Общественный Совет

при Департаменте физической культуры и спорта Новосибирской области

Государственное автономное учреждение Новосибирской области

Региональный центр спортивной подготовки сборных команд

и спортивного резерва

Методика

проведения, и определения результатов

независимой оценки качества работы организаций,

оказывающих социальные услуги в сфере физической культуры и спорта

в Новосибирской области

Новосибирск 2017 г.

**1. Введение**

Независимая оценка качества (далее – НОК) социальных услуг, в том числе и в сфере физической культуры и спорта, является одной из приоритетных задач, поставленных Президентом РФ, на пути повышения качества работы организаций, предоставляющих услуги населению.

Создание системы независимой оценки эффективности работы организаций и учреждений в социальной сфере становится важнейшим фактором формирования объективного подхода к данной задаче. И особую роль играет тот аспект, что эта система базируется на механизмах общественного контроля. То есть, фактически как еще один канал социально-государственного партнерства и взаимодействия.

В Новосибирской области инициатива и организация проведения НОК в сфере физической культуры и спорта, принадлежит Общественному Совету при департаменте Физической культуры и спорта Новосибирской области (далее – Совет). Совет определяет список организаций, в отношении которых проводиться НОК, утверждает основные критерии оценки, сроки и порядок работ. И, на основании данных представленных компанией-оператором принимает решение по результатам НОК каждой из организаций.

**2. Нормативно-правовое обеспечение**

2.1 Федеральное

1. Указ Президента РФ № 579 от 07.05.2012 г. «О мерах по реализации государственной социальной политики»
2. Федеральный закон РФ № 256-ФЗ от 21.07.2014 г. «О внесении изменений в отдельные законодательные акты РФ по вопросам проведения независимой экспертизы качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования»
3. Приказ Минспорта РФ № 121 от 19.03.2013 г. «О методических рекомендациях по организации независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги в сфере физической культуры и спорта»

2.2 Региональное

1. Приказ руководителя департамента физической культуры и спорта Новосибирской области № 1081 от 30.08.2016 г. «Об утверждении плана мероприятий по организации проведения независимой оценки качества оказания услуг организаций, осуществляющих образовательную деятельность в сфере физической культуры и спорта, на период 2016-2018 годов»
2. Приказ руководителя департамента физической культуры и спорта Новосибирской области № 1048 от 17.08.2016 г. «О назначении организации - оператора по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями, осуществляющими образовательную деятельность в сфере физической культуры и спорта»
3. Решение Общественного совета при департаменте физической культуры и спорта Новосибирской области, Протокол № 5 от 01.08.2016 г.

**3. Общие положения**

3.1 Предлагаемая методика основана на единстве подходов и требований к независимой оценке качества работы организаций, оказывающих социальные услуги в сфере физической культуры и спорта.

Методика обеспечивает стандартизированную оценку эффективности деятельности организаций, на основе наиболее приемлемых, адекватных и соответствующих текущему моменту показателей.

3.2 Цель НОК – сбор, обработка, анализ и предоставление гражданам информации о качестве оказания услуг организациями в сфере физической культуры и спорта (далее Организации), повышение эффективности их деятельности, и качества предоставляемых услуг.

3.3 Задачи НОК:

* определение уровня информированности населения о деятельности Организаций;
* оценка степени удовлетворенности граждан качеством оказания услуг;
* оценка полученных данных, построение рейтингов;
* формулирование предложений по повышению качества работы Организаций;
* улучшение качества предоставления услуг.

Результатом данной работы должно стать развитие конкурентной среды, выявление и распространение наиболее эффективных моделей организации процессов, развитие разнообразия программ при сохранении единого образовательного пространства.

3.4 Объекты проведения НОК (организации) ‑ государственные (муниципальные) образовательные учреждения, оказывающие услуги населению в сфере физической культуры и спорта. К ним относятся

* детско-юношеские спортивные школы;
* специализированные детско-юношеские спортивные школы олимпийского резерва;
* детско-юношеские спортивно-адаптивные школы;
* специализированные адаптивные детско-юношеские спортивные школы;
* детско-юношеские клубы физической подготовки;
* адаптивные детско-юношеские клубы физической подготовки;
* училища олимпийского резерва.

3.5 Основными критериями при проведении НОК являются:

• Открытость и доступность информации об организации;

• Комфортность условий и доступность получения услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья;

• Доброжелательность, вежливость и компетентность работников;

• Удовлетворенность получателей социальных услуг качеством обслуживания;

• Результативность предоставления услуг;

• Ценовая доступность получения платных услуг.

Каждый критерий содержит по несколько оцениваемых самостоятельно показателей (*см. Приложение № 1*). Общая итоговая рейтинговая оценка по критерию, складывается из оценок по включенным в него показателям.

3.6 При проведении НОК, для получения наиболее объективных и достоверных данных по показателям, используется комплексный подход с применением различных методов:

* контент-анализ сайта;
* анонимное анкетирование потребителей услуг и(или) их законных представителей;
* анкетирование и(или) опрос сотрудников организаций;
* прямое наблюдение;
* экспертная оценка;
* анализ официальных данных и документов.

**4. Методы сбора, обработки, анализа информации**

**и определения рейтинговых баллов по показателям**

**4.1. Анкетирование**

**4.1.1 Анкетирование потребителей услуг и(или) их законных представителей.**

Анкетирование производится анонимно, в письменной или электронной форме. Количественный охват должен быть не менее 150 респондентов в каждой организации.

Анкета содержит 9 (девять) «закрытых» и 2 (два) «открытых» вопросов (*см. Приложение № 2*). Каждый «закрытый» вопрос содержит 5 вариантов ответа:

* Отлично;
* Хорошо;
* Плохо;
* Очень плохо;
* Затрудняюсь ответить.

Вопросы анкеты соответствуют показателям НОК из различных критериев. Итоговый рейтинговый балл определяется отдельно по каждому вопросу и включается в общую оценку соответствующего критерия

Для определения рейтингового балла по показателю (вопросу анкеты):

*а.* По показателю определяется «%» полученных положительных оценок («отлично» и «хорошо») от общего числа опрошенных.

*б.* Переводим этот % в предварительный «Балл положительной оценки» (БПО) по 10-балльной шкале, используя 1 или 2 цифры после запятой

*Прим.: 95,7% = 95,7 х 0,1 = 9,57 балла*

*в.* БПО умножается на коэффициент значимости – получаем Рейтинговый балл по Показателю (РБП).

*Прим.: 9,57 х 0,8=7,65балла*

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| *%* | *х* | *Коэффициент значимости* |
| *10* |

Т.О. Рейтинговый балл по Показателю =

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**4.1.2 Анкетирование (прямой опрос) сотрудников организации**

Может производиться путем анкетирования в письменной или электронной форме (особенно для территориально отдаленных организаций), либо в форме прямого опроса сотрудников представителем компании-оператора. Количественный охват должен быть не менее 20 респондентов в каждой организации. Из них не менее 50% тренерско-преподавательского состава.

Анкета содержит 3 (три) «закрытых» и 1 (один) «открытый» вопрос (*см. Приложение № 3*).

Вычисление рейтингового балла производится аналогично с «анкетой потребителя услуг».

**4.1.3. Анализ сайта организации**

Данный источник, один из серьезных показателей открытости и доступности информации об организации. Анализ проводится по следующим обобщенным группам:

1. общая информация об учреждении;
2. информация об услугах учреждения;
3. информация о специалистах;
4. обратная связь;
5. дополнительная информация и сервисы;
6. удобство навигации по сайту.

Всего по всем группам 43 позиции (*см. Приложение № 4*).

Группы 1-3 и 5-6 включаются в показатель «Полнота, актуальность и понятность информации об организации» (Критерий № 1). Группа 4 – является показателем «Наличие и доступность способов обратной связи» (Критерий № 1) (*см. Приложение № 1*)

Анализ проводится методом сплошного просмотра содержимого страниц Web-ресурса с выявлением и фиксацией признаков наличия соответствующих текстов и сервисов, качества их содержания, удобства доступа к ним для посетителя.

Оценка производится раздельно по показателям. Определяется процент позиций имеющихся на сайте организации от общего числа позиций анализа по показателю (берется за 100%). Далее рейтинговый балл показателя вычисляется так же, как и по результатам анкетирования.

**4.1 4. Анализ официальных данных и документов**

В качестве информационной базы используются данные федерального статистического наблюдения по формам 5-ФК и 3-АФК. Так же, могут привлекаться информационные ресурсы органов исполнительной власти регионального и муниципального уровня.

Рейтинговый балл по каждому показателю определяется по своей методике расчета (см. ниже). Данные источники и методы анализа информации применяются при оценке следующих позиций:

1. Число обоснованных жалоб получателей услуг на качество услуг, предоставленных организацией (единиц жалоб):

**Ч = Кж х К,**

где: Кж – кол-во обоснованных полученных жалоб за год на качество услуг;

К – коэффициент значимости К = -1.

2. Количество зарегистрированных случаев травматизма (единиц случаев):

**Ч = Кт х К,**

где: Кт – кол-во зарегистрированных случаев травматизма за год;

К – коэффициент значимости К = -1.

3. Доля штатных тренеров-преподавателей и инструкторов, имеющих первую или высшую квалификационную категорию, от общего количества штатных тренеров- преподавателей и инструкторов:

**Т = (Ткб+1 + Ткб) / (Тб+1 + Тб),**

где:Ткб+1 – количество тренеров-преподавателей и инструкторов в штате учреждения, имеющих первую и высшую категории, в году, следующем за базовым;

Тб+1 – общее количество тренеров-преподавателей и инструкторов в штате учреждения в году, следующем за базовым;

Ткб – количество тренеров-преподавателей и инструкторов в штате учреждения, имеющих первую и высшую категории, в базовом году;

Тб – общее количество тренеров-преподавателей и инструкторов в штате учреждения, в базовом году.

4. Доля денежных средств, потраченных на материально-техническое обеспечение учреждения, от общих расходов на содержание спорт школы:

**З = (Змтоб+1 + Змтоб) / (Зб+1 + Зб),**

где: Змтоб+1 – расходы учреждения на материально техническое обеспечение в году, следующем за базовым;

Зб+1 – расходы на содержание учреждения в году, следующем за базовым;

Змтоб – расходы учреждения на материально техническое обеспечение в базовом году;

Зб – расходы на содержание учреждения в базовом году.

5. Сохранность контингента (человек):

**ЧЗб+1 = ЧЗб / ЧЗ,**

где: ЧЗб+1 – численность занимающихся в учреждении в году, следующем за базовым;

ЧЗб – численность занимающихся в учреждении в базовом году.

6. Доля обучающихся, воспитанников, получивших спортивный разряд, спортивное звание (%):

**Рб+1 = Рб / Р,**

где: Рб+1 – количество присвоенных разрядов в году, следующем за базовым;

Рб – количество присвоенных разрядов в базовом году.

По результатам анализа рекомендуется заполнить сводную таблицу официальных показателей результативности и качества услуг по каждой организации (*см. Приложение №* *4*)

Кроме этого, на основании официальных данных анализируется информация по позициям:

7. Какие этапы спортивной подготовки реализуются в организации;

8. Количество воспитанников зачисленных в сборные команды (муниципальные/субъекта РФ/РФ) по видам спорта (за последние 3 года);

9. Ведется ли в организации подготовка по базовым/олимпийским видам спорта;

10. Сколько воспитанников принимало участие в официальных спортивных соревнованиях всех уровней (за год);

11. Спортивные результаты в официальных соревнованиях всех уровней (за год).

**4.1.5. Экспертная оценка (не включённое наблюдение)**

Используется для получения данных по показателям «Комфортности условий и доступности получения услуг» (Критерий № 2).

1. Степень выполнения условий доступности для инвалидов:

* Наличие пандусов;
* Доступность передвижения на лифтах (при расположении организации на нескольких этажах);
* Доступность и приспособленность мест общего пользования.

2. Условия предоставления услуг

* Состояние помещения;
* Имеющаяся мебель, мягкий инвентарь;
* Возможность хранения личных вещей и т.п.;
* Наличие автопарковки;
* Условия ожидания для сопровождающих лиц (с детьми, с инвалидами);
* Возможности питания.

Определение рейтингового бала производится путем экспертной оценки (по 10-бальной шкале, с дальнейшим применением соответствующего «коэффициента значимости»).

**5. Определение рейтингового балла по критерию и общего итогового рейтингового балла организации**

5.1. Для получения Рейтингового балла по Критерию ‑ суммируем рейтинговые баллы показателей входящих в этот критерий.

5.2. Общий (итоговый) рейтинговый балл по организации определяется как сумма рейтинговых баллов по всем критериям.

**6. Формирование рейтинга организаций по результатам НОК**

В общем сводном рейтинге, организации располагаются в соответствии с Общим итоговым рейтинговым баллом, полученным в результате НОК, в порядке убывания.

Однако, в связи с различиями в обеспеченности ресурсами и спецификой деятельности, предъявление к ним одинаковых требований, особенно в части результативности – может дать искаженную общую картину.

Поэтому, для более объективной оценки, рекомендуется кроме общего формировать несколько рейтингов для учреждений различных уровня и(или) характера.

По территориальной принадлежности

* Городские (гг. Новосибирск, Бердск);
* Действующие на территории НСО.

По характеру деятельности:

* Комплексные;
* Специализированные.

**7. Заключительные положения**

7.1 Организации, оказывающие социальные услуги в сфере физической культуры и спорта обеспечивают открытость и доступность информации для организации и проведения независимой оценки качества работы по предоставлению услуг населению (Приказ Минспорта РФ от 19.03.2013 г., № 121, разд. II, п. 3.1)

7.2 Методические рекомендации могут быть использованы:

– при проведении самооценки организаций, оказывающих социальные услуги в сфере физической культуры и спорта;

– для формирования публичной отчетности организаций, оказывающих социальные услуги в сфере физической культуры и спорта;

– при проведении нефинансового аудита деятельности организаций, оказывающих социальные услуги в сфере физической культуры и спорта;

– подготовке обоснованных политических и управленческих решений в отношении организаций, оказывающих социальные услуги в сфере физической культуры и спорта, оптимизации и модернизации процессов в сфере деятельности указанных организаций, в том числе при распределении бюджетных средств;

– для формирования открытой системы взаимодействия организаций, оказывающих социальные услуги в сфере физической культуры и спорта, с заинтересованными сторонами;

– для разработки, реализации, оценки и обеспечения высокого качества исполнения программ, дальнейшего совершенствования деятельности организаций, оказывающих социальные услуги в сфере физической культуры и спорта (Приказ Минспорта РФ от 19.03.2013 г., № 121, разд. IV, п. 1)

*Приложение № 1*

**Расчет НОК предоставления социальных услуг организациями,**

**осуществляющими образовательную деятельность в сфере физической культуры и спорта**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Критерий | Показатели | Метод | Коэффициент значимости |
|
| 1. | Открытость и доступность информации об организации | Уровень рейтинга на  | Анализ сайтов | 0,7 |
| полнота, актуальность и понятность информации об организации, размещаемой на официальном сайте | Анализ сайтов | 0,7 |
| наличие и доступность способов обратной связи с получателями социальных услуг | Анализ сайтов | 0,8 |
| доля лиц, считающих информирование о работе орг-ии и порядке предоставления услуг достаточным | Анкетированиеполучателей услуг | 0,8 |
| 2. | Комфортность условий и доступность получения услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья | доля клиентов, считающих условия оказания услуг комфортными | Анкетированиеполучателей услуг | 0,8 |
| степень выполнения условий доступности для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) | Невключенное наблюдение | 1,0 |
| доля клиентов удовлетворенных условиями (помещение, имеющееся оборудование, мебель, мягкий инвентарь, хранение личных вещей и т.п.) предоставления услуг | Анкетированиеполучателей услуг, Невключенное наблюдение | 0,8 |
| доля клиентов, считающих условия оказания услуг доступными | Анкетированиеполучателей услуг | 0,8 |
| доля персонала, считающего оказание услуг доступным | Анкетирование персонала | 0,5 |
| доля денежных средств, потраченных на материально-техническое обеспечение, от общих расходов на содержание организации | Официальная статистика | 1,0 |
| 3. | Доброжелательность, вежливость и компетентность работников организации | доля клиентов, считающих персонал, оказывающий услуги, компетентным | Анкетированиеполучателей услуг | 0,9 |
| доля клиентов, считающих, что услуги оказываются персоналом в доброжелательной и вежливой форме | Анкетированиеполучателей услуг | 0,9 |
| доля штатных тренеров-преподавателей и инструкторов, имеющих первую или высшую квалификационную категорию, от общего количества штатных тренеров-преподавателей и инструкторов | Официальная статистика | 1,0 |
| 4. | Удовлетворенность получателей социальных услуг качеством обслуживания в организации | доля клиентов, удовлетворенных качеством оказания услуг в учреждении | Анкетированиеполучателей услуг | 1,0 |
| доля клиентов, которые готовы рекомендовать организацию друзьям, родственникам, знакомым | Анкетированиеполучателей услуг | 0,8 |
| доля клиентов удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых, профилактических и пр.) | Анкетированиеполучателей услуг | 0,8 |
| число обоснованных жалоб на 100 клиентов | Официальная статистика | 0,8 |
| доля персонала, удовлетвореная условиями работы по оказанию услуг | Анкетирование персонала | 0,5 |
| 5 | Результативность предоставления социальных услуг | количество зарегистрированных случаев травматизма | Официальная статистика |  |
| доля обучающихся, воспитанников, получивших спортивный разряд, спортивное звание | Официальная статистика  |  |
| 6 | Ценовая доступность получения платных услуг; | доля клиентов, считающих цены приемлемыми и доступными для получения социальной усуги | Анкетированиеполучателей услуг | 1,0 |

*Приложение № 2*

**Анкета получателя услуг**

Для того, чтобы сделать обслуживание в организации лучше, просим Вас ответить на вопросы данной анкеты.

При заполнении анкеты не требуется указывать свое имя, и другие личные данные.

Название организации \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Дата «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2017 г.

Пожалуйста, при ответе на вопросы №№ 1-9 выберите по **одному** варианту ответа!

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Вопрос** | **01** | **02** | **03** | **04** | **05** |
|  | Оцените свою информированность о работе учрежденияи порядке предоставления социальных услуг? | Отлично | Хорошо | Плохо | Очень плохо | Затрудняюсь ответить |
|  | Считаете ли Вы условия оказания услуг комфортными (помещение, имеющееся оборудование, мебель, хранение личных вещей и т.п.)? | Отлично | Хорошо | Плохо | Очень плохо | Затрудняюсь ответить |
|  | Организация условий для клиента по доступности и удобству получения услуг (график работы, расписание занятий, информация о тренерах, обеспечение инвентарем, возможность обратной связи и пр.)? | Отлично | Хорошо | Плохо | Очень плохо | Затрудняюсь ответить |
|  | Уровень компетентности сотрудников оказывающих услуги? | Отлично | Хорошо | Плохо | Очень плохо | Затрудняюсь ответить |
|  | Уровень сервиса. Насколько сотрудники организации вежливы и доброжелательны? | Отлично | Хорошо | Плохо | Очень плохо | Затрудняюсь ответить |
|  | Насколько Вы удовлетворены качеством оказываемых услуг? | Отлично | Хорошо | Плохо | Очень плохо | Затрудняюсь ответить |
|  | Порекомендовали ли бы Вы услуги организации своим родственникам или знакомым? | Отлично | Хорошо | Плохо | Очень плохо | Затрудняюсь ответить |
|  | Считаете ли Вы цены на платные услуги доступными и приемлемыми? | Отлично | Хорошо | Плохо | Очень плохо | Затрудняюсь ответить |
|  | Качество мероприятий (соревновательных, массовых, оздоровительных, досуговых, профилактических и пр.) проводимых в организации? | Отлично | Хорошо | Плохо | Очень плохо | Затрудняюсь ответить |
|  | Как можно улучшить работу организации и повысить качество предоставляемых услуг? Что бы Вы предложили? |  |
|  | Что, в настоящее время, Вас абсолютно не устраивает в работе организации? |  |

Спасибо!

Мы высоко ценим Ваше мнение, и оно будет обязательно учтено при дальнейшей организации нашей работы.

*Приложение № 3*

**Анкета сотрудника организации**

Для того, чтобы сделать обслуживание и условия работы в организации лучше,

просим Вас ответить на вопросы данной анкеты.

При заполнении анкеты не требуется указывать свое имя, и другие личные данные.

Название организации \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Категория сотрудников \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(тренерско-преподавательский, административный, технический персонал)

Дата «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2017 г.

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Вопрос** | **01** | **02** | **03** | **04** | **05** |
| 1 | Уровень комфортности условий оказания услуг для клиентов(помещение, имеющееся оборудование, мебель, хранение личных вещей и т.п.)? | Отлично | Хорошо | Плохо | Очень плохо | Затрудняюсь ответить |
| 2 | Организация условий для клиента по доступности и удобству получения услуг (график работы, расписание занятий, информация о тренерах, обеспечение инвентарем, возможность обратной связи и пр.)? | Отлично | Хорошо | Плохо | Очень плохо | Затрудняюсь ответить |
| 3 | Насколько Вы удовлетворены условиями работы в организации? | Отлично | Хорошо | Плохо | Очень плохо | Затрудняюсь ответить |
| 4 | Как можно улучшить работу организации и повысить качество предоставляемых услуг? Что бы Вы предложили? |  |

Спасибо!

Мы высоко ценим Ваше мнение, и оно будет обязательно учтено при дальнейшей организации нашей работы.

*Приложение № 4*

**Анализ официальных данных и документов**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Организация\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | Обучающихся | Получили разряд | Жалобы | Травмы | Штатные тренеры | Расходование ДС |
| Всего | 1 и высшая категория | Всего | На МТО |
| Базовый год |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Следующий за базовым год |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Рейтинговый Балл |  |  |  |  |  |  |

*Приложение № 5*

**Критерии оценки сайтов организаций, осуществляющих образовательную**

**деятельность в сфере физической культуры и спорта**

1. *Общая информация об учреждении*
	1. На сайте указано полное наименование учреждения;
	2. На сайте размещены сканы лицензий на виды деятельности;
	3. На сайте размещен логотип;
	4. На сайте представлены документы, регламентирующие деятельность учреждения;
	5. Размещена информация о правах клиентов учреждения;
	6. Размещены контакты контролирующих организаций;
	7. Размещена информация о структуре учреждения;
	8. Размещена история учреждения;
	9. Контакты: адрес, телефон, электронная почта, схема как проехать;
	10. Размещен график работы учреждения;
	11. Новостная лента и объявления учреждения находятся в актуальном состоянии;
	12. Размещена информация об участии в научной, исследовательской деятельности;
	13. Размещены информационно-аналитические справки, статистические сводки;
	14. Размещены фотографии внешнего вида и интерьера учреждения;
	15. Размещены ежегодные отчеты о деятельности учреждения;
2. *Информация об услугах учреждения*
	1. Размещена информация об услугах;
	2. Размещен прейскурант платных услуг учреждения;
	3. Размещен образец договора на оказание платных услуг;
	4. Указан список партнеров, с которыми работает учреждение
	5. Размещены правила работы и предоставление консультаций по вопросам;
	6. Размещена информация о размещении заказов на поставки товаров, выполнение работ и оказание услуг для нужд учреждения;
3. *Информация о специалистах*
	1. Страница руководителя - с контактами данными, фото и биографической справкой;
	2. Размещен график приема посетителей руководителем;
	3. В отношении персонала приведены специальности, ФИО, квалификация, степени;
	4. Размещена информация о руководителях подразделений - ФИО, фото, справка;
	5. Размещена информация о достижениях кадров;
	6. Размещены отзывы клиентов об учреждении;
	7. Размещена информация о вакансиях учреждения;
4. *Обратная связь*
	1. Размещена форма для подачи электронного запроса на сайте;
	2. На сайте проводятся опросы посетителей;
	3. Размещена информация для спонсоров и благотворительных организаций;
	4. Наличие форума, гостевой книги или рубрики вопрос-ответ;
	5. Ссылка на корпоративный блог в соц. сетях;
	6. Возможность подписаться на новости, получать адресные рассылки;
	7. Размещены ссылки на публикации в СМИ о деятельности учреждения;
5. *Дополнительная информация и сервисы*
	1. Размещена информация о доступности здания для инвалидов, передвигающихся на колясках (есть ли пандусы, вместительные туалеты и т. п.);
	2. Размещены научно-популярные материалы, статьи;
	3. Наличие ссылок на другие Интернет-ресурсы;
	4. Возможность оставлять комментарии на сайге;
6. *Удобство навигации по сайту*
	1. Наличие работоспособного поиска по сайту;
	2. Наличие карты сайта;
	3. Заголовки страниц соответствуют их содержанию;
	4. Все страницы сайта заполнены, нет пустых разделов;
	5. Текст на страницах разбит на абзацы, информация легко читаема;
	6. Грамотность, отсутствие ошибок.