УТВЕРЖДЕН

решением Общественного совета при Министерстве искусства и культурной политики Ульяновской области

Основание: протокол заседания Общественного

совета при Министерстве искусства и культурной политики Ульяновской области

от 18.06.2014 № 4

**Порядок проведения независимой оценки качества работы областных государственных учреждений,**

**оказывающих услуги в сфере культуры**

**I. Организация проведения независимой оценки качества работы областных государственных учреждений, оказывающих услуги в сфере культуры**

 Система независимой оценки качества работы областных государственных учреждений, оказывающих услуги в сфере культуры, основывается на следующих принципах: добровольности, открытости, партнерства и законности.

 Общественный совет при Министерстве искусства и культурной политики Ульяновской области (далее - Общественный совет) формирует рабочую группу по проведению независимой оценки качества работы областных государственных учреждений культуры и государственных архивов Ульяновской области (далее - учреждений), при проведении руководствуется в своей работе законодательством Российской Федерации и Ульяновской области.

 Этапы и содержание работы Общественного совета по независимой оценке и рейтингованию качества работы учреждений:

 - формирование перечня показателей оценки качества работы учреждений;

 - сбор и обобщение информации о качестве работы учреждений;

 - формирование рейтингов работы учреждений;

 - общественное обсуждение результатов независимой оценки качества работы учреждений;

 - подготовка предложений по повышению качества работы учреждений и представление их в адрес учредителей учреждений и заинтересованных организаций.

 Мониторинг, сбор и обобщение сведений, размещенных на сайтах учреждений в сети Интернет, изучение общественного мнения о качестве работы учреждений и рейтингов деятельности учреждений проводится Общественным советом самостоятельно при организационной, информационной и методической поддержке Министерства искусства и культурной политики Ульяновской области.

В целях обеспечения открытости и доступности информации о деятельности учреждений Министерство искусства и культурной политики Ульяновской области, осуществляющее функции и полномочия учредителя, осуществляют контроль за выполнением организациями установленных законодательством Российской Федерации требований об обеспечении открытости и доступности необходимых документов (размещение информации об учреждении на официальном сайте Российской Федерации для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях» - www.bus.gov.ru).

Изучение общественного мнения о качестве работы учреждения осуществляется по средствам проведения опросов населения согласно разработанным показателям оценки качества работы учреждений для каждого типа учреждения.

В целях организации мониторинга качества работы учреждений разработаны 3-4 вида показателей, характеризующих качество работы учреждений культуры: доступность, комфортность, культура обслуживания и образовательный процесс.

Общий, итоговый балл для учреждения рассчитывается как сумма всех значений показателей.

Для формирования рейтинга по учреждениям, охваченных независимой оценкой качества их работы, определяется процент набранных баллов от максимально возможного количества баллов для каждого типа учреждений.

На основании полученного результата учреждению присваивается соответствующее место в рейтинге учреждений, охваченных независимой оценкой качества.

Рейтингование идет прямо пропорционально итоговому результату: чем выше полученный процент, тем более высокое место занимает учреждение в общем рейтинге.

Мониторинг качества работы областных государственных учреждений культуры и государственных архивов (рейтинг) необходимо проводить ежегодно, до 20 марта года, следующего за отчетным.

 Министерство искусства и культурной политики Ульяновской области размещает итоги проведения независимой оценки качества работы учреждений, разрабатывает мероприятия по улучшению качества работы учреждений с учетом предложений Общественного совета.

**II. Показатели оценки качества работы учреждений**

Показатели оценки качества работы учреждений охватывают все ключевые сферы деятельности учреждений и делятся на четыре группы:

1 группа – показатели, характеризующие доступность оказания учреждением услуг;

2 группа – показатели, характеризующие комфортность оказания учреждением услуг;

3 группа – показатели, характеризующие культуру обслуживания и персонала.

4 группа – показатели, характеризующие образовательный процесс (для учреждений дополнительного образования).

**Показатели оценки качества работы библиотечных учреждений**

**(ОГБУК «Дворец книги – Ульяновская областная научная библиотека имени В.И.Ленина», ОГБУК «Ульяновская областная библиотека для детей и юношества имени С.Т.Аксакова»)**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Критерий качества** | **Способ расчета** |
| **I группа – Доступность учреждения и предлагаемых им услуг** |
| 1 | Доступность библиотеки для пользователей (транспортная доступность, удобный режим работы) | Да – 1 балл, нет – 0 баллов. |
| 2 | Доступность учреждения для лиц с ограниченными возможностями (оснащенность специальными приспособлениями и оборудованием) | Да – 1 балл, нет – 0 баллов. |
| 3 | Наличие полной информации о деятельности учреждения на Интернет-сайте www.bus.gov.ru | Да – 1 балл, нет – 0 баллов. |
| 4 | Выполнение запросов читателей (наличие запрашиваемой литературы) | Да – 1 балл, нет – 0 баллов. |
| 5 | Наличие службы внестационарного обслуживания | Да – 1 балл, нет – 0 баллов. |
| 6 | Наличие доступа через сеть «Интернет» к электронным каталогам библиотеки | Да – 1 балл, нет – 0 баллов. |
| 7 | Наличие доступа через сеть «Интернет» к полнотекстовым электронным ресурсам библиотеки | Да – 1 балл, нет – 0 балл. |
| 8 | Возможность доступа к фондам других библиотек (МБА, ЭДД) | Да – 1 балл, нет – 0 баллов. |
| 9 | Справочно-библиографическое обслуживание (предоставление справочно-библиографических услуг: справок, консультаций) | Да – 1 балл, нет – 0 баллов. |
| 10 | Организация учреждением выездных мероприятий для населения | Да – 1 балл, нет – 0 баллов. |
| **II группа - Комфортность** |
| 11 | Наличие достоверной информации о работе библиотеки, ее ресурсах, услугах: доска объявлений, сайт | Да – 1 балл, нет – 0 балл. |
| 12 | Наличие необходимых условий для оказания предлагаемой услуги (наличие оборудованных рабочих мест, в том числе подключенных к сети «Интернет», наличие систем теплоснабжения и вентиляции, обеспечивающих поддержание температурного и влажностного режима, наличие достаточного освещения) | Да – 1 балл, нет – 0 баллов. |
| 13 | Санитарно-гигиеническое состояние помещений | Да – 1 балл, нет – 0 баллов. |
| 14 | Эстетическое состояние помещений учреждения, состояние прилегающей территории к зданию учреждения | Да – 1 балл, нет – 0 баллов. |
| 15 | Наличие гардероба | Да – 1 балл, нет – 0 баллов. |
| 16 | Безопасность здания | Да – 1 балл, нет – 0 баллов. |
| 17 | Предоставление сервисных услуг (сканирование, ксерокопирование) | Да – 1 балл, нет – 0 баллов. |
| 18 | Наличие беспроводной сети WI-FI в помещении учреждения | Да – 1 балл, нет – 0 баллов. |
| **III группа - Культура обслуживания** |
| 19 | Соблюдение профессиональной этики персоналом учреждения | Да – 1 балл, нет – 0 баллов. |
| 20 | Компетентность сотрудников учреждения | Да – 1 балл, нет – 0 баллов. |
| 21 | Оперативность и качество обслуживания | Да – 1 балл, нет – 0 баллов. |
| 22 | Удовлетворительное состояние выдаваемых документов  | Да – 1 балл, нет – 0 баллов. |
| 23 | Наличие книги отзывов и предложений | Да – 1 балл, нет – 0 баллов. |
| 24 | Использование инновационных форм в работе | Да – 1 балл, нет – 0 баллов. |
| 25 | Наличие системы обратной связи через сеть «Интернет» | Да – 1 балл, нет – 0 баллов. |
| Максимально возможное количество баллов | **25 баллов** |

**Показатели оценки качества работы библиотеки для людей с проблемами зрения (ОГБУК «Ульяновская областная специальная библиотека для слепых»)**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Критерий качества** | **Способ расчета** |
| **I группа – Доступность учреждения и предлагаемых ею услуг** |
| 1 | Доступность библиотеки для пользователей (транспортная доступность, удобный режим работы) | Да – 1 балл, нет – 0 баллов. |
| 2 | Доступность учреждения для лиц с ограниченными возможностями (оснащенность специальными приспособлениями и оборудованием) | Да – 1 балл, нет – 0 баллов. |
| 3 | Наличие службы внестационарного обслуживания | Да – 1 балл, нет – 0 баллов. |
| 4 | Наличие полной информации о деятельности учреждения на Интернет-сайте www.bus.gov.ru | Да – 1 балл, нет – 0 баллов. |
| 5 | Возможность доступа к фондам других библиотек (МБА, ЭДД) | Да – 1 балл, нет – 0 баллов. |
| 6 | Наличие доступа через сеть «Интернет» к электронным каталогам библиотеки | Да – 1 балл, нет – 0 баллов. |
| 7 | Наличие доступа через сеть «Интернет» к полнотекстовым электронным ресурсам библиотеки | Да – 1 балл, нет – 0 баллов. |
| 8 | Справочно-библиографическое обслуживание (предоставление справочно-библиографических услуг: справок, консультаций) | Да – 1 балл, нет – 0 балл. |
| 9 | Организация учреждением мероприятий совместных для инвалидов и здоровых людей | Да – 1 балл, нет – 0 баллов. |
| 10 | Консультация и обучение людей с проблемами зрения пользованию специальными техническими средствами и программами для воспроизведения аудиозаписей | Да – 1 балл, нет – 0 баллов. |
| **II группа - Комфортность** |
| 11 | Наличие достоверной информации о работе библиотеки, ее ресурсах, услугах: доска объявлений, сайт | Да – 1 балл, нет – 0 баллов. |
| 12 | Наличие необходимых условий для оказания предлагаемой услуги (наличие оборудованных рабочих мест, в том числе подключенных к сети «Интернет», наличие систем теплоснабжения и вентиляции, обеспечивающих поддержание температурного и влажностного режима, наличие достаточного освещения) | Да – 1 балл, нет – 0 баллов. |
| 13 | Санитарно-гигиеническое состояние помещений | Да – 1 балл, нет – 0 баллов. |
| 14 | Эстетическое состояние помещений учреждения, состояние прилегающей территории к зданию учреждения | Да – 1 балл, нет – 0 баллов. |
| 15 | Безопасность здания | Да – 1 балл, нет – 0 баллов. |
| 16 | Предоставление в пользование читателям с проблемами зрения специальных устройств для воспроизведения аудиозаписей | Да – 1 балл, нет – 0 баллов. |
| 17 | Издание литературы в специальных форматах (в том числе по запросам пользователей) | Да – 1 балл, нет – 0 баллов. |
| **III группа - Культура обслуживания** |
| 18 | Соблюдение профессиональной этики персоналом учреждения | Да – 1 балл, нет – 0 баллов. |
| 19 | Компетентность сотрудников учреждения | Да – 1 балл, нет – 0 баллов. |
| 20 | Оперативность и качество обслуживания | Да – 1 балл, нет – 0 баллов. |
| 21 | Удовлетворительное состояние выдаваемых документов  | Да – 1 балл, нет – 0 баллов. |
| 22 | Наличие книги отзывов и предложений | Да – 1 балл, нет – 0 баллов. |
| 23 | Использование инновационных форм в работе | Да – 1 балл, нет – 0 баллов. |
| 24 | Наличие системы обратной связи через сеть «Интернет» | Да – 1 балл, нет – 0 баллов. |
| Максимально возможное количество баллов | **24 балла** |

**Показатели оценки качества работы театральных и концертных учреждений (ОГАУК «Ульяновский драматический театр имени И.А.Гончарова», ОГАУК «Ульяновский Театр юного зрителя», ОГАУК «Ульяновский театр кукол имени народной артистки В.М.Леонтьевой», ОГАУК «Ульяновская областная филармония»)**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Критерий качества** | **Способ расчета** |
| **I группа – Доступность учреждения и предлагаемых им услуг** |
| 1 | Доступность учреждения для пользователей (транспортная доступность, удобный режим работы) | Да – 1 балл, нет – 0 баллов. |
| 2 | Доступность учреждения для лиц с ограниченными возможностями (оснащенность специальными приспособлениями и оборудованием) | Да – 1 балл, нет – 0 баллов. |
| 3 | Наличие полной информации о деятельности учреждения на Интернет-сайте www.bus.gov.ru | Да – 1 балл, нет – 0 баллов. |
| 4 | Информирование населения о спектаклях, концертах | Да – 1 балл, нет – 0 баллов. |
| 5 | Доступность цен по предлагаемым услугам | Да – 1 балл, нет – 0 баллов. |
| 6 | Предоставление оn-line услуг по продаже билетов | Да – 1 балл, нет – 0 баллов. |
| 7 | Организация учреждением выездных мероприятий для населения | Да – 1 балл, нет – 0 баллов. |
| **II группа - Комфортность** |
| 8 | Наличие достоверной информации о работе учреждения, его ресурсах, услугах: доска объявлений, сайт | Да – 1 балл, нет – 0 баллов. |
| 9 | Санитарно-гигиеническое состояние помещений (залов) | Да – 1 балл, нет – 0 баллов. |
| 10 | Эстетическое состояние помещений (залов) учреждения, состояние прилегающей территории к зданию учреждения | Да – 1 балл, нет – 0 баллов. |
| 11 | Наличие необходимого для оказания предлагаемой услуги оборудования (наличие кресел для зрителей, наличие систем теплоснабжения и вентиляции, обеспечивающих поддержание температурного и влажностного режима ) | Да – 1 балл, нет – 0 баллов. |
| 12 | Безопасность здания | Да – 1 балл, нет – 0 баллов. |
| 13 | Наличие гардероба | Да – 1 балл, нет – 0 баллов. |
| 14 | Наличие буфета для зрителей, слушателей | Да – 1 балл, нет – 0 балл. |
| **III группа - Культура обслуживания** |
| 15 | Соблюдение эстетических правил при обслуживании зрителей, слушателей | Да – 1 балл, нет – 0 баллов. |
| 16 | Удовлетворенность репертуарной политикой театра, филармонии | Да – 1 балл, нет – 0 балл. |
| 17 | Наличие книги отзывов и предложений | Да – 1 балл, нет – 0 баллов. |
| 18 | Наличие системы обратной связи через сеть «Интернет» | Да – 1 балл, нет – 0 баллов. |
|  | Максимально возможное количество баллов | **18 баллов** |

**Показатели оценки качества работы музеев (ОГБУК «Ульяновский областной краеведческий музей имени И.А.Гончарова», ОГБУК «Ульяновский областной художественный музей», ОГАУК «Ленинский мемориал», ОГБУК «Ундоровский палеонтологический музей»)**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Критерий качества** | **Способ расчета** |
| **I группа – Доступность учреждения и предлагаемых им услуг** |
| 1 | Доступность учреждения для пользователей (транспортная доступность, удобный режим работы) | Да – 1 балл, нет – 0 баллов. |
| 2 | Доступность учреждения для лиц с ограниченными возможностями (оснащенность специальными приспособлениями и оборудованием) | Да – 1 балл, нет – 0 баллов. |
| 3 | Наличие полной информации о деятельности учреждения на Интернет-сайте www.bus.gov.ru | Да – 1 балл, нет – 0 баллов. |
| 4 | Информирование населения о выставках, мероприятиях | Да – 1 балл, нет – 0 баллов. |
| 5 | Доступность цен по предлагаемым услугам | Да – 1 балл, нет – 0 баллов. |
| 6 | Предоставление виртуальных экскурсии по музею через сеть «Интернет» | Да – 1 балл, нет – 0 баллов. |
| 7 | Наличие доступа для работы с электронными каталогами музейных предметов и музейных коллекций | Да – 1 балл, нет – 0 баллов. |
| 8 | Организация досуговых мероприятий для населения | Да – 1 балл, нет – 0 баллов. |
| **II группа - Комфортность** |
| 9 | Наличие достоверной информации о работе учреждения, его ресурсах, услугах: доска объявлений, сайт | Да – 1 балл, нет – 0 баллов. |
| 10 | Санитарно-гигиеническое состояние помещений (залов) | Да – 1 балл, нет – 0 баллов. |
| 11 | Эстетическое состояние помещений (залов) учреждения, состояние прилегающей территории к зданию учреждения | Да – 1 балл, нет – 0 баллов. |
| 12 | Наличие необходимых условий для оказания предлагаемой услуги (наличие систем теплоснабжения и вентиляции, обеспечивающих поддержание температурного и влажностного режима ) | Да – 1 балл, нет – 0 баллов. |
| 13 | Безопасность здания | Да – 1 балл, нет – 0 баллов. |
| 14 | Наличие гардероба | Да – 1 балл, нет – 0 баллов. |
| 15 | Справочное обслуживание (предоставление справочных услуг: справок, консультаций) | Да – 1 балл, нет – 0 баллов. |
| 16 | Предоставление услуги «аудиогид» | Да – 1 балл, нет – 0 баллов. |
| **III группа - Культура обслуживания** |
| 17 | Соблюдение профессиональной этики персоналом учреждения | Да – 1 балл, нет – 0 баллов. |
| 18 | Компетентность сотрудников учреждения | Да – 1 балл, нет – 0 баллов. |
| 19 | Оперативность и качество обслуживания | Да – 1 балл, нет – 0 баллов. |
| 20 | Удовлетворенность оформлением выставочного проекта | Да – 1 балл, нет – 0 баллов. |
| 21 | Наличие книги отзывов и предложений | Да – 1 балл, нет – 0 баллов. |
| 22 | Наличие системы обратной связи через сеть «Интернет» | Да – 1 балл, нет – 0 баллов. |
|  | Максимально возможное количество баллов | **22 балла** |

**Показатели оценки качества работы кинопрокатного учреждения (ОГАУК «УльяновскКинофонд)**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Критерий качества** | **Способ расчета** |
| **I группа – Доступность учреждения и предлагаемых им услуг** |
| 1 | Доступность учреждения для пользователей (транспортная доступность, удобный режим работы) | Да – 1 балл, нет – 0 баллов. |
| 2 | Доступность учреждения для лиц с ограниченными возможностями (оснащенность специальными приспособлениями и оборудованием) | Да – 1 балл, нет – 0 баллов. |
| 3 | Наличие полной информации о деятельности учреждения на Интернет-сайте www.bus.gov.ru | Да – 1 балл, нет – 0 баллов. |
| 4 | Информирование населения о кинопоказах | Да – 1 балл, нет – 0 баллов. |
| 5 | Доступность цен по предлагаемым услугам | Да – 1 балл, нет – 0 баллов. |
| **II группа - Комфортность** |
| 6 | Наличие достоверной информации о работе учреждения, его ресурсах, услугах: доска объявлений, сайт | Да – 1 балл, нет – 0 баллов. |
| 7 | Санитарно-гигиеническое состояние помещений, залов | Да – 1 балл, нет – 0 баллов. |
| 8 | Эстетическое состояние помещений, залов учреждения, состояние прилегающей территории к зданию учреждения | Да – 1 балл, нет – 0 баллов. |
| 9 | Наличие необходимого для оказания предлагаемой услуги оборудования (наличие кресел для зрителей, технического оборудования, наличие систем теплоснабжения и вентиляции, обеспечивающих поддержание температурного и влажностного режима) | Да – 1 балл, нет – 0 баллов. |
| 10 | Безопасность здания | Да – 1 балл, нет – 0 баллов. |
| 11 | Наличие гардероба | Да – 1 балл, нет – 0 баллов. |
| **III группа - Культура обслуживания** |
| 12 | Соблюдение эстетических правил при обслуживании зрителей | Да – 1 балл, нет – 0 баллов. |
| 13 | Удовлетворенность репертуарной политикой  | Да – 1 балл, нет – 0 баллов. |
| 14 | Наличие книги отзывов и предложений | Да – 1 балл, нет – 0 баллов. |
| 15 | Наличие системы обратной связи через сеть «Интернет» | Да – 1 балл, нет – 0 баллов. |
|  | Максимально возможное количество баллов | 15 баллов |

**Показатели оценки качества работы культурно-досугового учреждения (ОГБУК «Центр народной культуры Ульяновской области»**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Критерий качества** | **Способ расчета** |
| **I группа – Доступность учреждения и предлагаемых им услуг** |
| 1 | Доступность учреждения для пользователей (транспортная доступность, удобный режим работы) | Да – 1 балл, нет – 0 баллов. |
| 2 | Доступность учреждения для лиц с ограниченными возможностями (оснащенность специальными приспособлениями и оборудованием) | Да – 1 балл, нет – 0 баллов. |
| 3 | Наличие полной информации о деятельности учреждения на Интернет-сайте www.bus.gov.ru | Да – 1 балл, нет – 0 баллов. |
| 4 | Информирование населения о мероприятиях, концертах | Да – 1 балл, нет – 0 баллов. |
| 5 | Доступность цен по предлагаемым услугам | Да – 1 балл, нет – 0 баллов. |
| 6 | Организация учреждением выездных мероприятий для населения | Да – 1 балл, нет – 0 баллов. |
| **II группа - Комфортность** |
| 7 | Наличие достоверной информации о работе учреждения, его ресурсах, услугах: доска объявлений, сайт | Да – 1 балл, нет – 0 баллов. |
| 8 | Санитарно-гигиеническое состояние помещений (залов) | Да – 1 балл, нет – 0 баллов. |
| 9 | Эстетическое состояние помещений (залов) учреждения, состояние прилегающей территории к зданию учреждения | Да – 1 балл, нет – 0 баллов. |
| 10 | Наличие необходимого для оказания предлагаемой услуги оборудования (наличие кресел для зрителей, технического оборудования, наличие систем теплоснабжения и вентиляции, обеспечивающих поддержание температурного и влажностного режима ) | Да – 1 балл, нет – 0 баллов. |
| 11 | Безопасность здания | Да – 1 балл, нет – 0 баллов. |
| 12 | Наличие гардероба | Да – 1 балл, нет – 0 баллов. |
| 13 | Наличие буфета для посетителей | Да – 1 балл, нет – 0 баллов. |
| **III группа - Культура обслуживания** |
| 14 | Соблюдение профессиональной этики персоналом учреждения | Да – 1 балл, нет – 0 баллов. |
| 15 | Удовлетворенность проводимыми мероприятиями | Да – 1 балл, нет – 0 баллов. |
| 16 | Обеспеченность артистов костюмами | Да – 1 балл, нет – 0 баллов. |
| 17 | Наличие книги отзывов и предложений | Да – 1 балл, нет – 0 баллов. |
| 18 | Наличие системы обратной связи через сеть «Интернет» | Да – 1 балл, нет – 0 баллов. |
|  | Максимально возможное количество баллов | **18 баллов** |

**Показатели оценки качества работы архивов (ОГБУ « Государственный архив Ульяновской области», ОГБУ «Государственный архив новейшей истории»)**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Критерий качества** | **Способ расчета** |
| **I группа – Доступность учреждения и предлагаемых им услуг** |
| 1 | Доступность учреждения для пользователей (транспортная доступность, удобный режим работы) | Да – 1 балл, нет – 0 баллов. |
| 2 | Доступность учреждения для лиц с ограниченными возможностями (оснащенность специальными приспособлениями и оборудованием) | Да – 1 балл, нет – 0 баллов. |
| 3 | Наличие полной информации о деятельности учреждения на Интернет-сайте www.bus.gov.ru | Да – 1 балл, нет – 0 баллов. |
| 4 | Выполнение запросов пользователей (наличие запрашиваемых документов) | Да – 1 балл, нет – 0 баллов. |
| 5 | Прием запросов в электронном виде | Да – 1 балл, нет – 0 баллов. |
| 6 | Наличие доступа через сеть «Интернет» к электронному научно-справочномуаппарату и базам данных | Да – 1 балл, нет – 0 баллов. |
| 7 | Наличие доступа через сеть «Интернет» к оцифрованным архивным документам | Да – 1 балл, нет – 0 баллов. |
| 8 | Организация учреждением выездных мероприятий для населения | Да – 1 балл, нет – 0 баллов. |
| **II группа - Комфортность** |
| 9 | Наличие достоверной информации о работе архива, его ресурсах, услугах: доска объявлений, сайт | Да – 1 балл, нет – 0 баллов. |
| 10 | Наличие необходимых условий для оказания предлагаемой услуги (наличие оборудованных рабочих мест, в том числе подключенных к сети «Интернет», наличие систем теплоснабжения и вентиляции, обеспечивающих поддержание температурного и влажностного режима, наличие достаточного освещения) | Да – 1 балл, нет – 0 баллов. |
| 11 | Санитарно-гигиеническое состояние помещений | Да – 1 балл, нет – 0 баллов. |
| 12 | Эстетическое состояние помещений учреждения, состояние прилегающей территории к зданию учреждения | Да – 1 балл, нет – 0 баллов. |
| 13 | Наличие гардероба | Да – 1 балл, нет – 0 баллов. |
| 14 | Безопасность здания | Да – 1 балл, нет – 0 баллов. |
| 15 | Предоставление сервисных услуг (сканирование, ксерокопирование) | Да – 1 балл, нет – 0 баллов. |
| 16 | Наличие беспроводной сети WI-FI в помещении учреждения | Да – 1 балл, нет – 0 баллов. |
| **III группа - Культура обслуживания** |
| 17 | Соблюдение профессиональной этики персоналом учреждения | Да – 1 балл, нет – 0 баллов. |
| 18 | Компетентность сотрудников учреждения | Да – 1 балл, нет – 0 баллов. |
| 19 | Оперативность и качество обслуживания | Да – 1 балл, нет – 0 баллов. |
| 20 | Наличие книги отзывов и предложений | Да – 1 балл, нет – 0 баллов. |
| 21 | Использование инновационных форм в работе | Да – 1 балл, нет – 0 баллов. |
| 22 | Наличие системы обратной связи через сеть «Интернет» | Да – 1 балл, нет – 0 баллов. |
|  | Максимально возможное количество баллов | **22 балла** |

**Показатели оценки качества работы учреждений дополнительного образования детей (ГОАУ ДОД «Областная детская школа искусств»)**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Критерий качества** | **Способ расчета** |
| **I группа – Доступность учреждения и предлагаемых им услуг** |
| 1 | Доступность учреждения для пользователей (транспортная доступность, удобный режим работы) | Да – 1 балл, нет – 0 баллов. |
| 2 | Доступность учреждения для лиц с ограниченными возможностями (оснащенность специальными приспособлениями и оборудованием) | Да – 1 балл, нет – 0 баллов. |
| 3 | Наличие полной информации о деятельности учреждения на Интернет-сайте www.bus.gov.ru | Да – 1 балл, нет – 0 баллов. |
| 4 | Информирование населения о своей деятельности | Да – 1 балл, нет – 0 баллов. |
| 5 | Доступность образовательных программ | Да – 1 балл, нет – 0 баллов. |
| 6 | Доступность цен по предлагаемым услугам | Да – 1 балл, нет – 0 баллов. |
| **II группа - Комфортность** |
| 7 | Наличие достоверной информации о работе учреждения, его ресурсах, услугах: доска объявлений, сайт | Да – 1 балл, нет – 0 баллов. |
| 8 | Санитарно-гигиеническое состояние помещений | Да – 1 балл, нет – 0 баллов. |
| 9 | Эстетическое состояние помещений учреждения, состояние прилегающей территории к зданию учреждения | Да – 1 балл, нет – 0 баллов. |
| 10 | Наличие необходимых условий для оказания предлагаемой услуги (оборудованность мест для занятий, обеспечение музыкальными инструментами, наличие систем теплоснабжения и вентиляции, обеспечивающих поддержание температурного и влажностного режима, наличие достаточного освещения) | Да – 1 балл, нет – 0 баллов |
| 11 | Безопасность здания | Да – 1 балл, нет – 0 баллов |
| **III группа - Культура обслуживания** |
| 12 | Соблюдение профессиональной этики персоналом учреждения | Да – 1 балл, нет – 0 баллов. |
| 13 | Компетентность сотрудников учреждения | Да – 1 балл, нет – 0 баллов. |
| 14 | Индивидуальный подход к обучающимся | Да – 1 балл, нет – 0 баллов. |
| 15 | Наличие книги отзывов и предложений | Да – 1 балл, нет – 0 баллов. |
| 16 | Использование инновационных форм в работе |  |
| 17 | Наличие системы обратной связи через сеть «Интернет» | Да – 1 балл, нет – 0 баллов. |
| **IV группа – Образовательный процесс** |
| 18 | Творческие достижения учащихся, наличие лауреатов, дипломантов, обладателей гран-при | Да – 1 балл, нет – 0 баллов. |
| 19 | Заинтересованность детей в обучении | Да – 1 балл, нет – 0 баллов. |
| 20 | Наличие необходимой учебной и методической литературы | Да – 1 балл, нет – 0 баллов. |
| 21 | Широкий спектр образовательных программ и услуг | Да – 1 балл, нет – 0 баллов. |
| 22 | Возможность получения дополнительного образования для детей с ограниченными возможностями | Да – 1 балл, нет – 0 баллов. |
| 23 | Наличие механизмов выявления и продвижения талантливых детей | Да – 1 балл, нет – 0 баллов. |
| 24 | Наличие учебно-методических разработок, авторских программ | Да – 1 балл, нет – 0 баллов. |
|  | Максимально возможное количество баллов | **24 балла** |

**Показатели оценки качества работы образовательных учреждений среднего специального образования (ОГОБУ СПО «Ульяновской училище культуры (техникум)», ОГОБУ СПО «Димитровградское музыкальное училище (техникум)»)**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Критерий качества** | **Способ расчета** |
| **I группа – Доступность учреждения и предлагаемых им услуг** |
| 1 | Доступность учреждения для пользователей (транспортная доступность, удобный режим работы) | Да – 1 балл, нет – 0 баллов. |
| 2 | Доступность учреждения для лиц с ограниченными возможностями (оснащенность специальными приспособлениями и оборудованием) | Да – 1 балл, нет – 0 баллов. |
| 3 | Наличие полной информации о деятельности учреждения на Интернет-сайте www.bus.gov.ru | Да – 1 балл, нет – 0 баллов. |
| 4 | Доступность образовательных программ | Да – 1 балл, нет – 0 баллов. |
| **II группа - Комфортность** |
| 5 | Наличие достоверной информации о работе учреждения, его ресурсах, услугах: доска объявлений, сайт | Да – 1 балл, нет – 0 баллов. |
| 6 | Санитарно-гигиеническое состояние помещений | Да – 1 балл, нет – 0 баллов. |
| 7 | Эстетическое состояние помещений учреждения, состояние прилегающей территории к зданию учреждения | Да – 1 балл, нет – 0 баллов. |
| 8 | Наличие необходимых условий для оказания предлагаемой услуги (оборудованность мест для занятий, обеспечение музыкальными инструментами, наличие систем теплоснабжения и вентиляции, обеспечивающих поддержание температурного и влажностного режима, наличие достаточного освещения) | Да – 1 балл, нет – 0 баллов. |
| 9 | Безопасность здания | Да – 1 балл, нет – 0 баллов. |
| **III группа - Культура обслуживания** |
| 10 | Соблюдение профессиональной этики персоналом учреждения | Да – 1 балл, нет – 0 баллов. |
| 11 | Компетентность сотрудников учреждения | Да – 1 балл, нет – 0 баллов. |
| 12 | Индивидуальный подход к обучающимся | Да – 1 балл, нет – 0 баллов. |
| 13 | Наличие книги отзывов и предложений | Да – 1 балл, нет – 0 баллов. |
| 14 | Использование инновационных форм в работе | Да – 1 балл, нет – 0 баллов. |
| 15 | Наличие системы обратной связи через сеть «Интернет» | Да – 1 балл, нет – 0 баллов. |
| **IV группа – Образовательный процесс** |
| 16 | Наличие необходимой учебной и методической литературы | Да – 1 балл, нет – 0 баллов. |
| 17 | Творческие достижения учащихся (наличие лауреатов, дипломантов, обладателей Гран-при) | Да – 1 балл, нет – 0 баллов. |
| 18 | Большой выбор специальностей и направлений | Да – 1 балл, нет – 0 баллов. |
| 19 | Возможность получения среднего специального образования людям с ограниченными возможностями | Да – 1 балл, нет – 0 баллов. |
| 20 | Наличие механизмов выявления и продвижения талантливых детей | Да – 1 балл, нет – 0 баллов. |
| 21 | Наличие учебно-методических разработок, авторских программ | Да – 1 балл, нет – 0 баллов. |
|  | Максимально возможное количество баллов | **21 балл** |