

**Оценочный лист
качества работы библиотечного учреждения**

Муниципальный район (городской округ) _____

Дата проведения исследования « ____ » _____ 20__ г.

Ф.И.О. _____

Наименование учреждения _____

№	Критерии и показатели качества работы	Результаты оценки
1	Открытость и доступность информации об организации	
1.1.	Оценка сайта (страницы) библиотеки	
1.1.1	Наличие общей информации о библиотеке на сайте (адрес, телефон, ФИО руководителя, перечень предоставляемых услуг)	
1.1.2.	Наличие на сайте библиотеки информации об услугах, в том числе платных	
1.1.3.	Наличие на сайте механизма обратной связи, предусмотрена ли возможность оставлять комментарии	
1.1.41	Наличие на сайте on-line услуг (виртуальная справочная служба, служба «Консультация юриста», дистанционный заказ литературы, др.)	
1.2.	Оценка дополнительных способов предоставления информации (информационные стенды, вывески, указатели)	
1.2.1	Наличие наружной вывески с наименованием библиотеки и графиком работы*	
1.2.2.	Наличие в библиотеке информационного стенда с планом работы	
1.2.3.	Наличие на стенде информации о режиме работы клубных объединений	
1.2.4.	Наличие на стенде информации о работе современных информационных служб библиотеки: центр правовой информации, центр общественного доступа к социально-значимой информации	
1.2.5.	Наличие на стенде красочных анонсов предстоящих мероприятий библиотеки	
1.2.6.	Наличие на стенде информации о возможности заказа документов по МБА (межбиблиотечному абонементу), ЭДД (электронной доставки документов)	
1.2.7.	Наличие на стенде перечня предоставляемых услуг, в том числе платных, с указанием цен	
1.2.8.	Наличие телефона для осуществления оперативного представления информации о деятельности библиотеки	
1.2.9.	Наличие наружной рекламы библиотеки, анонса проводимых мероприятий*	
1.2.10.	Наличие информации о библиотеке, результатах деятельности (достижениях) в региональных, местных СМИ, социальных сетях	
1.2.11.	Наличие канала обратной связи с получателями услуг, возможность получения оценки качества услуги со стороны потребителей (журнал, книга отзывов, анкеты, и др.)	
1.2.12.	Наличие возрастной маркировки на книжных стеллажах библиотеки (только для детских библиотек): 0+; 6+; 12+; 16+; 18+.	
1.3.	Оценка телекоммуникационных способов предоставления информации	
1.3.1.	По 5-балльной шкале оцените насколько легко дозвониться в библиотеку по телефону (1-очень сложно; 5 - очень легко)	
1.3.2.	По 5-балльной шкале оцените насколько легко связаться с библиотекой по электронной почте (1 – ответ не поступил; 5 – ответ поступил в течение суток)	

1.3.3.	Сотрудник, принявший звонок / ответивший по электронной почте, предоставил сведения о наименовании библиотеки, свое ФИО и должность?	
1.3.4.	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.	Наличие мест отдыха (банкетки, стулья, кресла, свежая пресса, новые поступления художественной литературы и т.д.)	
2.1.2.	Наличие детского уголка для отдыха, игр, чтения	
2.1.3.	Отремонтированное помещение, современная удобная мебель	
2.1.4.	Наличие работающего гардероба (раздевалок)	
2.1.5.	Наличие работающего туалета	
2.1.6.	Наличие системы наглядного ориентирования в помещении библиотеки (указатели, вывески)	
2.1.7.	Наличие пандуса при входе в библиотеку	
2.1.8.	Возможность беспрепятственного перемещения внутри здания для инвалидов	
2.1.9.	Обеспечение комфортного температурного режима в библиотеке	
2.1.10.	Наличие работающей системы приточно-вытяжной вентиляции, системы кондиционирования воздуха	
2.2.	Внешнее благоустройство библиотеки и прилегающей территории	
2.2.1.	Наличие автобусной остановки в 10 мин. ходьбы	
2.2.2.	Наличие оборудованных стоянок для автомобилей возле учреждения	
2.2.3.	Наличие парковочных мест для велосипедистов около входа в библиотеку	
2.2.4.	Наличие пешеходных дорожек с твердым покрытием	
2.2.5.	Наличие садовых скамеек, цветочных клумб, декоративных кустарников и деревьев	
2.2.6.	Освещение территории в вечернее время	
2.3.	Оценка доступности услуг библиотеки	
2.3.1.	Наличие компьютеров с доступом в Интернет для читателей	
2.3.2.	Наличие современного технического оборудования *	
2.3.3.	Удобный режим работы библиотеки, в том числе в выходные дни*	
2.3.4.	Оцените по 5-балльной системе разнообразие спектра услуг, оказываемых библиотекой (разнообразие электронных услуг, книжных выставок, клубов, массовых мероприятий) (где 1 - все однообразно, а 5 - широкое разнообразие услуг)	
2.3.5.	Проведение библиотекой мероприятий вне стен библиотеки (работа летнего читального зала, др.)	
2.3.6.	Оцените по 5-балльной системе оперативность и полноту предоставляемых услуг по запросам читателей (на основе устного опроса присутствующих во время экспертизы читателей) (где 1 – услуги предоставляются с задержкой и в неполном объеме, а 5 – услуги предоставляются оперативно и в полном объеме)	
3.	<i>Доброжелательность, вежливость и компетентность работников</i>	
3.1.	По 5-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 обоснованных жалоб на некорректное поведение сотрудников библиотеки	
Средний оценочный балл		

ИНСТРУКЦИЯ

Уважаемый независимый эксперт!

Вам предстоит оценить качество работы муниципальной библиотеки. Результаты Вашей оценки будет учитываться при формировании рейтинга библиотек.

Для осуществления оценки библиотеки внимательно ознакомьтесь с настоящей инструкцией, аккуратно и разборчиво заполните в оценочном листе графы «Муниципальный район (городской округ)», наименование библиотеки, укажите дату проведения оценки и Ваше имя и фамилию.

Изучите структуру сайта, позвоните в библиотеку, отправьте на ее электронный адрес любой запрос, лично посетите данное учреждение, встретьтесь с руководителем и сотрудниками, посмотрите необходимые документы. 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-балльная шкала. Здесь Ваша оценка может варьироваться от 1 до 5 баллов.

Оценка показателей 1.2.10, 2.3.3., 2.3.4., 3.2. осуществляется после предоставления руководителем библиотеки соответствующих документов. При осуществлении оценки представленных показателей необходимо учитывать результаты за последние 3 года.

***Обратите внимание на ряд примечаний к показателям:**

Примечание к показателю 1.2.1.

Вывеска должна быть размещена на здании, где расположена библиотека, оформлена на жестком материале (не допускается размещение на окнах, на бумажных листах).

Примечание к показателю 1.2.2.

Информационный стенд должен быть специально изготовлен, размещен недалеко от входа в помещении библиотеки, на высоте глаз человека среднего роста.

Примечание к показателю 1.2.9.

Информация о деятельности, анонсы мероприятий библиотеки должны быть размещены на информационном стенде, расположенном возле здания библиотеки, а также в общественных местах поселения.

Примечание к показателю 2.3.2.

Обязательно наличие в библиотеке оборудования (наличие каждой позиции оценивается в 0,5 балла. Затем проставляется сумма в графе «Результаты оценки»):

- не менее 8 компьютеров, подключенных к принтерам и объединенных в локальную сеть;
- 1 модем для подключения к Интернет не менее 50 % персональных компьютеров;
- 1 сканер;
- не менее 4 номеров телефонов, из них один – с функцией факса;
- не менее 2 копировальных аппаратов;
- 1 ламинатор;
- 1 брошюровальная машина;
- 1 проектор для слайдов;
- 1 видеокамера;
- 1 экран.

Программное обеспечение, устанавливаемое на компьютерах в библиотеках, в обязательном порядке должно быть лицензионным и иметь соответствующие подтверждающие документы.

Примечание к показателю 2.3.3.

Режим работы библиотеки устанавливается с учетом потребностей населения и интенсивностью его посещения по решению органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации или органов местного самоуправления.

Время работы библиотеки не менее чем на 30% не должно полностью совпадать с часами работы основной части населения.

Средний оценочный балл подсчитывать не нужно!