологии, которые используются для оказания услуги, должны обеспечивать:

1) точность и своевременность исполнения;

2) эргономичность, эстетичность и комфортность;

3) социальную адресность.

Точность и своевременность исполнения подразумевает, что исполнитель должен оказывать услугу в сроки, установленные действующими правилами оказания услуги или договором об оказании услуги.

Эргономичность, эстетичность и комфортность означает, что при оказании услуги должно быть учтено требование эргономичности, которое характеризует соответствие условий обслуживания и применяемого оборудования и инвентаря гигиеническим, антропометрическим, физиологическим возможностям получателя услуги. Соблюдение требований эргономичности обеспечивает комфортность обслуживания и способствует сохранению здоровья и работоспособности получателя услуги.

Услуга должна соответствовать требованиям эстетичности. Оформление сооружений, мест оказания услуги и их интерьеров должно соответствовать информационно-композиционной целостности и гармоничности, обеспечивать удобство и комфортность их использования, а также формировать у получателя услуги положительные эмоции при получении услуги.

Предоставление услуги должно предусматривать доступность и обеспеченность населения услугой, соответствие услуги ожиданиям и физическим возможностям различных групп получателей услуги, в том числе инвалидов.

Для инвалидов качество услуги должно быть определено направленностью на повышение их двигательной активности и является непременным и определяющим условием всесторонней реабилитации и социальной адаптации инвалидов.

Исполнитель услуги предоставляет услуги согласно учебным программам, способствующим развитию способностей обучающихся, самореализации личности ребенка, успешной адаптации обучающегося в обществе.

2.7. Требования к условиям проведения образовательного процесса в рамках предоставления услуги.

Режим учреждения должен удовлетворять следующим требованиям:

1) режим учебно-воспитательного процесса (расписание занятий) должен быть утвержден директором исполнителя услуг;

2) расписание занятий составляется исполнителем услуг с учетом того, что они являются дополнительной нагрузкой к обязательной учебной работе обучающихся в муниципальных образовательных учреждениях.

Отношения получателей услуг и работников исполнителя услуги строятся на основе сотрудничества, уважения личности получателя услуг и предоставления ему свободы развития в соответствии с индивидуальными особенностями.

Работники исполнителя услуг, в том числе не относящиеся к участникам образовательного процесса, не вправе кричать, кроме случаев грозящей получателям услуг опасности, оскорблять получателей услуги, применять методы насилия и унижения к ним, принуждать их к выполнению работ технического персонала (уборка помещений, ремонт и т.д.).

2.8. Информационное сопровождение деятельности исполнителя услуги.

Информация о деятельности исполнителя услуги, порядке и правилах предоставления услуги должна быть доступна населению муниципального образования город Норильск.

В соответствии с требованиями Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»:

1) исполнитель услуги обязан довести до сведения граждан свое наименование и местонахождение, режим работы. Данная информация должна быть предоставлена любым способом, предусмотренным законодательством Российской Федерации и обеспечивающим ее доступность для населения;

2) получатель услуги вправе потребовать предоставления необходимой и достоверной информации о предоставляемой услуге, обеспечивающей его компетентный выбор, а также об ограничениях, связанных с получением услуги.

Информирование граждан осуществляется посредством:

- публикации Стандарта в средствах массовой информации (газета «Заполярная правда»);

- размещения информации об услуге в сети Интернет на официальном сайте Администрации города Норильска (www.norilsk-city.ru) и на сайте учреждения www.ncbd.ru;

- информационных стендов (уголков получателей услуги), размещаемых в общеобразовательных учреждениях муниципального образования город Норильск.

Также информационное сопровождение может обеспечиваться за счет тематических публикаций и выступлений работников исполнителя услуги в средствах массовой информации.

В фойе исполнителя услуг должны быть информационные уголки, содержащие копии лицензии, сведения об услугах, требования к получателям услуги, соблюдение которых обеспечивает качественное выполнение услуги, порядок работы с обращениями и жалобами граждан, Стандарт.

Получатели услуги вправе потребовать предоставления необходимой и достоверной информации о выполняемых услугах.

Информация о деятельности исполнителя услуг, о порядке и правилах услуги, о порядке работы должна обновляться (актуализироваться) по мере необходимости, но не реже чем раз в год.

2.9. Контроль над деятельностью исполнителя услуги.

Обжаловать нарушение требований Стандарта может любое лицо, являющееся получателем услуги или участником образовательного процесса.

Контроль над деятельностью исполнителя услуги осуществляется посредством процедур внутреннего и внешнего контроля.

Внутренний контроль проводится директором исполнителя услуги, его заместителями ежемесячно в соответствии с утвержденным графиком.

Выявленные недостатки по оказанию услуг анализируются по каждому работнику исполнителя услуг с рассмотрением на комиссиях, педагогических советах с принятием мер к их устранению, вынесением дисциплинарных или административных взысканий (если будет установлена вина в некачественном предоставлении услуг).

Администрация города Норильска осуществляет внешний контроль за деятельностью исполнителя услуг в части соблюдения качества услуги путем:

- проведения мониторинга основных показателей работы исполнителя услуги за определенный период;

- анализа обращений и жалоб граждан, проведения по фактам обращений служебных расследований с привлечением соответствующих специалистов по выявленным нарушениям.

Также внешний контроль по направлениям осуществляют контрольно-надзорные органы и другие государственные контролирующие органы.

2.10. Ответственность за качество оказания услуги.

Работа исполнителя услуг направлена на выполнение задач по осуществлению целенаправленного профессионального обучения получателей услуг, непрерывное повышение качества услуг.

Директор исполнителя услуг несет полную ответственность за соблюдение требований Стандарта и определяет основные цели, задачи и направления деятельности исполнителя услуги в области совершенствования качества предоставляемых услуг, а также меры и степень ответственности работников исполнителя услуг в соответствии с внутренними документами исполнителя услуги и действующим законодательством.

Директор исполнителя услуги обязан:

- обеспечить разъяснение и доведение Стандарта до всех подчиненных ему работников;

- четко определить полномочия, ответственность и взаимодействие всех работников исполнителя услуг, осуществляющего предоставление услуг и контроль качества предоставляемых услуг, в том числе закрепить персональную ответственность в должностных инструкциях конкретных работников, либо издать соответствующий приказ;

- организовать информационное сопровождение деятельности исполнителя услуг в соответствии с требованиями Стандарта;

- организовать внутренний контроль над соблюдением Стандарта;

- обеспечить выработку предложений по совершенствованию процедуры оказания услуг и Стандарта.

Получатель может обратиться с жалобой, в том числе в следующих случаях:

- требование у заявителя документов, не предусмотренных локальными актами исполнителя;

- отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено локальными актами исполнителя;

- отказ в предоставлении услуги по основаниям, не предусмотренным Стандартом;

- требование с заявителя платы при предоставлении услуги;

- отказ исполнителя (должностного лица), предоставляющего услугу, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в процессе или результате предоставления услуги документах.

Жалобы на нарушение Стандарта могут направляться получателем услуги как непосредственно исполнителю услуги, так и в Администрацию города Норильска, Управление по спорту Администрации города Норильска. Жалобы на некачественное предоставление услуги подлежат обязательной регистрации в месте их поступления. Обращения (заявления, жалобы, предложения), поступившие от граждан по вопросу предоставления услуги, рассматриваются в соответствии с требованиями Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

2.11. Критерии оценки качества услуг.

Оценка качества услуги производится на основе сопоставительного анализа фактических и установленных Стандартом параметров.

Источниками фактических параметров являются:

- заявления потребителей услуги, результаты правовых проверок и т.д.;

- полнота предоставления услуги в соответствии с установленными Стандартом требованиями ее предоставления;

- результативность предоставления услуги по результатам оценки соответствия оказанной услуги Стандарту, изучения обращений граждан и опросов населения.

Качественное предоставление услуги характеризуют:

- доступность, безопасность и эффективность профессионального обучения;

- создание условий для развития личности получателя услуги;

- отсутствие профессионально-педагогических ошибок и нарушений технологии оказания услуг в сфере обучения;

- оптимальность использования ресурсов исполнителя услуги;

- удовлетворенность получателя услуги, его родителей (законных представителей) педагогическим обслуживанием работниками исполнителя услуг.

2.12. Основания для отказа в предоставлении услуги:

- предоставление неполного пакета документов или документов, не соответствующих требованиям локальных актов исполнителя;

- отсутствие в учреждении вакантных мест для приема поступающих;

- возраст поступающего менее минимального значения, предусмотренного образовательной программой;

- невыполнение либо нарушение потребителями услуги устава исполнителя.

2.13. Система индикаторов (характеристик) качества услуги:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Индикаторы качества муниципальной услуги | Формула расчета | Единица измерения | Значение индикатора |
| 1 | Доля обучающихся, освоивших программы профессиональной подготовки по профессиям рабочих, должностям служащих в образовательном учреждении | (n / N) x 100,где:n - количество обучившихся, освоивших программу;N - общее количество обучающихся | % | Не менее 90 |
| 2 | Доля родителей (законных представителей), удовлетворенных условиями и качеством предоставляемой услуги | (n / N) x 100 - 100,где:n - количество жалоб на качество оказания услуги;N - количество родителей (законных представителей) обучающихся | % | Не менее 90 |