

**Оценочный лист**  
**качества работы культурно-досугового 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.	<b>Оценка сайта (страницы) учреждения культуры</b>	
1.1.1	Наличие официального сайта	
1.1.2	Наличие общей информации об организации на сайте (адрес, телефон, ФИО руководителя, перечень предоставляемых услуг)	
1.1.3	Наличие информации об услугах, в том числе платных на сайте учреждения	
1.1.4	Наличие механизма обратной связи на сайте, предусмотрена возможность оставлять комментарии	
1.2	<b>Оценка дополнительных способов предоставления информации (информационные стенды, вывески, указатели)</b>	
1.2.1	Наличие наружной вывески с наименованием учреждения и графиком работы*	
1.2.2	Наличие в учреждении информационного стенда с планом работы*	
1.2.3	Наличие на стенде информации о режиме работы клубных формирований	
1.2.4	Наличие на стенде перечня предоставляемых услуг, в том числе платных, с указанием цен	
1.2.5	Наличие телефона для осуществления оперативного представления информации о деятельности учреждения	
1.2.6	Наличие наружной рекламы учреждения, проводимых мероприятий *	
1.2.7	Наличие информации в региональных СМИ об учреждении, мероприятиях и результатах деятельности (достижениях)	
1.2.8	Наличие канала обратной связи с получателями услуг, возможность получения оценки качества услуги со стороны потребителей (журнал, книга отзывов, анкеты и др.)	
1.3	<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	Наличие мест отдыха для взрослых и детей (банкетки, стулья, кресла и т.д.)	
2.1.2	Наличие работающего гардероба (раздевалок)	
2.1.3	Наличие работающего туалета (внутри здания)	
2.1.4	Наличие пандусов при входе в учреждение	
2.1.5	Возможность беспрепятственно перемещаться внутри здания для инвалидов	
<b>2.2.</b>	<b>Внешнее благоустройство учреждения 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>Оценки доступности услуг учреждения</b>	
2.3.1	Удобный режим работы учреждения, в том числе в выходные дни*	
2.3.2	Оцените по 5-ти балльной системе разнообразие спектра услуг, оказываемых учреждением (набор кружков, студий, массовых мероприятий, концертов, кинопоказов) (где 1 - все однообразно, а 5 - богатое разнообразие услуг)	
2.3.3	Оцените доступность записи в кружки и студии, посещения мероприятий из стоимости платных услуг	
2.3.4	Проведение учреждением мероприятий вне стен (концерты, гастролы и пр.)	
<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 учреждении (в том числе по телефону) (где 1- очень грубо, а 5 - очень вежливо)	
3.2.	Отсутствие жалоб на действия сотрудников учреждения	
<b>Средний оценочный балл</b>		

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

(подпись)

\_\_\_\_\_

(ФИО)