Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества оказания

услуг Библиотекой № 11 МБУК «Лысьвенская БС»

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Показатель** | Единица измерения | **Способ оценки** |
| **1** | **Открытость и доступность информации об организации культуры** |  |  |
| **1.1** | Полное и сокращенное наименование библиотеки, местонахождение, почтовый адрес, схема проезда, адрес электронной почты, структура библиотеки, сведения об учредителе, учредительные документы | **5** | Анализ информации на официальном сайте библиотеки |
| **1.2** | Информация о выполнении государственного/муниципального задания, отчет о результатах деятельности библиотеки | **7** | Анализ информации на официальном сайте библиотеки |
| **1.5** | Информирование о новых мероприятиях | **7** | Анализ информации на официальном сайте библиотеки |
| **2** | **Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения** |  |  |
| **2.1** | Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений и так далее) | **4** | Изучение мнения получателей услуг (читателей) |
| **2.2** | Перечень услуг, предоставляемых библиотекой. Ограничение по ассортименту услуг; ограничение по потребителям услуг. Дополнительные услуги, предоставляемые библиотекой. Услуги, предоставляемые на платной основе. Стоимость услуг. Предоставление преимущественного права | **5** | Анализ информации на официальном сайте библиотеки |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № | Показатель | Единица измерения | Способ оценки |
|  | пользования услугами библиотеки |  |  |
| 2.3 | Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карта сайта. Время доступности информации с учетом в перерывах работы 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 два перехода по сайту с использованием меню навигацию. | **5** | Анализ информации на официальном сайте библиотеки |
| 2.5 | Стоимость дополнительных услуг (ксерокопирование, заказ книги в другой библиотеке, информирование о возврате нужной книги, возможность отложить книгу, соответствие качеству услуги) | **9** | Анализ информации на официальном сайте библиотеки,  Изучение мнения получателей услуг (читателей) |
| 2.6 | Транспортная и пешая доступность библиотеки | **5** | Изучение мнения получателей услуг (читателей) |
| 2.7 | Наличие электронного билета/бронирование билетов/электронная очередь/электронных каталогов/электронных документов, доступных для получения | **5** | Анализ информации на официальном сайте библиотеки |

***3***

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № | Показатель | Единица измерения | Способ оценки |
| 2.8 | Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми библиотекой посетителям (в том числе с помощью мобильных устройств) | **3** | Изучение мнения получателей услуг (читателей) |
| 3 | **Время ожидания предоставления услуги** |  |  |
| 3.1 | Удобство графика работы организации культуры | **6** | Изучение мнения получателей услуг (читателей) |
| 3.2 | Простота/удобство электронного каталога | **3** | Изучение мнения получателей услуг (читателей) |
| 4 | **Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры** |  |  |
| 4.1 | Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала библиотеки | **5** | Изучение мнения получателей услуг (читателей) |
| 4.2 | Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава библиотеки, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), режим, график работы руководящего состава, контактные телефоны, адреса электронной почты, раздел для направления предложений по улучшению качества услуг библиотеки | **7** | Анализ информации на официальном сайте библиотеки |
| 5 | **Удовлетворенность качеством оказания услуг** |  |  |
| 5.1 | Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг библиотекой в целом | **3** | Изучение мнения получателей услуг (читателей) |
| 5.2 | Порядок оценки качества работы организации на основании определенных |  | Анализ информации на |

*1\*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № | Показатель | Единица измерения | Способ оценки |
|  | критериев эффективности работы организации, утвержденный уполномоченным федеральным органом исполнительной власти; результаты независимой оценки качества оказания услуг библиотеки, а также предложения об улучшении качества ее деятельности; план по улучшению качества работы библиотеки. | **6** | официальном сайте библиотеки |
| 5.5 | Наличие информации о новых изданиях | **8** | Изучение мнения получателей услуг (читателей),  Анализ информации на официальном сайте библиотеки |

Таблица 2.

Показатели, формируемые на основе анализа информации на сайте

www.bus.gov.ru

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№** | **Показатель** | **Единица измерения** |
| **1** | **Открытость и доступность информации об организации культуры** |  |
| 1.1 | Информация о выполнении государственного/ муниципального задания, отчет о результатах деятельности организации культуры |  |

***5***