**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 9 месяцев 2017 года**

**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 периода 2017 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 (илипредставителей) экскурсионных групп, подачей материала, соответствием тематики мероприятий возрасту и запросу. Претензии заявителей в основном к недостатку площадей музея, низким температурам в помещении в сентябре. Пожелания заявителей заключалисьвулучшении условий музея, (в т.ч. ремонт или новое здание), условий подхода и подъезда к музею посетителями..

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., 9% муж., 63% дети),

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

индивидуальное посещение, из них 24% студенты и школьники,46% жен., 30% муж.,

участники массовых мероприятий::25% руководители экскурсионных групп; 30% школьники,44% - 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 9 месяцев 2017 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**3 квартал** | **Выставка творческих работ учащихся Лазурненской школы искусств** | 15.06 – 01.09 | Музей  | Чувашова С.В. Хорошилова Н.В. |
| «***День села. По заслугам и почёт».* Творческая встреча с Почётными гражданами села** | 02.08.16 | Музей  | Бобина Т.Е. Чередниченко А.А.  |
| **Участие в районном совещании педагогов. Презентация книги В.К. Егорова, «История Красноармейского района в фотографиях»** | 24.08.17 | Школа №1  | Бобина Т.Е. (выступление с информацией) |
| ***«Мой взгляд на мир».* Выставка фотографий Н.Г. Малых** | 01.09.17 - 30.09.17 | Музей  | Бобина Т.Е.Чувашова С.В. |
| ***«Нашапомощники справочники».* Выставка. Экскурсия**  |  01.09.17 -30.09.17 | Музей  | Чувашова С.В. |
| **«Как природа к зиме готовится». Экскурсия** | 01.09.17 - 30.09.17 | Музей  | Чувашова С.В.  |
| **Участие в выставке декоративно-прикладного искусства «Урал многоликий» мастеров района** | С 08.09.17 -30.09.17 | ЧГОЦНТ  | Хорошилова Н.В.Бобина Т.Е.  |
|  |  |  |  |

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 9 месяцев 2017 года составил 11,9%, 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 9 месяцев выполнены на 75%.

**Система показателей качества и доступности муниципальной услуги«Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций» и её индикаторов за 9 месяцев 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 | **54** сведений: **10**статей в СМИ, **38** - на сайтах музея, газеты «Маяк»,Управ.культуры;**6** 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  | **5030** обращения**800** обращений (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 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, получившихмуниципальные услугив электронном виде | - |

**Отчет за 9 месяцев 2017 года**

**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 отчётного периода 2017 г. 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 (55% жен., 45% 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 коллекций9 месяцев | Объём фонда **13619** | 01.10 2017 | Музей | Чередниченко А.А. |
| Научно-вспомогательный фонд **8659** | 01.10 2017 | Музей | Чередниченко А.А. |
| Основной фонд **4960** | 01.10 2017 | Музей | Чередниченко А.А. |
| Работа с фондами: учёт, мероприятия по сохранности коллекций, плановая сверка коллекций на основании приказа директора от № 14 о.д. от 12 января 2016 г. | 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 9 месяцев 2017 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 – 99 % 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 62 % 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 9 месяцев 2017 года 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 9 месяцев 2017 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 | **11** сведений: **3** статья в СМИ, **6** - на сайте музея;**2**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 одноймуниципальной услуги, связан-ной со сферой предпринимательской деятельности  | **327** 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, удовлетворенныхвнимательностью, 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 9 месяцев 2017 года**

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

**«Выявление, изучение, сохранение, использование и популяризация объектов материального культурного наследия».**

Внутренний мониторинг и контроль за исполнением муниципального задания, соответствия качеству фактически предоставляемой муниципальнойработы 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 отчётного периода 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 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 объектовкультурного наследияв 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 (11% жен., 79% муж., 10% дети),

Консультационная работа:14% студенты и школьники, 21% руководители школьных музеев, краеведы,65% 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.

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

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

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование услуги | Наименование мероприятия | Сроки | Место | Ответственные |
| Выявление**,** изучение, сохранение, использование и популяризация объектов материального культурного наследия9 месяцев | 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. |
| Мероприятия по изучению объектов материального культурного наследия | В течение квартала | Вне музея, в музее | Гирник В.В. |
| Издание книги на основе фотографий В.К. Егорова из фонда музея «История Красноармейского района в фотографиях»  | Июль  | 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 9 месяцев2017 год показала отсутствие жалоб. Поступали обращения граждан с просьбами и предложениями о проведении мероприятий, выражение благодарности за качественное выполнение работы.

Охват работой по выявлению, изучению, сохранению, использованию и популяризации объектов материального культурного наследия населения Красноармейского муниципального района за 9 месяцев 2016 года соответствует рекомендуемым нормам и стандарту качества муниципальной работы. Задача музейной работы - выявление**,** изучение, сохранение, использование и популяризация объектов материального культурного наследияуспешно 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.

Таким образом, предоставляемая муниципальная работа МУ «Красноармейский краеведческий музей им. В.К. Егорова" за 9 месяцев 2017 года 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 9 месяцев 2017 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 | **25** сведений: **1** статья в СМИ, **12**- на сайтах музея, газеты «Маяк»,Управле-ниякультуры;**12** 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  | **320** обращенийотчет 1-НК) |
| 3 | Удовлетворенность заявителей качеством предоставления муниципальной 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 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 9 месяцев 2017 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 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 себяразработку и выпуск информационно-рекламных материалов (буклетов, карт и т.п.), работу 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.

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 (41% жен., 52% муж., 7% 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 услуг9 месяцев | 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. |
| Подготовка документации 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 9 месяцев2017 года показала отсутствие жалоб. Охват услугой по оказанию туристско-информационных услугнаселению Красноармейского муниципального района за 9 месяцев 2017 года соответствует рекомендуемым нормам и стандарту качества муниципальной услуги. Плановые показатели по организации мероприятий за отчётный период выполнены на 75%.

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 9 месяцев 2017 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 9 месяцев 2017 года**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| №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 | **9** сведений: **0** статей в СМИ, **9** - 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 | **40**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, 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 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 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 | - |

Директор Бобина Т.Е.