**Показатели,**

**характеризующие общие критерии оценки качества условий оказания услуг организация культурно-досуговой сферы**

**МБУ «Центр развития культуры»**

**Нурлатского муниципального района РТ**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Показатели | Единица измерения (значение показателя) | Примечание |
| 1. **Открытость и доступность информации об учреждении** | | | |
| 1.1. | Полное и сокращённое наименование учреждения культуры, места нахождения, почтового адреса, схемы проезда, адреса электронной почты, сведения об вышестоящей организации, учредителе | от 0 до 4 баллов |  |
| 1.2. | Наличие и состояние вывески с наименованием учреждения культуры, вывесок с графиком работы с учётом ФЗ о государственных языках в РТ, правильности оформления и расположения информационных стендов, обновляемости афишной тумбы (стенда), наличия информации с контактными телефонами-адресами руководителя и специалистов, механизма обратной связи с получателями услуг для изучения общественного мнения о качестве оказываемых услуг | от 0 до 6 баллов |  |
| 1.3. | Наличие информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа лиц с ограниченными возможностями к учреждению и услугам (крупный шрифт в написании информации) | от 0 до 4 баллов |  |
| 1.4. | Наличие и удобство ознакомления с графиком работы всех любительских формирований клубного учреждения, анонсами мероприятий (непосредственно в учреждении культуры, на прилегающей территории, в населённом пункте, в сельском поселении) | от 0 до 7 баллов |  |
| 1.5. | Наличие информационных стен-дов по действиям должностных лиц и персонала объекта по предотвращению и устранению внештатных ситуаций | от 0 до7 баллов |  |
| 1.6. | Количество проводимых культурно-массовых мероприятий | от 0 до 5 баллов |  |
| **2. Комфортность условий и доступность получения услуг культурно-досуговой сферы, в том числе и граждан маломобильной категории** | | | |
| 2.1. | Уровень комфортности пребывания в учреждении (чистота помещений, гардероб, туалетные комнаты, комфортный свет, места для сидения, наличия комфортабельных помещений, соответствующего нормам безопасности) | от 0 до 7 баллов |  |
| 2.2. | Уровень комфортности пребывания на территории, прилегающей к учреждению культуры (наличие зелёной зоны, беседок, скульптур, композиций по различной тематике, элементы народной культуры) | от 0 до 7 баллов |  |
| 2.3. | Удобство графика работы учреждения культуры | от 0 до 5 баллов |  |
| 2.4. | Удобство графика работы и наличия помещения любительских формирований | от 0 до 6 баллов |  |
| 2.5. | Наличие условий необходимой для обеспечения беспрепятствен-ного доступа лиц с ограниченными возможностями к учреждению и услугам (пандусы, кнопка-вызова, тактильные коврики, разметка и др. элементы доступной среды) | от 0 до 7 баллов |  |
| 2.6. | Удовлетворительное содержание концертного зала и сценического пространства | от 0 до 5 баллов |  |
| 2.7. | Наличие современного оборудо-вания, музыкального комплекта звукоусиливающей аппаратуры, компьютеров (ноутбуков) | от 0 до 6 баллов |  |
| 2.8. | Наличие материальной базы учреждения культуры (кресла, столы, выставочные стенды, полки, шкафы) | от 0 до 8 баллов |  |
| 2.9. | Наличие комнаты, уголка, стенда, выставочной экспозиции по истории населённого пункта, сельского поселения, жизнеописания выдающихся земляков и /или народной культуре (народным промыслам), тематике туристической направленности | от 0 до 8баллов |  |
| 2.10. | Наличие мебели для культурного досуга посетителей – бильярные столы ( с шарами), теннисные столы (с сеткой, ракетками-шариками), шахматно-шашечные столы с полными комплектами шахмат и шашек | от 0 до 7 баллов |  |
| 2.11. | Наличие ассортимента сценических костюмов | от 0 до 5 баллов |  |
| 2.12. | Кинопоказы на базе учреждения культуры | от 0 до 3 баллов |  |
| **3. Доброжелательность, компетентность и профессионализм работни-ков учреждений культуры** | | | |
| 3.1. | Культура речи, соблюдении этики и норм служебного поведения (в т.ч. и соблюдения общечеловеческих принципов общения) работников культуры в общении с потребителями услуг | от 0 до 7 баллов |  |
| 3.2. | Количество обращений граждан с жалобами, благодарностями от потребителей услуг по поводу непосредственного общения с сотрудниками учреждения | от 0 до 5 баллов |  |
| 3.3. | Наличие и свободный доступ посетителей к книге отзывов и предложений по работе учреждений культуры | от 0 до 6 баллов |  |
| 3.4. | Владение руководителя, персонала государственными языками Республиками Татарстан и чувашским языком | от 0 до 5 баллов |  |
| 1. **Удовлетворённость качеством оказания услуг** | | | |
| 4.1. | Общая удовлетворённость условий оказания качества усло-вий оказания услуг культурно-досуговыми учреждениями | от 0 до 10 баллов |  |
| 4.2. | Удовлетворённость качеством и количеством проводимых мероприятий | от 0 до 10 баллов |  |
| 4.3. | Удовлетворённость материально-техническим обеспечением учреждения культуры | от 0 до 6 баллов |  |
| 4.4 | Удовлетворённость качеством содержания прилегающих территорий к клубному учреждению | от 0 до 6 баллов |  |