

**Оценочный лист  
качества работы библиотечного учреждения**

Город \_\_\_\_\_

Дата проведения исследования « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Организация – оператор \_\_\_\_\_

Наименование учреждения \_\_\_\_\_

<b>№</b>	<b>Критерии и показатели качества работы</b>	<b>Результаты оценки</b>
<b>1.</b>	<b><i>Открытость и доступность информации об организации</i></b>	
<b>1.1.</b>	<b>Оценка сайта (страницы) учреждения культуры</b>	
1.1.1.	Наличие у библиотеки официального сайта	
1.1.2.	Наличие общей информации о библиотеке на сайте (адрес, телефон, ФИО руководителя, перечень предоставляемых услуг)	
1.1.3.	Наличие на сайте механизма обратной связи, предусмотрена ли возможность оставлять комментарии	
1.1.4.	Наличие на сайте информации о планируемых мероприятиях	
<b>1.2.</b>	<b>Оценка дополнительных способов предоставления информации (информационные стенды, вывески, указатели)</b>	
1.2.1.	Наличие наружной вывески с наименованием библиотеки и графиком работы*	
1.2.2.	Наличие в библиотеке информационного стенда о стоимости услуг	
1.2.3.	Наличие на стенде информации о постоянных и временных экспозициях	
1.2.4.	Наличие телефона для осуществления оперативного представления информации о деятельности учреждения	
1.2.5.	Наличие информации в региональных СМИ об учреждении, мероприятиях и результатах деятельности (достижениях)	
1.2.6.	Наличие наружной рекламы учреждения, анонса проводимых мероприятий*	
1.2.7.	Наличие канала обратной связи с получателями услуг, возможность получения оценки качества услуги со стороны потребителей (журнал, книга отзывов, анкеты и др.)	
1.2.8.	Наличие на стенде информации об экскурсиях	
<b>1.3.</b>	<b>Оценка телекоммуникационных способов предоставления информации</b>	
1.3.1.	По 5-ти балльной шкале (1-очень сложно; 5 - очень легко) оцените насколько легко: - дозвониться в учреждение по телефону - связаться с учреждением по электронной почте	
1.3.2.	Удалось ли Вам получить интересующую информацию об услугах, ответ на запрос?	
<b>2.</b>	<b><i>Комфортность условий и доступность получения услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья</i></b>	
<b>2.1.</b>	<b>Внутреннее благоустройство учреждения</b>	

2.1.1.	Отремонтированное помещение, современная удобная мебель	
2.1.2.	Наличие работающего гардероба (раздевалок)	
2.1.3.	Наличие работающего туалета (внутри здания)	
2.1.4.	Наличие системы наглядного ориентирования в помещении библиотеки (указатели, вывески)	
2.1.5.	Наличие пандусов при входе в библиотеку, возможность беспрепятственного перемещения внутри здания для инвалидов	
<b>2.2.</b>	<b>Внешнее благоустройство библиотеки и прилегающей территории</b>	
2.2.1.	Наличие садовых скамеек, цветочных клумб, декоративных кустарников и деревьев	
2.2.2.	Освещение территории в вечернее время	
<b>2.3.</b>	<b>Оценка доступности услуг библиотеки</b>	
2.3.1.	Удобный режим работы библиотеки, в том числе в выходные дни*	
2.3.2.	Наличие современного оборудования	
2.3.3.	Оцените по 5-ти балльной системе разнообразие спектра услуг, оказываемых библиотекой (разнообразие проводимых мероприятий, укомплектованность фондов) (где 1 - все однообразно, а 5 - богатое разнообразие услуг)	
2.3.4.	Проведение библиотекой мероприятий вне стен библиотеки (массовые мероприятия и др.)	
<b>3.</b>	<b><i>Доброжелательность, вежливость и компетентность работников</i></b>	
3.1.	По 5-ти балльной шкале оцените вежливость разговора с Вами в библиотеке (в том числе по телефону) (где 1- очень грубо, а 5 - очень вежливо)	
3.2.	Отсутствие жалоб на недостойное поведение сотрудников библиотеки	
<b>Средний оценочный балл</b>		

Представитель оцениваемого учреждения \_\_\_\_\_

(подпись)

(ФИО)