

4

УТВЕРЖДЕН
приказом Управления культуры
и молодежной политики
Администрации города Глазова
от 31.05.2012 № 35/00

СТАНДАРТ КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ
«Услуги по реализации программ дополнительного образования
для детей, подростков и молодежи в клубах по месту жительства»

1. Общие положения.

1.1. Стандарт качества (далее – Стандарт) предоставления «Услуги по реализации программ дополнительного образования для детей, подростков и молодежи в клубах по месту жительства» (далее - Услуга) разработан в соответствии с Законом Удмуртской Республики от 10.11.2008 № 47-РЗ «О республиканских стандартах качества предоставления государственных услуг в Удмуртской Республике». Он направлен на повышение качества исполнения и обеспечения доступности услуги, обеспечение необходимых методических, организационных, кадровых, информационных условий для обучения в муниципальных бюджетных образовательных учреждениях дополнительного образования детей сферы «Культура».

1.2. Услуга предоставляется Администрацией муниципального образования «Город Глазов». Непосредственным исполнителем предоставления Услуги являются муниципальное бюджетное образовательное учреждение дополнительного образования детей «Центр подростковых клубов «Непоседы» (далее – Учреждение), учредителем которого является Управление культуры и молодежной политики Администрации города Глазова.

1.3. Перечень правовых актов, регулирующих предоставление Услуги:

- Конституция Российской Федерации;
- Конституция Удмуртской Республики;
- Гражданский кодекс Российской Федерации;
- Бюджетный кодекс Российской Федерации. Первоначальный текст документа опубликован в изданиях «Собрание законодательства РФ», 03.08.1998, N 31, ст. 3823, «Российская газета», N 153-154, 12.08.1998;
- Федеральный закон Российской Федерации от 06.10.2003 N 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации». Первоначальный текст документа опубликован в изданиях: «Собрание законодательства Российской Федерации», 06.10.2003, №40, ст. 3822, «Парламентская газета», № 186, 08.10.2003, «Российская газета», № 202, 08.10.2003;
- Закон Удмуртской Республики от 29.12.2005 г. № 79-РЗ «О государственной молодежной политике в Удмуртской Республике», опубликован в газете «Известия Удмуртской Республики», № 21 от 14.02.2006;
- Закон Российской Федерации от 10.07.1992 N 3266-1(ред. от 27.12.2009) «Об образовании». Первоначальный текст документа опубликован в изданиях «Ведомости СНД и ВС РФ», 30.07.1992, N 30, ст. 1797, «Российская газета», N 172, 31.07.1992. Текст редакции от 13.01.1996 опубликован в изданиях «Собрание законодательства РФ», 15.01.1996, N 3, ст. 150, «Российская газета», N 13, 23.01.1996;
- Типовое Положение об образовательном учреждении дополнительного образования детей, утвержденное Постановлением Правительства РФ от 07.03. 1995 г. №

233. Первоначальный текст документа опубликован в издании «Собрание законодательства РФ», 20.03.1995, N 12, ст. 1053;

- Устав муниципального образования «Город Глазов», утвержденный решением Глазовской городской Думы от 30.06.2005 № 461. Первоначальный текст документа опубликован в издании «Мой город», N 48, 05.07.2005;

- Положение об Управлении культуры и молодежной политики Администрации города Глазова, утвержденным решением Глазовской городской Думы от 21.09.2007 № 411. Документ опубликован в издании «Городские ведомости», сентябрь 2007, N 8;

- Устав МБОУ ДОД «Центр подростковых клубов «Непоседы»;

- Локальные акты МБОУ ДОД «Центр подростковых клубов «Непоседы»;

- Иные действующие нормативные правовые акты Российской Федерации, Удмуртской Республики, муниципальные правовые акты города Глазова.

1.4. Потребителями услуги (далее – Заявители) являются физические лица в возрасте до 20 лет, независимо от пола, национальности, образования, социального положения, отношения к религии.

1.5. Сроки и результат предоставления Услуги.

1.5.1. Сроки предоставления Услуги устанавливаются в соответствии с действующим законодательством, учебными планами, образовательными программами и уставом Учреждения.

1.5.2. Предоставление услуги осуществляется по следующим направлениям:

I. Художественно–эстетическое;

II. Физкультурно - спортивное;

III. Культурологическое;

IV. Социально – педагогическое.

1.5.3. Граждане имеют право на неоднократное обращение за получением Услуги.

1.5.4. Конечным результатом предоставления Услуги является:

- реализация программ дополнительного образования для детей, подростков и молодежи в возрасте от 7 до 20 лет в клубах по месту жительства;

- организации досуга, проведение мероприятий для детей, подростков и молодежи в возрасте от 7 до 20 лет в клубах по месту жительства.

1.5.5. Услуга Заявителю предоставляется бесплатно. Заявители могут получить дополнительные услуги, в том числе платные. Цены (тарифы) на платные услуги и продукцию, включая цены на билеты, Учреждение устанавливает самостоятельно в соответствии с действующим законодательством.

1.6. Порядок приема поступающих в Учреждение:

1.6.1. Прием поступающих в Учреждение осуществляется в период с 01 мая по 31 августа текущего года на основании заявления установленного образца от их родителей (законных представителей) и регистрации поступающего в выбранном им кружке (секции) педагогическим работником, ведущим занятия в данном кружке (секции).

Поступающий представляет медицинское заключение о состоянии здоровья (при приеме в спортивные, туристские, хореографические объединения).

1.6.2. При приеме поступающего Учреждение обязано ознакомить родителей (законных представителей) поступающего, или же самого Заявителя (в случае, если он совершеннолетний) с настоящим Уставом, лицензией на право ведения Учреждением образовательной деятельности, свидетельством о государственной аккредитации Учреждения и другими нормативными документами, регламентирующими образовательный процесс.

Формирование списка поступающих в Учреждение проводится на основе соблюдения равных прав граждан на удовлетворение своих образовательных потребностей. Конкурсный отбор в кружки, секции по каким-либо основаниям запрещается.

Продолжительность учебного процесса: с 10 сентября по 20 мая.

Режим работы кружков определяется расписанием, утвержденным руководителем Учреждения.

Расписание работы кружков Учреждения составляется с учетом режима учебных занятий в общеобразовательных и профессиональных учебных заведениях города.

Занятия кружков и массовые мероприятия проводятся во второй половине дня, а также в выходные и каникулярные дни.

1.6.3. Комплектование документов, необходимых для предоставления Услуги, осуществляются в порядке и сроки, установленные уставом, правилами внутреннего распорядка детской школы искусств, настоящим Стандартом и иными правовыми и локальными актами, регламентирующими деятельность детской школы искусств.

2. Требования к порядку предоставления Услуги.

2.1. Информирование о предоставлении Услуги.

2.1.1. Информирование о предоставлении Услуги осуществляется непосредственно в Учреждении, а также посредством размещения соответствующей информации в средствах массовой информации, размещения в сети Интернет, с использованием средств телефонной связи, на информационных стендах или иными способами, позволяющими осуществлять информирование.

2.1.2. Информация о предоставлении Услуги должна содержать сведения:

- о местонахождении Учреждения и его структурных подразделений, контактных телефонах (телефонах для справок), адресах в сети Интернет, адресах электронной почты, сведения о графике (режиме работы).

- о режиме работы кружков;

- о действиях Заявителя, являющихся основанием для предоставления Услуги;

- о причинах, по которым Заявитель может быть отчислен.

2.1.3. Консультации (справки) по вопросам исполнения Услуги предоставляются:

- Управлением культуры и молодежной политики Администрации г. Глазова:

Почтовый адрес: УР, г. Глазов, ул. Динамо, 6

контактные телефоны: (8-341-41) 2-54-60

- должностными лицами Учреждения.

2.1.4. Письменные обращения Заявителя рассматриваются с учетом времени, необходимого для подготовки ответа, в срок, не превышающий 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

2.1.5. Начало занятий в учреждениях дополнительного образования должно быть не ранее 8-00, а их окончание - не позднее 20-00.

2.2. Приостановление оказания Услуги.

2.2.1. Оказание Услуги может быть приостановлено по следующим основаниям:

- наличие соответствующего заявления получателя Услуги с объяснением причины временной невозможности посещения занятий (на период болезни ребенка или родителей (законных представителей); санаторно-курортного лечения ребенка и т.д.);

- не предоставление заявителем медицинского заключения о состоянии здоровья (при приеме в спортивные, туристские, хореографические объединения);

- наличие иных оснований, установленных действующим законодательством.

2.2.2. Основанием для приостановления исполнения Услуги могут служить изменения в законодательстве Российской Федерации, регламентирующем исполнение Услуги.

2.3. Основания для отказа в предоставлении Услуги.

2.3.1. В предоставлении Услуги может быть отказано по следующим основаниям:

- по личному заявлению обучающегося и (или) его родителей (законных представителей);

- наличие соответствующего заключения учреждения здравоохранения о несовместимости медицинского состояния ребенка выбранному направлению обучения;

- систематическое непосещение занятий кружка (секции) без уважительных причин в течение одного месяца;

систематическое нарушение дисциплины и общественного порядка, правил внутреннего распорядка Учреждения, приводящее к дезорганизации образовательного процесса.

- наличие иных оснований, установленных действующим законодательством, уставом учреждения.

2.3.2. Принятое Учреждением решение об отказе в предоставлении Услуги оформляется письменно с указанием причин, послуживших основанием для отказа в предоставлении Услуги, в течение трех дней с момента принятия соответствующего решения.

3. Административные процедуры.

3.1. Этапы предоставления Услуги.

Предоставление Услуги состоит из следующих этапов:

а) подача заявителем (законным представителем) в Учреждение заявления с предоставлением медицинского заключения о состоянии здоровья (при приеме в спортивные, туристские, хореографические объединения);

б) издание приказа по школе о зачислении Заявителя.

3.2. Порядок предоставления Услуги.

3.2.1. Порядок предоставления Услуги определяется действующим законодательством, уставом и учебными планами Учреждения, муниципальными правовыми актами.

3.2.2. В процессе оказания Услуги работники Учреждения обеспечивают сохранность документов, полученных и подготавливаемых в процессе оказания Услуги, конфиденциальность содержащейся в таких документах информации.

4. Требования к качеству предоставлению Услуги

4.1. Качество Услуги должно соответствовать следующим документам:

1) Постановление Министерства здравоохранения Российской Федерации, главного санитарного врача Российской Федерации от 03.04.2003 № 27 «О введении в действие санитарно-эпидемиологических правил и нормативов СанПиН 2.4.4.1251-03».

2) Типовое положение об образовательном учреждении дополнительного образования детей, утвержденное постановлением Правительства Российской Федерации от 07.03.1995 N 233 (с изменениями и дополнениями);

4.2. Услуга оказывается в учреждениях, функционирующих в соответствии со следующими основными документами:

1) устав бюджетного учреждения дополнительного образования детей, утвержденный и зарегистрированный в соответствии с действующими нормативными правовыми актами;

2) лицензия на осуществление (право ведения) образовательной деятельности в сфере дополнительного образования.

3) свидетельство о государственной аккредитации учреждения дополнительного образования;

4) руководства, правила, инструкции, методик, положения (которые должны регламентировать процесс предоставления Услуги, определять методы (способы) их

предоставления и контроля, а так же предусматривать меры совершенствования работы учреждения).

4.1.) В учреждении используются следующие основные руководства и правила:

- правила внутреннего трудового распорядка;
- санитарные правила и нормы (СанПиН 2.4.4.1251-03);
- руководства по соблюдению гигиенических требований к максимальной нагрузке на детей дошкольного возраста в организованных формах обучения;
- приказы Управления и иные руководства в сфере дополнительного образования.

4.2.) При оказании услуги в сфере дополнительного образования используются следующие инструкции:

- инструкции по эксплуатации оборудования учреждения (паспорта техники);
- инструкции персонала учреждения (должностные инструкции);
- инструкции по охране труда в учреждении;
- инструкция по охране жизни и здоровья детей;
- инструкция о мерах пожарной безопасности в учреждении;
- инструкция для персонала при угрозе или возникновении террористических актов;

- инструкция по делопроизводству в учреждении дополнительного образования;
- иные инструкции.

4.3.) Основными Положениями в системе дополнительного образования являются:

- 1) Положение об аттестации педагогических и руководящих работников;
- 2) Положение о педагогическом совете;
- 3) Положение об оплате труда;
- 4) Положение о собрании трудового коллектива;
- 5) Положение о комиссии по охране труда и технике безопасности;
- 6) Положение об оказании дополнительных платных услуг;
- 7) Положение о материальном стимулировании;
- 8) Иные положения в сфере функционирования Учреждения.

5) эксплуатационные документы на оборудование, приборы и аппаратуру учреждения;

В состав эксплуатационных документов, используемых при оказании услуг дополнительного образования, входят:

- технические паспорта на используемое оборудование;
- сертификаты на оборудование;
- инвентарные описи основных средств;
- иные эксплуатационные документы.

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 учреждением.

6) муниципальный стандарт;

настоящий Стандарт составляет нормативную основу практической работы соответствующего Учреждения.

7) заключения органов Государственной санитарно-эпидемиологической службы и Государственной противопожарной службы о пригодности используемых зданий и помещений для осуществления образовательного процесса;

8) приказы и распоряжения руководителя Учреждения;

В бюджетных учреждениях дополнительного образования в обязательном порядке

обеспечивается постоянный анализ существующих документов, а также включение в них необходимых изменений и изъятие из обращения устаревших документов.

4.3. Условия размещения Учреждений дополнительного образования.

Учреждения дополнительного образования и его структурные подразделения должны быть размещены в специально предназначенных зданиях и помещениях, в пределах территориальной доступности для населения города.

Площадь, занимаемая учреждением, должна обеспечивать размещение работников и потребителей услуг, а также предоставление им услуг в соответствии с санитарно-эпидемиологическими требованиями (СанПиН 2.4.4.1251-03).

В здании Учреждения, предоставляющего Услугу, должны быть предусмотрены следующие помещения:

1) основные помещения:

а) учебные помещения (комнаты для групповых и индивидуальных занятий).

2) дополнительные помещения:

а) гардеробная;

б) иные специализированные помещения.

По размерам (площади) и техническому состоянию помещения Учреждения должны отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил, правил противопожарной безопасности.

Здания Учреждения дополнительного образования детей должны быть оборудованы системами хозяйственно-питьевого, горячего и противопожарного водоснабжения, канализацией и водостоками.

4.4. Техническое оснащение учреждений дополнительного образования.

Каждое учреждение должно быть оснащено специальным оборудованием, аппаратурой и приборами, инвентарем, отвечающими требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов и обеспечивающими надлежащее качество предоставляемой Услуги.

В основной перечень оснащения учреждения включаются следующее оборудование, аппаратура, приборы и инвентарь:

1) музыкальная аппаратура и музыкальные инструменты;

2) компьютерная техника;

3) аудио- и видеоаппаратура;

4) иное оснащение в зависимости от направленности и специфики реализуемых образовательных программ.

Специальное оборудование, приборы и аппаратуру следует использовать строго по назначению в соответствии с эксплуатационными документами, содержать в технически исправном состоянии, которое следует систематически проверять.

Неисправное специальное оборудование, приборы, аппаратура и инструменты должны быть сняты с эксплуатации, заменены или отремонтированы (если они подлежат ремонту), а пригодность отремонтированных должна быть подтверждена их проверкой.

Оборудование, инструменты, аппаратура, приборы, подлежащие обязательной сертификации, должны быть сертифицированы в установленном порядке.

4.5. Укомплектованность учреждений дополнительного образования кадрами и их квалификация.

Учреждение должно располагать необходимым числом специалистов в соответствии со штатным расписанием и тарификационными списками.

Предоставление Услуги в области дополнительного образования осуществляют следующие виды персонала:

1) административно-управленческий персонал (руководитель учреждения, заведующие структурными подразделениями, иной административно-управленческий персонал);

2) педагогический персонал (преподаватели дополнительного образования,

педагоги-организаторы, инструкторы по физической культуре);

3) обслуживающий персонал (технические работники).

Уровень профессиональной компетентности педагогических работников должен быть совместим с возложенными на них обязанностями. Необходимо постоянно стимулировать повышение уровня квалификации педагогических работников.

Состав персонала определяется в соответствии со штатным расписанием, соответствующем типу и виду учреждения дополнительного образования.

Квалификацию специалистов в области дополнительного образования следует поддерживать на высоком уровне постоянной (периодической не реже чем раз в 5 лет) учебой на курсах переподготовки и повышения квалификации или иными действенными способами. По результатам аттестации педагогическим работникам присваиваются категории, соответствующие определенному уровню квалификации.

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

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

Наряду с соответствующей квалификацией и профессионализмом все сотрудники учреждения должны обладать высокими моральными качествами, чувством ответственности. При оказании Услуги работники учреждения должны проявлять к воспитанникам и их родителям (законным представителям) максимальную вежливость, внимание, выдержку, предусмотрительность, терпение.

К педагогической деятельности не допускаются лица, лишенные права этой деятельности приговором суда или по медицинским показаниям, а также лица, имевшие судимость за определенные преступления.

4.6. Требования к технологии оказания Услуги:

Учреждение предназначено для развития мотивации личности к познанию и творчеству, реализации дополнительных образовательных программ и услуг в области эстетического, художественного, экологического и физкультурного образования в интересах личности, общества и государства, организации содержательного досуга.

4.7. Наполняемость групп в Учреждении:

В кружках с фиксированным составом учащихся количество одновременно обучающихся должно быть не менее 10 человек и не более 15 человек первого года обучения и 12 человек второго и последующих лет обучения. В кружках и секциях, с нефиксированным составом обучающихся, может быть неограниченное количество участников.

4.8. Расписание занятий в Учреждении составляется с учетом того, что они являются дополнительной нагрузкой к обязательной учебной работе детей и подростков в общеобразовательных учреждениях, и поэтому необходимо соблюдение следующих требований:

Дети первого года обучения посещают кружки (секции) 2 раза в неделю по 2 часа.

Дети второго и последующих годов обучения посещают кружки (секции) 3 раза в неделю по 2 часа.

Продолжительность академического часа – 45 минут. В зависимости от особенностей кружка (секции), занятия могут проходить без перерывов. Время перерывов, входящее в рабочее время педагога и сэкономленное при работе без перерывов, суммируется и используется по усмотрению администрации Учреждения.

При проведении занятий с детьми дошкольного возраста продолжительность академического часа в зависимости от возраста обучающихся сокращается до 15-30 минут.

Осуществление образовательного процесса строится на основе добровольного выбора Заявителем направления образовательной деятельности.

Взаимоотношения между Учреждением и Заявителем и (или) их родителями (законными представителями) регулируются Уставом Учреждения.

Отношения Заявителя и работника Учреждения строятся на основе сотрудничества, уважения личности Заявителя и предоставления ему свободы развития в соответствии с индивидуальными особенностями.

4.8. Оценка качества предоставления Услуги

4.8.1. Критериями оценки качества Услуги являются:

- 1) количество Заявителей, пользующихся Услугой;
- 2) наполняемость кружков, секций;
- 3) доля обучающихся, принявших участие в смотрах, конкурсах, фестивалях и других творческих мероприятиях;
- 4) доля обучающихся, занявших призовые места на конкурсах, смотрах и других творческих мероприятиях;

4.8.2. Качественное предоставление услуг характеризуют:

- 1) доступность, своевременность, актуальность, точность предоставления Услуги в соответствии с установленными требованиями ее предоставления;
- 2) расширение знаний учащихся;
- 3) развитие творческих способностей учащихся;
- 4) самореализация и самовоспитание учащихся;
- 5) создание условий для непрерывного дополнительного образования детей в соответствии с их интересами и потребностями;
- 6) организации содержательного досуга и занятости учащихся;
- 7) результаты участия учащихся образовательного учреждения в конкурсах, выставках, фестивалях городского, республиканского, регионального, всероссийского и международного уровней.

4.9. Система индикаторов качества предоставления Услуги:

п/п	Индикаторы качества Услуги	Значение индикатора
1.	В учреждении ведется учет проверок качества оказания услуг, имеется книга (журнал) регистрации жалоб на качество услуг, при условии нахождения ее в доступном для потребителей месте	Да/нет
2.	Подготовка учащихся к участию в конкурсах, фестивалях, смотрах, выставках, конференциях и иных подобных мероприятиях, в том числе городских и региональных.	Да/нет
3.	Общий уровень укомплектованности кадрами в соответствии со штатным расписанием	100 %
4.	Доля педагогических кадров с высшим профессиональным образованием от общего числа педагогов	не менее 10 %
5.	Наличие педагогов, прошедших курсы повышения квалификации не менее 1 раза в 5 лет.	Да/нет
6.	Сохранение контингента учащихся в течение учебного года	В пределах 90 %

4.10. Другие положения, характеризующие требования к предоставлению Услуги.

4.10.1. Ответственность за качество предоставления Услуги.

Руководитель учреждения, оказывающей Услугу, несет полную ответственность за соблюдение требований настоящего Стандарта и определяет основные цели, задачи и

22

направления деятельности Учреждения в области совершенствования качества предоставляемых Услуг.

Руководитель учреждения обязан:

- 1) обеспечить разъяснение и доведение Стандарта до всех сотрудников учреждения;
- 2) организовать информационное обеспечение процесса оказания Услуги в соответствии с требованиями Стандарта;
- 3) организовать внутренний контроль за соблюдением Стандарта;
- 4) обеспечить выработку предложений по совершенствованию процедуры предоставления Услуги.

5. Порядок и формы контроля предоставляемой Услуги.

5.1. Контроль за соблюдением последовательности административных действий, установленных настоящим Стандартом, и за принятием решений при предоставлении Услуги осуществляется Управлением культуры и молодежной политики Администрации города Глазова и должностным лицом, ответственным за оказание Услуги на каждом этапе ее предоставления.

5.2. Контроль осуществляется путем проведения проверок соблюдения и исполнения нормативно-правовых актов Российской Федерации, Удмуртской Республики, муниципального образования «Город Глазов», положений настоящего Стандарта.

5.3. В случае выявления нарушений прав Заявителя или несоответствия норм и правил образовательного процесса, в соответствии с действующим законодательством РФ осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности.

6. Порядок обжалования действий и решений, принятых в ходе предоставления Услуги

6.1. В случае если Заявитель не согласен с результатом оказания Услуги, он вправе обжаловать действия и решения, принимаемые в ходе предоставления Услуги, в Управлении культуры и молодежной политики Администрации муниципального образования «Город Глазов» или в соответствии с действующим законодательством в судебном порядке.

6.2. При обращении Заявителей в письменной форме срок рассмотрения жалобы не должен превышать 30 дней с момента регистрации обращения.

6.3. В случае если по обращению требуется провести проверку, срок рассмотрения жалобы может быть продлен, но не более чем на 30 дней. О продлении срока рассмотрения жалобы заявитель уведомляется письменно с указанием причин продления. Порядок продления и рассмотрения обращений в зависимости от их характера установлены законодательством Российской Федерации.

6.4. Обращение (жалоба) заявителя в письменной форме содержит:

- а) фамилию, имя, отчество заявителя, которым подается жалоба, почтовый адрес;
- б) должность, фамилию, имя и отчество сотрудника (при наличии информации), на решение, действие (бездействие) которого подается жалоба;
- в) суть обжалуемого действия (бездействия), решения.

Дополнительно могут быть указаны:

- а) причины несогласия с обжалуемым действием (бездействием), решением;
- б) обстоятельства, на основании которых заявитель считает, что нарушены его права, свободы и законные интересы, созданы препятствия к их реализации либо незаконно возложена какая-либо обязанность;
- в) иные сведения, которые заявитель считает необходимым сообщить.

К жалобе могут быть приложены копии документов, подтверждающих изложенные в жалобе доводы.

Жалоба подписывается подавшим ее заявителем.

6.5. По результатам рассмотрения жалобы Управление культуры или должностное лицо Учреждения принимает решение об удовлетворении (признании неправомерным действие или бездействие сотрудника Учреждения), либо об отказе в удовлетворении жалобы. Письменный ответ, содержащий результаты рассмотрения обращения, направляется Заявителю.

6.6. Обращение Заявителя не рассматривается в следующих случаях:

а) отсутствия сведений о лице, обратившемся с жалобой (фамилии, имени, отчества), даты, почтового адреса, информации об обжалуемом решении, действии, бездействии (в чем выразилось, кем принято);

б) отсутствия подписи заявителя;

в) при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угроза жизни, здоровью и имуществу сотрудников, а также членов его семьи;

г) если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит рассмотрению, о чем сообщается Заявителю, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

Письменный ответ с указанием причин отказа в рассмотрении жалобы направляется не позднее 30 дней с момента ее получения.

6.7. Заявитель вправе обжаловать решения, принятые в ходе предоставления Услуги, действия или бездействие сотрудников в судебном порядке.

6.8. Обращение Заявителя, содержащее обжалование решений, действий (бездействия) конкретных сотрудников, не может направляться этим сотрудникам для рассмотрения и (или) ответа.

Если в результате рассмотрения жалоба признана обоснованной, то принимается решение о проведении действий по исполнению муниципальной функции Заявителю и применении мер ответственности к сотруднику, допустившему нарушения в ходе исполнения муниципальной функции, повлекшие за собой жалобу Заявителя.

6.9. Заявителю направляется сообщение о принятом решении и действиях, проведенных в соответствии с принятым решением, в течение 5 рабочих дней после принятия решения.

6.10. Обращение Заявителя считается разрешенным, если рассмотрены все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры и даны письменные ответы по существу всех поставленных в обращении вопросов.

Заместитель начальника управления
культуры и молодежной политики

Л.Г. Порошина

**Перечень
структурных подразделений муниципального бюджетного
образовательного учреждения дополнительного образования детей
«Центр подростковых клубов «Непоседы»**

Наименование структурного подразделения	Адрес, номер телефона
Структурное подразделение Клуб «Спутник»	УР, город Глазов, ул. Ленина, д.11 «Г» Тел. 5-16-76
Структурное подразделение Клуб «Юность»	УР, город Глазов, ул. Кирова, д.71 «Б»
Структурное подразделение Клуб «Флэшка»	УР, город Глазов, ул. Кирова, д. 75 «А»
Структурное подразделение Клуб «Южный»	УР, город Глазов, ул. Колхозная, д.12

Заместитель начальника управления
культуры и молодежной политики



Л.Г. Порошина