

ОЦЕНКА КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ КУЛЬТУРЫ

(наименование библиотеки)

№ п/п	Показатель	Единица измерения (значение показателя)	Оценка
1	Открытость и доступность информации об организации культуры (от 0 до 7)		
1.1	Полное и сокращенное наименование организации культуры, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда, адрес электронной почты, структура организации культуры, сведения об учредителе (учредителях), учредительные документы	от 0 до 5 баллов	
1.2	Информация о выполнении государственного/муниципального задания, отчет о результатах деятельности организации культуры	от 0 до 7 баллов	
1.3	Информирование о новых мероприятиях	от 0 до 7 баллов	
2	Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения (от 0 до 24)		
2.1	Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений)	от 0 до 5 баллов	
2.2	Перечень услуг, предоставляемых организацией культуры. Ограничения по ассортименту услуг, ограничения по потребителям услуг. Дополнительные услуги, предоставляемые организацией культуры. Услуги, предоставляемые на платной основе. Стоимость услуг. Предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения	от 0 до 5 баллов	
2.3	Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карты сайта. Время доступности информации с учетом перерывов в работе сайта. Наличие независимой системы учета посещений сайта. Раскрытие информации независимой системы учета посещений сайта. Наличие встроенной системы контекстного поиска по сайту. Бесплатность, доступность информации на сайте. Отсутствие нарушений отображения, форматирования или иных дефектов информации на сайте. Дата и время размещения информации. Доступ к разделу "Независимая оценка качества предоставления услуг" должен быть обеспечен не более чем за 2 перехода по сайту с использованием меню навигации	от 0 до 5 баллов	
2.4	Стоимость дополнительных услуг (ксерокопирование, заказ книги в другой библиотеке, информирование о возврате нужной книги, возможность отложить книгу)	от 0 до 9 баллов	
2.5	Транспортная и пешая доступность организации культуры	от 0 до 5 баллов	
2.6	Наличие электронных билетов/наличие электронного	от 0 до 5 баллов	

	бронирования билетов/наличие электронной очереди/наличие электронных каталогов/наличие электронных документов, доступных для получения		
2.7	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств)	от 0 до 5 баллов	
3	Время ожидания предоставления услуги (от 0 до 14)		
3.1	Удобство графика работы организации культуры	от 0 до 7 баллов	
3.2	Простота/удобство электронного каталога	от 0 до 7 баллов	
4	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры (от 0 до 7)		
4.1	Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры	от 0 до 7 баллов	
4.2.	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), режим, график работы; контактные телефоны, адреса электронной почты, раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации	от 0 до 7 баллов	
5	Удовлетворенность качеством оказания услуг (от 0 до 25)		
5.1	Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом	от 0 до 5 баллов	
5.2	Порядок оценки качества работы организации на основании определенных критериев эффективности работы организаций, утвержденный уполномоченным федеральным органом исполнительной власти; результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности; план по улучшению качества работы организации	от 0 до 6 баллов	
5.3	Наличие информации о новых изданиях	от 0 до 10 баллов	
5.4	Качество проведения мероприятий	от 0 до 10 баллов	
		Итого:	

Максимальное количество баллов	Среднее количество баллов	Процент удовлетворенности
92		