|  |
| --- |
|  **№ 5****Оценочный лист** **качества работы государственного образовательного учреждения высшего (среднего) профессионального образования отрасли культуры** Город (городской округ, муниципальный район) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Дата проведения контроля «\_\_\_\_» 20\_\_ г.Ф.И.О. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**Наименование учреждения**  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| **№** | **Критерии и показатели качества работы** | **Результаты оценки** |
| ***1.*** | ***Открытость и доступность информации об учреждении*** |
| **1.1.** | **Оценка сайта (страницы) образовательного учреждения отрасли культуры** |
| 1.1.1. | Наличие в образовательном учреждении официального сайта (страницы) |  |
| 1.1.2. | Наличие общей информации об учреждении на сайте (странице) (адрес, телефон, ФИО руководителя, перечень предоставляемых услуг) |  |
| 1.1.3. | Наличие на сайте механизма обратной связи, предусмотрена ли возможность оставлять комментарии, задавать вопросы  |  |
| 1.1.4. | Наличие на сайте информации о планируемых мероприятиях  |  |
| 1.1.5. | Наличие на сайте контактных телефонов  |  |
| **1.2.** | **Оценка дополнительных способов предоставления информации (информационные стенды, вывески, указатели)** |
| 1.2.1. | Наличие наружной вывески с наименованием учреждения  |  |
| 1.2.2. | Наличие в учреждении информационного стенда, в т.ч. о стоимости услуг  |  |
| 1.2.3. | Наличие телефона для осуществления оперативного предоставления информации о деятельности учреждения  |  |
| 1.2.4. | Наличие наружной рекламы учреждения, анонса проводимых мероприятий  |  |
| 1.2.5. | Использование информационных стендов, расположенных на территории города для рекламы мероприятий, проводимых учреждением  |  |
| 1.2.6. | Наличие информации в региональных СМИ об учреждении, проводимых мероприятиях  |  |
| 1.2.7. | Наличие канала обратной связи с получателями услуг, возможность получения оценки качества услуги со стороны потребителей (книга отзывов о проведенных мероприятиях, анкеты, и др.) |  |
| **1.3.** | **Оценка телекоммуникационных способов предоставления информации** |
| 1.3.1. | По 5 - тибалльной шкале оцените насколько легко (где 1- очень сложно; 5 - очень легко): - дозвониться в учреждение по телефону;- связаться с учреждением по электронной почте |  |
|  |
| 1.3.2. | Предоставил ли сведения сотрудник, принявший звонок о наименовании учреждения, свои ФИО, должность? |  |
| 1.3.3. | Удалось ли Вам получить интересующую информацию об услугах, ответ на запрос?  |  |
| ***2.*** | ***Комфортность условий и доступность получения услуг***  |
| **2.1.** | **Внутреннее благоустройство учреждения** |
| 2.1.1. | Наличие мест отдыха (банкетки, стулья, кресла)  |  |
| 2.1.2. | Отремонтированное помещение, современная удобная мебель |  |
| 2.1.3. | Наличие работающего гардероба (раздевалок) |  |
| 2.1.4. | Наличие работающего туалета |  |
| 2.1.5. | Наличие системы наглядного ориентирования в помещении учреждения (указатели, вывески) |  |
| 2.1.6. | Наличие системы кондиционирования воздуха |  |
| **2.2.** | **Внешнее благоустройство государственного образовательного учреждения высшего (среднего) профессионального образования и прилегающей территории** |
| 2.2.1. | Наличие оборудованных стоянок для автомобилей возле учреждения |  |
| 2.2.2. | Наличие пешеходных дорожек с твердым покрытием |  |
| 2.2.3. | Наличие садовых скамеек, цветочных клумб |  |
| 2.2.4. | Освещение территории в вечернее время |  |
| 2.2.5. | Оцените по 5-тибалльной системе наличие возможности для граждан с ограниченными возможностями здоровья посещать учреждение  |  |
| **2.3.** | **Оценка доступности услуг государственного образовательного учреждения высшего (среднего) профессионального образования**  |
| 2.3.1. | Оцените по 5-тибалльной системе разнообразие спектра услуг, оказываемых учреждением (где 1 - все однообразно, 5 **-** богатое разнообразие услуг) |  |
| 2.3.2. | Проведение мероприятий вне стен учреждения (выездные мероприятия) |  |
| 2.3.3. | Оцените по 5-тибалльной системе функционирование системы совместной работы с образовательными учреждениями, творческими союзами и общественными организациями  |  |
| ***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, 5 - очень вежливо) |  |
| 3.2. | Отсутствие обоснованных жалоб на некорректное поведение сотрудников учреждения |  |
|  | **Средний оценочный балл** |  |

**ИНСТРУКЦИЯ**

 **Уважаемый независимый эксперт!**

Вам предстоит оценить качество работы государственных и муниципальных театрально-концертных учреждений.

Результаты Вашей оценки будут учитываться при формировании рейтинга учреждений.

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

Изучите структуру сайта, позвоните в учреждение, отправьте на его электронный адрес любой запрос, 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-тибалльная шкала. Здесь Ваша оценка может варьироваться от 1 до 5 баллов.**

Оценка показателей 1.2.6., 2.3.1., 2.3.2., 2.3.3. осуществляется после предоставления руководителем учреждения соответствующих документов, дополнительной информации.

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 показателям.

1.2.2. Информационный стенд должен быть специально изготовлен, размещен на высоте глаз человека среднего роста.

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

**Средний оценочный балл подсчитывать не нужно!**