

№ п/п	Показатели	Способ расчета
<i>I. Открытость и доступность информации об учреждении</i>		
1.1	Наличие полной информации о работе библиотеки, ее ресурсах, услугах в сети «Интернет»	от 0 до 5 баллов
1.2	Наличие полной информации о работе библиотеки, ее ресурсах, услугах на информационных досках учреждения	от 0 до 5 баллов
<i>II. Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения</i>		
2.1	Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений и т.д.)	от 0 до 5 баллов
2.2	Доступность учреждения для лиц с ограниченными возможностями (оснащенность специальными приспособлениями и оборудованием)	от 0 до 5 баллов
2.3	Стоимость услуг (доступность цены на оказываемые услуги, ее соответствие качеству услуги)	от 0 до 5 баллов
2.4	Стоимость дополнительных услуг (ксерокопирование, сканирование, заказ книги в другой библиотеке, информирование о возврате нужной книги, возможность отложить книгу, соответствие качеству услуги)	от 0 до 7 баллов
2.5	Обеспечение безопасности (охрана, медицинское сопровождение, техника безопасности)	от 0 до 5 баллов
2.6	Выполнение запросов читателей (наличие запрашиваемой литературы)	от 0 до 5 бал
2.7	Удовлетворительное состояние выдаваемых документов	от 0 до 5 баллов
2.8	Наличие службы внестанционарного обслуживания	от 0 до 4 баллов
2.9	Наличие доступа через сеть «Интернет» к электронным каталогам библиотеки	от 0 до 4 баллов
2.10	Наличие доступа через сеть «Интернет» к	от 0 до 4 баллов
2.11	Возможность доступа к фондам других библиотек (МБА, ЭДД)	от 0 до 4 баллов

2.12	Справочно-библиографическое обслуживание (предоставление справочно-библиографических услуг: справок, консультаций)	от 0 до 4 баллов
2.13	Наличие беспроводной сети WI-FI в помещении учреждения	от 0 до 4 баллов
<i>III. Время ожидания предоставления услуги</i>		
3.1	Транспортная и пешая доступность учреждения	от 0 до 5 баллов
3.2	Удобство графика работы учреждения	от 0 до 5 баллов
3.3	Простота/удобство поиска необходимого издания	от 0 до 7 баллов
3.4	Оперативность обслуживания	от 0 до 5 баллов
<i>IV. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников учреждения</i>		
4.1	Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала учреждения	от 0 до 8 баллов
4.2	Использование инновационных форм в работе	от 0 до 5 баллов
4.3	Наличие системы обратной связи через сеть «Интернет», книги жалоб и предложений	от 0 до 4 баллов
<i>V. Удовлетворенность качеством оказания услуг</i>		
5.1	Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг учреждением в целом	от 0 до 11 баллов
5.2	Материально-техническое обеспечение учреждения	от 0 до 6 баллов
5.3	Наличие литературы, пользующейся спросом	от 0 до 7 баллов
Максимально возможное количество баллов <b>120 баллов</b>		

**Показатели для оценки качества оказания услуг библиотечными учреждениями**