**МУНИЦИПАЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ**

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

|  |
| --- |
| **Российская Федерация, Челябинская область, 456660, с. Миасское, ул. Солнечная, 34.**  **Телефон 8(351-50) 2-06-82. E-mail: muzei.egorova@yandex.ru** |

**Отчет за 1 полугодие 2019 года**

**о результатах оценки соответствия требований к качеству фактически предоставляемой муниципальной услуги юридическим 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 периода 2019 г. были 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 сводятся к тесноте музея и к его непривлекательному внешнему виду. Пожелания заявителей сводились к расширению музея, косметическому ремонту и асфальтированию входной зоны. 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 (30% жен., 8% муж., 63% дети),

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

индивидуальное посещение, из них 21% студенты и школьники,47% жен., 32% муж.,

участники массовых мероприятий: 28% руководители экскурсионных групп; 32% школьники, 40% - участники мероприятий;

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

Массовая работа с посетителями - один из компонентов деятельности музея. Одна из основных задач проведения массовых мероприятий – привлечение к изучению истории района, культуры, традиций декоративно-прикладного искусства населением района. Выставочная деятельность, как форма работы с заявителем, не всегда соответствует нормам и требованиям выставочных площадей, но всегда чётко отражает тематику, цель, возраст и запрос заявителя.

Таким образом, предоставляемая муниципальная услуга «Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций» МУ «Красноармейский краеведческий музей им. В.К. Егорова" за 1 полугодие 2019 года 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  2 квартал | **Встреча** участников конкурса «Моя родословная», подведение итогов конкурса | 20.04.2019 | Музей | Бобина Т.Е. Чувашова С.В. . |
| **Тематическая встреча** «Вечер в музее» для участников региональной конференции | 11.04.2019 | Музей | Бобина Т.Е.  Чувашова С.В. |
| **Выставка.** «Кукольная страна». Из частной коллекции» | апрель | Музей | Чувашова С.В.  Чередниченко А.А. |
| Фотовыставка «Героический подвиг южноуральцев…» из фондов обл. музея | 20.04.2019 – 25.05.2019 | Музей | Бобина Т.Е.  Чередниченко А.А. |
| **Участие в областной конференции** «Музеи в прошлом…», доклад Т.Е. Бобиной | 24.04.2019 | Музей Копейск | Бобина Т.Е.  Чувашова С.В. |
| Встреча жителей села ко Дню Победы. | 06.05.2019 | Музей | Чередниченко А.А. |
| **Выставка «**Куклы О. Ангальдт», **творческая встреча** с автором коллекции | 05.06. 2019-27.07.2019 | Музей | Хорошилова Н.В., |
| **Творческая встреча, выставка «**К столетию В.К. Егорова» **-** в рамках Всероссийской акции «Ночь в музее» | 17.05.2019 | Музей | Бобина Т.Е.  Чувашова С.В.  Чередниченко А.А. |
| **Выставка** учащихся школ искусств «О друзьях-товарищах» | 01.06 – 27.07 2019 | Музей | Чувашова С.В.  Чередниченко А.А. |
| **Викторина** «История предметов быта по сказкам А.С. Пушкина»; | 04.06. – 11.07.2019 |  | Чувашова С.В. |
| **Экологический квест** «День земли»; | 13.06. – 19.06.2019 г. | Музей | Чувашова С.В. |
| **Выставка, беседа** «В мире русской иконы»; | 20.06. – 29.06.2019 | Музей | Чувашова С.В. |
| **Творческая встреча** «80 лет со Дня рождения В.Н. Бобылева» | 28.06.2019 | Музей | Чередниченко А.А.. |
| **Участие в работе Районного семинара библиотечных работников**. Презентация книги В.К. Егорова «Зовут пути-дороги», | 05.06.2019 | Районная библиотека | Бобина Т.Е. |
|  | **Участие в праздновании Дня защиты детей**: квест, мастер-классы | 01.06.2019 | Площадь села | Хорошилова Н.В.  Чувашова С.В. |

По результатам проведения контрольных мероприятий отклонений от параметров муниципального задания не зафиксировано. Поступали обращения граждан с просьбами и предложениями о проведении мероприятий, выражение благодарностей, что характеризует повышенный спрос населения к оказываемым услугам. Процент охвата музейным обслуживанием населения Красноармейского муниципального района за 1 полугодие 2019 года составил 9,1%, 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 1 полугодие выполнены на 50%.

**Система показателей качества и доступности муниципальных услуг**

**и их индикаторов экскурсовода и специалиста по экспозиционной и выставочной деятельности МУ "ККМ им.В.К. Егорова" за 1 полугодие 2019 года**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| №  п/п | Показатель качества | Индикатор | Выполнение |
| 1 | Информационное обеспечение муницип-й услуги, определяющее общую осведомленность заявителей о способах, условиях, порядке предоставления муницип-ой услуги, документах, проводимых для ее предоставления. | Объем опубликованных сведений о порядке предоставления муниципальной услуги | **35** сведения:  **3** статьи в СМИ,  **30** - на сайтах музея, газеты «Маяк»,Управл. Культуры и др.;  **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 муницип-й услуги, в том числе для получения одной муницип-й услуги, связанной со сферой предпринимательской деятельности | **3750** обращения  **1775** обращений  1475 +300 |
| 3 | Удовлетворенность заявителей качеством предоставления муници-й 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 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 электрон. виде | - |
| доля заявителей, получивших муниципальные услуги в электронном виде | - |

**Отчет за 1 полугодие 2019 года**

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

**«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 отчётного периода 2019 г. были использованы различные методы, для выявления мнения о работе хранителя музейных предметов, анализа качества предоставляемых услуг. Претензии заявителей сводятся к тому, что музейные предметы, сданные ими, не 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 (58% жен., 42% 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.  1 полугодие | Объём фонда  **14302** | 01.07 2019 | Музей | Чередниченко А.А. |
| Научно-вспомогательный фонд  **9141** | 01.07 2019 | Музей | Чередниченко А.А. |
| Основной фонд  **5161** | 01.07 2019 | Музей | Чередниченко А.А. |
| Работа с фондами: учёт, мероприятия по сохранности коллекций, ведение электронного каталога | В течение квартала | Музей | Чередниченко А.А.  Хорошилова Н.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 1 полугодие 2019 года 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 –51 % плана.

Выставочная деятельность является показателем полноты и объёма фондов, и, как форма работы с заявителем, соответствует нормам и требованиям данной услуги. Экспонирование предметов фонда выполнено на 28% 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 1 полугодие 2019 года соответствуют требованиям к качеству предоставляемых муниципальных услуг юридическим и физическим лицам.

**Система показателей качества и доступности муниципальных работ**

**и их индикаторов главного хранителя музейных предметов и научного сотрудника**

**МУ "ККМ им.В.К. Егорова" за 1 полугодие 2019 года**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| №  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 | **4** сведений:  **0** статья в СМИ,  **4** - на сайте музея;  **0** печатное издание |
| 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, связан-ной со сферой предпринимательской деятельности | **102** 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 заявителями посредников 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 1 полугодие 2019 года**

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

**«Осуществление издательской деятельности».**

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 контроля определялись руководителем Учреждения самостоятельно.

В течение отчётного периода 2019 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 работы. Претензии заявителей сводятся к отсутствию финансирования на проведение мероприятий по сохранению, выявлению, использованию объектов материального культурного наследия.

Работа с заявителями по изучению объектов материального культурного наследия включает в себя 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, представленных во всех формах зрителю.

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 (16% жен., 73% муж., 11% дети),

Консультационная работа:10% студенты и школьники, 20% руководители школьных музеев, краеведы,70% авторы неопознанных находок материального культурного наследия.

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

Таким образом, предоставляемая муниципальная работа «Осуществление издательской деятельности» соответствует требованиям к качеству предоставляемых муниципальных услуг (работ) физическим и юридическим лицам.

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 |
| Выявление**,** изучение, сохранение, использование и популяризация объектов материального культурного наследия  1 полугодие | Консультации по поводу археологических находок | В течение квартала | Вне музея, в музее | Гирник В.В. |
| Консультации по поводу палеонтологических находок | В течение квартала | Вне музея, в музее | Гирник В.В. |
| Фотофиксация памятников, археологических поселений | В течение квартала | Вне музея, | Гирник В.В. |
| Участие в работе Районного семинара библиотечных работников. Презентация сборников «искатели» и «наследие» | В течение квартала | Вне музея, в музее | Гирник В.В. |
| Тематическая встреча с Гирник В.В. «Палеонтологические находки на территории Красноармейского района» | В течение апреля. | Шумовская СОШ | Гирник В.В. |
| Работа по оформлению документации на объекты материального культурного наследия | В течение квартала | В музее | Гирник В.В. |
| Работа по оформлению картотеки объектов материального культурного наследия (архитектурные, археологические, скульптурные) | В течение квартала | В музее | 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 1 полугодие 2019 год показала отсутствие жалоб. Поступали обращения граждан с просьбами и предложениями о проведении мероприятий, выражение благодарности населения за качественное выполнение работы.

Охват работой по выявлению, изучению, сохранению, использованию и популяризации объектов материального культурного наследия населения Красноармейского муниципального района за 1 полугодие 2019 года соответствует рекомендуемым нормам и стандарту качества муниципальной работы. Одна из задач музейной работы – выявление, изучение, сохранение, использование и популяризация объектов материального культурного наследия успешно выполняется, но отсутствие финансирования не позволяет увеличивать объём работы. Одна из основных задач проведения массовых мероприятий – привлечение к изучению истории, архитектуры и культуры района - всегда вызывает интерес, независимо от возраста и запроса заявителя.

**Система показателей качества и доступности муниципальных работ**

**и их индикаторов специалиста по обеспечению сохранности объектов культурного наследия**

**МУ "ККМ им.В.К. Егорова" за 1 полугодие 2019 года**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| №  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 | **19** сведений:  **0** статья в СМИ,  **9** - на сайтах музея, газеты «Маяк»,Управле-ния культуры;  **10** 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 | **325** 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 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 муници-пальные услуги в электронном виде | - |

**Отчет за 1 полугодие 2019 года**

**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», 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 периода 2019 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 себя разработку и выпуск информационно-рекламных материалов (буклетов, карт и т.п.), работу с официальным сайтом МУ "ККМ им. В.К. Егорова" и сайтом по туризму (размещение текстов и фотографий), развитие партнерских отношений и другими учреждениями культуры в сфере туризма, с другими музеями, 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.

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 (47% жен., 46% муж., 7% дети),

Консультационная работа:10% студенты и школьники, 90% взрослые (17% жен., 83% муж.),

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

Таким образом, предоставляемая муниципальная услуга соответствует требованиям к качеству предоставляемых муниципальных услуг физическим и юридическим 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 |
| Оказание туристско-информационных услуг  1 полугодие | Разработка и выпуск информационно-рекламных материалов (буклетов, карт и т.п.), | В течение квартала | Вне музея, в музее | Пермякова Т.С. . |
| Консультации по поводу туристических объектов, туристических маршрутов | В течение квартала | Вне музея, в музее | Пермякова Т.С. |
| Подготовка документации по запросу, составление отчётов по результатам проведения мероприятий информационно-рекламного характера, | В течение квартала | Вне музея, | Пермякова Т.С. |
| Выполнение работы по сбору, использованию и распространению информационных материалов по развитию туризма в Красноармейском муниципальном районе | В течение квартала | Вне музея, в музее | Пермякова Т.С. |
| Развитие партнерских отношений с другими учреждениями в сфере туризма, с различными информационными службами | В течение квартала | Вне музея, в музее | Пермякова Т.С. |
| Работа с официальным сайтом музея и сайтами по туризму (размещение текстов и фотографий). | В течение квартала | В музее | Пермякова Т.С. |
| Участие в региональном мотокроссе | 05.05.2019 | Мото-трасса | Пермякова Т.С. Гирник В.В. |

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 1 полугодие 2019 года показала отсутствие жалоб. Охват услугой по оказанию туристско-информационных услуг населению Красноармейского муниципального района за 1 полугодие 2019 года соответствует рекомендуемым нормам и стандарту качества муниципальной услуги. Плановые показатели по организации мероприятий за отчётный период выполнены на 50%.

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 6 месяцев 2019 года 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 1 полугодие 2019 года**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| №  п/п | Показатель качества | Индикатор | Выполнение |
| 1 | Информационное обеспечение муниц-й услуги, определяющее общую осведомленность заявителей о способах, условиях, порядке предоставления муниц-й услуги, документах, проводимых для ее предоставления. | Объем опубликованных сведений о порядке предоставления муниципальной услуги | **6**сведений:  **0** статей в СМИ,  **6** - на сайтах музея, газеты «Маяк», Управл. культуры;  **0** печатных изданий |
| 2. | Соблюдение стандартов предоставления муниц-х услуг, в том числе требований к качеству и доступности их предоставления | число обращений заявителей для получения одной муниц-ой услуги, в т.ч. для получения одной муниципальной услуги, связанной со сферой предпринимательской деятельности | **40** обращения  -  Отчет |
| 3 | Удовлетворённость заявителей качеством предоставления муниц-й услуги по исследуемым параметрам, их ожидания в отношении улучшения качества предоставления исследуемой муниц-ой 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 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 | - |



Директор Бобина Т.Е.