



УТВЕРЖДАЮ
Директор АГДНТ
В.П. Казанцева
«19» сентября 2016 г.

*Оценка качества оказания услуг
МКУ «Кытмановская централизованная
библиотечная система»*

заключение

Барнаул
2016

(табл. 3) ($r = 0,77$). Иными словами, чем эффективнее учреждение работало в 2015 году, тем выше его рейтинг по итогам независимой оценки.

Таблица 1

**Итоги независимой оценки
МКУ «Кытмановская централизованная библиотечная система»**

№ п/п	Критерии, показатели	Максимальное значение, балл	Фактическое значение, балл
1.	Открытость и доступность информации о библиотеке	12	11
1.1.	Полное и сокращенное наименование библиотеки, место нахождения, почтовый адрес и т.д.	5	5
1.2.	Информация о выполнении муниципального задания, отчет о результатах деятельности библиотеки	7	6
2.	Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения	39	24
2.1.	Перечень услуг, предоставляемых библиотекой и т.д.	5	0
2.2.	Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карта сайта и т.д.	5	4
2.3.	Наличие электронных каталогов (на сайте) и т.д.	5	0
2.4.	Уровень комфортности пребывания в библиотеке	5	4
2.5.	Стоимость дополнительных услуг	9	8
2.6.	Транспортная и пешая доступность библиотеки	5	4
2.7.	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям	5	4
3.	Время ожидания предоставления услуги	14	5
3.1.	Удобство графика работы	7	5
3.2.	Простота/удобство электронного каталога	7	0
4.	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников библиотеки	14	11
4.1.	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава библиотеки и т.д.	7	5
4.2.	Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала библиотеки	7	6
5.	Удовлетворенность качеством оказания услуг	21	12
5.1.	Порядок оценки качества работы библиотеки на основании определенных критериев эффективности и т.д.	6	0
5.2.	Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг библиотеки в целом	5	4
5.3.	Наличие информации о новых изданиях	10	8
	ИТОГО	100	63