

Критерии оценки качества оказания услуг библиотек и парков культуры.

Критерии оценки определяются по двум группам показателей. Первая группа показателей определяется по итогам анализа сайтов учреждений культуры. Вторая группа показателей определяется результатами опроса потребителей услуг учреждений культуры.

1. Показатели первой группы (по итогам анализа сайтов библиотек)

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. 1.5. Информирование о новых мероприятиях

0 баллов – информация отсутствует полностью;

1 балл – информация обновляется ежеквартально;

2 балла – информация обновляется ежемесячно;

3 балла – информация обновляется еженедельно;

4 балла - информация обновляется еженедельно, представлен график проведения мероприятий;

5 баллов - информация обновляется еженедельно, представлен график проведения мероприятий, дана краткая аннотация содержания мероприятий;

6 баллов - информация обновляется еженедельно, представлен график проведения мероприятий, дана краткая аннотация содержания мероприятий, указана целевая группа.

7 баллов - информация обновляется еженедельно, представлен график проведения мероприятий, дана краткая аннотация содержания мероприятий, указана целевая группа, информация снабжена системой обратной связи (интерактивна).

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 прейскурант 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 прейскурант 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. 2.7. 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.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. 5.2. 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.

Важная информация!

**Сведения об оценке качества услуг библиотеки
основываются на материалах опросов читателей и
данных сайтов библиотек.**

Показатели второй группы определяются по результатам опроса потребителей услуг библиотеки. Рекомендованное количество опрошенных – от 100 человек.

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.2.5. Стоимость дополнительных услуг (см. выше).

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.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. 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. 5.5. Наличие информации о новых изданиях

0 баллов – читатели не могут найти информации о новых изданиях;

1 балл – большинство считает информацию о новых изданиях неудовлетворительной;

2 балла – существуют значительные разногласия по поводу информации о новых изданиях;

3 балла – большинство потребителей считают информацию о новых изданиях удовлетворительной;

4 балла – потребители в целом удовлетворены соответствующей информацией, но высказывают отдельные критические замечания;

5 баллов – потребители считают информацию о новых изданиях образцовой.