|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№**  **Оценочный лист**  **качества работы музейного 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) учреждения культуры** | |
| 1.1.1. | Наличие общей информации о музее на сайте (адрес, телефон, ФИО руководителя, перечень предоставляемых услуг) |  |
| 1.1.2. | Наличие у музея официального сайта |  |
| 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 режиме работы клубных объединений |  |
| 1.2.4. | Наличие телефона для осуществления оперативного представления информации о деятельности учреждения |  |
| 1.2.5. | Наличие наружной рекламы учреждения, анонса проводимых мероприятий |  |
| 1.2.6. | Наличие информации в региональных СМИ об учреждении, мероприятиях и результатах деятельности (достижениях) |  |
| 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 дополнительной информации в постоянной экспозиции, на временных выставках |  |
| **1.3.** | **Оценка телекоммуникационных способов предоставления информации** | |
| 1.3.1. | По 5-тибалльной шкале (1-очень сложно; 5 - очень легко) оцените насколько легко:  - дозвониться в учреждение по телефону  - дозвониться до учреждения |  |
| - связаться с учреждением по электронной почте |  |
| 1.3.2. | Сотрудник, принявший звонок/ ответивший по электронной почте, предоставил сведения о: наименовании учреждения, ФИО, должности? |  |
| 1.3.3. | Удалось ли Вам получить интересующую информацию об услугах, ответ на запрос? |  |
| ***2.*** | ***Комфортность условий и доступность получения услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья*** | |
| **2.1.** | **Внутреннее благоустройство учреждения** | |
| 2.1.1. | Наличие мест отдыха для взрослых (банкетки, стулья, кресла) |  |
| 2.1.2. | Отремонтированное помещение, современная удобная мебель |  |
| 2.1.3. | Наличие работающего гардероба (раздевалок) |  |
| 2.1.4. | Наличие работающего туалета |  |
| 2.1.5. | Наличие системы наглядного ориентирования в помещении музея (указатели, вывески) |  |
| 2.1.6. | Наличие пандусов при входе в музей |  |
| 2.1.7. | Возможность беспрепятственного перемещения внутри здания для инвалидов |  |
| 2.1.8. | Обеспечение комфортного температурного режима в музее |  |
| 2.1.9. | Наличие системы кондиционирования воздуха |  |
| **2.2.** | **Внешнее благоустройство музея и прилегающей территории** | |
| 2.2.1. | Наличие оборудованных стоянок для автомобилей возле учреждения |  |
| 2.2.2. | Наличие парковочных мест для велосипедистов около входа в учреждение |  |
| 2.2.3. | Наличие пешеходных дорожек с твердым покрытием |  |
| 2.2.4. | Наличие садовых скамеек, цветочных клумб, декоративных кустарников и деревьев |  |
| 2.2.5. | Освещение территории в вечернее время |  |
| **2.3.** | **Оценка доступности услуг музея** | |
| 2.3.1. | Наличие современного экспозиционного оборудования |  |
| 2.3.2. | Удобный режим работы музея, в том числе в выходные дни\* |  |
| 2.3.3. | Оцените по 5-тибалльной 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.) |  |
| 2.3.5. | Оцените по 5-тибалльной системе полноту и качество проведенной экскурсии по постоянной экспозиции (в том числе грамотность речи, точность излагаемого материала, общая культура) |  |
| ***3.*** | ***Доброжелательность, вежливость и компетентность работников*** | |
| 3.1. | По 5-тибалльной 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** |  |

**ИНСТРУКЦИЯ**

**Уважаемый независимый эксперт!**

Вам предстоит оценить качество работы муниципального музея. Результаты Вашей оценки будут учитываться при формировании рейтинга организаций.

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

Изучите структуру сайта, позвоните в музей, 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-тибалльная шкала. Здесь Ваша оценка может варьироваться от 1 до 5 баллов.**

**Оценка показателей осуществляется после предоставления руководителем учреждения 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 оформлена на жестком материале (не допускается размещение на окнах, на бумажных листах).

Примечание к показателю 1.2.5.

Информационный стенд музея должен быть специально изготовленный, размещен недалеко от входа в музей на высоте глаз человека среднего роста. Реклама должна быть размещена не только в/возле музея, но и в других общественных местах.

Примечание к показателю 2.3.2.

Режим работы музея устанавливается с учетом потребностей населения и необходимостью установки одного продленного дня (до 20.00 или 21.00)

**Средний оценочный балл подсчитывать не нужно!**