Приложение № 4

к постановлению администрации городского округа Красногорск

от «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_2019 года №\_\_\_\_\_\_

**Стандарт качества муниципальной услуги**

**«Реализация дополнительных общеразвивающих программ»**

**1. Описание муниципальной услуги, по которой формируется муниципальное задание.**

1.1.Стандарт качества (далее – Стандарт) муниципальной услуги «Реализация дополнительных общеразвивающих программ» (далее – муниципальная услуга) разработан в соответствии с постановлением администрации городского округа Красногорск от 20.11.2018 № 3110/11 «О Порядке разработки и утверждения стандартов качества муниципальных услуг (работ), предоставляемых муниципальными учреждениями городского округа Красногорск Московской области, и о Порядке оценки соответствия качества фактически предоставляемых муниципальных услуг (выполненных работ) утвержденным стандартам качества муниципальных услуг (работ), предоставляемых муниципальными учреждениями городского округа Красногорск Московской области».

1.2. Разработчиком Стандарта является Управление образования администрации городского округа Красногорск Московской области.

1.3. Организациями, в отношении которых применяется Стандарт муниципальной услуги, являются муниципальные организации дополнительного образования городского округа Красногорск Московской области, подведомственные Управлению образования администрации городского округа Красногорск Московской области (далее – организации дополнительного образования).

1.4. Предмет (содержание) муниципальной услуги:

* предоставление общедоступного и бесплатного дополнительного образования по дополнительным общеразвивающим программам с выполнением федеральных и региональных требований, в том числе образования детей с ограниченными возможностями здоровья.

1.5. Цели предоставления муниципальной услуги:

* формирование и развитие творческих способностей детей, удовлетворение их индивидуальных потребностей в интеллектуальном, нравственном, художественно – эстетическом развитии и физическом совершенствовании, формирование культуры здорового и безопасного образа жизни, укрепление здоровья, организация их свободного времени;
* обучение граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, достигших установленного законом возраста;
* удовлетворенность участников образовательного процесса качеством оказываемой муниципальной услуги.

1.6. Термины, определения, применяемые в настоящем Стандарте:

**Муниципальная услуга** – услуга, оказываемая в интересах физического или юридического лица, организациями дополнительного образования в соответствии с муниципальным заданием.

**Качество оказания муниципальной услуги** – совокупность характеристик муниципальной услуги, определяющих ее способность удовлетворять установленные или предполагаемые потребности потребителя в отношении процесса, содержания, результата услуги.

**Стандарт качества оказания муниципальной услуги** – обязательство организаций дополнительного образования по обеспечению возможности получения муниципальной услуги в определённых объёмах и определённого качества.

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

**Образование** – единый целенаправленный процесс воспитания и обучения, являющийся общественно значимым благом и осуществляемый в интересах человека, семьи, общества и государства, а также совокупность приобретаемых знаний, умений, навыков, ценностных установок, опыта деятельности и компетенции определенных объема и сложности в целях интеллектуального, духовно-нравственного, творческого, физического и (или) профессионального развития человека, удовлетворения его образовательных потребностей и интересов.

**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.

Обучающийся – физическое лицо, осваивающее образовательную программу.

**Обучающийся с ограниченными возможностями здоровья** – физическое лицо, имеющее недостатки в физическом и (или) психологическом развитии, подтвержденные психолого-медико-педагогической комиссией и препятствующие получению образования без создания специальных условий.

Качество образования – интегральная характеристика, отражающая степень соответствия результатов и условий образовательного процесса нормативным требованиям, социальным и личностным ожиданиям.

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

**Педагогический работник** – физическое лицо, которое состоит в трудовых, служебных отношениях с организацией, осуществляющей образовательную деятельность, и выполняет обязанности по обучению, воспитанию обучающихся и (или) организации образовательной деятельности.

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

**Адаптированная образовательная программа** – образовательная программа, адаптированная для обучения лиц с ограниченными возможностями здоровья с учетом особенностей их психофизического развития, индивидуальных возможностей и при необходимости обеспечивающая коррекцию нарушений развития и социальную адаптацию указанных лиц.

**РПГУ** ‒ государственная информационная система «Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Московской области».

1.7. Правовыми основаниями предоставления муниципальной услуги являются:

* Конституция Российской Федерации;
* Конвенция о правах ребенка;
* Трудовой кодекс Российской Федерации;
* Гражданский кодекс Российской Федерации;
* Закон Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
* Федеральный закон от 24.06.1999 № 120-ФЗ «Об основах системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних»;
* Федеральный закон Российской Федерации от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
* Федеральный закон Российской Федерации от 24.07.1998 №124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»;
* Федеральный закон Российской Федерации от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
* Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
* Федеральный закон от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
* постановление Правительства Российской Федерации от 28.10.2013 № 966 «О лицензировании образовательной деятельности»;
* постановление Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 04.07.2014 года № 41 «Об утверждении СанПиН 2.4.4.3172-14 «Санитарно-эпидемиологические требования к устройству, содержанию и организации режима работы образовательных организаций дополнительного образования детей»»;
* приказ Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 26.08.2010 № 761н «Об утверждении Единого квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и служащих, раздел «Квалификационные характеристики должностей работников образования»;
* приказ Министерства труда и социальной защиты РФ от 05.05.2018
№ 298н «Об утверждении профессионального стандарта «Педагог дополнительного образования детей и взрослых»;
* приказ Министерства образования и науки Российской Федерации (Минобрнауки России от 09.11.2018 № 196 « Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным общеобразовательным программам»;
* Концепция развития дополнительного образования, утвержденная распоряжением Правительства РФ от 04.09.2014 № 1726-р;
* приказ Рособрнадзора от 29.05.2014 № 785 «Об утверждении требований к структуре официального сайта образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и формату представления на нем информации»;
* Закон Московской области от 27.07.2013 № 94/2013-ОЗ «Об образовании»;
* Устав городского округа Красногорск Московской области;
* постановление администрации городского округа Красногорск от 20.11.2018 №3110/11 «О Порядке разработки и утверждения стандартов качества муниципальных услуг (работ), предоставляемых муниципальными учреждениями городского округа Красногорск Московской области, и о Порядке оценки соответствия качества фактически предоставляемых муниципальных услуг (выполненных работ) утвержденным стандартам качества муниципальных услуг (работ), предоставляемых муниципальными учреждениями городского округа Красногорск Московской области»;
* постановление администрации городского округа Красногорск от 17.10.2018 № 2616/10 «Об утверждении Административного регламента предоставления услуги «Прием в организации дополнительного образования и организации, осуществляющие спортивную подготовку в городском округе Красногорск Московской области»»;
* Положение об Управлении образования администрации городского округа Красногорск Московской области;
* Уставы организаций дополнительного образования.

1.8. Потенциальные потребители муниципальной услуги:

* физические лица в возрасте от 4 лет до 18 лет, проживающие на территории городского округа Красногорск Московской области.

1.9. Документы, необходимые для предоставления муниципальной услуги:

* личное заявление родителя (законного представителя) ребенка при предъявлении оригинала документа, удостоверяющего личность родителя (законного представителя), либо оригинала документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина и лица без гражданства в Российской Федерации;
* документ, удостоверяющий полномочия представителя ребенка, в случае обращения за предоставлением услуги представителя ребенка;
* свидетельство о рождении ребенка или документ, подтверждающий родство заявителя;
* справка об отсутствии противопоказаний для занятий отдельными видами искусства, физической культурой и спортом.

**2. Порядок предоставления муниципальной услуги.**

2.1. Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

2.2. Муниципальная услуга предоставляется в очной форме.

2.3. Последовательность действий, необходимых для предоставления муниципальной услуги:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№****п/п** | **Последовательность действий, не­обходимых для предоставления му­ниципальной услуги**  | **Периодичность/срок** |
|  | Прием заявления осуществляется в организации дополнительного обра­зования в электронной форме через портал государственных и муници­пальных услуг Московской обла­сти.Заявления о зачислении в организа­ции дополнительного образования принимаются не позднее следую­щих периодов:* Основной набор: с 15 апреля по 15 августа текущего года;
* Дополнительный набор: с 15 августа по 30 сентября текущего года.
 | Срок регистрации заявления – 1 рабочий день |
|  | Рассмотрение заявления. | * Срок предоставления услуги по приему в организации дополни­тельного образования – не более 7 рабочих дней с даты регистрации заявления в организации дополни­тельного образования.
 |
|  | Принятие решения об удовлетворе­нии заявления или отказе в предо­ставлении услуги. |
|  | Приказ о зачислении/переводе. |
|  | Организация обучения по дополни­тельной общеразвивающей про­грамме. |

2.4. Перечень оснований для отказа в оказании (выполнении) муниципальной услуги:

* несоответствие возрастной категории для приема в группу, установленную локальными нормативными актами организации дополнительного образования;
* наличие медицинских противопоказаний для освоения программ по отдельным видам искусства, физической культуры и спорта;
* отсутствие свободных мест в организации дополнительного образования;
* заявление о приеме в организацию дополнительного образования подано лицом, не имеющим полномочий представлять интересы обучающегося;
* неявка в организацию дополнительного образования в течение 3 рабочих дней после получения уведомления о необходимости личного посещения для заключения Договора об образовании;
* непредставление заявителем оригиналов документов в организацию дополнительного образования, сведения о которых указаны заявителем в электронной форме заявления на РПГУ для заключения Договора об образовании;
* несоответствие оригиналов документов сведениям, указанным в электронной форме заявления на РПГУ.

2.5. Перечень оснований для приостановления оказания (выполнения):

Приостановление оказания муниципальной услуги носит заявительный характер.

Оказание муниципальной услуги может быть приостановлено в следующих случаях:

* на период болезни потребителя муниципальной услуги;
* на период санаторно-курортного лечения потребителя муниципальной услуги.

2.6. Основания для досрочного прекращения оказания муниципальной услуги:

* исключение муниципальной услуги из общероссийского базового (отраслевого) перечня государственных и муниципальных услуг, оказываемых и выполняемых муниципальными учреждениями;
* приостановление действия лицензии или аннулирование лицензии, в случаях, предусмотренных постановлением Правительства Российской Федерации от 28.10.2013 № 966 «О лицензировании образовательной деятельности»;
* перераспределение полномочий, повлекших исключение из компетенции учреждения полномочий по оказанию муниципальной услуги;
* реорганизация или ликвидация организации дополнительно образования.

**3. Требования к сроку предоставления муниципальной услуги.**

3.1. Срок непосредственного оказания муниципальной услуги – с момента зачисления в учреждение дополнительного образования на период нормативных сроков освоения дополнительных общеразвивающих программ.

**4. Требование к материально-техническому обеспечению предоставления муниципальной услуги.**

| **Параметр** | **Требование** | **Регламентирующий документ** |
| --- | --- | --- |
| Территория ор­ганизации дополнительного образования | Территория ор­ганизации дополни­тельного образования должна быть оснащена наружным искусственным освещением, находиться за преде­лами санитарно-защитных зон пред­приятий, сооружений и иных объек­тов и на расстояниях, обеспечиваю­щих нормативные уровни шума и за­грязнения атмосферного воздуха для территории жилой застройки, через территорию организации дополни­тельного образования не должны проходить магистральные инженер­ные коммуникации водоснабжения, канализации, тепло- и энергоснабже­ния, территорию рекомендуется ограждать забором и/или полосой зе­леных насаждений, могут быть вы­делены сле­дующие зоны: зона от­дыха, физкультурно-спортивная и хо­зяйственная. | Постановление Глав­ного государствен­ного санитарного врача Российской Фе­дерации от 04.07.2014 № 41 «Об утвер­жде­нии СанПиН 2.4.4.3172-14 «Сани­тарно-эпидемиологи­ческие требования к устройству, содержа­нию и организации режима работы обра­зовательных органи­заций дополнитель­ного образования де­тей»» |
| Зданиеи помещения | Здания организации дополнительного образования размещаются в зоне жи­лой за­стройки. Здания и помещения, в ко­торых предоставляется муници­паль­ная услуга, должны соответ­ство­вать действующим строительным, проти­вопожарным, санитарно-гигие­ниче­ским нормам и правилам, требо­ва­ниям законодательства об обеспече­нии доступности услуги и должны быть защи­щены от воздей­ствия факто­ров, отрицательно влия­ющих на качество предоставляемой муници­пальной услуги (по­вышенная темпе­ратура воз­духа, влажность воз­духа, за­пыленность, загрязненность, шум и т.п.).Уровни естественного и искусственного освещения в поме­щениях организации дополнитель­ного образования должны соответ­ствовать гигиеническим требованиям к естественному, искусственному и совмещенному освещению жилых и общественных зданий. Обучающиеся обучаются в закрепленных за каждой группой учебных помещениях. По­мещения для занятий рекомендуется размещать с учетом их функцио­нального назначения. В организа­циях дополнительного образования могут быть предусмот­рены помеще­ния для организации пи­тания, спор­тивный и актовый залы, библиотека, помещения для медицин­ского обслу­живания. |
| Оборудование | Каждая организация дополнитель­ного образования должна быть осна­щена обору­дованием, аппаратурой и приборами, отвечающими требова­ниям СанПиН, стандартов, техниче­ских условий, других нормативных документов и обеспечивающими надлежащее каче­ство услуг в сфере дополнительного образова­ния. Ме­бель, спортивное и игровое оборудо­вание, инструменты и инвентарь должны соответствовать росто-воз­растным особенностям детей.Специальное оборудование, приборы и аппаратура используется строго по назначению в соответствии с эксплу­атационными документами, содер­жится в технически исправ­ном состо­янии, которое систематически прове­ряется. Неисправное специальное оборудование, приборы и аппаратура должны быть заменены, отремонти­рованы (если они подлежат ремонту) или изъяты из эксплуатации. |
| Мебель | Мебель (учебные столы и стулья) должны быть стандартными, ком­плектными и иметь маркировку, со­ответствующую ростовой группе. Не допускается использование стульев с мягкими покрытиями, офисной ме­бели.  |
| Температурный режим | Организация дополнительного обра­зования оснащена системами тепло­снабже­ния и вентиляции, обеспечи­вающими тем­пера­турный режим: в учебных кабинетах для теоретиче­ских занятий, в помещениях для му­зыкальных занятий, для занятий ху­дожественным творчеством и есте­ственнонаучной направленности, в актовом зале, лекционной аудитории – 20 – 22 С; в вестибюле, гардеробе – 18 – 22С; в помещениях для занятий хореографией, спортом, техническим творчеством – 17 – 20С; в медицин­ских кабинетах, раздевальных при спортивных залах и залах хореогра­фии – 20 – 22С; в душевых – 24 – 26С. |
| Организацияпитьевого ре­жима | В организациях дополнительного об­разования для обучающихся органи­зуется питьевой режим с использова­нием питьевой воды, расфасованной в емкости, или бутилированной, или кипяченой питьевой воды. По каче­ству и безопасности питьевая вода должна отвечать требованиям к пить­евой воде. Кипяченую воду не реко­мендуется хранить более 3-х часов. |

**5. Требование к информационному обеспечению потребителей муниципальной услуги.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Способ получе­ния потребите­лем информации о муниципальной услуге**  | **Требование** | **Периодичность обнов­ления информации** |
| Через официаль­ный сайт ор­гани­зации дополни­тельного образо­вания в сети «Ин­тернет» | Информационное обеспечение осуществляется в соответ­ствии с требованиями дей­ствующего за­конодательства РФ в сфере за­щиты прав по­требителей.Информация является откры­той и общедоступной. Основ­ными требованиями к инфор­мирова­нию являются:* достоверность предостав­лен­ной информации;
* четкость в изложении ин­фор­мации;
* полнота информации;
* удобство и доступность по­лучения информации;
* оперативность предоставле­ния информации.
 | Информация и доку­менты, указанные в ча­сти 2 статьи 29 Феде­рального закона от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Рос­сийской Федера­ции», подлежат размеще­нию на официальных сайтах общеобразовательных организаций в сети «Ин­тернет» и обновле­нию в течение 10 рабо­чих дней со дня их со­здания, по­лучения или внесения в них соответ­ствующих изменений |
| На информацион­ных стендах орга­низа­ции дополни­тельного образо­вания |
| В средствах мас­совой информации |

**6. Требования к организации учета мнения потребителей муниципальной услуги.**

| **№****п/п** | **Параметр** | **Требование** | **Реквизиты распоряже­ния (приказа) ГРБС, ре­гламен­тирующего предоставле­ние муници­пальной услуги** |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Письменные обращения граждан | В организа­циях дополнительного образования организованы прием, реги­стра­ция, рассмотрение письмен­ных предложений, заявле­ний, жа­лоб граждан и подготовка в уста­нов­ленный срок ответов на них | **Приказ об утверждении Порядка изучения мнения населения о качестве ока­зания муниципальных услуг образовательными учреждениями г.о. Крас­ногорск;**ежегодный приказ об утверждении плана прове­дения контрольных меро­приятий, опросов потре­бителей муници­пальных услуг о качестве оказывае­мых муници­пальных услуг |
|  | Опросыпотребителей | В организа­ции дополнительного образованияорганизуются опросы среди со­вершеннолетних граждан Рос­сийской Федерации, постоянно проживающих на территории г.о.Красногорск и участвующих в по­лучении муниципальной услуги родителей. Участие в опросе яв­ля­ется свободным и доброволь­ным, никто не может быть при­нужден к выражению своего мне­ния или от­казу от него.Изучение мнения населения осу­ществляется по необходимо­сти, но не реже одного раза в год. За­полне­ние респондентом более чем одной анкеты или опросного ли­ста не до­пускается. |

**7. Требования к кадровому составу, необходимому для предостав­ления муниципальной услуги, и к квалификации работников, обеспечивающих предоставление муниципальной услуги.**

7.1. Предоставление муниципальной услуги осуществляет персонал в соответствии со штатным расписанием.

7.2. Работники организации дополнительного образования должны иметь профессиональную квалификацию, соответствующую требованиям квалификационной характеристики по должности и полученной специальности, подтвержденную соответствующими документами об уровне образования и (или) квалификации, обладать знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных на них обязанностей, педагогические работники обязаны систематически повышать свой профессиональный уровень, не реже чем раз в 3 года проходить обучение на курсах переподготовки и повышения квалификации. У специалистов каждой категории должны быть должностные инструкции, устанавливающие их обязанности и права. Наряду с соответствующей квалификацией и профессионализмом все сотрудники организации дополнительного образования должны обладать высокими моральными качествами, чувством ответственности. При оказании Услуг работники организации дополнительного образования должны проявлять к обучающимся и их родителям (законным представителям) максимальную вежливость, внимание, выдержку, предусмотрительность, терпение.

7.3. Требования к квалификации педагогических работников организаций дополнительного образования в соответствии с приказами: Минздравсоцразвития РФ от 26.08.2010 № 761н «Об утверждении Единого квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и служащих, раздел «Квалификационные характеристики должностей работников образования»,Министерства труда и социальной защиты РФ от 05.05.2018 № 298н «Об утверждении профессионального стандарта «Педагог дополнительного образования детей и взрослых».

| **Должность** | **Требования** |
| --- | --- |
| Директор | Высшее профессиональное образование по направлениям подготовки «Государственное и муниципальное управле­ние», «Менеджмент», «Управление персоналом» и стаж работы на педагогических должностях не менее 5 лет, или высшее профессиональное образование и дополни­тельное профессиональное образование в области госу­дарственного и муниципального управления или ме­неджмента и экономики и стаж работы на педагогических или руководящих должностях – не менее 5 лет. |
| Заместительдиректора | Высшее профессиональное образование по направлениям подготовки «Государственное и муниципальное управле­ние», «Менеджмент», «Управление персоналом» и стаж работы на педагогических должностях не менее 5 лет, или высшее профессиональное образование и дополни­тельное профессиональное образование в области госу­дарственного и муниципального управления или ме­неджмента и экономики и стаж работы на педагогических или руководящих должностях – не менее 5 лет. |
| Методист  | Высшее профессиональное образование или среднее профессиональное по направлению подготовки «Образо­вание и педагогические науки» либо высшее профессио­нальное об­разование или среднее профессиональное об­разование иного направления подготовки, но с условием соответствия дополнительным общеразвивающим про­граммам, реализуемым организацией, и дополнительное профессиональное образование по направлению подго­товки «Образование и педагогические науки», стаж ра­боты в должности педагогического работника не менее 2-х лет. |
| Педагог-органи­затор | Высшее профессиональное образование или среднее профессиональное образование по направлению подго­товки «Образование и педагогика» или в области, соот­ветствующей профилю работы без предъявления требо­ваний к стажу работы. |
| Педагогдополнительного образования | Высшее профессиональное образование или среднее профессиональное образование в области соответству­ю­щей профилю дополнительной общеразвивающей про­граммы без предъявления требова­ний к стажу работыи получение при необходимости после трудоустройства дополнительного профессионального образования по направлению подготовки "Образование и педагогиче­ские науки", либо высшее профессиональное об­разова­ние или среднее профессиональное образованиев области соответству­ющей профилю дополнительной общеразви­вающей программы и дополнительное профессиональное образование по направлению «Образование и педаго­гика» без предъяв­ления требований к стажу работы. |
| Тьютор | Высшее профессиональное образование по направлению подготовки «Образование и педагогика» и стаж педаго­гической работы – не менее 2 лет. |

7.4. К педагогической деятельности не допускаются лица:

* лишенные права заниматься деятельностью в соответствии с вступившим в законную силу приговором суда;
* имеющие или имевшие судимость, подвергающиеся или подвергавшиеся уголовному преследованию (за исключением лиц, уголовное преследование в отношении которых прекращено по реабилитирующим основаниям) за преступления против жизни и здоровья, свободы, чести и достоинства личности, половой неприкосновенности и половой свободы личности (за исключением незаконного помещения в психиатрический стационар, клеветы и оскорбления), половой неприкосновенности и половой свободы личности, против семьи и несовершеннолетних, здоровья населения и общественной нравственности, а также против общественной безопасности;
* имеющие неснятую или непогашенную судимость за умышленные тяжкие и особо тяжкие преступления;
* признанные недееспособными в установленном федеральным законом порядке;
* имеющие заболевания, предусмотренные перечнем, утверждаемым федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке государственной политики и нормативно-правовому регулированию в области здравоохранения.

**8. Порядок подачи, регистрации и рассмотрения жалоб на недостаточные доступность и качество муниципальной услуги, на несоблюдение стандарта качества муниципальной услуги.**

8.1. Обжаловать нарушение требований настоящего Стандарта может любое лицо, являющееся законным представителем потребителя муниципальной услуги (далее –заявитель).

8.2. Жалобы на нарушение настоящего Стандарта могут направляться заявителями как непосредственно в организацию дополнительного образования, так и в Управление образования администрации городского округа Красногорск Московской области и администрацию городского округа Красногорск Московской области.

8.3. Жалоба подается в письменной форме, в том числе при личном приеме заявителя, или в электронном виде.

8.4. Жалоба должна содержать:

а) наименование организации дополнительного образования, предоставляющей муниципальную услугу, должностного лица организации дополнительного образования, предоставляющего услугу, его руководителя и (или) работника, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

б) фамилию, имя, отчество (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 (за исключением случая, когда жалоба направляется способом, указанным в электронной форме);

в) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) организации дополнительного образования, должностного лица организации дополнительного образования;

г) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действиями (бездействием) организации дополнительного образования, должностного лица организации дополнительного образования. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

8.5. В случае если жалоба подается через представителя заявителя, также представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя. В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени заявителя, может быть представлена:

а) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность (для физических лиц);

б) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность, заверенная печатью заявителя (при наличии печати) и подписанная руководителем заявителя или уполномоченным этим руководителем лицом (для юридических лиц);

в) копия решения о назначении или об избрании либо приказа о назначении физического лица на должность, в соответствии с которым такое физическое лицо обладает правом действовать от имени заявителя без доверенности.

8.6. Жалоба, поступившая в организацию дополнительного образования, предоставляющую муниципальную услугу, Управление образования администрации городского округа Красногорск Московской области или администрацию городского округа Красногорск Московской области, подлежит регистрации не позднее следующего за днем ее поступления рабочего дня. Жалоба рассматривается в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации.

8.7. В случае если жалоба подана заявителем в организацию, в компетенцию которой не входит принятие решения по жалобе, в течение 3 рабочих дней со дня ее регистрации организация направляет жалобу в уполномоченный на ее рассмотрение орган и в письменной форме информирует заявителя о перенаправлении жалобы.

8.8. По результатам рассмотрения жалобы принимается решение об удовлетворении жалобы либо об отказе в ее удовлетворении.

8.9. При удовлетворении жалобы организация дополнительного образования, предоставляющая муниципальную услугу, Управление образования администрации городского округа Красногорск Московской области, администрация городского округа Красногорск Московской области принимают исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений не позднее 5 рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

8.10. Ответ по результатам рассмотрения жалобы направляется заявителю не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в письменной форме.

8.11. Уполномоченная на рассмотрение жалобы организация дополнительного образования, предоставляющая муниципальную услугу, Управление образования администрации городского округа Красногорск Московской области, администрация городского округа Красногорск Московской области отказывают в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

а) наличие вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;

б) подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

в) наличие решения по жалобе, принятого ранее в соответствии с требованиями настоящего Стандарта в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

8.12. Уполномоченная на рассмотрение жалобы организация дополнительного образования, предоставляющая муниципальную услугу, Управление образования администрации городского округа Красногорск Московской области, администрация городского округа Красногорск Московской области вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

а) наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, работника, а также членов его семьи;

б) отсутствие возможности прочитать какую-либо часть текста жалобы, фамилию, имя, отчество (при наличии) и (или) почтовый адрес заявителя, указанные в жалобе.

8.13. Уполномоченная на рассмотрение жалобы организация дополнительного образования, предоставляющая муниципальную услугу, Управление образования администрации городского округа Красногорск Московской области, администрация городского округа Красногорск Московской области сообщают заявителю об оставлении жалобы без ответа в течение 3 рабочих дней со дня регистрации жалобы.

**9. Порядок контроля качества муниципальной услуги.**

9.1. Контроль качества муниципальной услуги осуществляется посредством процедур внутреннего и внешнего контроля.

9.2. Внутренний контроль осуществляет руководитель организации дополнительного образования и уполномоченные им должностные лица. Перечень должностных лиц, осуществляющих контроль, а также периодичность осуществления такого контроля устанавливается локальным нормативным актом организации дополнительного образования.

9.3. Внешний контроль осуществляется Управлением образования администрации городского округа Красногорск Московской области и другими контролирующими органами (организациями), включает в себя контроль соответствия качества фактически предоставляемой услуги настоящему Стандарту.

9.4. Внешний контроль проводится в присутствии руководителя организации дополнительного образования, оказывающей муниципальную услугу (его заместителя).

9.5. Плановый контроль проводится в соответствии с планами контролирующих органов (организаций).

9.6. Основанием для проведения внепланового контроля является обращение граждан на несоблюдение полноты и качества предоставления муниципальной услуги, порядка предоставления муниципальной услуги.

9.7. По результатам проверки составляется акт проверки организации дополнительного образования, оказывающей муниципальную услугу.

9.8. В случае выявления нарушений Стандарта руководитель проверяемой организации дополнительного образования привлекается к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.