|  |
| --- |
| УтвержденЫ  приказом  Министерства культуры  Мурманской области  от 11.06.2020 № 252 |

**Значения весовых коэффициентов показателей оценки качества**

**государственной услуги «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки**

**в стационарных условиях»**

| **Наименование показателя качества** | **Весовой коэффициент** (Вij) |
| --- | --- |
| **1** | **2** |
| **Показатель качества, характеризующий результат оказания государственной услуги** | **0,3** |
| **Показатели качества, характеризующие условия, влияющие на качество процесса оказания государственной услуги** | **0,7** |
| 1. Требования к материально-техническому обеспечению оказания государственной услуги | Х |
| *Соответствие здания и прилегающей территории требованиям* | *0,03* |
| *Соответствие помещений требованиям* | *0,04* |
| *Соответствие предметов, оборудования требованиям* | *0,04* |
| *Наличие транспорта, соответствующего требованиям* | *0,03* |
| 2. Требования к законности и безопасности оказания государственной услуги | Х |
| *Наличие информации о разрешительных документах на официальном сайте для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях* | *0,03* |
| *Соответствие санитарного состояния требованиям* | *0,05* |
| *Соответствие требованиям пожарной и криминальной безопасности* | *0,05* |
| 3. Требования к доступности государственной услуги для потребителей | Х |
| *Соответствие режима работы требованиям* | *0,03* |
| *Соответствие ресурсного обеспечения, необходимого для оказания государственной услуги, требованиям* | *0,05* |
| *Обслуживание особых категорий потребителей* | *0,05* |
| 4. Требования к уровню кадрового обеспечения оказания государственной услуги | Х |
| *Соответствие фактической численности персонала, непосредственно участвующего в оказании государственной услуги, требованиям* | *0,05* |
| *Доля специалистов, имеющих высшее и среднее профессиональное образование от общего количества работающих специалистов* | *0,02* |
| *Наличие мероприятий по переподготовке и повышению квалификации персонала, участвующего в оказании государственной услуги* | *0,03* |
| 5. Требования к уровню информационного обеспечения потребителей государственной услуги | Х |
| *Наличие информации у входа в здание* | *0,02* |
| *Наличие актуальной информации на информационном стенде в помещении библиотеки* | *0,02* |
| *Наличие актуальной информации в интерактивных сенсорных терминалах библиотеки (при наличии)* | *0,01* |
| *Наличие актуальной информации на сайте библиотеки в сети Интернет* | *0,03* |
| *Наличие публикаций в средствах массовой информации* | *0,03* |
| *Наличие актуальной информации на сайте Министерства культуры Мурманской области в сети Интернет* | *0,02* |
| 6. Требования к организации учета мнения потребителей о качестве оказания государственной услуги | Х |
| *Наличие книги отзывов и предложений* | *0,01* |
| *Отсутствие обоснованных жалоб потребителей* | *0,05* |
| *Проведение опросов потребителей государственной услуги* | *0,01* |
| **Итого:** | 1 |

**Значения весовых коэффициентов показателей оценки качества**

**государственной услуги «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки**

**вне стационара»**

|  |  |
| --- | --- |
| **Наименование показателя качества** | **Весовой коэффициент** (Вij) |
| **1** | **2** |
| **Показатель качества, характеризующий результат оказания государственной услуги** | 0,3 |
| **Показатели качества, характеризующие условия, влияющие на качество процесса оказания государственной услуги** | 0,7 |
| 1. Требования к материально-техническому обеспечению оказания государственной услуги | Х |
| *Соответствие здания (помещений) и прилегающей территории требованиям* | *0,03* |
| *Соответствие предметов, оборудования требованиям* | *0,04* |
| *Наличие транспорта, соответствующего требованиям* | *0,05* |
| 2. Требования к законности и безопасности оказания государственной услуги | Х |
| *Наличие разрешительных документов* | *0,03* |
| *Соответствие санитарного состояния требованиям* | *0,05* |
| *Соответствие требованиям пожарной и криминальной безопасности* | *0,05* |
| 3. Требования к доступности государственной услуги для потребителей | Х |
| *Соответствие режима работы требованиям* | *0,06* |
| *Обслуживание особых категорий потребителей* | *0,06* |
| 4. Требования к уровню кадрового обеспечения оказания государственной услуги | Х |
| *Соответствие фактической численности персонала, непосредственно участвующего в оказании государственной услуги, требованиям* | *0,05* |
| *Доля специалистов, имеющих высшее и среднее профессиональное образование от общего количества работающих специалистов* | *0,02* |
| *Наличие мероприятий по переподготовке и повышению квалификации персонала, участвующего в оказании государственной услуги* | *0,03* |
| 5. Требования к уровню информационного обеспечения потребителей государственной услуги | Х |
| *Наличие актуальной информации на сайте библиотеки в сети Интернет* | *0,05* |
| *Наличие публикаций в средствах массовой информации* | *0,05* |
| *Наличие актуальной информации на сайте Министерства культуры Мурманской области в сети Интернет* | *0,04* |
| 6. Требования к организации учета мнения потребителей о качестве оказания государственной услуги | Х |
| *Наличие книги отзывов и предложений* | *0,02* |
| *Отсутствие обоснованных жалоб потребителей* | *0,05* |
| *Проведение опросов потребителей государственной услуги* | *0,02* |
| **Итого:** | 1 |

**Значения весовых коэффициентов показателей оценки качества**

**государственной услуги «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки**

**удаленно через сеть Интернет»**

|  |  |
| --- | --- |
| **Наименование показателя качества** | **Весовой коэффициент** (Вij) |
| **1** | **2** |
| **Показатель качества, характеризующий результат оказания государственной услуги** | 0,3 |
| **Показатели качества, характеризующие условия, влияющие на качество процесса оказания государственной услуги** | 0,7 |
| 1. Требования к материально-техническому обеспечению оказания государственной услуги | Х |
| *Соответствие здания требованиям* | *0,03* |
| *Соответствие помещений требованиям* | *0,04* |
| *Соответствие предметов, оборудования требованиям* | *0,04* |
| *Наличие транспорта, соответствующего требованиям* | *0,03* |
| 2. Требования к законности и безопасности оказания государственной услуги | Х |
| *Наличие разрешительных документов* | *0,03* |
| *Соответствие санитарного состояния требованиям* | *0,05* |
| *Соответствие требованиям пожарной и криминальной безопасности* | *0,05* |
| 3. Требования к доступности государственной услуги для потребителей | Х |
| *Соответствие режима работы требованиям* | *0,03* |
| *Соответствие веб-сайта требованиям* | *0,06* |
| *Обслуживание особых категорий потребителей* | *0,05* |
| 4. Требования к уровню кадрового обеспечения оказания государственной услуги | Х |
| *Соответствие фактической численности персонала, непосредственно участвующего в оказании государственной услуги, требованиям* | *0,05* |
| *Доля специалистов, имеющих высшее и среднее профессиональное образование от общего количества работающих специалистов* | *0,02* |
| *Наличие мероприятий по переподготовке и повышению квалификации персонала, участвующего в оказании государственной услуги* | *0,03* |
| 5. Требования к уровню информационного обеспечения потребителей государственной услуги | Х |
| *Наличие актуальной информации на сайте библиотеки в сети Интернет* | *0,05* |
| *Наличие публикаций в средствах массовой информации* | *0,03* |
| *Наличие актуальной информации на сайте Министерства культуры Мурманской области в сети Интернет* | *0,03* |
| 6. Требования к организации учета мнения потребителей о качестве оказания государственной услуги | Х |
| *Наличие книги отзывов и предложений* | *0,02* |
| *Отсутствие обоснованных жалоб потребителей* | *0,05* |
| *Проведение опросов потребителей государственной услуги* | *0,01* |
| **Итого:** | 1 |

**Значения весовых коэффициентов показателей оценки качества**

**государственной работы «Формирование, учет, изучение, обеспечение физического сохранения и безопасности фондов библиотек,**

**включая оцифровку фондов»**

| **Наименование показателя качества** | **Весовой коэффициент** (Вij) |
| --- | --- |
| **1** | **2** |
| **Показатель качества, характеризующий результат выполнения государственной работы** | **0,4** |
| **Показатели качества, характеризующие условия, влияющие на качество процесса выполнения государственной работы** | **0,6** |
| 1. Требования к материально-техническому обеспечению выполнения государственной работы | Х |
| *Соответствие здания и прилегающей территории требованиям* | *0,02* |
| *Соответствие помещений требованиям* | *0,04* |
| *Соответствие предметов, оборудования требованиям* | *0,05* |
| *Наличие транспорта, соответствующего требованиям* | *0,02* |
| 2. Требования к законности и безопасности выполнения государственной работы | Х |
| *Соответствие сайта учреждения требованиям* | *0,02* |
| *Соответствие санитарного состояния требованиям* | *0,05* |
| *Соответствие требованиям пожарной и криминальной безопасности* | *0,05* |
| 3. Требования к доступности государственной работы для потребителей | Х |
| *Соответствие режима работы требованиям* | *0,02* |
| *Соответствие библиотечного фонда требованиям* | *0,06* |
| 4. Требования к уровню кадрового обеспечения выполнения государственной работы | Х |
| *Соответствие фактической численности персонала, непосредственно участвующего в выполнении государственной работы, требованиям* | *0,05* |
| *Доля специалистов, имеющих высшее и среднее профессиональное образование от общего количества работающих специалистов* | *0,05* |
| *Наличие мероприятий по переподготовке и повышению квалификации персонала, участвующего в выполнении государственной работы* | *0,04* |
| 5. Требования к уровню информационного обеспечения потребителей государственной работы | Х |
| *Наличие актуальной информации на информационном стенде в помещении библиотеки* | *0,04* |
| *Наличие актуальной информации на сайте библиотеки в сети Интернет* | *0,05* |
| 6. Требования к организации учета мнения потребителей о качестве оказания государственной услуги | Х |
| *Наличие книги отзывов и предложений* | *0,02* |
| *Отсутствие обоснованных жалоб потребителей* | *0,02* |
| **Итого:** | 1 |

**Значения весовых коэффициентов показателей оценки качества**

**государственной работы**

**«Библиографическая обработка документов и создание каталогов»**

| **Наименование показателя качества** | **Весовой коэффициент** (Вij) |
| --- | --- |
| **1** | **2** |
| **Показатель качества, характеризующий результат выполнения государственной работы** | 0,4 |
| **Показатели качества, характеризующие условия, влияющие на качество процесса выполнения государственной работы** | 0,6 |
| 1. Требования к материально-техническому обеспечению выполнения государственной работы | Х |
| *Соответствие здания и прилегающей территории требованиям* | *0,02* |
| *Соответствие помещений требованиям* | *0,04* |
| *Соответствие предметов, оборудования требованиям* | *0,05* |
| *Наличие транспорта, соответствующего требованиям* | *0,02* |
| 2. Требования к законности и безопасности выполнения государственной работы | Х |
| *Соответствие сайта учреждения требованиям* | *0,02* |
| *Соответствие санитарного состояния требованиям* | *0,05* |
| *Соответствие требованиям пожарной и криминальной безопасности* | *0,05* |
| 3. Требования к доступности государственной работы для потребителей | Х |
| *Соответствие режима работы требованиям* | *0,02* |
| *Соответствие библиотечного каталога требованиям* | *0,06* |
| 4. Требования к уровню кадрового обеспечения выполнения государственной работы | Х |
| *Соответствие фактической численности персонала, непосредственно участвующего в выполнении государственной работы, требованиям* | *0,05* |
| *Доля специалистов, имеющих высшее и среднее профессиональное образование от общего количества работающих специалистов* | *0,05* |
| *Наличие мероприятий по переподготовке и повышению квалификации персонала, участвующего в выполнении государственной работы* | *0,04* |
| 5. Требования к уровню информационного обеспечения потребителей государственной работы | Х |
| *Наличие актуальной информации на информационном стенде в помещении библиотеки* | *0,04* |
| *Наличие актуальной информации на сайте библиотеки в сети Интернет* | *0,05* |
| 6. Требования к организации учета мнения потребителей о качестве оказания государственной услуги | Х |
| *Наличие книги отзывов и предложений* | *0,02* |
| *Отсутствие обоснованных жалоб потребителей* | *0,02* |
| **Итого:** | 1 |

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_