**Приложение № 2**

**к Порядку проведения независимой оценки**

**качества условий оказания услуг**

**учреждением культуры**

**в МР «Магарамкентский район»**

**Показатели, формируемые на основе изучения мнения получателей услуг библиотечного учреждения**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№**  **п/п** | **Наименование**  **показателя** | **Максимальное значение,**  **100%** | **Наименование**  **библиотечного учреждения** |
| **Фактическое значение %** |
| **ИТОГО:** | баллы | баллы |
| **1.** | **Открытость и доступность информации о библиотеке** | **баллы (от 0 до 10)** |  |
| 1.1 | Доступность и актуальность информации о деятельности библиотеки, размещенной на территории библиотеки | баллы (от 0 до 10) |  |
| **2.** | **Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения** | **баллы (от 0 до 50 )** |  |
| 2.1 | Комфортность условий пребывания в библиотеке | баллы (от 0 до 10) |  |
| 2.2 | Наличие дополнительных услуг и доступность их получения | баллы (от 0 до 10) |  |
| 2.3 | Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми библиотекой (в том числе с помощью мобильных устройств) | баллы (от 0 до 10) |  |
| 2.4 | Удобство графика работы библиотеки | баллы (от 0 до 10) |  |
| 2.5 | Доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья | баллы (от 0 до 10) |  |
| **3.** | **Время ожидания предоставления услуг** | **баллы (от 0 до 20)** |  |
| 3.1 | Соблюдение режима работы библиотекой | баллы (от 0 до 10) |  |
| 3.2 | Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг библиотекой | баллы (от 0 до 10) |  |
| **4.** | **Доброжелательность, вежливость, компетентность работников библиотеки** | **баллы (от 0 до 20)** |  |
| 4.1 | Доброжелательность и вежливость персонала библиотеки | баллы (от 0 до 10) |  |
| 4.2 | Компетентность персонала библиотеки | баллы (от 0 до 10) |  |
| **5.** | **Удовлетворенность качеством оказания услуг** | **баллы (от 0 до 40)** |  |
| 5.1 | Общая удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры | баллы (от 0 до 10) |  |
| 5.2 | Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры | баллы (от 0 до 10) |  |
| 5.3 | Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети "Интернет" | баллы (от 0 до 10) |  |
| 5.4 | Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры | баллы (от 0 до 10) |  |