

**Оценочный лист
качества работы музейного учреждения**

Город _____

Дата проведения исследования « ____ » _____ 20__ г.

Организация – оператор _____

Наименование учреждения _____

№	Критерии и показатели качества работы	Результаты оценки
1.	<i>Открытость и доступность информации об организации</i>	
1.1.	Оценка сайта (страницы) учреждения культуры	
1.1.1.	Наличие у музея официального сайта	
1.1.2.	Наличие общей информации о музее 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	
1.2.	Оценка дополнительных способов предоставления информации (информационные стенды, вывески, указатели)	
1.2.1.	Наличие наружной вывески с наименованием музея и графиком работы*	
1.2.2.	Наличие в музее 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	
1.3.	Оценка телекоммуникационных способов предоставления информации	
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?	
2.	<i>Комфортность условий и доступность получения услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья</i>	
2.1.	Внутреннее благоустройство учреждения	

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 музея (указатели, вывески)	
2.1.5.	Наличие пандусов при входе в музей, возможность беспрепятственного перемещения внутри здания для инвалидов	
2.2.	Внешнее благоустройство музея и прилегающей территории	
2.2.1.	Наличие садовых скамеек, цветочных клумб, декоративных кустарников и деревьев	
2.2.2.	Освещение территории в вечернее время	
2.3.	Оценка доступности услуг музея	
2.3.1.	Удобный режим работы музея, в том числе в выходные дни*	
2.3.2.	Наличие современного экспозиционного оборудования	
2.3.3.	Оцените по 5-ти балльной системе разнообразие спектра услуг, оказываемых музеем (разнообразие проводимых экскурсий, выставок, клубов, массовых мероприятий) (где 1 - все однообразно, а 5 - богатое разнообразие услуг)	
2.3.4.	Проведение музеем мероприятий вне стен музея (выездные экскурсии, массовые мероприятия и др.)	
3.	<i>Доброжелательность, вежливость и компетентность работников</i>	
3.1.	По 5-ти балльной шкале оцените вежливость разговора с Вами в музее (в том числе по телефону) (где 1- очень грубо, а 5 - очень вежливо)	
3.2.	Отсутствие жалоб на недостойное поведение сотрудников музея	
Средний оценочный балл		

Представитель оцениваемого учреждения _____

(подпись)

(ФИО)