

**Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества
оказания услуг муниципальным бюджетным учреждением дополнительного образования
«Губкинская детская школа искусств имени Г.В. Свиридова» 2018 год**

N п/п	Показатель	Единица измерения (значение показателя)	Оценка учреждения	Способ оценки	Примечание
1	Открытость и доступность информации об организации культуры (от 0 до 16)				
1.1	Полное и сокращенное наименование организации культуры, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда, адрес электронной почты, структура организации культуры, сведения об учредителе (учредителях), учредительные документы	от 0 до 4 баллов	4	наличие информации на официальном сайте Школы	
1.2	Требования к оказываемым услугам (стандарты, регламенты, описание предоставляемых услуг), материально-техническое обеспечение организации культуры	от 0 до 5 баллов	5	наличие информации на официальном сайте Школы	
1.3	Информация о выполнении государственного/муниципального задания, отчет о результатах деятельности организации культуры	от 0 до 7 баллов	7	наличие информации на официальном сайте Школы	
	ИТОГО		16		
2	Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения (от 0 до 26)				
2.1	Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений и так далее)	от 0 до 5 баллов	5	изучение мнения получателей услуг	По результатам анкетирования
2.2	Перечень услуг, предоставляемых организацией культуры. Ограничения по ассортименту услуг, ограничения по потребителям услуг. Дополнительные услуги, предоставляемые	от 0 до 5 баллов	4	наличие информации на официальном сайте Школы	По платным услугам

	организацией культуры. Услуги, предоставляемые на платной основе. Стоимость услуг. Предоставляемые льготы. Условия предоставления льгот				отсутствует льгота
2.3	Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карта сайта. Время доступности информации с учетом перерывов в работе сайта. Наличие независимой системы учета посещений сайта. Раскрытие информации независимой системы учета посещений сайта. Наличие встроенной системы контекстного поиска по сайту. Бесплатность, доступность информации на сайте. Отсутствие нарушений отображения, форматирования или иных дефектов информации на сайте. Пакеты открытых данных организации культуры. Доступ к электронным базам данных организации культуры. Дата и время размещения информации. Любой документ или информация должна быть доступна не более чем за 2 перехода по сайту с использованием меню навигации	от 0 до 6 баллов	6	наличие информации на официальном сайте Школы	
2.4	Стоимость услуг (доступность цены на оказываемые услуги, ее соответствие качеству услуги)	от 0 до 5 баллов	5	изучение мнения получателей услуг	
2.5	Обеспечение безопасности (охрана, медицинское сопровождение, техника безопасности, средства защиты и прочее)	от 0 до 5 баллов	5	изучение мнения получателей услуг	
	ИТОГО		25		
3	Время ожидания предоставления услуги (от 0 до 15)				
3.1	Электронный билет организации культуры/возможность бронирования билетов/электронная очередь.	от 0 до 5 баллов	0	наличие информации на официальном сайте Школы	Услуга не предусмотрена Уставом Школы
3.2	Транспортная и пешая доступность организации культуры	от 0 до 5	5	изучение мнения	По результатам

		баллов		получателей услуг	анкетирования
3.3	Удобство графика работы организации культуры	от 0 до 5 баллов	5	изучение мнения получателей услуг	По результатам анкетирования
	ИТОГО		10		
4	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры (от 0 до 13)				
4.1	Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры	от 0 до 8 баллов	8	изучение мнения получателей услуг	По результатам анкетирования
4.2	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), режим, график работы; контактные телефоны, адреса электронной почты, раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации	от 0 до 5 баллов	5	наличие информации на официальном сайте Школы	
	ИТОГО		13		
5	Удовлетворенность качеством оказания услуг (от 0 до 23)				
5.1	Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом	от 0 до 11 баллов	11	изучение мнения получателей услуг	По результатам анкетирования
5.2	Порядок оценки качества работы организации на основании определенных критериев эффективности работы организаций, утвержденный уполномоченным федеральным органом исполнительной власти; результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности; план по улучшению качества работы организации	от 0 до 6 баллов	6	наличие информации на официальном сайте Школы	
5.3	Материально-техническое обеспечение организации культуры	от 0 до 6 баллов	6	изучение мнения получателей услуг	По результатам анкетирования
	ИТОГО		23		

Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества образовательной деятельности

N п/п	Показатели	Единица измерения (значение показателя)	Оценка Школы	Примечание
I.	Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, касающийся открытости и доступности информации об организациях, осуществляющих образовательную деятельность <*>			
1.1.	Полнота и актуальность информации об организации, осуществляющей образовательную деятельность (далее - организация), и ее деятельности, размещенной на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть Интернет) (для государственных (муниципальных) организаций - информации, размещенной в том числе на официальном сайте в сети Интернет www.bus.gov.ru)	Баллы (от 0 до 10)	10	Вся необходимая информация размещена на официальном сайте школы «гдши.рф», в сети Интернет www.bus.gov.ru
1.2.	Наличие на официальном сайте организации в сети Интернет сведений о педагогических работниках организации	Баллы (от 0 до 10)	10	Вся необходимая информация размещена на официальном сайте школы «гдши.рф»
1.3.	Доступность взаимодействия с получателями образовательных услуг по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, предоставляемых на официальном сайте организации в сети Интернет, в том числе наличие возможности внесения предложений, направленных на улучшение работы организации	Баллы (от 0 до 10)	10	Вся необходимая информация размещена на официальном сайте школы «гдши.рф»
1.4.	Доступность сведений о ходе рассмотрения обращений граждан, поступивших в организацию от получателей образовательных услуг (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, доступных на официальном сайте организации)	Баллы (от 0 до 10)	10	Вся необходимая информация размещена на официальном сайте школы «гдши.рф»
II.	Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, касающийся комфортности условий, в которых осуществляется образовательная деятельность <*>			

2.1.	Материально-техническое и информационное обеспечение организации <*>	Баллы (от 0 до 10)	10	Вся необходимая информация размещена на официальном сайте школы «гдши.рф»
2.2.	Наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся <*>	Баллы (от 0 до 10)	10	В учреждении предусмотрен разогрев готовой пищи в СВЧ для питания учащихся с ОВЗ. В школе работает буфет.
2.3.	Условия для индивидуальной работы с обучающимися <*>	Баллы (от 0 до 10)	10	Вся необходимая информация размещена на официальном сайте школы «гдши.рф»
2.4.	Наличие дополнительных образовательных программ <*>	Баллы (от 0 до 10)	10	Вся необходимая информация размещена на официальном сайте школы «гдши.рф»
2.5.	Наличие возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся, включая их участие в конкурсах и олимпиадах (в том числе во всероссийских и международных), выставках, смотрах, физкультурных мероприятиях, спортивных мероприятиях, в том числе в официальных спортивных соревнованиях, и других массовых мероприятиях <*>	Баллы (от 0 до 10)	10	Вся необходимая информация размещена на официальном сайте школы «гдши.рф»
2.6.	Наличие возможности оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся <*>	Баллы (от 0 до 10)	10	Заключен «Договор сотрудничества в сфере оказания медицинской помощи» с ГБУЗ «Губкинская городская больница».
2.7.	Наличие условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов <*>	Баллы (от 0 до 10)	10	Обучение детей с ограниченными возможностями
III.	Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, касающийся доброжелательности, вежливости, компетентности работников <*>			
3.1.	Доля получателей образовательных услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников организации от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг	Проценты (от 0 до 100)	100	
3.2.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных	Проценты		

	компетентностью работников организации, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг	(от 0 до 100)	100	
IV.	Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, касающиеся удовлетворенности качеством образовательной деятельности организаций <*>			
4.1.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных материально-техническим обеспечением организации, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг	Проценты (от 0 до 100)	100	
4.2.	Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных качеством предоставляемых образовательных услуг, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг	Проценты (от 0 до 100)	100	
4.3.	Доля получателей образовательных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым, от общего числа опрошенных получателей образовательных услуг	Проценты (от 0 до 100)	97	

Директор



И.А. Масленников