

**Федеральное государственное бюджетное учреждение научного обслуживания
«Центральная научная библиотека Дальневосточного отделения Российской академии наук»**

Показатель		Количество	Балл (в %)	Значение показателя с учетом значимости (в %)
I. Открытость и доступность информации об организации				
	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах нормативным правовым актам		87	30
1	- на информационных стендах в помещении организации	8/10	80	
2	- на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»	12/13	96	
	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	3 способа	90	30
	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		98	40
1	Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации	20/20	100	

2	Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации	20/23	91	
Итого по критерию I			91	
II. Комфортность условий предоставления услуг				
1	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	5 условий	100	50
2	Время ожидания предоставления услуги	Не применяется для оценки организаций культуры		
3	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	20/23	87	50
Итого по критерию II			94	
III. Доступность услуг для инвалидов				
1	Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	1 условие	20	30
2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	3 условия	60	40
3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг-инвалидов)	5/5	100	30
Итого по критерию III			60	
IV. Доброжелательность, вежливость работников организаций				
1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	20/21	95	40

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	20/21	95	40
Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	15/15	100	20
го по критерию IV		96	
V. Удовлетворенность условиями оказания услуг			
Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	20/21	95	30
Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	19/21	90	20
Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	21/21	100	50
го по критерию V		97	
говый балл		88	