

**Приложение  
к Протоколу № 2 от 15.03.16**

Критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры, установленные Федеральным Законом от 21.07.2014 № 256 «О внесении изменений в отдельные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования»:

**1.**

- открытость и доступность информации об организации культуры, в том числе легкость поиска всех необходимых данных на интернет-сайте учреждения и непосредственно в здании библиотеки;
- комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения, в том числе удобство и комфорт в помещениях библиотеки, а также мест вспомогательного значения, с учетом условий, для лиц с ограниченными возможностями;
- время ожидания предоставления услуги;
- доброжелательность, вежливость, компетентность работников библиотеки, в том числе способность позитивно общаться, предотвращать и разрешать конфликтные ситуации, находить общий язык с посетителями различного возраста, работать с большим потоком посетителей;
- удовлетворенность качеством оказания услуг в целом.

**2. Дополнительные критерии:**

- удовлетворенность качеством и доступностью библиотечных фондов;
- удовлетворенность качеством культурно-просветительских мероприятий библиотеки;
- удовлетворенность качеством выполнения информационных запросов пользователей библиотеки;
- удовлетворенность качеством удаленного доступа к информационным ресурсам библиотеки;
- удовлетворенность режимом работы библиотеки.