Утверждено

приказом Управления культуры,

спорта и молодёжной политики

администрации Дальнегорского

городского округа

от «\_\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2016г. № \_\_\_\_\_

**Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества**

**оказания услуг организациями, осуществляющими образовательную деятельность в сфере культуры, физической культуры и спорта**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | | **Показатель** | **Единица**  **измерения**  **(значение)** | **Способ оценки** |
| **1.** | | **Уровень открытости и доступности информации об организациях, осуществляющих образовательную деятельность в сфере культуры, физической культуры и спорта.** | | |
| 1.1. | | Полное наименование Учреждения, почтовый адрес, схема размещения Учреждения, адрес электронной почты, информация об официальных мероприятиях. Информация об основных направлениях деятельности учреждения в сфере культуры, физической культуры и спорта, проводимых мероприятиях, достижениях обучающихся. | от 0 до 5 баллов | Наличие информации на официальном сайте Учреждения |
| 1.2. | | Информация о руководителе Учреждения, состав работников, их квалификация и опыт работы, достижения. | от 0 до 3 балла | Наличие стенда с информацией об Учреждении |
| 1.3. | | Телефон справочной службы, телефон руководителя Учреждения (приемная), онлайн- консультант Учреждения, раздел для направления предложений по улучшению качества услуг Учреждения. | от 0 до 3 балла | Наличие информации на официальном сайте Учреждения  Наличие стенда с информацией об Учреждении |
| 1.4. | | Ссылки на оценку качества услуг Учреждения. Ссылки на системы независимой оценки качества услуг Учреждения.  Информационные сообщения о независимой оценке качества услуг Учреждения. Методика проведения независимой оценки качества услуг. | от 0 до 4 баллов | Наличие информации на официальном сайте Учреждения  Наличие стенда с информацией об Учреждении |
| 1.5. | | Регламент обращения граждан в Учреждение, информация о ходе рассмотрения обращения. Жалобная книга Учреждения. | от 0 до 4 балла | Наличие документов в Учреждении (на стенде) |
| 1.6. | | Информация о финансировании Учреждения. | от 0 до 4 баллов | Наличие информации на официальном сайте Учреждения |
| 1.7. | | Государственное / муниципальное задание. | от 0 до 5 баллов | Наличие информации на официальном сайте Учреждения |
| 1.8. | | Отчет о выполнении государственного / муниципального задания. | от 0 до 5 баллов | Наличие информации на официальном сайте Учреждения |
| 1.9. | | План финансово-хозяйственной деятельности. | от 0 до 5 баллов | Наличие информации на официальном сайте Учреждения |
| 1.10. | | Отчет о результатах. | от 0 до 5 баллов | Наличие информации на официальном сайте Учреждения |
| **ИТОГО ПО КРИТЕРИЮ 1** | | | | **ОТ 0 ДО 43 БАЛЛОВ** |
| **2.** | | **Уровень комфортности условий, в которых осуществляется образовательная деятельность в сфере культуры, физической культуры и** **спорта.** | | |
| 2.1. | | Материально-техническое оснащение Учреждения для осуществления деятельности в сфере культуры, физической культуры и спорта. | от 0 до 5 баллов | Изучение мнения получателей услуг (законных представителей) |
| 2.2. | | Динамика развития и достижения обучающихся. Обеспечение возможности участия в мероприятиях и официальных конкурсах, соревнованиях. | от 0 до 5 баллов | Изучение мнения получателей услуг (законных представителей) |
| 2.3. | | Дополнительные услуги, оказываемые Учреждением. Предоставляемые льготы. Условия предоставления льгот. | от 0 до 3 баллов | Наличие документов в Учреждении (на информационном стенде) |
| 2.4. | | Перечень услуг, оказываемых Учреждением (культурная деятельность, спортивная подготовка в Учреждении: виды, этапы подготовки). | от 0 до 3 баллов | Наличие документов в Учреждении (на информационном стенде) |
| 2.5. | | Ограничения по ассортименту услуг‚ ограничения по потребителям услуг. Дополнительные услуги, оказываемые Учреждением. Услуги, оказываемые на платной основе. Стоимость оказываемых услуг. | от 0 до 3 баллов | Наличие документов в Учреждении (на информационном стенде) |
| 2.6. | | Наличие перечня услуг, оказываемых Учреждением для обучающихся с ограниченными возможностями | от 0 до 5 баллов | Наличие информации на официальном сайте Учреждения  Наличие документов в Учреждении (на информационном стенде) |
| **ИТОГО ПО КРИТЕРИЮ 2** | | | | **ОТ 0 ДО 24 БАЛЛОВ** |
| **3.** | **Уровень доброжелательности, вежливости, компетентности работников.** | | | |
| 3.1. | Доброжелательность и отзывчивость преподавателей, тренеров к обучающимся, стремление учитывать индивидуальные особенности обучающихся. | | от 0 до 7 баллов | Изучение мнения получателей услуг (законных представителей) |
| 3.2. | Взаимодействие преподавателей с родителями по вопросам обучения, подготовки (полнота и своевременность информирования о достижениях обучающихся, о состоянии здоровья обучающихся, рекомендации по совершенствованию). | | от 0 до 7 баллов | Изучение мнения получателей услуг (законных представителей) |
| 3.3. | Глубина, прочность полученных знаний, навыков, результаты участия обучающихся в мероприятиях (соревнованиях, конкурсах). | | от 0 до 7 баллов | Наличие документов в Учреждении, подтверждающих результативное участие (победитель, призер, лауреат, дипломант) в мероприятиях |
| **ИТОГО ПО КРИТЕРИЮ 3** | | | | **ОТ 0 ДО 21 БАЛЛА** |
| **4.** | **Уровень удовлетворенности качеством образовательной деятельности Учреждения** | | | |
| 4.1. | Уровень комфортности пребывания в Учреждении (места для сидения, места для отдыха, гардероб, классы для занятий, спортивные и тренировочные помещения, чистота помещений). | | от 0 до 5 баллов | Изучение мнения получателей услуг (законных представителей) |
| 4.2. | Уровень удовлетворенности качеством деятельности в сфере культуры, физической культуры и спорта в целом. | | от 0 до 5 баллов | Изучение мнения получателей услуг (законных представителей) |
| 4.3. | Готовность рекомендовать Учреждения (преподавателя, тренера) родственникам, знакомым. | | от 0 до 2 баллов | Изучение мнения получателей услуг (законных представителей) |
| **ИТОГО ПО КРИТЕРИЮ 4** | | | | **ОТ 0 ДО 12 БАЛЛОВ** |
| **ОБЩЕЕ КОЛИЧЕСТВО БАЛЛОВ** | | | | **ОТ 0 ДО 100 БАЛЛОВ** |