

Приложение 1. Критерии оценки качества оказания услуг библиотеками.

Пп.1.1. Полное и сокращенное наименование библиотеки, местонахождение, почтовый адрес, схема проезда, адрес электронной почты, структура библиотеки, сведения об учредителе, учредительные документы .

0 баллов – информация отсутствует полностью;

1 балл – есть информация о полном и сокращенном наименовании библиотеки;

2 балла - есть информация о полном и сокращенном наименовании библиотеки; указано местонахождение и почтовый адрес.

3 балла - есть информация о полном и сокращенном наименовании библиотеки; указано местонахождение и почтовый адрес, схема проезда, адрес электронной почты.

4 балла - есть информация о полном и сокращенном наименовании библиотеки; указано местонахождение и почтовый адрес, схема проезда, адрес электронной почты, о структуре библиотеки.

5 баллов - есть информация о полном и сокращенном наименовании библиотеки; указано местонахождение и почтовый адрес, схема проезда, адрес электронной почты, о структуре библиотеки, сведения об учредителе, учредительные документы.

Пп. 1.2. Информация о выполнении государственного / муниципального задания, отчет о результатах деятельности библиотеки.

0 баллов – информация отсутствует полностью;

1 балл – есть краткая информация о государственном/муниципальном задании;

2 балла – есть полная информация о государственном/муниципальном задании;

3 балла – есть полная информация о государственном/муниципальном задании, есть план-график исполнения государственного/муниципального задания;

4 балла - есть полная информация о государственном/муниципальном задании, есть краткие промежуточные результаты исполнения государственного/муниципального задания;

5 баллов – есть полная информация о государственном/муниципальном задании, есть план-график исполнения государственного/муниципального задания, есть краткие промежуточные результаты исполнения государственного/муниципального задания;

6 баллов - есть полная информация о государственном/муниципальном задании, есть план-график исполнения государственного/муниципального задания, есть полные промежуточные результаты исполнения государственного/муниципального задания.

7 баллов – полная информация о выполнении государственного/муниципального задания, полный отчет о результатах деятельности библиотеки.

П.п. 2.1. Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений и так далее)

0 баллов – библиотека не функционирует по тем или иным причинам;

1 балл – услуги оцениваются неудовлетворительно всеми потребителями;

2 балла – услуги оцениваются неудовлетворительно частью потребителей;

3 балла – часть потребителей высказывает претензии к качеству услуг;

4 балла – большинство потребителей высоко оценивает качество услуг;

5 баллов – большинство потребителей считает качество услуг образцовым.

П.п. 2.2. Перечень услуг, предоставляемых библиотекой

0 баллов – информация отсутствует.

1 балл – представлен перечень услуг;

2 балла - представлен перечень услуг, указаны ограничения по ассортименту и потребителям услуг.

3 балла - представлен перечень услуг, указаны ограничения по ассортименту и потребителям услуг, есть перечень дополнительных услуг, в том числе – на платной основе.

4 балла - представлен перечень услуг, указаны ограничения по ассортименту и потребителям услуг, есть перечень дополнительных услуг, в том числе – на платной основе. Есть преysкурант услуг и льгот для отдельных категорий читателей.

5 баллов - представлен перечень услуг, указаны ограничения по ассортименту и потребителям услуг, есть перечень дополнительных услуг, в том числе – на платной основе. Есть преysкурант услуг и льгот для отдельных категорий читателей. Информация предполагает возможность обратной связи (интерактивна).

П.п. 2.3. Навигация по сайту

0 баллов – сайта нет или он находится в нерабочем состоянии.

1 балл – сайт в рабочем состоянии, есть карта сайта.

2 балла - сайт в рабочем состоянии, есть карта сайта, сайт работает при отключении графических элементов оформления сайта.

3 балла - сайт в рабочем состоянии, есть карта сайта, сайт работает при отключении графических элементов оформления сайта, наличествует независимая система учета посещений сайта.

4 балла - сайт в рабочем состоянии, есть карта сайта, сайт работает при отключении графических элементов оформления сайта, наличествует

независимая система учета посещений сайта, работает встроенная система контекстного поиска по сайту.

5 баллов- сайт в рабочем состоянии, есть карта сайта, сайт работает при отключении графических элементов оформления сайта, наличествует независимая система учета посещений сайта, работает встроенная система контекстного поиска по сайту, информация бесплатна и доступна круглосуточно, указана дата и время размещения информации, доступен раздел «Независимая оценка качества предоставления услуг».

П.п. 2.5. Стоимость дополнительных услуг

0 баллов - платные дополнительные услуги отсутствуют.

1 балл – платные дополнительные услуги оказываются, но информация о них на сайте отсутствует;

2 балла – на сайте имеется устаревшая информация о предоставляемых дополнительных услугах;

3 балла – на сайте имеется актуальная, но не полная информация о предоставляемых дополнительных услугах;

4 балла – на сайте имеется полная и актуальная информация о предоставляемых дополнительных услугах, но навигация сайта затрудняет ее поиск;

5 баллов – есть полная, актуальная и доступная информация о дополнительных услугах, ассортимент дополнительных услуг недостаточен по мнению читателей;

6 баллов - есть полная, актуальная и доступная информация о дополнительных услугах, ассортимент дополнительных услуг достаточен, но цены на них завышены по мнению читателей;

7 баллов - есть полная, актуальная и доступная информация о дополнительных услугах, ассортимент дополнительных услуг достаточен, цены оптимальны, качество оказываемых услуг по мнению читателей – неудовлетворительно;

8 баллов - есть полная, актуальная и доступная информация о дополнительных услугах, ассортимент дополнительных услуг достаточен, цены оптимальны, качество оказываемых услуг по мнению читателей в целом удовлетворительно;

9 баллов - есть полная, актуальная и доступная информация о дополнительных услугах, ассортимент дополнительных услуг достаточен, цены оптимальны, качество оказываемых услуг по мнению читателей образцовое.

П.п.2.6. Транспортная и пешая доступность библиотеки

0 баллов – в библиотеку невозможно попасть ни личным, ни общественным транспортом, да и пешком – не доберешься;

1 балл – в библиотеку можно попасть, используя специализированные транспортные средства повышенной проходимости (вахтовки, гусеничные вездеходы);

2 балла – в библиотеку можно попасть, используя автомобиль-внедорожник;

3 балла – в библиотеку можно добраться пешком с применением, снегоступов и резиновых сапог;

4 балла – в библиотеку можно попасть на личном автомобиле и пешком;

5 баллов – в библиотеку можно добраться на общественном транспорте и пешком.

П.п. 2.7. Наличие электронного билета/ бронирование билетов/электронная очередь/ электронных каталогов/ электронных документов, доступных для получения

0 баллов – электронная система обслуживания читателей отсутствует.

1 балл – на сайте можно оформить электронный читательский билет;

2 балла - на сайте можно оформить электронный читательский билет, осуществить бронирование нужной книги;

3 балла - на сайте можно оформить электронный читательский билет, осуществить бронирование нужной книги, записаться в электронную очередь;

4 балла - на сайте можно оформить электронный читательский билет, осуществить бронирование нужной книги, записаться в электронную очередь, воспользоваться электронным каталогом;

5 баллов - на сайте можно оформить электронный читательский билет, осуществить бронирование нужной книги, записаться в электронную очередь, воспользоваться электронным каталогом, получить уведомление о готовности исполнить заказанную услугу.

П.2.8. Удобство пользования электронными сервисами

0 баллов – электронный сервис недоступен

1 балл - услуга оценивается неудовлетворительно всеми потребителями;

2 балла – услуга оценивается неудовлетворительно частью потребителей;

3 балла – часть потребителей высказывает претензии к качеству услуги;

4 балла – большинство потребителей высоко оценивает качество услуг;

5 баллов – большинство потребителей считает качество услуги образцовым.

Пп.3.1 Удобство графика работы библиотеки

0 баллов – библиотека не имеет регулярного графика работы.

1 балл – график работы есть, но он не соблюдается.

2 балла – график работы оценивается неудовлетворительно всеми потребителями;

3 балла – график работы оценивается неудовлетворительно частью потребителей;

4 балла - часть потребителей высказывает претензии к графику работы библиотеки;

5 баллов - большинство потребителей довольны графиком работы библиотеки;

6 баллов – по мнению потребителей, график работы удобен, но возможны его корректировки с учетом их мнений;

7 баллов – потребители считают график образцовым.

П.п. 3.2. Простота/удобство электронного каталога

0 баллов – электронный каталог отсутствует;

1 балл – потребитель знает о наличии электронного каталога, но не пользуется им.

2 балла – потребитель знает о наличии электронного каталога, время от времени им пользуется, но предпочитает традиционные виды каталогов;

3 балла – большинство потребителей не обучены навыкам работы с электронным каталогом;

4 балла – большинство потребителей считает электронный каталог излишне сложным;

5 баллов – большинство потребителей регулярно пользуются электронным каталогом;

6 баллов – большинство потребителей предпочитает пользоваться электронным каталогом;

7 баллов – большинство потребителей считают электронный каталог библиотеки оптимальным инструментом поиска книг и иных изданий.

П.п. 4.1. Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала библиотеки

0 баллов – большинство потребителей считает персонал библиотеки невежественным и грубым;

1 балл – большинство потребителей не удовлетворены компетентностью персонала;

2 балла – большинство посетителей не удовлетворены вежливостью и доброжелательностью персонала;

3 балла – по поводу компетентности персонала существуют значительные разногласия;

4 балла – по поводу вежливости и доброжелательности персонала существуют значительные разногласия;

5 баллов – большинство потребителей удовлетворено компетентностью персонала;

6 баллов – большинство потребителей удовлетворены и компетентностью, и доброжелательностью персонала;

7 баллов – большинство потребителей считает компетентность и доброжелательность персонала образцовыми.

П.п. 4.2. Информация о руководстве

0 баллов – информация отсутствует;

1 балл – есть фамилия и инициалы директора библиотеки.

2 балла – есть фамилии и имена отчества руководящего состава библиотеки;

3 балла – есть фамилии и имена отчества руководящего состава библиотеки, контактные телефоны;

4 балла - есть фамилии и имена отчества руководящего состава библиотеки, контактные телефоны и адреса электронной почты;

5 баллов - есть фамилии и имена отчества руководящего состава библиотеки, контактные телефоны, адреса электронной почты и график работы;

6 баллов - есть фамилии и имена отчества руководящего состава библиотеки, контактные телефоны, адреса электронной почты и график работы с указанием часов приема посетителей;

7 баллов - есть фамилии и имена отчества руководящего состава библиотеки, контактные телефоны, адреса электронной почты и график работы с указанием часов приема посетителей, сайт предоставляет возможность общения в онлайн-режиме (интерактивен).

П.п. 5.1. Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг библиотекой

0 баллов – библиотека не функционирует по тем или иным причинам;

1 балл – услуги оцениваются неудовлетворительно всеми потребителями;

2 балла – услуги оцениваются неудовлетворительно частью потребителей;

3 балла – часть потребителей высказывает претензии к качеству услуг;

4 балла – большинство потребителей удовлетворены качеством услуг;

5 баллов – большинство потребителей считает качество услуг образцовым.

П.п. 5.2. Эффективность работы библиотеки

0 баллов – информация отсутствует.

1 балл – на сайте указаны отдельные критерии эффективности работы организации, утвержденные уполномоченным федеральным органом исполнительной власти;

2 балла – на сайте приведена полная информация о критериях эффективности работы организации, утвержденных уполномоченным

федеральным органом исполнительной власти с ссылкой на нормативные документы;

3 балла - на сайте указаны отдельные критерии эффективности работы организации, утвержденные уполномоченным федеральным органом исполнительной власти, есть краткие данные о результатах независимой экспертизы качества оказания услуг библиотеки;

4 балла - на сайте приведена полная информация о критериях эффективности работы организации, утвержденных уполномоченным федеральным органом исполнительной власти с ссылкой на нормативные документы, есть полные данные о результатах независимой экспертизы качества оказания услуг библиотеки;

5 баллов - на сайте приведена полная информация о критериях эффективности работы организации, утвержденных уполномоченным федеральным органом исполнительной власти с ссылкой на нормативные документы, есть полные данные о результатах независимой экспертизы качества оказания услуг библиотеки и предложения по улучшению качества ее деятельности;

6 баллов - на сайте приведена полная информация о критериях эффективности работы организации, утвержденных уполномоченным федеральным органом исполнительной власти с ссылкой на нормативные документы, есть полные данные о результатах независимой экспертизы качества оказания услуг библиотеки, предложения по улучшению качества ее деятельности и план-график улучшения качества работы библиотеки.

П.п. 5.5. Наличие информации о новых изданиях

Оценка данного показателя (10 баллов) складывается из анализа информации на официальном сайте (5 баллов) и изучения мнения читателей (5 баллов).

0 баллов – информация о новых изданиях отсутствует;

1 балл – список новых изданий обновляется ежегодно;

2 балла - список новых изданий обновляется ежеквартально;

3 балла – список новых изданий обновляется ежемесячно;

4 балла - список новых изданий обновляется ежемесячно с краткими аннотациями;

5 баллов - список новых изданий обновляется ежемесячно с краткими аннотациями, существует возможность интерактивных читательских обсуждений.