

**Оценочный лист
качества работы культурно - досугового учреждения**

Муниципальный район (городской округ) _____

Дата проведения исследования «_____» _____ 20__ г.

Ф.И.О. _____

Наименование учреждения _____

№	Критерии и показатели качества работы	Результаты оценки
1	<i>Открытость и доступность информации об организации</i>	
1.1.	Оценка сайта (страницы) учреждения культуры	
1.1.1	Наличие общей информации об организации на сайте (адрес, телефон, ФИО руководителя, перечень предоставляемых услуг)	
1.1.2.	Наличие информация об услугах, в том числе платных на сайте учреждения	
1.1.3.	Наличие механизма обратной связи на сайте, предусмотрена возможность оставлять комментарии	
1.2.	Оценка дополнительных способов предоставления информации (информационные стенды, вывески, указатели)	
1.2.1	Наличие наружной вывески с наименованием учреждения и графиком работы*	
1.2.2.	Наличие в учреждении информационного стенда с планом работы	
1.2.3.	Наличие на стенде информации о режиме работы клубных формирований	
1.2.4.	На стенде размещен перечень предоставляемых услуг, в том числе платных, с указанием цен	
1.2.5.	Наличие телефона для осуществления оперативного представления информации о деятельности учреждения	
1.2.6.	Наличие наружной рекламы учреждения, проводимых мероприятиях*	
1.2.7.	Наличие информации в региональных СМИ об учреждении, мероприятиях и результатах деятельности (достижениях)	
1.2.8.	Наличие канала обратной связи с получателями услуг, возможность получения оценки качества услуги со стороны потребителей (журнал, книга отзывов, анкеты, и др.)	
1.3.	Оценка заочных способов предоставления информации	
1.3.1.	По 5-тибальной шкале оцените насколько легко дозвониться до учреждения (где 1-очень сложно; 5 - очень легко)	
1.3.2.	Сотрудник, принявший звонок назвал: наименование учреждения, ФИО, должность?	
1.3.3.	Удалось ли Вам получить интересующую информацию об услугах?	
2	<i>Комфортность условий и доступность получения услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья</i>	
2.1.	Внутреннее благоустройство учреждения	
2.1.1.	Наличие мест отдыха для взрослых и детей (банкетки, стулья, кресла, столы с карандашами, бумагой, мелками т.д.)	
2.1.2.	Наличие работающего гардероба (раздевалок)	
2.1.3.	Наличие работающего туалета	
2.1.4.	Наличие всех специально оборудованных, оформленных и оснащенных техническими средствами, аппаратурой, музыкальными инструментами	

	и мебелью помещений*	
2.1.5.	Наличие пандусов при входе в учреждение	
2.1.6.	Возможность беспрепятственного перемещения внутри здания для инвалидов	
2.1.7.	Обеспечение комфортного температурного режима в учреждении	
2.1.8.	Наличие системы кондиционирования воздуха	
2.2.	Внешнее благоустройство учреждения и прилегающей территории	
2.2.1.	Наличие автобусной остановки в 10 мин. ходьбы	
2.2.2.	Наличие оборудованных стоянок для автомобилей возле учреждения	
2.2.3.	Наличие парковочных мест для велосипедистов около входа в учреждение	
2.2.4.	Наличие пешеходных дорожек с твердым покрытием,	
2.2.5.	Наличие садовых скамеек, цветочных клумб, декоративных кустарников и деревьев	
2.2.6..	Освещение территории в вечернее время	
2.3.	Оценка доступности услуг учреждения	
2.3.1.	Удобный режим работы учреждения, в том числе в выходные дни*	
2.3.2.	Оцените по 5-тибальной системе разнообразие спектра услуг, оказываемых учреждением (набор кружков, студий, массовых мероприятий, концертов, кинопоказов) (где 1 – все однообразно, а 5 □ богатое разнообразие услуг)	
2.3.3.	Оцените по 5-тибальной системе доступность записи в кружки и студии, посещения мероприятий исходя из стоимости платных услуг	
3.	<i>Доброжелательность, вежливость и компетентность работников</i>	
3.1.	По 5-тибальной шкале оцените вежливость разговора с Вами в учреждении (в том числе по телефону) (где 1- очень грубо, а 5 - очень вежливо)	
3.2.	Регулярное прохождение руководителями и специалистами учреждения повышения квалификации по любой из установленных форм*	
3.3.	Отсутствие обоснованных жалоб на действия сотрудников учреждения	
Средний оценочный балл		

ИНСТРУКЦИЯ

Уважаемый независимый эксперт!

Вам предстоит оценить качество работы культурно-досугового учреждения. Результаты Вашей оценки будут учитываться при формировании рейтинга организаций.

Для осуществления оценки организации внимательно ознакомьтесь с настоящей инструкцией, аккуратно и разборчиво заполните в оценочном листе графы «Муниципальный район (городской округ)», наименование учреждения, укажите дату проведения оценки и ваше имя и фамилию.

Изучите структуру сайта, позвоните в организацию, лично посетите данное учреждение, встретьтесь с руководителем и сотрудниками, посмотрите необходимые документы. Проставьте в оценочном листе Ваши оценки.

При этом наличие каждого показателя оценивайте в 1 балл, его отсутствие – 0 баллов. Утвердительные ответы также оцениваются в 1 балл, отрицательные – 0 баллов. Исключение составляют показатели, где используется 5-тибальная шкала. Здесь Ваша оценка может варьироваться от 1 до 5 баллов.

Оценка показателей 1.2.7, 1.2.8, 3.2 и 3.3. осуществляется после предоставления руководителем учреждения соответствующих документов. При осуществлении оценки представленных показателей необходимо учитывать результаты за последние 3 года.

***Обратите внимание, на ряд примечаний к показателям:**

Примечание к показателю 1.2.1.

Вывеска должна быть оформлена на жестком материале (не допускается размещение на окнах, на бумажных листах).

Примечание к показателю 1.2.6.

Реклама должна быть размещена не только у ДК, но и в других общественных местах.

Примечание к показателю 2.1.4.

Обязательное наличие всех помещений в учреждении культуры:

- зрительный зал,
- танцевальный зал,
- игровая комната для детей,
- комната для настольных игр,
- уголок народной культуры,
- место для салонных встреч,
- помещение для работы с семьями,
- помещение для физкультурно-оздоровительных мероприятий.

Примечание к показателю 2.3.1.

Режим работы учреждения устанавливается с учетом потребностей населения и интенсивностью его посещения по решению органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации или органов местного самоуправления.

Время работы клубного учреждения не должно полностью совпадать с часами работы основной части населения.

Примечание к показателю 3.4.

Наличие удостоверений, дипломов, сертификатов о повышении квалификации.

Повышение квалификации должно осуществляться не реже 1 раза в 5 лет. Повышение квалификации является обязательным условием при прохождении работником аттестации на присвоение квалификационной категории.

При присвоении либо подтверждении творческому коллективу звания «народный, образцовый коллектив любительского художественного творчества» прохождение руководителем коллектива повышения квалификации является обязательным.

Средний оценочный балл подсчитывать не нужно!