**МУНИЦИПАЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ**

**«Красноармейский краеведческий музей им. В.К.Егорова»**

|  |
| --- |
| **Российская Федерация, Челябинская область, 456660, с. Миасское, ул. Солнечная, 34.**  **Теле/факс 8(351-50) 2-11-39. E-mail: muzei.egorova@yandex.ru** |

**Отчет за 2017 год**

**о результатах оценки соответствия требований к качеству фактически предоставляемой муниципальной услугиюридическим и физическим лицам**

**«Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций»**

Внутренний мониторинг и контроль за исполнением муниципального задания, соответствия качеству фактически предоставляемой муниципальной услуги осуществлялся на основании Распоряжения Администрации Красноармейского муниципального района от 25.09.2013 г. № 764-р «О системе мониторинга качества предоставления муниципальных услуг в Красноармейском муниципальном районе», в соответствии с нормативно-правовыми актами муниципального учреждения «Красноармейский краеведческий музей им. В.К. Егорова» (директор Бобина Т.Е.). Формы и методы контроля определялись руководителем Учреждения самостоятельно.

В течение отчётного периодабыли использованы различные методы для выявления мнения о работе музея, анализа качества предоставляемой услуги. В ходе анализа ответов на вопросы анкеты можно сделать вывод о 100% удовлетворённости, как индивидуальных посетителей, так и руководителей (или представителей) экскурсионных групп, подачей материала, соответствием тематики мероприятий возрасту и запросу.

Претензии заявителей в основном к недостатку площадей музея, низким температурам в помещении в сентябре-октябре, отсутствиюусловий подхода и подъезда к музею посетителями, отсутствию туалета в помещении. Пожелания заявителей заключалисьвулучшении условий музея, (в т.ч. ремонт или новое здание, асфальтирование входной зоны музея).

Работа с заявителями по данной услуге включает в себя экскурсии, творческие встречи с жителями района, беседы со школьниками,а так же организация выставок и экспозиций.

Виды опросов, которые были применены в ходе сбора первичной информации от заявителей:

- устное интервью с заявителем, получившим конечный результат предоставления муниципальной услуги (28% жен., 8% муж., 64% дети),

- анкетирование (формализованный письменный опрос) и записи в книге отзывов:

индивидуальное посещение, из них 26% студенты и школьники,47% жен., 27% муж.,

участники массовых мероприятий:24% руководители экскурсионных групп; 30% школьники,46% - участники мероприятий;

- анализ нормативно-правовой базы и иных источников информации, характеризующих предоставление муниципальнойуслуги в ходе сбора первичной информации от заявителей.

Массовая работа с посетителями - один из видов деятельности музея. Одна из основных задач проведения массовых мероприятий – привлечение к изучению населением районаистории, природы,культуры, традиций декоративно-прикладного искусства края. Выставочная деятельность, как форма работы с заявителем, несмотря на несоответствие требованиям выставочных площадей, всегда чётко отражает тематику, цель, возраст и запрос посетителя.

Таким образом, предоставляемая муниципальная услуга «Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций» МУ «Красноармейский краеведческий музей им. В.К. Егорова" за 2017 год соответствуют требованиям к качеству предоставляемых муниципальных услуг юридическим и физическим лицам. В соответствии с вышеуказанным документом были организованы и проведены следующие контрольные мероприятия согласно таблицы:

**Проведение контрольных мероприятий по оценке качества муниципальной услуги**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование услуги | Наименование мероприятия | Сроки | Место | Ответственные |
| Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций  **4 квартал** | ***«Глиняный горшочек».*Экскурсия. Выставка керамических и гончарных изделий** | 01.10.17 - 30.09.17 | Музей | Чувашова С.В. |
| «***Любовь, комсомол и весна».* Тематическая встреча с поэтами района ко Дню комсомола** | 27.11.17 | Музей | Бобина Т.Е. Хорошилова Н.В. |
| **«*Фенолог Куклин С.Б.».* Выставка.**  Экологический библиотечный фестиваль | 26.10.17 |  | Чувашова С.В.  Хорошилова Н.В. |
| ***«Волшебные пяльцы».* Районный конкурс вышивки. Выставка** | 21.10.17 |  | Бобина Т.Е. |
| ***«Наши помощники справочники».* Веб-викторина** | 01.10.17 -01.11.17 | Сайт музея | Чувашова С.В. |
| «***Ночь искусств-2017».* Участие во Всероссийской культурно-образовательной акции** | 02.11.17 | Музей | Бобина Т.Е. |
| **Выставка «Соцветье дружное Урала» ко Дню Народного единства** | 03.11.17 | РДК | Хорошилова Н.В.  Бобина Т.Е. |
| **«Мой питомец». Фотовыставка.** | 01.11.-02.12.17 | Музей | Чувашова С.В. |
| **«День кошки». Экскурсия** | 01.11.-06.12.17 | Музей | Чувашова С.В. |
| **«Народы Урала». Фестиваль творчества** | 09.12.17 | РДК | Бобина Т.Е. |
| **«День чая». Экскурсия** | 12.12-30.12.17 | Музей | Чувашова С.В. |
| **«Сказка из кружев». Выставка** | 05.12-30.12.17 | Музей | Чувашова С.В. |
| **«Приключения Новогодней ёлки». Выставка. Экскурсия** | 05.12-30.12.17 | Музей | Чувашова С.В. |

По результатам проведения контрольных мероприятий отклонений от параметров муниципального задания не зафиксировано. Поступали обращения граждан с выражением благодарностей, просьбами и предложениями о проведении мероприятий, что характеризует повышенный интерес населения к оказываемым услугам. Процент охвата музейным обслуживанием населения Красноармейского муниципального района за 2017 год составил 16,9%, что соответствует рекомендуемым нормам и стандарту качества муниципальной услуги по организации музейного обслуживания населения Красноармейского муниципального района. Плановые показатели по организации музейных выставок и массовых мероприятий за отчётный период выполнены на 100%.

**Система показателей качества и доступности муниципальной услуги«Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций» и её индикаторов за 2017 года**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| №  п/п | Показатель качества | Индикатор | Выполнение |
| 1 | Информационное обеспечение муницип-й услуги, определяющее общую осведомленность заявителей о способах, условиях, порядке предоставления муницип-й услуги, документах, проводимых для ее предоставления. | Объем опубликованных сведений о порядке предоставления муниципальной услуги | **94** сведений:  **9** статей в СМИ,  **70** - на сайтах музея, газеты «Маяк»,Управ.  культуры;  **7** печатных изданий |
| 2. | Соблюдение стандартов предоставления муницип-х услуг, в том числе требований к качеству и доступности их предоставления | число обращений заявителей для получения одной муницип-й услуги, в том числе для получения одной муницип-й услуги, связанной со сферой предпринимательской деятельности | **6720** обращений  **1603** обращения (отчет 8-НК) |
| 3 | Удовлетворенность заявителей качеством предоставления муниц-й услуги по исследуемым параметрам, их ожидания в отношении улучшения качества предоставления исследуемой муниципальной услуги | доля заявителей, удовлетворенныхвнимательностью, вежливостью и компетентностью сотрудников,осуществляющих прием заявителей | 100% (по результатам устного опроса) |
| 4 | Удовлетворенность заявителей качеством предоставления муниципальной услуги (в целом) | доля заявителей, удовлетворенных в целом качеством организации процесса предоставления муниципальной услуги | 100% (по результатам опроса) |
| 5 | Финансовые затраты заявителя, произведенные им при получении конечного результата муниципальной услуги | наличие/отсутствие платы, не имеющей документального подтверждения при получении муниципальной услуги | Все услуги подтверждены документально |
| 6 | Привлечение заявителями посредников для получения муниципальной услуги | доля заявителей, вынужденно обращавшихся к посредникам для получения муниципальной услуги | 0% |
| перечень причин привлечения заявителями посредников и доля заявителей, их указавших | 0% |
| 7 | Уровень перехода  на предоставление  муниципальных услуг  в электронной форме | доля фактически доступных электронных форм документов от общего числа необходимых для предоставления данной муниципальной услуги документов, для которых законодательством предусмотрена необходимость наличия таких форм в электронном виде | - |
| доля заявителей, получивших муниципальные услуги в электронном виде | - |

**Отчет за 2017 год**

**о результатах оценки соответствия требований к качеству фактически предоставляемой юридическим и физическим лицам муниципальной услуги**

**«Формирование, учет, изучение, обеспечение физического сохранения и безопасности музейных предметов, музейных коллекций».**

Внутренний мониторинг и контроль за исполнением муниципального задания, соответствия качеству фактически предоставляемой муниципальной услуги осуществлялся на основании Распоряжения Администрации Красноармейского муниципального района от 25.09.2013 г. № 764-р «О системе мониторинга качества предоставления муниципальных услуг в Красноармейском муниципальном районе», в соответствии с нормативно-правовыми актами муниципального учреждения «Красноармейский краеведческий музей им. В.К. Егорова» (директор Бобина Т.Е.).Формы и методы контроля определялись руководителем Учреждения самостоятельно.

В течение 2017 года были использованы различные методы, для выявления мнения о работе хранителя музейных предметов, анализа качества предоставляемых услуг. Претензии заявителей: многие музейные предметы редко экспонируются. Пожелания заявителей (сдатчиков) заключались в расширении экспозиционных площадей и хранилища фондов.

Работа с заявителями включает в себя исследование и атрибуцию музейных предметов, а так же мероприятия по учету и хранению объектов культурного наследия, находящихся в фондах музея.

Виды опросов, которые были применены в ходе сбора первичной информации от заявителей:

- интервью по телефону;

- устное интервью с заявителем, получившим конечный результат предоставления муниципальной услуги (56% жен., 44% муж.),

- анализ нормативно-правовой базы и иных источников информации, характеризующих предоставление муниципальной услуги в ходе сбора первичной информации от заявителей.

В соответствии с вышеуказанным документом были организованы и проведены следующие контрольные мероприятия согласно таблицы:

**Проведение контрольных мероприятий по оценке качества муниципальной услуги**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование услуги | Наименование мероприятия | Сроки | Место | Ответственные |
| Формирование, учет, изучение, обеспечение физического сохранения и безопасности музейных предметов, музейных коллекций  **12 месяцев** | Объём фонда  **13711** | 31.12 2017 | Музей | Чередниченко А.А. |
| Научно-вспомогательный фонд  **8751** | 31.12 2017 | Музей | Чередниченко А.А. |
| Основной фонд  **4960** | 31.12 2017 | Музей | Чередниченко А.А. |
| Работа с фондами: учёт, мероприятия по сохранности коллекций, плановая сверка коллекций, подготовка сведений о фондах к вводу в Госкаталог | В течение квартала | Музей | Чередниченко А.А. |

По результатам проведения контрольных мероприятий отклонений от параметров муниципального задания не зафиксировано.

Проверка заполнения «Книги отзывов и пожеланий» МУ «Красноармейский краеведческий музей им. В.К. Егорова» за 2017 год показала отсутствие жалоб. Поступали обращения граждан с просьбами и предложениями о проведении выставок с участием тех или иных музейных предметов, выражение благодарностей за исполнение оказываемой услуги.

Главная задача музейной работы - сбор и хранение музейных предметов, - успешно выполняется, но отсутствие условий хранения не позволяет увеличивать объём фондов. Количество новых предметов, поступивших за отчетный период – 96 % плана.

Выставочная деятельность является показателем полнотыи объёма фондов, и, как форма работы с заявителем, соответствует нормам и требованиям данной услуги. Экспонирование предметов фонда выполнено на 64% от годового плана.

Таким образом, предоставляемая муниципальная услуга «Формирование, учет, изучение, обеспечение физического сохранения и безопасности музейных предметов, музейных коллекций» МУ «Красноармейский краеведческий музей им. В.К. Егорова" за 2017 год соответствуют требованиям к качеству предоставляемых муниципальных услуг юридическим и физическим лицам.

**Система показателей качества и доступности муниципальной услуги«Формирование, учет, изучение, обеспечение физического сохранения и безопасности музейных предметов, музейных коллекций»и их индикаторов за 2017 год**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| №  п/п | Показатель качества | Индикатор | Выполнение |
| 1 | Информационное обеспечение муниципальной услуги, определяющее общую осведомленность заявителей о способах, условиях, порядке предоставления муниципальной услуги, документах, проводимых для ее предоставления. | Объем опубликованных сведений о порядке предоставления муниципальной услуги | **13** сведений:  **3** статьи в СМИ,  **8** - на сайтемузея;  **2**печатных издания |
| 2. | Соблюдение стандартов предоставления муниципальных услуг, в том числе требований к качеству и доступности их предоставления | число обращений заявителей для получения одной муниципальной услуги, в том числе для получения одноймуниципальной услуги, связан-ной со сферой предпринимательской деятельности | **405** обращений  (отчет 8-НК)  - |
| 3 | Удовлетворенность заявителей качеством предоставления муниципаль-ной услуги по исследуемым параметрам, их ожидания в отношении улучшения качества предоставления исследуемой муниципальной услуги | доля заявителей, удовлетворенных внимательностью, вежливостью и компетентностью сотрудников, осуществляющих прием заявителей | 100% (по результатам опроса) |
| 4 | Удовлетворенность заявителей качеством предоставления муниципальной услуги (в целом) | доля заявителей, удовлетворенных в целом качеством организации процесса предоставления муниципальной услуги | 100% (по результатам опроса) |
| 5 | Финансовые затраты заявителя, произведенные им при получении конечного результата муниципальной услуги | наличие/отсутствие платы, не имеющей документального подтверждения при получении муниципальной услуги | Все услуги подтверждены документально |
| 6 | Привлечение заявителями посредников для получения муниципальной услуги | доля заявителей, вынужденно обращавшихся к посредникам для получения муниципальной услуги | 0% |
| перечень причин привлечения заявителямипосредников и доля заявителей, их указавших | 0% |
| 7 | Уровень перехода  на предоставление  муниципальных услуг  в электронной форме | доля фактически доступных электрон-ных форм документов от общего числа необходимых для предоставле-ния данной муниципальной услуги документов, для которых законода-тельством предусмотрена необходимость наличия таких форм в электронном виде | - |
| доля заявителей, получивших муници-пальные услуги в электронном виде | - |

**Отчет за 2017 год**

**о результатах оценки соответствия требований к качеству фактически предоставляемойюридическим и физическим лицам муниципальной работы**

**«Обеспечение сохранения и использования объектов культурного наследия».**

Внутренний мониторинг и контроль за исполнением муниципального задания, соответствия качеству фактически предоставляемой муниципальной работы осуществлялся на основании Распоряжения Администрации Красноармейского муниципального района от 25.09.2013 г. № 764-р «О системе мониторинга качества предоставления муниципальных услуг (работ) в Красноармейском муниципальном районе», в соответствии с нормативно-правовыми актами муниципального учреждения «Красноармейский краеведческий музей им. В.К. Егорова» (директор Бобина Т.Е.). Формы и методы контроляопределялись руководителем Учреждения самостоятельно.

В течение 2017 годабыли использованы различные методы, для выявления мнения о работе музея, анализа качества предоставляемых услуг. В ходе анализа ответов на вопросы анкеты можно сделать вывод о 100% удовлетворённости заявителей подачей материала, соответствием деятельности требованию к качеству данной работы. Претензии заявителей сводятся к отсутствию финансирования на проведение мероприятий по сохранению, выявлению, использованию объектов материального культурного наследия.

Работа с заявителями по осуществлению издательской деятельностивключает в себя изучение объектов материального культурного наследия через встречи с краеведами, главами поселений, беседы со школьниками, а так же мероприятия по учету и охране объектов культурного наследия (фотофиксация, личное участие специалиста по обеспечению сохранности объектов культурного наследия в исследовании и открытии объектов культурного наследия), представлении информации зрителю в печатной форме).

Виды опросов, которые были применены в ходе сбора первичной информации от заявителей:

- интервью по телефону;

- устное интервью с заявителем, получившим конечный результат предоставления муниципальной услуги (12% жен., 80% муж., 10% дети),

Консультационная работа:12% студенты и школьники, 21% руководители школьных музеев, краеведы,67% авторы неопознанных находокматериального культурного наследия.

- анализ нормативно-правовой базы и иных источников информации, характеризующих предоставление муниципальной услуги в ходе сбора первичной информации от заявителей.

В соответствии с вышеуказанным документом были организованы и проведены следующие контрольные мероприятия согласно таблицы:

**Проведение контрольных мероприятий по оценке качества муниципальной работы**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование услуги | Наименование мероприятия | Сроки | Место | Ответственные |
| **«Обеспечение сохранения и использования объектов культурного наследия»**  **12 месяцев** | Консультации по поводу археологических находок | В течение года | Вне музея, в музее | Гирник В.В. |
| Консультации по поводу палеонтологических находок | В течение года | Вне музея, в музее | Гирник В.В. |
| Фотофиксация памятников, археологических поселений | В течение года | Вне музея, | Гирник В.В. |
| Мероприятия по изучению объектов материального культурного наследия | В течение года | Вне музея, в музее | Гирник В.В. |
| Работа по оформлению картотеки объектов материального культурного наследия (архитектурные, археологические, скульптурные) | В течение года | В музее | Гирник В.В. |
| Издание вестников «Искатели» и «Наследие» | В течение года | Вне музея | Гирник В.В. |

По результатам проведения контрольных мероприятий отклонений от параметров муниципального задания не зафиксировано.

Проверка заполнения «Книги отзывов и пожеланий» МУ «Красноармейский краеведческий музей им. В.К. Егорова» за 2017 год показала отсутствие жалоб. Поступали обращения граждан с предложениями о проведении мероприятий, выражение благодарности за качественное выполнение работы.

Охват работой по выявлению, изучению, сохранению, использованию и популяризации объектов материального культурного наследия Красноармейского муниципального района за 2017 год соответствует рекомендуемым нормам и стандарту качества муниципальной работы. Задача музейной работы – выявление, изучение, сохранение, использование и популяризация объектов материального культурного наследия и отражение соответствующей информации в изданных вестниках «Искатели» и «Наследие» успешно выполняется.

Таким образом, предоставляемая муниципальная работа МУ «Красноармейский краеведческий музей им. В.К. Егорова" за 2017 год соответствуют требованиям к качеству предоставляемых муниципальных услуг (работ) юридическим и физическим лицам.

**Система показателей качества и доступности муниципальных работ**

**и их индикаторов специалиста по сохранению исторического и культурного наследия**

**МУ "ККМ им.В.К. Егорова" за 2017 год**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| №  п/п | Показатель качества | Индикатор | Выполнение |
| 1 | Информационное обеспечение муниципальной услуги, определяющее общую осведомленность заявителей о способах, условиях, порядке предоставления муниципальной услуги, документах, проводимых для ее предоставления. | Объем опубликованных сведений о порядке предоставления муниципальной услуги | **37** сведений:  **1** статья в СМИ,  **18**- на сайтах музея, газеты «Маяк»,Управле-ния культуры;  **18** печатных изданий |
| 2. | Соблюдение стандартов предоставления муниципальных услуг, в том числе требований к качеству и доступности их предоставления | число обращений заявителей для получения одной муницип-й услуги, в том числе для получения одной муницип-й услуги, связанной со сферой предпринимательской деятельности | **330** обращений  отчет 1-НК) |
| 3 | Удовлетворенность заявителей качеством предоставления муниципальной услуги по исследуемым параметрам, их ожидания в отношении улучшения качества предоставления исследуемой муниципальной услуги | доля заявителей, удовлетворенных внимательностью, вежливостью и компетентностью сотрудников, осуществляющих прием заявителей | 100% (по результатам опроса) |
| 4 | Удовлетворенность заявителей качеством предоставления муниципальной услуги (в целом) | доля заявителей, удовлетворенных в целом качеством организации процесса предоставления муниципальной услуги | 100% (по результатам опроса) |
| 5 | Финансовые затраты заявителя, произведенные им при получении конечного результата муниципальной услуги | наличие/отсутствие платы, не имеющей документального подтверждения при получении муниципальной услуги | Все услуги подтверждены документально |
| 6 | Привлечение заявителями посредников для получения муниципальной услуги | доля заявителей, вынужденно обращавшихся к посредникам для получения муниципальной услуги | 0% |
| перечень причин привлечения заявителямипосредников и доля заявителей, их указавших | 0% |
| 7 | Уровень перехода  на предоставление  муниципальных услуг  в электронной форме | доля фактически доступных электронных форм документов от общего числа необходимых для предоставления данной муниципальной услуги документов, для которых законодательством предусмотрена необходимость наличия таких форм в электронном виде | - |
| доля заявителей, получивших муници-пальные услуги в электронном виде | - |

**Отчет за 2017 год**

**о результатах оценки соответствия требований к качеству фактически предоставляемой юридическим и физическим лицам муниципальной услуги**

**«Оказание туристско-информационных услуг».**

Внутренний мониторинг и контроль за исполнением муниципального задания, соответствия качеству фактически предоставляемой муниципальной услуги осуществлялся на основании Распоряжения Администрации Красноармейского муниципального района от 25.09.2013 г. № 764-р «О системе мониторинга качества предоставления муниципальных услуг в Красноармейском муниципальном районе», распоряжения Администрации Красноармейского муниципального района от 30.12.2016 г. № 589 «О внесении изменений в ведомственный перечень муниципальных услуг и работ, оказываемых и выполняемых подведомственными учреждениями МКУ «Управление культуры Красноармейского муниципального района» в соответствии с нормативно-правовыми актами муниципального учреждения «Красноармейский краеведческий музей им. В.К. Егорова» (директор Бобина Т.Е.) Формы и методы контроля определялись руководителем Учреждения самостоятельно.

В течение 2017 года были использованы различные методы, для выявления мнения о работе музея, анализа качества предоставляемых услуг. В ходе анализа ответов на вопросы анкеты можно сделать вывод о 100% удовлетворённости заявителей подачей материала, соответствием деятельности требованию к качеству данной услуги. Претензии заявителей сводятся к отсутствию финансирования на создание туристических маршрутов, основанных на изучении спроса потребителей с учётом географических, целевых и возрастных факторов,

Работа с заявителями по оказанию туристско-информационных услуг населению включает в себяработу с официальным сайтом МУ "ККМ им. В.К. Егорова" и сайтом по туризму Министерства культуры Челябинской области (размещение текстов и фотографий), работу с различными информационными службами, информационное обеспечение туризма на территории муниципального района, постоянное взаимодействие с представителями средств массовой информации и общественности, освещение деятельности музея по охране исторических мест и зданий в Красноармейском муниципальном районе,разработку и выпуск информационно-рекламных материалов (буклетов, карт и т.п.),.

Виды опросов, которые были применены в ходе сбора первичной информации от заявителей:

- интервью по телефону;

- устное интервью с заявителем, получившим конечный результат предоставления муниципальной услуги (40% жен., 52% муж., 8% дети),

- анализ нормативно-правовой базы и иных источников информации, характеризующих предоставление муниципальной услуги в ходе сбора первичной информации от заявителей.

В соответствии с вышеуказанным документом были организованы и проведены следующие контрольные мероприятия согласно таблицы:

**Проведение контрольных мероприятий по оценке качества муниципальной услуги**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование услуги | Наименование мероприятия | Сроки | Место | Ответственные |
| Оказание туристско-информационных услуг  **12 месяцев 2017 года** | Разработкаи выпуск информационно-рекламных материалов (буклетов, карт и т.п.), | В течение квартала | Вне музея, в музее | Китайгора А.С. |
| Консультации по поводу туристических объектов, туристических маршрутов | В течение квартала | Вне музея, в музее | Китайгора А.С. |
| Подготовкадокументации по запросу, составление отчётов по результатам проведения мероприятий информационно-рекламного характера, | В течение квартала | Вне музея, | Китайгора А.С. |
| Выполнение работы по сбору, использованию и распространению информационных материалов по развитию туризма в Красноармейском муниципальном районе | В течение квартала | Вне музея, в музее | Китайгора А.С. |
| Развитие партнерских отношений с другими учреждениями в сфере туризма, с различными информационными службами | В течение квартала |  | Китайгора А.С. |
| Работас официальным сайтом музея и сайтами по туризму (размещение текстов и фотографий). | В течение квартала | В музее | Китайгора А.С. |
|  |  |  |  |

По результатам проведения контрольных мероприятий отклонений от параметров муниципального задания не зафиксировано.

Проверка заполнения «Книги отзывов и пожеланий» МУ «ККМ им. В.К. Егорова» за 2017 год показала отсутствие жалоб. Охват услугой по оказанию туристско-информационных услуг населению Красноармейского муниципального района за 2017 год соответствует рекомендуемым нормам и стандарту качества муниципальной услуги. Плановые показатели по организации мероприятий за отчётный период выполнены на 100%.

Одна из задач работы - оказание туристско-информационных услуг выполняется, но отсутствие финансирования не позволяет увеличивать объём работы. Основная цель – привлечение к изучению истории, архитектуры и культуры района его жителей, а так же жителей других регионов.

Таким образом, предоставляемая муниципальная услуга МУ «Красноармейский краеведческий музей им. В.К. Егорова"за 2017 год соответствует требованиям к качеству предоставляемых муниципальных услуг юридическим и физическим лицам.

**Система показателей качества и доступности муниципальных работ**

**и их индикаторов специалиста по связям с общественностью**

**МУ "ККМ им. В.К. Егорова" за 2017 год**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| №  п/п | Показатель качества | Индикатор | Выполнение |
| 1 | Информационное обеспечение муниципальной услуги, определяю-щее общую осведомленность заявителей о способах, условиях, порядке предоставления муници-пальной услуги, документах, проводимых для ее предоставления. | Объем опубликованных сведений о порядке предоставления муниципальной услуги | **12**сведений:  **0** статей в СМИ,  **12** - на сайтах музея, газеты «Маяк»,Управле-ния культуры;  **0** печатных изданий |
| 2. | Соблюдение стандартов предоставления муниципальных услуг, в том числе требований к качеству и доступности их предоставления | число обращений заявителей для получения одной муниципальной услуги, в том числе для получения одной муниципальной услуги, связанной со сферой предпринимательской деятельности | **45** обращений  -  Отчет |
| 3 | Удовлетворенность заявителей качеством предоставления муници-пальной услуги по исследуемым параметрам, их ожидания в отношении улучшения качества предоставления исследуемой муниципальной услуги | доля заявителей, удовлетворенных внимательностью, вежливостью и компетентностью сотрудников, осуществляющих прием заявителей | 100% (по результатам устного опроса) |
| 4 | Удовлетворенность заявителей качеством предоставления муниципальной услуги (в целом) | доля заявителей, удовлетворенных в целом качеством организации процесса предоставления муниципальной услуги | 100 % (по результатам устного опроса) |
| 5 | Финансовые затраты заявителя, произведенные им при получении конечного результата муниципальной услуги | наличие/отсутствие платы, не имеющей документального подтверждения при получении муниципальной услуги | Все услуги подтверждены документально |
| 6 | Привлечение заявителями посредников для получения муниципальной услуги | доля заявителей, вынужденно обращавшихся к посредникам для получения муниципальной услуги | 0% |
| перечень причин привлечения заявителямипосредников и доля заявителей, их указавших | 0% |
| 7 | Уровень перехода  на предоставление  муниципальных услуг  C:\Users\мама\AppData\Local\Microsoft\Windows\Temporary Internet Files\Content.Word\система показателей.jpgв электронной форме | доля фактически доступных электронных форм документов от общего числа необходимых для предоставления данной муниципальной услуги документов, для которых законодательством предусмотрена необходимость наличия таких форм в электронном виде | - |
| доля заявителей, получивших муници-пальные услуги в электронном виде | - |

Директор Бобина Т.Е.

**Отчет за 2017 год**

**о результатах независимой оценки соответствия требований к качеству фактически предоставляемой юридическим и физическим лицам муниципальной услуги**

В декабре 2016 года МУ «Красноармейский краеведческий музей им. В.К.Егорова» был заключён договор на независимое исследование «Оценка качества работы муниципальных учреждений культуры Красноармейского муниципального района» с ООО «Перспектива».

По результатам проведенного анализа полное соответствие фактических значений максимальным получили следующие показатели:

**Общая информация об учреждении.**

Изучение уровня удовлетворенности посетителей качеством оказания услуг в МУ «Красноармейский краеведческий музей им. В.К. Егорова» методом анкетного опроса позволило выявить следующие тенденции:

высокая оценка дана доступности информации о предстоящих выставках и экспозициях, возможности добраться до музея на общественном транспорте, удобному расположению музея (недалеко от центра населенного пункта), чистоте в помещениях, удобному графику работы музея, доброжелательности, вежливости и компетентности сотрудников музея, разнообразию экспозиций и качеству проведения экскурсий.

Низкая и средняя оценка дана удобству транспортной развязки, наличию парковочных мест, обеспеченности учреждения необходимыми условиями для лиц с ограниченными возможностями здоровья, наличию дополнительных услуг организации культуры, созданию комфортных условий в здании.

Изучение официального сайта Учреждения осуществлялось путем анализа размещенных данных на интернет-ресурсе «http://muzei.krasnoarmeiki.ru/». Анализировались данные, размещенные на данном ресурсе по состоянию на 05.12.2016., были учтены замечания и предложения об улучшении качества деятельности, и сделаны выводы по улучшению официального сайта:

- внесена дополнительная информация об официальных мероприятиях, о структуре музея, егоруководителе, составе коллектива, о перечне оказываемых услуг, наличии встроенной системы контекстного поиска по сайту, наличии независимой системы учета посещений сайта**.**

**- с**оздана схема проезда МУ "ККМ им. В.К. Егорова", онлайн-консультант и другие качественные изменения, адрес электронной почты, режим, график работы организации культуры, перечень услуг, оказываемых организацией культуры и другое.

****

Директор Т.Е.Бобина