|  |
| --- |
|  **№****Оценочный лист** **качества работы детских музыкальных и художественных школ, школ искусств** **(ДМШ, ДХШ, ДШИ)**Муниципальный район (городской округ) Дата проведения исследования «\_\_\_\_» 20\_\_ г.Ф.И.О. **Наименование учреждения**  |
| **№** | **Критерии и показатели качества работы** | **Результаты оценки** |
| **1** | ***Открытость и доступность информации об организации*** |
| **1.1.** | **Оценка сайта (страницы) учреждения культуры** |
| 1.1.1 | Наличие общей информации о ДМШ, ДШИ, ДХШ на сайте (адрес, телефон, ФИО руководителя, перечень предоставляемых услуг) |  |
| 1.1.2. | Наличие на сайте (странице) учреждения информации об услугах, в том числе платных |  |
| 1.1.3. | Наличие на сайте механизма обратной связи, предусмотрена ли возможность оставлять комментарии |  |
| 1.1.4. | Наличие на сайте on-line услуг (дистанционная запись и др.) |  |
| **1.2.** | **Оценка дополнительных способов предоставления информации (информационные стенды, вывески, указатели)** |
| 1.2.1 | Наличие наружной вывески с наименованием учреждения и графиком работы |  |
| 1.2.4. | Наличие на стенде информации о действующих творческих коллективах ДМШ, ДШИ |  |
| 1.2.5. | Размещение на стендах фото-информации о достижениях творческих коллективов учащихся и преподавателей, истории школы, лучших учащихся |  |
| 1.2.6. | Наличие Доски объявлений, содержащей актуальную информацию согласно текущему периоду |  |
| 1.2.7. | Размещение на стенде перечня предоставляемых услуг, в том числе платных, с указанием цен |  |
| 1.2.8. | Наличие телефона для осуществления оперативного представления информации о деятельности учреждения |  |
| 1.2.9. | Наличие наружной рекламы учреждения, анонса проводимых мероприятий |  |
| 1.2.10. | Наличие информации в СМИ об учреждении, мероприятиях и результатах деятельности (достижениях)  |  |
| 1.2.11. | Наличие канала обратной связи с получателями услуг, возможность получения оценки качества услуги со стороны потребителей (анкеты и др.) |  |
| **1.3.** | **Оценка телекоммуникационных способов предоставления информации** |
| 1.3.1. | По 5-балльной шкале (1-очень сложно; 5 - очень легко) оцените насколько легко: - дозвониться в учреждение по телефону- дозвониться до учреждения  |  |
| - связаться с учреждением по электронной почте |  |
| 1.3.2. | Удалось ли Вам получить интересующую Вас информацию об услугах, (ответ на запрос)? |  |
| ***2*** | ***Комфортность условий и доступность получения услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья*** |
| **2.1.** | **Внутреннее благоустройство учреждения** |
| 2.1.1. | Наличие мест отдыха для взрослых (банкетки, стулья, кресла) |  |
| 2.1.2. | Отремонтированное помещение, современная удобная мебель |  |
| 2.1.3. | Наличие работающего гардероба (раздевалок) |  |
| 2.1.4. | Наличие работающего туалета (внутри здания ДМШ, ДШИ) |  |
| 2.1.5. | Наличие системы наглядного ориентирования в помещении (указатели, вывески) |  |
| **2.2.** | **Внешнее благоустройство учреждения и прилегающей территории** |
| 2.2.1. | Наличие садовых скамеек, цветочных клумб, декоративных кустарников деревьев |  |
| 2.2.2 | Освещение территории в вечернее время |  |
| **2.3.** | **Оценка доступности услуг ДМШ, ДШИ, ДХШ** |
| 2.3.1. | Удобный режим работы учреждения |  |
| 2.3.2. | Оцените по 5-тибалльной системе разнообразие спектра услуг, оказываемых учреждением (разнообразие массовых мероприятий) (где 1 - все однообразно, а 5 **-** богатое разнообразие услуг) |  |
|  2.3.4. | Проведение учреждением мероприятий вне стен ДМШ, ДШИ (концерты др.).  |  |
| 2.3.5. | Функционирование системы совместной работы с общеобразовательными школами. |  |
| ***3.*** | ***Доброжелательность, вежливость и компетентность работников*** |
| 3.1. | По 5-тибалльной шкале оцените вежливость разговора с Вами в учреждении (в том числе по телефону) (где 1- очень грубо, а 5 - очень вежливо) |  |
| 3.2. | Отсутствие жалоб на недостойное поведение преподавателей, сотрудников ДМШ, ДШИ |  |
|  | **Средний оценочный балл** |  |

**ИНСТРУКЦИЯ**

 **Уважаемый независимый эксперт!**

Вам предстоит оценить качество работы муниципальных детских и художественных музыкальных школ, школ искусств (ДМШ, ДШИ, ДХШ). Результаты Вашей оценки будут учитываться при формировании рейтинга организаций.

Для осуществления оценки ДМШ, ДШИ, ДХШ 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.

 Зайдите на сайт учреждения (или страничку), отправьте на электронный адрес ДМШ, ДШИ, ДХШ любой запрос, лично посетите данное учреждение, встретьтесь с руководителем и преподавателями, 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-тибалльная шкала. Здесь Ваша оценка может варьироваться от 1 до 5 баллов.**

**Оценка показателей 1.2.10, 1.2.11. 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 1.2.2.

Информационный стенд учреждения должен быть специально изготовленный, размещен на высоте глаз человека среднего роста.

Примечание к показателю 1.2.9.

Реклама должна быть размещена не только в/возле учреждения, но и в других общественных местах.

Примечание к показателю 2.3.1.

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

Время работы учреждения не менее чем на 30% не должно полностью совпадать с часами работы основной части населения.

**Средний оценочный балл подсчитывать не нужно!**