

73

УТВЕРЖДЕН
приказом Управления культуры и
молодежной политики
Администрации города Глазова
от _____ № _____

СТАНДАРТ КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ
«Услуги по реализации дополнительных образовательных программ
в сфере культуры»

1. Общие положения.

1.1. Стандарт качества (далее – Стандарт) предоставления «Услуги по реализации дополнительных образовательных программ в сфере культуры» (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 муниципальные бюджетные образовательные учреждения дополнительного образования детей сферы «Культура», учредителем которых является Управление культуры и молодежной политики Администрации города Глазова (далее – Управление).

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;

- «Основы законодательства Российской Федерации о культуре», утвержденные Верховным Советом РФ от 09.10.1992 №3612-1. Первоначальный текст документа опубликован в изданиях: «Российская газета», № 248, 17.11.1992, «Ведомости СНГ и ВС РФ», 19.11.1992, № 46, ст. 2615;

- Закон Российской Федерации от 10.07.1992 N 3266-1(ред. от 27.12.2009) «Об образовании». Первоначальный текст документа опубликован в изданиях «Ведомости СНГ 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 «Детская школа искусств № 1»;
- Устав МБОУ ДОД «Детская школа искусств № 2»;
- Устав МБОУ ДОД Детская школа искусств № 3 «Глазовчанка»;
- Устав МБОУ ДОД «Детская школа искусств № 4».

1.4. Потребителями услуги (далее – Заявители) являются физические лица в возрасте до 18 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 уставами Детских школ искусств города.

1.5.2. Предоставление услуги осуществляется в течение учебного года.

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

1.5.4. Конечным результатом предоставления Услуги является предоставление образовательных услуг в сфере культуры и искусства детям в возрасте до 18 лет с вручением им документа установленного образца, подтверждающего получение соответствующей услуги в полном объеме.

1.5.5. Услуга для заявителя предоставляется бесплатно, при условии 100% финансирования из средств бюджета города, или же частично платной за счет долевого участия бюджета города и средств получателя Услуги или его законного представителя.

1.6. Требования к составу документов, необходимых для предоставления Услуги.

1.6.1. Для получения Услуги родители (законные представители) ребенка, поступающего в детскую школу искусств, представляют следующие документы:

- заявление установленного образца;
- копия свидетельства о рождении ребенка;
- медицинское заключение о состоянии здоровья (для хореографических отделений ДШИ);
- справку об обучении в общеобразовательном учреждении.

1.6.2. 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 Детской школе искусств, 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 Детской школы искусств, контактных телефонах (телефонах для справок), адресах в сети Интернет, адресах электронной почты, сведения о графике (режиме работы).

- о порядке предоставления дополнительного образования в данной Детской школе искусств;
- о действиях Заявителя, являющихся основанием для предоставления Услуги;
- о направлениях образовательных программ в данной Детской школе искусств;
- о результате оказания Услуги и порядке выдачи заявителю соответствующих документов.

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 Детских школ искусств города.

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. Информирование о местонахождении и перечень услуг Детской школы искусств представлены в приложениях № 1 и № 2 настоящего Стандарта.

2.3. Приостановление оказания Услуги.

2.3.1. 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.);

- предоставление заявителем неполного комплекта документов, предусмотренных п. 1.6.1 настоящего Стандарта;

- наличие иных оснований, установленных действующим законодательством.

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

2.4. Основания для отказа в предоставлении Услуги.

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

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

- предоставление заявителем документов, содержащих противоречивые сведения или не соответствующих требованиям, установленным действующим законодательством;

- соответствующее заключение учреждения здравоохранения о несовместимости медицинского состояния ребенка выбранному направлению обучения;

- отсутствие мест в Учреждении;

- невыполнение обучающимся учебного плана или нарушение правил внутреннего распорядка Детской школы искусств;

- неудовлетворительный результат при прохождении вступительных испытаний;

- невыполнение родителями (законными представителями) ребенка условий договора на оказание Услуги;

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

2.4.2. Принятое Детской школой искусств 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, о чем информируется Заявитель.

2.4.3. При отказе в предоставлении Услуги документы могут быть возвращены заявителю на основании его заявления.

3. Административные процедуры.

3.1. Этапы предоставления Услуги.

Предоставление Услуги состоит из следующих этапов:

- а) ознакомление Заявителя с Уставом, Лицензией
- б) подача заявителем (законным представителем) в Детскую школу искусств заявления с прилагаемым комплектом документов;
- в) прохождение Заявителем вступительных испытаний;
- г) издание приказа по школе о зачислении Заявителя, прошедшего вступительные испытания;
- д) заключение договора с родителем (законным представителем) в случае зачисления ребенка в Детскую школу искусств.

3.2. Порядок предоставления Услуги.

3.2.1. Порядок предоставления Услуги определяется действующим законодательством, уставами и учебными планами Детской школы искусств, муниципальными правовыми актами.

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

3.2.3. Должностное лицо Детской школы искусств после успешных выпускных испытаний и решения педагогического совета Детской школы искусств подготавливает документ установленного образца, подтверждающий получение Заявителем соответствующей услуги в полном объеме.

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);
- 3) Концепция художественного образования в РФ, утвержденная Минобразования и Минкультуры Российской Федерации 26.11.2001;
- 4) Концепция развития образования в сфере культуры и искусства в РФ на 2008-2015 годы, одобренная распоряжением Правительства РФ от 25.08.2008 № 1244-р;
- 5) Перечень видов образовательных учреждений дополнительного образования детей (инструкционное письмо Минобразования России от 24.03.1997 N 12).

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, методики, положения (которые должны регламентировать процесс предоставления Услуги, определять методы (способы) их предоставления и контроля, а так же предусматривать меры совершенствования работы учреждения).

4.3. 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;
- примерные учебные планы и программы учебных дисциплин государственных и муниципальных музыкальных, художественных школ и школ искусств, утвержденных Министерством культуры, типовые программы, адаптированные и авторские программы, прошедшие внутреннее и внешнее рецензирование;
- приказы Управления и иные руководства в сфере дополнительного образования.

4.4. 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 по действиям при возникновении террористических актов;
- инструкция по делопроизводству в учреждении дополнительного образования;
- иные инструкции.

4.5. Основными Положениями в системе дополнительного образования являются:

- Положение об аттестации педагогических работников;
- Положение об аттестации руководящих работников;
- Положение о педагогическом совете;
- Положение о методическом совете;
- Положение об экзаменах;
- Положение об оплате труда;
- Положение о собрании трудового коллектива;
- Положение о комиссии по охране труда и технике безопасности;
- Положение об оказании дополнительных платных услуг;
- Положение о материальном стимулировании;
- 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.

б) муниципальные стандарты;

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;

9) примерные учебные планы и программы учебных дисциплин государственных и муниципальных музыкальных, художественных школ и школ искусств, утвержденные Министерством культуры, типовые программы, адаптированные и авторские программы, прошедшие внутреннее и внешнее рецензирование.

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.

4.6. Условия размещения Учреждений дополнительного образования.

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

Площадь, занимаемая учреждением, должна обеспечивать размещение работников и потребителей услуг и 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);

б) специализированные помещения (актовый зал, хореографический зал, студии и так далее);

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.

Размеры площадей основных и дополнительных помещений принимаются также в зависимости от реализации программ дополнительного образования, одновременной вместимости, технологии процесса обучения, инженерно-технического оборудования, оснащения необходимой мебелью.

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

4.7. 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.

4.8. 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 отделениями, иной административно-управленческий персонал);
- 2) педагогический персонал (преподаватели дополнительного образования);
- 3) обслуживающий персонал (технические работники);
- 4) прочий персонал (концертмейстеры, лаборант и так далее).

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. Преподаватель проходит аттестацию не реже 1 раз в 5 лет. По результатам аттестации педагогическим работникам присваиваются категории, соответствующие определенному уровню квалификации или принимается решение о соответствии занимаемой должности.

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. 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.

4.9. Требования к технологии оказания Услуги:

Учреждения дополнительного образования в сфере культуры предназначены для создания необходимых условий для личностного развития и творческой самореализации, формирования общей культуры детей и подростков, адаптации личности к жизни в обществе, организации содержательного досуга, профессионального самоопределения.

4.10. Наполняемость групп в учреждениях дополнительного образования детей в сфере «Культура» должна соответствовать учебным планам и программам, рекомендованным Министерством культуры РФ.

С учетом направленности программ дополнительного образования занятия проводятся индивидуально или с группой детей. Группы могут быть разновозрастные или разновозрастные.

Расписание занятий в учреждениях дополнительного образования детей составляется с учетом нагрузки к обязательной учебной работе детей в общеобразовательных учреждениях, и поэтому необходимы следующие гигиенические требования:

1) продолжительность занятия в учреждении дополнительного образования должно соответствовать нормам СанПиН;

2) необходимо проведение перерывов между занятиями длительностью согласно нормам СанПиН.

Образовательные учреждения, предоставляющие Услугу, должны предоставлять широкий спектр программ дополнительного образования по направлениям деятельности Учреждения, удовлетворяющих и способствующих развитию способности детей, самореализации личности ребенка, успешной адаптации воспитанника в обществе.

Осуществление образовательного процесса строится на основе добровольного выбора учащимися направлений образовательной деятельности.

Оценка результативности образовательного процесса, уровня подготовки обучающихся проводится по результатам итоговых государственных аттестаций учащихся, а также их участия в конкурсах, фестивалях, смотрах, выставках, конференциях и так далее.

Взаимоотношения между Учреждением и родителями (законными представителями) регулируются договором, включающим в себя взаимные права, обязанности и ответственность сторон, возникающие в процессе обучения, воспитания, присмотра и ухода.

Отношения учащегося и персонала образовательного учреждения строятся на основе сотрудничества, уважения личности ребенка и предоставления ему свободы развития в соответствии с индивидуальными особенностями.

4.11. Оценка качества предоставления Услуги

4.8.1. Критериями оценки качества Услуги являются:

1) доля обучающихся, принявших участие в смотрах, конкурсах, фестивалях и других творческих мероприятиях;

2) доля обучающихся, занявших призовые места на конкурсах, смотрах и других творческих мероприятиях;

3) наличие обучающихся, продолживших обучение по программам среднего и высшего профессионального образования в области культуры и искусства.

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.

4.12. Система индикаторов качества предоставления Услуги:

п/п	Индикаторы качества Услуги	Значение индикатора
1.	Подготовка учащихся к участию в конкурсах, фестивалях, смотрах, выставках, конференциях и иных подобных мероприятиях, в том числе городских и региональных.	Да/нет
2.	Подготовка к поступлению выпускников в профильные учебные заведения к общему количеству выпускников в год	Да/нет
3.	Доля педагогических кадров с высшим профессиональным образованием от общего числа педагогов	не менее 10 %
4.	Наличие педагогов, прошедших курсы повышения квалификации не менее 1 раза в 5 лет.	Да/нет
5.	Сохранение контингента обучающихся в течение учебного года	В пределах 90 %

4.13. Другие положения, характеризующие требования к предоставлению Услуги.

4.13.1. Информационное сопровождение деятельности учреждений и организаций, оказывающих Услуги.

Информационное сопровождение деятельности учреждений и организаций, порядка и правил предоставления Услуги должно быть доступно населению города Глазова.

Каждое Учреждение обязано довести до сведения потребителей Услуги свое наименование и местонахождение. Данная информация должна быть предоставлена любым способом, предусмотренным законодательством Российской Федерации и обеспечивающим ее доступность для населения.

Информирование граждан осуществляется посредством:

- публикации настоящего Стандарта в средствах массовой информации;
- публикации информации об учреждениях в сети Интернет на отраслевом разделе «Культура» официального интернет-сайта муниципального образования «город Глазов»;
- на сайте самого учреждения (при наличии);
- информационных стендов, размещаемых в каждом учреждении и организации дополнительного образования;
- тематических публикаций и телепередач.

Потребители Услуги вправе потребовать предоставления необходимой и достоверной информации о предоставляемой Услуге.

4.13.2. Ответственность за качество предоставления Услуги.

Руководитель учреждения, оказывающего Услугу, несет полную ответственность за соблюдение требований настоящего Стандарта и определяет основные цели, задачи и 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), решение, действие (бездействие) которого обжалуется;
- 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 Детской школы искусств принимает решение об удовлетворении (признание неправомерным действия или бездействия), 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 на основании Регламента, 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