

Оценочный лист

качества работы организаций, оказывающих услуги в сфере физической культуры и спорта

Муниципальный район (городской округ) _____

Дата проведения исследования «_____» _____ 20__ г.

Ф.И.О. _____

Наименование учреждения _____

№	Критерии и показатели качества работы организации	Результаты оценки
1	<i>Открытость и доступность информации об организации</i>	
1.1.	Оценка сайта учреждения спорта	
1.1.1.	Наличие общей информации об учреждении (организации) на сайте*	
1.1.2.	Наличие информации об услугах учреждения на сайте*	
1.1.3.	Наличие информации о тренерско-преподавательском составе учреждения на сайте*	
1.1.4.	Наличие механизма обратной связи на сайте, в том числе имеются:	
1.1.4.1.	Возможность подать жалобу на сайте (размещена форма для подачи электронного запроса)	
1.1.4.2.	Информация о порядке приема претензий по качеству оказываемых услуг	
1.1.4.3.	Информация для спонсоров и благотворительных организаций	
1.1.4.4.	Форум спортсменов или рубрика «Вопрос-ответ»	
1.1.4.5.	Ссылки на публикации в СМИ о деятельности учреждения (организации)	
1.1.5.	Наличие дополнительной информации и сервисов сайта, в том числе имеются:	
1.1.5.1.	Информация о доступности здания для лиц с ограниченными возможностями	
1.1.5.2.	Научно-популярные материалы, статьи по здоровому образу жизни и информация о проводимых учреждением (организацией) спортивных мероприятий	
1.1.5.3.	Возможность записаться в спортивные секции на сайте учреждения	
1.1.5.4.	Ссылки на другие спортивные интернет-ресурсы	
1.1.5.5.	Возможность оставлять комментарии на сайте	
1.1.6.	Удобство навигации по сайту, в том числе имеются:	
1.1.6.1.	Работоспособный поиск по сайту	
1.1.6.2.	Карта сайта	
1.1.6.3.	Заголовки страниц, соответствующие их содержанию	
1.1.6.4.	Заполненные страницы сайта (нет пустых разделов)	
1.1.6.5.	Легко читаемая информация	
1.1.6.6.	Грамотность, отсутствие ошибок	
1.2.	Оценка заочных способов предоставления информации (по телефону, электронная регистратура, e-mail)	
1.2.1.	По 5-тибальной шкале оцените насколько легко дозвониться до учреждения (где 1-очень сложно; 5 - очень легко)	
1.2.2.	Сотрудник, принявший звонок назвал: наименование учреждения, ФИО, должность	
1.2.3.	Удалось ли Вам уточнить необходимую информацию, касающуюся оказания услуг учреждением?	
1.3.	Оценка дополнительных способов предоставления информации (сайт организации, информационные стенды, вывески, указатели)	
1.3.1.	Наличие информации о том, в каких случаях гражданин имеет право на льготное предоставление услуг оказываемых учреждением (организацией)	
1.3.2.	Наличие информации о том, какой тренер или преподаватель проводит учебно-тренировочные занятия с указанием вида спорта	
1.3.3.	Наличие поэтажного плана расположения помещений предназначенных для	

	учебно-тренировочных занятий внутри здания	
1.3.4.	Наличие информации о времени приема и кабинете руководителя учреждения (организации)	
1.3.5.	Наличие информации о времени приема и кабинете медсестры	
1.3.6.	Наличие информации о вышестоящих и/или контролирующих организациях	
1.3.7.	Наличие ФИО тренеров-преподавателей на дверях кабинетов	
1.3.8.	Наличие указателей на месторасположение гардероба	
1.3.9.	Наличие указателей (табличек) на месторасположении туалета	
2.	<i>Комфортность условий и доступность получения услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья</i>	
2.1.	<i>Внутреннее благоустройство учреждения</i>	
2.1.1.	Территориальная доступность учреждения (пешеходная и автотранспортная); наличие автобусной остановки, оборудованных стоянок для автомобильного транспорта, парковочных мест для велосипедистов	
2.1.2.	Оборудованность помещений внутри учреждения приспособлениями для маломобильных групп населения (пандусы, поручни)	
2.1.3	Наличие работающего гардероба	
2.1.4	Наличие работающего для граждан туалета	
2.1.5	Оснащенность туалета предметами гигиены	
2.1.6	Наличие урн на каждом этаже учреждения	
2.1.7	Наличие мест для сидения в коридорах перед кабинетами	
2.1.8	Наличие стульев и столов для заполнения посетителями документов	
2.1.9	В учреждении обеспечена достаточная освещенность помещений	
2.1.10	В учреждении обеспечена достаточная проветриваемость помещения	
2.1.11	Наличие специально оборудованных и оснащенных необходимым спортивным инвентарем спортивных и тренажерных залов, площадок для игровых видов спорта, рингов, стадионов и т.д.	
2.1.12	Наличие комфортных раздевалок	
2.1.13	Наличие работающих санузлов, душевых с горячей и холодной водой	
2.2.	<i>Внешнее благоустройство учреждения</i>	
2.2.1.	Вход в учреждение оборудован приспособлениями для маломобильных групп населения (пандусы, поручни)	
2.2.2	Наличие у входа в учреждение оборудованного места с креплениями для велосипедов	
2.2.3	Наличие автомобильной парковки возле учреждения	
2.2.4	Наличие освещения территории вокруг учреждения	
2.2.5	Путь от остановки общественного транспорта до учреждения занимает не более 10 минут ходьбы пешком	
2.2.6	Проезжая часть возле учреждения оборудована светофором, «лежачим полицейским», знаками пешеходного перехода	
3.	<i>Оценка сроков предоставления услуги</i>	
3.1.	Срок ожидания по записи на прием к руководителю учреждения (организации) не превышает 3 дня	
3.2.	Удобный режим работы учреждения, в том числе в выходные дни	
4.	<i>Доброжелательность, вежливость и компетентность работников организации</i>	
4.1.	По 5-ти бальной шкале оцените вежливость разговора с Вами по телефону (где 1- очень грубо, а 5 - очень вежливо)	
4.2.	По 5-ти бальной шкале оцените отношение тренеров-преподавателей к занимающимся в спортивных секциях (где 1- безразлично, 5 - очень внимательны)	
4.3.	Смог ли специалист ответить на все Ваши вопросы?	
4.4.	Отсутствуют обоснованные жалобы на действия сотрудников	
Средний оценочный балл		

ИНСТРУКЦИЯ

Уважаемый независимый эксперт!

Вам предстоит оценить качество работы организаций, оказывающих услуги в сфере физической культуры и спорта. 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, лично посетите данное учреждение и занятия учебно-тренировочного процесса.

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.**

***Обратите внимание, что при оценке следующих показателей 1 балл выставляется только при наличии всех нижеперечисленных пунктов! При отсутствии хотя бы одного показателя ставится ☐ 0 баллов.**

1.1.1. Наличие общей информации о спортивном учреждении (организации) на сайте.

- полное наименование спортивного учреждения (организации)
- информация об осуществляемой физкультурной и спортивной деятельности (на сайте размещены сканы лицензий на все виды деятельности)
- наличие логотипа
- документы, регламентирующие деятельность спортивного учреждения (организации)
- информация о правах потребителя услуг оказываемых учреждением (организацией)
- контакты контролирующих организаций
- информация о структуре учреждения, отделениях
- история учреждения
- контакты: адрес, телефон, электронная почта, схема проезда
- график работы учреждения
- новостная лента и объявления спортивного учреждения (организации) в актуальном состоянии
- информационно-аналитические справки, статистические сводки
- фотографии внешнего вида и интерьера спортивного учреждения (организации)
- ежегодные отчеты о деятельности спортивного учреждения (организации)

1.1.2. Наличие информации об услугах учреждения на сайте.

- наличие информации об оказываемых услугах в сфере физкультурно-спортивной деятельности
- наличие информации о перечне льгот при получении услуг в сфере физкультурно-спортивной деятельности
- наличие информации о перечне платных услуг в сфере физкультурно-спортивной деятельности с указанием цен в рублях, сведения об условиях, порядке, форме предоставления физкультурно-спортивных услуг и порядке их оплаты
- указан список спортивных организаций и учреждений, с которыми работает спортивная организация
- размещены правила записи в спортивные секции

1.1.3. Наличие информации о специалистах учреждения на сайте.

- страница руководителя учреждения
- график приема посетителей руководителем учреждения
- информация о тренерско-преподавательском составе организации, об уровне их образования и их квалификации
- информация о достижениях
- отзывы потребителей услуг
- информация о вакансиях учреждения.

Средний оценочный балл подсчитывать не нужно!