

Оценочный лист
качества работы театрально-зрелищного 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 учреждении</i>	
1.1.	Оценка сайта (страницы) учреждения культуры	
1.1.1	Наличие официального сайта	
1.1.2	Наличие общей информации об учреждении 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 ли возможность оставлять комментарии	
1.2	Оценка дополнительных способов предоставления информации (информационные стенды, вывески, указатели)	
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 правилах внутреннего распорядка	
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	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	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
2.2.	Внешнее благоустройство учреждения 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	Оценки доступности услуг учреждения
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 (концертов, концертных программ, иных мероприятий) (где 1 - все однообразно, а 5 -богатое разнообразие услуг)
2.3.3	Регулярность проведения учреждением выездных и гастрольных мероприятий (спектакли, концертные программы)
3	<i>Доброжелательность, вежливость и компетентность работников</i>
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
Средний оценочный балл	

Представитель оцениваемого учреждения _____

(подпись)

_____ (ФИО)