**Основные критерии и показатели независимой**

**оценки качества деятельности библиотек**

|  |  |
| --- | --- |
| **Показатели** | **Единица измерения**  **(значение показателя)** |
| **1. Открытость и доступность информации об организации**: | |
|  | |
| 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 4 баллов**; |
| 1.2 Наличие общей информации об организации культуры( юридическом лице) на официальном сайте Нурлатского муниципального районаРТ ( в разделе « Культура»в сети Интернет,  **-** на официальном сайте МБУ « МЦБ», в НЭБ | **От 0 до 10 баллов** |
| 1.2 Требования к оказываемым услугам (стандарты, регламенты, описание предоставляемых услуг), материально-техническое обеспечение организации культуры | от **0 до 5 баллов**; |
| 1.3 Информация о выполнении государственного муниципального задания, отчет о результатах деятельности организации культуры. | от **0 до 7 баллов**; |
| 1.4 Информирование о предстоящих выставках и мероприятиях | от **0 до 7 баллов**; |
| **2. Комфортность условий и доступность получения социальных услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья**: | |
| 2.1 Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений и так далее) | от **0 до 5 баллов**; |
| 2.2 Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карта сайта. Время доступности информации с учетом перерывов в работе сайта. Наличие независимой системы учета посещений сайга. 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. Пакеты открытых данных организации культуры. Доступ к электронным базам данных организации культуры. Дата и время размещения информации. Любой документ или информация должна быть доступна не более чем за 2 перехода по сайту с использованием меню навигации | от**0 до 6 баллов**; |
| 2.3 Стоимость дополнительных услуг (ксерокопирование, заказ книги в другой библиотеке, информирование о возврате нужной книги, возможность отложить книгу, соответствие качеству услуги) | от **0 до 7 баллов**; |
| 2.4 Обеспечение безопасности (пожарная, и др.) | **от** 0**до** 5 **баллов;** |
| 2.5 Транспортная и пешая доступность библиотеки | **От 0 до 5 баллов** |
| 2.6Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми библиотекой пользователям | **от 0 до 5 баллов** |
| 2.7 Доступность оказываемых услуг для людей с ограниченными физическими возможностями (Доступная среда, книгоношество) | от 0 **до**5 **баллов**; |
| 1. **Время ожидания предоставления услуги** | |
| * 1. Единый читательский билет ( ЕЧБ) | от **0 до 5 баллов**; |
| 3.3 Удобство графика работы организации культуры | от **0 до 5 баллов**; |
| 3.5 Простота/удобство поиска необходимого издания | от **0 до 7 баллов**; |
| **4. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников:** | |
| 4.1. Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры; | от **0 до 8баллов** |
| 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 *5* баллов**; |
| 4.3Количество обращений с жалобами благодарностями от потребителей услуг по поводу непосредственного общения с сотрудниками учреждения | от ***0* до *8* баллов**; |
| 4.4 Культура речи работников учреждения*,* этика в общении с потребителями услуг | от ***0* до *8* баллов**; |
| 4.5 Владение персонала, сотрудников русским и татарским! языками | от ***0* до *8* баллов**; |
| **5. Удовлетворенность качеством оказания услуг** | |
| 5.1 Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом | от **0 до 11 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 Материально-техническое обеспечение организации культуры | от **0 до 6 баллов**; |
| 5.4 Наличие литературы, пользующейся спросом | от **0 до 7 баллов**; |
| 5.5 Количество обращений с жалобами, благодарностями | от **0до7 баллов**; |
| **6. Интенсивность и эффективность, применение информационных технологий** | |

|  |  |
| --- | --- |
| 6.1Процент охвата библиотечным обслуживанием населения | От 0 до 7 баллов  Ниже 50%- 0 баллов  50- 75 %- 5 баллов  свыше 75%- 7 баллов |
| 6.2Средняя посещаемость библиотеки.  ( Посещаемость= Число посещений  Количество читателей) | От 2 до 7 баллов  Ниже 10,4 – 2 балла  Равен 10,4 – 5 баллов  Выше 10,4 – 7 баллов |
| 6.3 Количество читателей | От 2 до 7 баллов  750/ 650/ 600 (норма для полной ставки)  менее 500- 3 балла  от 500- до 600 – 5 баллов  600 и более- 7 баллов |
| 6.4 Количество книговыдачи в год | От 3 до 7 баллов  Менее 5 тыс. – 3 балла  5 - 10 тыс. – 5 баллов  Более 10 тыс. – 7 баллов |
| 6.5 Количество массовых мероприятий в год | От 0 до 7 баллов  25- 45 мероприятий – 5 баллов  Свыше 45 – 7 баллов |
| 6.6 Количество любительских объединений, клубов по интересам | За каждый клуб - 5 баллов |
| 6.7 Наличие передвижных библиотечных пунктов | За каждый пункт - 5баллов |
| 6.8 Выполнение плана по проведению массовых мероприятий(должны быть отражены на сайте библиотеки) | От 0 до 10 баллов  Ниже 70% - 2 балла  70-99 % - 5 баллов  100% - 10 баллов |
| 6.9 Наличие проектов по развитию библиотечного дела | За каждый проект - 3 балла |
| 6.10 Участие в муниципальных, республиканских, региональных, общероссийских конкурсах | За каждый конкурс - 1 балл |
| 6.11 Наличие собственного сайта библиотеки | От 0 до 10 баллов |
| 6.12 Наличие собственных электронных ресурсов(веб- страница, электронная почта) | За каждый ресурс - 2 балла |
| 6.13 Осуществляется электронная книговыдача ( щтрихкодирование) | От 0 до 7 баллов |
| 6.14 Использование интернет-ресурсов при выполнении информационных запросов пользователей | От 0 до 2 баллов |
| 6.15 Работа со СМИ | За каждую статью, публикацию, видеосюжет – 2 балла |
| **7.Кадровая политика** | |

|  |  |
| --- | --- |
| 7.1 Наличие  - средне-специального  - высшего образования | От 1 до 2 баллов |
| 7.2 Стаж работы | От 1 до 3 баллов  до 3 лет -1 балл  от 3 до 10лет- 2 балла  свыше 10 лет -3 балла |

Председатель комиссии по НОК \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

подпись Ф.И.О.

Член комиссии по НОК \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

подпись Ф.И.О.

Библиотекарь \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

подпись Ф.И.О.