|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№ 2**  **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 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 |  |
| 1.1.5. | 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 представления информации** | |
| 1.3.1. | По 5-балльной шкале (1-очень сложно; 5 - очень легко) оцените насколько легко:  - дозвониться в библиотеку по телефону  - дозвониться до учреждения |  |
| - связаться с библиотекой по электронной почте |  |
| 1.3.2. | Сотрудник, принявший звонок/ ответивший по электронной почте, предоставил сведения о: наименовании библиотеки, 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 (банкетки, стулья, кресла, свежая пресса, новые поступления художественной литературы и т.д.) |  |
| 2.1.2. | Наличие детского уголка для отдыха, игр, чтения (только для детских библиотек) |  |
| 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.*** | ***Доброжелательность, вежливость и компетентность работников*** | |
| 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 библиотеки.

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.

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

На компьютерах с доступом в Интернет для читателей обязательно наличие интернет-фильтра.

Примечание к показателю 2.3.2.

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

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

**Средний оценочный балл подсчитывать не нужно!**