**Магаданская область**

АДМИНИСТРАЦИЯ

ОМСУКЧАНСКОГО ГОРОДСКОГО ОКРУГА

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

От 03.05.2017г. № 350

пос. Омсукчан

|  |
| --- |
| Об утверждении Стандарта качества предоставления муниципальной услуги «Реализация дополнительных общеразвивающих программ» муниципальными учреждениями, подведомственными Управлению культуры, социальной и молодежной политики администрации Омсукчанского городского округа |

В соответствии с постановлением администрации Омсукчанского городского округа от 28.03.2016г. № 169 «Об утверждении порядка разработки и утверждения стандартов качества предоставления муниципальных услуг (выполнения работ) муниципальными учреждениями Омсукчанского городского округа», в целях повышения уровня качества оказания муниципальной услуги «Реализация дополнительных общеразвивающих программ», администрация Омсукчанского городского округа

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить Стандарт качества предоставления муниципальной услуги «Реализация дополнительных общеразвивающих программ» муниципальными учреждениями, подведомственными Управлению культуры, социальной и молодежной политики администрации Омсукчанского городского округа согласно приложению к настоящему постановлению.

2. Настоящее постановление подлежит размещению (опубликованию) на официальном сайте муниципального образования «Омсукчанский городской округ» в сети Интернет ([www.omsukchan-adm.ru](http://www.omsukchan-adm.ru)).

3. Контроль за исполнением постановления возложить на руководителя управления культуры, социальной и молодежной политики администрации Омсукчанского городского округа И.В. Базарова.

Глава администрации С.П. Кучеренко

Приложение

к постановлению

администрации

городского округа

от 03.05.2017г. № 350

СТАНДАРТ

качества предоставления муниципальной услуги

«Реализация дополнительных общеразвивающих программ»

муниципальными учреждениями, подведомственными Управлению культуры, социальной и молодежной политики администрации

Омсукчанского городского округа

**I. Общие положения**

1. Настоящий Стандарт распространяется на муниципальную услугу «Реализация дополнительных общеразвивающих программ» (далее – Услуга), предоставляемую населению Омсукчанского городского округа муниципальным образовательным учреждением Омсукчанского городского округа, реализующим дополнительные образовательные программы в области искусств (далее – Организация), подведомственным Управлению культуры, социальной и молодежной политики администрации Омсукчанского городского округа (далее – Стандарт).

Стандартом устанавливаются обязательные требования, обеспечивающие необходимый уровень качества и доступности Услуги в целом, а также на каждом этапе ее предоставления, включая обращение за Услугой, ее оформление и регистрацию, получение Услуги, оценку качества Услуги и рассмотрение жалоб (претензий) получателей Услуги.

2. Наименование Услуги: «Реализация дополнительных общеразвивающих программ».

3. Состав (содержание) Услуги.

- обеспечение руководящим, педагогическим, административно-хозяйственным, учебно-вспомогательным и прочим персоналом;

- материально-техническое обеспечение образовательного процесса по реализации дополнительных общеразвивающих программ;

- предоставление обучающимся зданий и иных помещений, отвечающих установленным строительным, санитарным правилам и нормам;

- обеспечение содержания и ремонта предоставленных зданий и иных помещений в соответствии со стандартами качества;

- обеспечение помещения услугами тепло-, электро-, и водоснабжения, услуга водоотведения;

- обеспечение материальными запасами, не относящимися к образовательному процессу.

4. Орган, ответственный за предоставление Услуги - Управление культуры, социальной и молодежной политики администрации Омсукчанского городского округа (далее – Управление культуры).

5. В качестве исполнителя Услуги выступает муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Детская школа искусств Омсукчанского городского округа».

Контактная информация об Организации, предоставляющей Услугу, и органе, ответственном за предоставление Услуги, размещена в приложении № 1 к настоящему Стандарту.

6. Нормативные правовые акты, регламентирующие предоставление Услуги:

- Конституция Российской Федерации (принята на всенародном голосовании 12.12.1993, с поправками);

- Закон Российской Федерации от 29.12.2012г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;

- Закон Российской Федерации от 24.07.1998г. № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации» (с изм. и доп.);

- Федеральный закон от 06.10.2003г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» (с изм. и доп.);

- [Постановление](consultantplus://offline/ref=3FF0E6E71AB63D68310EAAF4139AA4717ABA5BB94176F74A5F4BFB5462ZDLAH) Правительства Российской Федерации от 10.07.2013г. № 582 «Об утверждении Правил размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновления информации об образовательной организации»;

- [Постановление](consultantplus://offline/ref=3FF0E6E71AB63D68310EAAF4139AA4717AB55DB84F77F74A5F4BFB5462ZDLAH) Правительства Российской Федерации от 28.10.2013г. № 966 «О лицензировании образовательной деятельности»;

- [Приказ](consultantplus://offline/ref=3FF0E6E71AB63D68310EAAF4139AA4717AB759BE417AF74A5F4BFB5462ZDLAH) Министерства образования и науки Российской Федерации от 29.08.2013г. № 1008 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным общеобразовательным программам»;

- [Постановление](consultantplus://offline/ref=3FF0E6E71AB63D68310EAAF4139AA4717AB454B94B71F74A5F4BFB5462ZDLAH) Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 04.07.2014г. № 41 «Об утверждении СанПиН 2.4.4.3172-14 «Санитарно-эпидемиологические требования к устройству, содержанию и организации режима работы образовательных организаций дополнительного образования детей».

**II. Порядок получения доступа к муниципальной услуге**

7. Потребители Услуги.

Потребителями Услуги являются дети в возрасте от 6 до 18 лет, проживающие на территории муниципального образования «Омсукчанский городской округ» (далее – Потребитель, обучающийся) и не имеющие медицинских противопоказаний к освоению выбранной дополнительной общеразвивающей программы.

Единица измерения Услуги – 1 обучающийся.

8. Порядок доступа к Услуге и обращения в Организацию.

8.1. Получить Услугу может любой Потребитель вне зависимости от пола, расы, национальности, языка, происхождения, отношения к религии, убеждений, социального, имущественного и должностного положения родителей (законных представителей), и иных обстоятельств.

Потребители имеют право выбирать Организацию вне зависимости от места проживания.

Оказание Услуги носит заявительный характер. Для получения Услуги родитель (законный представитель) Потребителя обращается в Организацию лично.

Услуга является бесплатной.

Источник финансирования Услуги – бюджет Омсукчанского городского округа.

8.2. Порядок прохождения административных процедур для получения Услуги:

1) Подача родителями (законными представителями) Потребителя заявления в Организацию по форме согласно приложению № 2 к настоящему Стандарту;

2) Зачисление Потребителя в Организацию.

Медицинское заключение о состоянии здоровья ребенка необходимо в случае его приема в Организацию для обучения по дополнительной общеразвивающей программе «Хореографическое творчество».

В заявлении необходимо указать:

- наименование учреждения, в которое подается заявление;

- наименование выбранной программы для обучения;

- Ф.И.О., дату и год рождения Потребителя;

- место жительства Потребителя;

- сведения о родителях (Ф.И.О., контактный телефон, место работы);

- дату написания заявления;

- подпись лица, подавшего заявление.

До начала приема Организация должна объявить:

- условия приема (возраст, сроки освоения программ, медицинские противопоказания и т.п.);

- правила приема в Организацию;

- перечень направлений деятельности Организации, на которые объявляется прием.

При подаче заявления о приеме на обучение Организация знакомит родителей (законных представителей) Потребителя со своим Уставом, с лицензией на осуществление образовательной деятельности, с образовательными программами и другими документами, регламентирующими организацию и осуществление образовательной деятельности, права и обязанности Потребителей. Заявление о приеме и факт ознакомления с документами заверяется личной подписью родителей (законных представителей) Потребителя.

Подписью родителей (законных представителей) Потребителя фиксируется также согласие на обработку их персональных данных и персональных данных Потребителя в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

Прием заявлений прекращается по мере заполнения мест в Организации.

Потребителю необходимо пройти приемные испытания, прослушивание, просмотр.

Зачисление Потребителя в Организацию осуществляется приказом директора Организации на основании решения приемной комиссии, которая создаётся приказом по Организации. Дальнейшие взаимоотношения регулируются Договором между Заявителями и Организацией, включающим в себя взаимные права, обязанности и ответственность сторон, возникающие в процессе обучения, воспитания.

8.3. Услуга оказывается Потребителям, зачисленным в состав обучающихся Организации.

8.4. Основания для приостановления и отказа в оказании Услуги:

Оказание Услуги приостанавливается:

- заявление обучающихся либо их родителей (законных представителей) (в т.ч. по собственному желанию);

- в связи с завершением обучения;

- в связи с переводом в другое образовательное учреждение;

- по состоянию здоровья;

- за неисполнение или нарушение Устава Организации, осуществляющей образовательную деятельность, Правил внутреннего распорядка обучающихся;

- за неликвидацию в установленные сроки академической задолженности, невыполнение образовательной программы и учебного плана;

- по обстоятельствам, не зависящим от воли обучающихся, родителей (законных представителей), в т.ч. в случае реорганизации, ликвидации Организации.

- по требованию надзорных органов или при наличии вступивших в законную силу судебных актов до устранения причин приостановления;

- в связи с аварийными ситуациями и другими форс-мажорными обстоятельствами до устранения причин их возникновения.

Основания для отказа в оказании Услуги:

- отсутствие свободных мест в Организации;

- несоответствие возраста Потребителя условиям оказания Услуги;

- наличие у Потребителя медицинских противопоказаний к освоению выбранной образовательной программы.

8.5. Требования к срокам оказания Услуги:

Оказание Услуги осуществляется в часы работы Организации.

Сроки оказания Услуги устанавливаются Организацией в соответствии с реализуемыми дополнительными образовательными программами (в соответствии с лицензией на право осуществления образовательной деятельности).

Учебный год в Организации начинается в соответствии с Уставом Организации, учебным планом, годовым календарным учебным графиком Организации.

Продолжительность учебного года составляет не менее 36 недель.

9. Результат предоставления Услуги:

- освоение детьми дополнительных общеразвивающих программ;

- полноценное проведение свободного времени с пользой для интеллектуального и творческого развития личности;

- качественное изменение индивидуальных показателей развития интеллектуальных и творческих способностей детей.

**III. Требования к качеству предоставлению муниципальной услуги**

10. Требования к Организации.

Услуга предоставляется Организацией, функционирующей в соответствии со следующими основными документами:

1) Уставом Организации (утвержденным и зарегистрированным в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации).

2) Лицензией на осуществление (права ведения) образовательной деятельности (реализацию образовательных программ дополнительного образования детей);

3) Правилами, инструкциями, методиками, положениями:

Правила:

- правила внутреннего трудового распорядка Организации;

- санитарно-эпидемиологические правила и нормативы СанПиН, утвержденные постановлениями Главного государственного санитарного врача РФ от 30.03.1999г. № 52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения», от 04.07.2014г. № 41 «Об утверждении СанПиН 2.4.4.3172-14 «Санитарно-эпидемиологические требования к устройству, содержанию и организации режима работы образовательных организаций дополнительного образования детей», далее - СанПиН;

Инструкции:

- по эксплуатации оборудования Организации (паспорта техники);

- должностные инструкции персонала;

- о мерах пожарной безопасности;

- действий персонала при угрозе или возникновении террористических актов.

Положения Организации:

- о собрании трудового коллектива;

- об оплате труда (материальном стимулировании);

- о структурных подразделениях (если таковые имеются) и др.

Эксплуатационные документы на оборудование, приборы и аппаратуру Организации (технический паспорт Организации, документы на оборудование; сертификаты соответствия; инвентарные описи основных средств и др.).

5) Актом готовности Организации к новому учебному году, заключениями органов Государственной санитарно-эпидемиологической службы и Государственной противопожарной службы о пригодности используемых зданий и помещений для осуществления образовательного процесса.

6) Приказами Управления культуры администрации Омсукчанского городского округа иными нормативными правовыми актами в области дополнительного образования.

Вышеперечисленные документы подлежат постоянному анализу для внесения в них необходимых изменений, изъятия из обращения устаревших, принятия новых документов в соответствии с действующим законодательством.

11. Требования к режиму работы Организации.

Режим работы определяется Уставом Организации и обеспечивает доступность предоставляемой Услуги по времени суток.

Режим работы Организации, длительность пребывания в них детей устанавливается исходя из возможности бюджетного финансирования и спроса на Услугу.

Занятия проводятся индивидуально или в группах (одновозрастных, разновозрастных) и должны начинаться не ранее 8.30, заканчиваться не позднее 20.00.

Для всех видов занятий-уроков устанавливается академический час продолжительностью 45-минут, для детей 6-летнего возраста - 30 минут. Для отдыха детей и проветривания помещений между занятиями необходимо проведение перерывов длительностью не менее 10 минут. Режим учебно-воспитательного процесса (расписание занятий) составляется в соответствии с санитарно-эпидемиологическими правилами и нормативами.

Расписание занятий составляется администрацией Организации для создания наиболее благоприятного режима труда и отдыха обучающихся с учетом возрастных особенностей и санитарно-гигиенических норм, установленных действующим законодательством.

В работе Организации могут участвовать родители (законные представители) обучающихся, согласно Устава Организации.

Организация может создавать объединения в других образовательных учреждениях, предприятиях и организациях на договорной основе.

12. Требования к зданию Организации.

12.1. Организация должна быть размещена в специально предназначенном либо приспособленном здании (ях), состояние здания не должно быть аварийным, здание должно быть оборудовано водопроводом, подключено к системам централизованного отопления и горячего водоснабжения либо отапливаться от котельных, оборудовано канализацией.

При отсутствии централизованного водоснабжения организуется подвоз воды, которая отвечает санитарно-эпидемиологическим требованиям к питьевой воде. При отсутствии централизованной канализации, здания оборудуются внутренней канализацией, при условии устройства выгребов или локальных очистных сооружений.

Организации и их структурные подразделения должны быть размещены в зданиях и помещениях, доступных для потребителей Услуги.

12.2. Территория Организации должна быть огорожена, иметь наружное электрическое освещение.

13. Требования к помещениям Организаций.

13.1. Площадь, занимаемая Организацией, должна обеспечивать размещение работников и потребителей Услуги и предоставление им Услуги в соответствии с санитарно-эпидемиологическими требованиями (СанПин 2.4.4.3172-14).

В здании Организации, предоставляющей Услугу, должны быть предусмотрены следующие помещения:

1) учебные помещения (классные комнаты, хореографические залы);

2) раздевалка для обучающихся;

3) специализированные помещения (малый академический зал, библиотека, костюмерная и иные специализированные помещения).

По размерам (площади) и техническому состоянию помещения 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 (повышенной температуры воздуха, влажности воздуха, запыленности, загрязненности, шума, вибрации и т.д.).

Помещения Организации следует размещать в наземных этажах зданий. Не допускается размещать помещения для пребывания обучающихся в подвальных и цокольных этажах.

Размеры площадей основных и дополнительных помещений принимаются в соответствии с требованиями санитарных и строительных норм и правил в зависимости от реализации программ дополнительного образования, единовременной вместимости, технологии процесса обучения, инженерно-технического оборудования, оснащения необходимой мебелью.

Здания Организаций должны быть оборудованы системами хозяйственно-питьевого, противопожарного и горячего водоснабжения, канализацией и водостоками.

Основные помещения Организаций должны иметь естественное освещение.

13.2. Каждая Организация должна быть оснащена оборудованием, аппаратурой, приборами и инвентарем, обеспечивающими надлежащее качество предоставляемой Услуги.

Материально-техническое обеспечение Организаций должно соответствовать типовому перечню настоящего Стандарта и осуществляться в пределах бюджетных ассигнований, предусмотренных бюджетом Омсукчанского городского округа по Управлению культуры, социальной и молодежной политики на очередной финансовый год.

14. Требования к персоналу Организации.

14.1. Укомплектованность Организаций специалистами и требования к их квалификации.

Количество работников должно соответствовать штатному расписанию Организации и нормативам по определению численности персонала, утвержденным действующим законодательством.

Предоставление Услуги осуществляют следующие виды персонала:

- административно-управленческий (руководитель Организации, заместитель директора по учебно-воспитательной работе, заместитель по АХЧ, заведующий структурным подразделением);

- педагогический (преподаватели, концертмейстер);

- учебно-вспомогательный (секретарь руководителя, бухгалтер, настройщик музыкальных инструментов, экономист, кассир, библиотекарь);

- обслуживающий персонал (уборщик служебных помещений, рабочий по комплексному обслуживанию зданий, вахтеры, дворник, гардеробщик, сторож, водитель).

Количество штатных единиц работников Организаций устанавливается в зависимости от:

- наличия у Организации статуса юридического лица;

- проектной наполняемости Организации (предельная численность обучающихся) в соответствии с лицензией;

- наличия необходимых условий в Организации для осуществления профильных функций;

- наличия необходимых условий в Организации для осуществления административно – управленческих и хозяйственных функций;

- наличия у Организации территориальных (обособленных) структурных подразделений.

Нормативное штатное расписание Организации представлено в таблице 1 и вводится в полном объеме в пределах фонда оплаты труда работников Организаций.

Таблица 1

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование должности | Количество штатных единиц по норме |
|  | **I. Административный персонал** |  |
| 1 | Директор | 1 ставка независимо от количества обучающихся |
| 2 | Заместитель директора по учебно - воспитательной работе | 1 ставка – при наличии 100 учащихся и более |
| 3 | Заместитель по административно-хозяйственной работе | 1 ставка – при наличии 100 учащихся и более |
| 4 | Заведующий структурным подразделением | 1 ставка при наличии структурного подразделения |
| 5 | Главный бухгалтер (при наличии ведения самостоятельного бухгалтерского учета и отчетности) | 1 ставка |
|  | **II. Педагогический персонал** |  |
| 1 | Преподаватель | Расчет ставок преподавателей осуществляется в зависимости от нормативного количества педагогических часов, приходящихся на одного обучающегося с учетом направленности программы, образовательной области, уровня усвоения образовательной программы |
| 2 | Концертмейстер | Расчет ставок концертмейстера осуществляется:  - 50 % от количества ставок преподавателей по соответствующим предметам следующих образовательных областей: инструментальное (вокальное) музицирование, музыкальное исполнительство (инструментальное исполнительство, сольное пение), хоровое пение, хоровое дирижирование, эстрадно- джазовое искусство «Инструментальное исполнительство»;  - 100 % от количества ставок преподавателей по соответствующим предметам следующих образовательных областей: эстрадно-джазовое искусство «Вокальное исполнительство» |
|  | **III. Учебно-вспомогательный персонал** |  |
| 1 | Настройщик музыкальных инструментов | 1 ставка при наличии свыше 10 музыкальных инструментов |
| 2 | Секретарь руководителя | 1 ставка независимо от количества обучающихся |
| 3 | Бухгалтер (при наличии ведения самостоятельного бухгалтерского учета и отчетности) | 0,5 ставки – при наличии до 100 обучающихся;  1 ставка – при наличии 100 обучающихся и более |
| 4 | Экономист (при наличии ведения самостоятельного бухгалтерского учета и отчетности) | 0,5 ставки – при наличии до 100 обучающихся;  1 ставка – при наличии 100 обучающихся и более |
| 5 | Кассир (при наличии ведения самостоятельного бухгалтерского учета и отчетности) | 1 ставка |
| 6. | Библиотекарь | 0,5 ставки при наличии фонда от 1500 ед. хранения |
|  | **IV. Обслуживающий персонал** |  |
| 1 | Гардеробщик (при наличии оборудованного гардероба) | 1 ставка - при наличии до 100 обучающихся  1,5 ставки - при наличии 100 обучающихся и более  (при проведении занятий во вторую смену дополнительно устанавливается 0,5 ставка ) |
| 2 | Дворник (при наличии самостоятельного здания) | 1 шт.ед. – при ручной уборке 1650 кв.м. территории 1 класса; 1100 кв.м. территории 2 класса, 950 кв.м. территории 3 класса (классы территории определяются по интенсивности пешеходного движения: 1 класс – до 50 чел./час, 2 класс – от 50 до 100 чел./час., 3 класс – свыше 100 чел.час) |
| 3 | Рабочий по комплексному обслуживанию и ремонту зданий, сооружений и оборудования (при наличии самостоятельного здания) | 1 ставка |
| 4 | Уборщик служебных помещений | 0,5 ставки на каждые 250 кв.метров убираемой площади |
| 5 | Сторож | 3 ставки на каждое отдельно стоящее здание |
| 6 | Водитель (при наличии автотранспорта) | 1 ставка |
| 7 | Вахтер | 2 ставки |

Штатные единицы вводятся в пределах средств, выделенных на оплату труда.

Допускается введение дополнительных штатных единиц при соответствующем обосновании на стадии формирования бюджетной заявки в пределах фонда оплаты труда.

14.2. Каждый работник Организации должен иметь соответствующее образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладать знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных на него обязанностей.

Права и обязанности работников Организации закрепляются в должностных инструкциях.

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

К педагогической деятельности не допускаются лица, в случаях предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации.

Квалификацию работников следует поддерживать на высоком уровне постоянной (периодической, не реже чем 1 раз в 3 года) учебой на курсах повышения квалификации, предусмотренными действующим законодательством.

Штат Организации должен быть укомплектован преподавателями не менее чем на 65%.

15. Требования к организации предоставления Услуги.

15.1. Информационное сопровождение деятельности Организации.

Информация о предоставлении и исполнении Услуги осуществляется:

- непосредственно в Организации,

- посредством телефонной связи,

- на информационных стендах в Организации, предоставляющего Услугу,

- на сайте Организации;

- в средствах массовой информации,

- иным, не запрещенным законом способом

На информационных стендах, размещаемых в помещениях Организации, участвующего в оказании Услуги, содержится следующая информация:

- серия и номер лицензии на право образовательной деятельности;

- график работы Организации, фамилии, имена, отчества и должности руководителя, преподавателей, предоставляющих Услуги;

- выписка из Устава Организации о правах и обязанностях обучающихся;

- основания для отказа в предоставлении Услуги.

Информационное сопровождение деятельности Организации, порядка и правил предоставления Услуги должно быть доступно потребителям Услуги - населению Омсукчанского городского округа.

Состояние и состав данной информации должны соответствовать требованиям Закона Российской Федерации от 07.02.1992г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» (ред. от 03.07.2016г.).

Организация обязана довести до сведения потребителей Услуги свое наименование и местонахождение. Информация о предоставлении Услуги должна содержать сведения:

- о действиях родителей (законных представителей), являющихся основанием для предоставления Услуги;

- о порядке предоставления Услуги;

- о перечне документов, необходимых для предоставления Услуги;

- об ответственных за предоставление Услуги работниках;

- о графике приема потребителей Услуги;

- об основаниях для отказа в предоставлении Услуги;

- о порядке обжалования качества предоставления Услуги.

Данная информация должна быть предоставлена способом, предусмотренным действующим законодательством, обеспечивающим ее доступность для потребителей Услуги.

В каждой Организации должны быть размещены информационные уголки, содержащие копии лицензии, сведения о предоставляемой Услуге, требования к детям, их родителям (законным представителям), порядок работы с жалобами и обращениями граждан, настоящий Стандарт.

Потребитель Услуги вправе требовать предоставления необходимой и достоверной информации о выполняемой Услуге.

Информация о деятельности Организации, о порядке и правилах предоставления Услуги должна обновляться (актуализироваться) по мере необходимости, не менее 1 раза в год.

15.2. Порядок оказания Услуги.

15.2.1. Организации осуществляют работу с детьми в течение всего календарного года.

Организация вправе организовывать и проводить массовые мероприятия, создавать необходимые условия для совместного труда, отдыха детей и их родителей (законных представителей).

В Организациях ведется методическая работа, направленная на совершенствование образовательного процесса, мастерства педагогических работников.

15.2.2. Содержание образовательного процесса в Организации определяется учебным планом Организации, образовательными программами дополнительного образования детей в соответствии с Законом от 29.12.2012г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации, приказом Минобрнауки России от 29.08.2013г. № 1008 «Об утверждении порядка и осуществления образовательной деятельности по дополнительным общеобразовательным программам», а также Федеральными государственными требованиями.

Наполняемость групп в Организациях определяется Уставом, нормативами правилами СанПиН (с учетом специфики образовательных программ дополнительного образования детей).

Основной формой образовательной работы в Организации с детьми являются занятия в группах.

Начало занятий - не ранее 8-30 часов утра, их окончание – не позже 20 часов вечера.

Продолжительность занятий - 45 минут академического часа, для детей 6 –ти летнего возраста - 30 минут. Необходимо проведение перерывов между занятиями длительностью не менее 10 минут для отдыха детей и проветривания помещений. При наличии в Организации двух смен занятий в середине дня необходимо устраивать 1-2-часовой перерыв.

Учебные планы обучающихся разрабатываются в соответствии с федеральными государственными требованиями и не должны превышать нормы предельно допустимых нагрузок, определенных на основе санитарно-эпидемиологических требований к устройству, содержанию и организации режима работы образовательных учреждений (СанПиН 2.4.4.3172- 14).

Комплектование Организации на новый учебный год проводится с 15 августа по 15 сентября текущего года.

Оценка результативности образовательного процесса, уровня подготовки обучающихся может производиться по итогам их участия в концертах, смотрах, выставках и с использованием других способов оценки (зачетов, мастер-классов, творческих отчетов и т.п.).

По окончании обучения Организация по итогам прохождения итоговой аттестации (сдачи выпускных экзаменов, экзаменационных просмотров) выдает обучающимся документ, подтверждающий освоение дополнительной образовательной программы, заверенный печатью Организации.

Лицам, не прошедшим итоговую аттестацию (не сдавшим выпускные экзамены) выдается справка установленного Организацией образца.

16. Требования к результату оказания Услуги.

Работа Организации должна быть направлена на полное удовлетворение нужд Потребителей, повышение качества оказания Услуги.

Результатом оказания муниципальной услуги является:

- реализация права потребителя на получение дополнительных общеразвивающих программ;

- создание условий для личностного развития детей, профессионального самоопределения, адаптации к жизни в обществе.

17. Оценка качества предоставления Услуги.

Услуга оценивается по следующим критериям:

1) Полнота предоставления Услуги в соответствии с требованиями, установленными настоящим Стандартом;

2) Результативность предоставления Услуги по результатам оценки соответствия оказанной Услуги Стандарту, изучения обращений граждан и опросов населения;

3) Создание условий для непрерывного дополнительного образования детей в соответствии с их интересами и потребностями.

Система индикаторов качества предоставления Услуги представлена в таблице 2.

Таблица 2

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № п\п | Индикаторы качества предоставления услуги | Значение индикатора | Методика расчета |
| 1 | 2 | 3 | 4 |
| 1. | Доля детей, осваивающих дополнительные общеразвивающие программы в Организации | 100% | **Кдп = Одп / Окд х 100, где**  Кдп – показатель доли детей, осваивающих дополнительные образовательные программы в Организации;  Одп – кол-во детей, осваивающих дополнительные образовательные программы в Организации;  Окд – общее кол-во детей |
| 2. | Доля учащихся, занявших призовые места в областных конкурсах, фестивалях, олимпиадах, выставках | 1,5% | **Кпс = Опс / Оку х 100, где**  Кпм – показатель доли детей, ставших победителями;  Опм – кол-во детей, ставших победителями,  Оку – общее кол-во детей, принявших участие в областных конкурсах, фестивалях, олимпиадах, выставках |
| 3. | Доля родителей (законных представителей), удовлетворенных условиями и качеством предоставляемой образовательной услуги | 100 % | **Ку = (Оу / О х 100**, где  Ку – показатель доли удовлетворенных условиями и качеством;  Оу – кол-во опрошенных родителей, удовлетворенных условиями и качеством предоставления услуги;  О – общее кол-во опрошенных родителей |

В Организации должно быть организовано регулярное, не реже 1 раза в год, проведение опросов родителей (законных представителей) обучающихся с целью выявления их мнения относительно качества и доступности предоставляемой услуги в виде анкетирования (Анкета для проведения опроса по форме согласно приложению № 3 к настоящему Стандарту). Форма Анкеты может быть доработана Организацией.

**IV. Порядок обжалования нарушений требований Стандарта**

18. Обжаловать нарушение требований настоящего Стандарта может любое лицо, являющееся потребителем Услуги.

За несовершеннолетних обжаловать нарушение настоящего Стандарта могут родители (законные представители). Правозащитные организации могут представлять интересы вышеуказанных лиц.

Жалобы, обращения потребителей Услуги на нарушение настоящего Стандарта (далее - жалобы, обращения) могут направляться в Организации и Управление культуры по форме согласно приложению № 4 к настоящему Стандарту.

Жалобы, обращения подлежат обязательной регистрации и должны быть рассмотрены руководителем Организаций или руководителем Управления культуры в 10-дневный срок. Днем подачи жалобы, обращения считается дата официальной регистрации письма либо дата отправки почтового отправления.

Лицо, подающее жалобу, обращение на нарушение требований Стандарта Услуги (далее - заявитель), при условии его дееспособности, может обжаловать нарушение настоящего Стандарта следующими способами:

а) При выявлении нарушения требований Стандарта, заявитель вправе указать на это сотруднику Организации, с целью незамедлительного устранения нарушения и (или) получения извинений в случае, когда нарушение требований Стандарта было допущено непосредственно по отношению к заявителю (лицу, которого он представляет);

б) При выявлении нарушения требований Стандарта, заявитель может обратиться с жалобой, обращением на допущенное нарушение к руководителю Организации.

Руководитель Организации при приеме жалобы, обращения заявителя обязан:

- принять меры по установлению факта нарушения требований Стандарта;

- аргументировано отказать заявителю в случае несоответствия предъявляемых требований настоящему Стандарту, при установлении факта безосновательности жалобы, обращения, несоблюдении заявителем срока подачи жалобы, обращения.

При рассмотрении жалобы, обращения заявителя руководитель Организации:

- проводит служебное расследование с целью установления фактов нарушения требований Стандарта, обозначенных заявителем, ответственными за это сотрудниками;

- применяет меры по устранению выявленных нарушений Стандарта;

- применяет дисциплинарные взыскания к сотрудникам, ответственным за допущенные нарушения Стандарта;

- направляет на имя заявителя официальный ответ, содержащий информацию о принятых мерах.

В случае отказа Организации от удовлетворения требований заявителя либо в случае нарушения сроков ответа заявитель может использовать иные способы обжалования;

в) Заявитель может обратиться с жалобой, обращением в Управление культуры, либо в администрацию Омсукчанского городского округа на имя главы администрации Омсукчанского городского округа (далее - уполномоченные органы местного самоуправления Омсукчанского городского округа).

Подача и рассмотрение жалобы, обращения в данном случае осуществляются в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Уполномоченные органы местного самоуправления Омсукчанского городского округа вправе:

- обратиться в орган государственного надзора в сфере образования (далее - надзорный орган) с целью принятия мер по выявлению и устранению нарушений, указанных в жалобе, обращении.

Уполномоченные органы местного самоуправления Омсукчанского городского округа не осуществляют указанные действия в случаях:

- предоставления заявителем заведомо ложных сведений;

- подачи жалобы, обращения позднее 30 дней со дня, в который заявителем было установлено нарушение требований Стандарта;

- несоответствия содержания жалобы, обращения требованиям Стандарта.

19. По результатам рассмотрения жалобы, обращения руководитель Организации:

- устраняет выявленные нарушения Стандарта;

- привлекает к ответственности работников, признанных ответственными за нарушение Стандарта;

- представляет уполномоченному органу местного самоуправления Омсукчанского городского округа отчет об установленных и неустановленных фактах нарушения Стандарта с указанием действий, предпринятых руководителем в части устранения нарушения требований Стандарта и наказания ответственных работников Организации.

В сроки, установленные Федеральным законом от 02.05.2006г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», уполномоченные органы местного самоуправления Омсукчанского городского округа направляют на имя заявителя официальное письмо, содержащее информацию:

- о действиях и мерах, предпринятых в части выявления и устранения нарушений Стандарта, результаты данных действий;

- об установленных (неустановленных) фактах нарушения требований Стандарта, о которых было сообщено заявителем;

- о привлечении к ответственности соответствующих работников Организации;

- о принесении извинений от имени уполномоченного органа местного самоуправления Омсукчанского городского округа в связи с имевшим место фактом нарушения Стандарта;

- иную информацию в соответствии с действующим законодательством.

Управление культуры не реже 1 раза в квартал опубликовывает в средствах массовой информации и на официальном сайте муниципального образования «Омсукчанский городской округ» информацию о количестве поданных жалоб, обращений и установленных фактов нарушения Стандарта.

**V. Ответственность за нарушение требований Стандарта**

20. Предоставление Организациями Услуги должно быть направлено на непрерывное повышение ее качества.

Руководитель Организации несет ответственность за соблюдение требований Стандарта, определяет основные цели, задачи и направления деятельности Организации в области совершенствования качества предоставляемой Услуги, будучи обязанным:

- разъяснить и довести Стандарт до всех структурных подразделений и работников Организации;

- четко определить полномочия, ответственность и взаимодействие персонала Организации, контроль качества предоставления Услуги (в том числе закрепить персональную ответственность в должностных инструкциях конкретных работников либо приказом по Организации);

- организовать информационное обеспечение процесса предоставления Услуги в соответствии с требованиями Стандарта;

- обеспечить внутренний контроль за соблюдением Стандарта;

- разрабатывать предложения по совершенствованию процедуры оказания Услуги в соответствии с требованиями Стандарта.

21. Меры ответственности руководителя Организации, допустившего нарушение требований Стандарта, определяются руководителем Управления культуры в соответствии с действующим законодательством.

Меры ответственности руководителя Управления культуры за нарушение требований Стандарта определяются администрацией Омсукчанского городского округа в соответствии с действующим законодательством.

**VI. Порядок контроля соответствия оказания муниципальной**

**услуги требованиям Стандарта**

22. Организация обеспечения качества и доступности предоставления Организацией Услуги осуществляется посредством процедур внутреннего и внешнего контроля.

Внутренний контроль осуществляется руководителем Организации и его заместителями и подразделяется на:

1) Оперативный контроль;

2) Итоговый контроль (как правило, по итогам полугодия и года);

3) Тематический контроль (подготовка Организации к учебному году).

Выявленные недостатки по оказанию Услуги анализируются и устраняются. Кроме того, возможно вынесение работникам, ответственным за соблюдение требований Стандарта, дисциплинарных взысканий.

Управление культуры осуществляет внешний контроль деятельности Организации по оказанию качества Услуги посредством:

- проведения оценки (мониторинга) потребности в предоставлении муниципальных услуг в сфере образования в натуральном и стоимостном выражении;

- анализа жалоб и обращений граждан (потребителей Услуги), поступивших в Управление культуры, проведения по данным фактам служебных расследований с привлечением к ответственности соответствующих работников Организаций;

- проведения контрольных мероприятий.

Внешний контроль осуществляют и иные государственные и муниципальные контролирующие органы в порядке, установленном действующим законодательством.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

|  |
| --- |
| Приложение № 1  к Стандарту качества предоставления муниципальной услуги «Реализация дополнительных общеразвивающих программ» муниципальными учреждениями, подведомственными Управлению культуры, социальной и молодежной политики администрации Омсукчанского городского округа |

**Орган,**

**ответственный за предоставление муниципальной услуги**

**«Реализация дополнительных общеразвивающих программ»**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование**  **учреждений** | **Юридический адрес** | **Время работы** | **Телефон** |
| 1. | Управление культуры, социальной и молодежной политики администрации Омсукчанского  городского  округа | Магаданская область, Омсукчанский район,  п. Омсукчан,  ул. Мира, д. 10 | Пн.-чт.  9.00-18.00  Пт.  9.00-14.00 | Тел. руководителя управления  91-2-90  e-mail:  oms\_kultura@rambler.ru |

**ОРГАНИЗАЦИИ,**

**предоставляющие муниципальную услугу**

**«Реализация дополнительных общеразвивающих программ»**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование образовательного учреждения** | **Адрес** | **Ф.И.О. руководителя** | **Телефон,**  **факс** |
| 1. | МБУДО «Детская школа искусств Омсукчанского городского округа» | 686410, Магаданская область, Омсукчанский район, п. Омсукчан, пер. Майский, д. 3 | Директор:  Дунаева Наталья Ивановна | тел./факс  91-4-24 |

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

|  |
| --- |
| Приложение № 2  к Стандарту качества предоставления муниципальной услуги «Реализация дополнительных общеразвивающих программ» муниципальными учреждениями, подведомственными Управлению культуры, социальной и молодежной политики администрации Омсукчанского городского округа |

**заявление от родителей**

Директору

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(наименование организации)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(ФИО руководителя)

**З а я в л е н и е**

Прошу принять в число учащихся организации для обучения в (по)\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ моего сына (дочь):

(направление образовательной программы)

Фамилия (ребенка) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Имя, отчество \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Год, месяц, число рождения \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Место жительства \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

В какой общеобразовательной школе обучается \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_класс \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Сведения о родителях:

Отец: Ф.И.О. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Место работы \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Контактные телефоны \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Мать: Ф.И.О. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Место работы \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Контактные телефоны\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

С Уставом Организации и нормативными актами ознакомлен(а) и согласен(а).

Подпись Дата заполнения «\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 200\_\_ г.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

|  |
| --- |
| Приложение № 3  к Стандарту качества предоставления муниципальной услуги «Реализация дополнительных общеразвивающих программ» муниципальными учреждениями, подведомственными Управлению культуры, социальной и молодежной политики администрации Омсукчанского городского округа |

**Анкета для проведения опроса потребителей муниципальной услуги**

**«Реализация дополнительных образовательных программ в области искусства»**

Здравствуйте! В настоящее время мы проводим опрос среди родителей (законных представителей) обучающихся, получающих дополнительное образование в муниципальных образовательных организациях. Данные этого исследования будут использованы Управлением культуры, социальной и молодежной политики администрации Омсукчанского городского округа для разработки системы мер по повышению качества оказания услуг населению.

Вы можете быть уверены, что содержание Ваших ответов останется строго между нами. Все данные будут анализироваться в целом, без упоминания конкретного человека, и использоваться только в обобщенном виде вместе с ответами других людей.

Заранее благодарим Вас за участие в опросе!

1. Вы довольны качеством предоставления муниципальной услуги? (Дайте один ответ по каждой строке)

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | вполне доволен | скорее доволен, чем не доволен | скорее не доволен, чем доволен | совершенно не доволен | затрудняюсь ответить |
| Помещение |  |  |  |  |  |
| Предметы и оборудование |  |  |  |  |  |
| Температурный режим |  |  |  |  |  |
| Санитарное состояние |  |  |  |  |  |
| Пожарная безопасность и техника безопасности |  |  |  |  |  |
| Персонал и его компетентность |  |  |  |  |  |
| Техническая оснащенность |  |  |  |  |  |
| Информация у  входа в  образовательную организацию |  |  |  |  |  |
| Информация в  помещениях  образовательной организации |  |  |  |  |  |

2. Что не удовлетворяет Вас в системе образования?

1-материально-техническое обеспечение учебного процесса,

2-отношение к ребенку со стороны преподавателей,

3-степень загруженности детей,

4- уровень квалификации преподавателей,

5- другое \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

3. Что, по-Вашему, является первоочередной необходимостью для системы образования?

1- улучшение материально-технического обеспечения ОУ,

2- давать больше информации родителям,

3- изменить режим работы ОУ,

4- другое \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

4. Оцените характер изменений в системе образования за последние два года?

1- ничего не изменилось,

2- ухудшение,

3- улучшение.

**Благодарим Вас за участие в опросе!**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

|  |
| --- |
| Приложение № 4  к Стандарту качества предоставления муниципальной услуги «Реализация дополнительных общеразвивающих программ» муниципальными учреждениями, подведомственными Управлению культуры, социальной и молодежной политики администрации Омсукчанского городского округа |

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(Ф.И.О. руководителя ответственного органа

Администрации Омсукчанского городского округа)

от\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(Ф.И.О. заявителя)

Жалоба на нарушение требований стандарта качества муниципальной услуги

Я,\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

(Ф.И.О. заявителя)

проживающий по адресу\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

(индекс, город, улица, дом, квартира)

подаю жалобу от имени\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(своего или Ф.И.О. лица, которого представляет заявитель)

на нарушение стандарта качества муниципальной услуги\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

допущенное\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(наименование организации, допустившей нарушение стандарта качества)

в части следующих требований:

1.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(описание нарушения, в т.ч. участники, место, дата и время фиксации нарушения)

2.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(описание нарушения, в т.ч. участники, место, дата и время фиксации нарушения)

3.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(описание нарушения, в т.ч. участники, место, дата и время фиксации нарушения)

До момента подачи настоящей жалобы мною (моим доверителем) были использованы следующие способы обжалования вышеуказанных нарушений:

обращение к работнику организации, оказывающей услугу,\_\_\_\_\_\_\_\_ (да/нет);

обращение к руководителю организации, оказывающей услугу,\_\_\_\_\_\_\_\_\_(да/нет).

Для подтверждения представленной мной информации у меня имеются следующие материалы:

1. Официальное письмо организации, оказывающей услугу, о принятых мерах по факту получения жалобы\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(да/нет).
2. Официальное письмо организации, оказывающей услугу, об отказе в удовлетворении требований заявителя\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(да/нет).
3. Расписка в получении жалобы, подписанная руководителем организации, оказывающей услугу,\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(да/нет).
4. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
5. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
6. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Копии имеющихся документов, указанных в п.1-3, прилагаю к жалобе\_\_\_\_\_\_\_(да/нет).

Достоверность представленных мною сведений подтверждаю.

Ф.И.О.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

паспорт серия\_\_\_\_\_\_№\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

выдан\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

дата выдачи\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

контактный телефон\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Подпись\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Дата\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**