**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 1 квартал2019 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 года 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. Проверка заполнения «Книги отзывов и пожеланий» МУ «ККМ им. В.К. Егорова» за 1 квартал 2019 года показала отсутствие жалоб. Претензии заявителей сводятся к тесноте музея. Пожелания заявителей заключались в расширении музея и асфальтировании 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 (41% жен., 9% муж., 50% дети),

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

индивидуальное посещение, из них 18% студенты и школьники, 52% жен., 30% муж., участники массовых мероприятий и 20% руководители детских экскурсионных групп; 29% школьники,51% - участники массовых 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 соответствует нормам выставочных площадей и требованиям к ним, но всегда чётко отражает тематику, цель, возраст и запрос заявителя. В связи с ремонтом в здании музея в течение марта вся массовая работа проводилась вне музея - в школах и дошкольных учреждениях, действовали передвижные выставки.

Таким образом, предоставляемая муниципальная услуга«Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций» МУ «Красноармейский краеведческий музей им. В.К. Егорова"за 1 квартал 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 коллекций1 квартал2019 | Цикл лекций **«**Тайны народного быта**»:** «Изба», «Печь». | В течение квартала | Музей | Чувашова С.В. |
| Выставка ко Дню района **«**Мастера Красноармейского района». | 25.01.19 г.  | РДК | Чувашова С.В. Хорошилова Н.В. |
| Тематическая встреча «Татьянин день» из цикла «Тайна имени» | 24.01.18 г. | Музей  | Чувашова С.В.  |
| Тематическая встреча «Именинный пирог» «История чая» | 09.02.18 г. |  | Бобина Т.Е. Чувашова С.В. |
| Выставка «От динозавра до слона», экскурсия,  | В течение февраля | Музей  | Чувашова С.В..  |
| Беседы из истории армии «От Георгиевского кавалера до Героя Советского Союза», «Ордена и медали» | В течение февраля. | Музей  | Бобина Т.Е.  |
| Познавательные беседы «Минералы Урала», «Ордена и медали», викторины из цикла «Тайны народного быта» в рамках проведения «Недели знакомства с окружающим миром» | 11.03.19 г. – 30.03.19г. | СОШ «МОУ №1» | Чувашова С.В.  |
| Участие в научно-практической конференции  | 27.03.19 г.  | СОШ «МОУ №1» | Хорошилова Н.В.  |
| Участие в «круглом столе» научно-практического семинара ГОЦНТ по ДПИ | 01.03.19 г. | ГЦНТ | Хорошилова Н.В.  |
| Районный конкурс исследовательских работ «Моя родословная» | 10.02.19 г. – 30.03.19г. | Музей  | Бобина Т.Е.  |
| Выставка живописи из фондов музея ко Дню воссоединения с Крымом | 18.03.19 г.- 20.03.19 г. | РДК  | Чувашова С.В. |
| Выставка живописи **«**Художники Красноармейского района» из фонда музея | 21.03.19 г.-  | МФЦ  | Чувашова С.В. |

По результатам проведения контрольных мероприятий отклонений от параметров муниципального задания не зафиксировано. Процент охвата музейным обслуживанием населения Красноармейского муниципального района за 1 квартал 2019 года составил 4,0%, 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 квартал выполнены на 25 %.

**Система показателей качества и доступности муниципальной услуги «Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций» и её индикаторов за 1 квартал 2019 года**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| №п/п | Показатель качества | Индикатор | Выполнение |
| 1 | Информационное обеспечение муниц-ой услуги, определяющее общую осведомленность заявителей о способах, условиях, порядке предоставления муниц-ой услуги, документах, проводимых для ее предоставления. | Объем опубликованных сведений о порядке предоставления муниципальной услуги | 16 сведений: - 1статья в СМИ,- 14- на сайтах музея, Упр.культ., газеты «Маяк»,др.;- 1печатное 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, связанной со сферой предпринимательской деятельности  | 1800 обращения525 обращений (425 +100) |
| 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 устного опроса) |
| 4 | Удовлетворенность заявителей качеством предоставления муниципальной услуги (в целом)  | доля заявителей, удовлетворенных в целом качеством организации процесса предоставления муниципальной услуги  | 100 % |
| 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 муниц-ой услуги документов, для которых законодательством предусмотрена необходимость наличия таких форм в электронном виде  | - |
| доля заявителей, получивших муниципальные услуги в электронном виде | - |

**Отчет за 1 квартал 2019 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 2019 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 музея и хранилища музейных 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 (60% жен., 40% 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 |
| Формирование, учет, изучение, обеспечение физического сохранения и безопасности музейных предметов, музейных коллекций1 квартал | Объём фонда **14200** | 01.04. 2019 | Музей | Чередниченко А.А. |
| Научно-вспомогательный фонд **9039** | 01.04. 2019 | Музей | Чередниченко А.А. |
| Основной фонд **5161** | 01.04 2019 | Музей | Чередниченко А.А. |
| Работа с фондами: учёт, мероприятия по сохранности коллекций, сверка для регистрации 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 1 квартал 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 предметов, поступивших за отчетный период – 25 % годового плана.

Выставочная деятельность является показателем полноты и объёма фондов, и, как форма работы с заявителем, соответствует нормам и требованиям данной услуги. Экспонирование предметов фонда затруднено в связи с нехваткой выставочных площадей, поэтому выполнено на 24 % от годового плана.

В течение квартала было отправлено в Госкаталог 523 музейных предмета основного фонда, занесённых в электронную систему КАМИС, что составляет 104,6% от плана-графика

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 квартал 2019 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 1 квартал 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 | **3** сведений: **0** статья в СМИ, **3**- 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  | 100 обращений(отчет 8-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 устного опроса) |
| 4 | Удовлетворенность заявителей качеством предоставления муниципальной услуги (в целом)  | доля заявителей, удовлетворенных в целом качеством организации процесса предоставления муниципальной услуги  | 100% |
| 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 1 квартал 2019 года**

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

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

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 проведение мероприятий по сохранению, выявлению, использованию объектов материального культурного наследия (консервация, реставрация).

Работа с заявителями по изучению объектов материального культурного наследия включает в себя встречи с краеведами и учителями, 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 (12% жен., 71% муж., 17% дети),

Консультационная работа:29% студенты и школьники, 12% руководители школьных музеев, краеведы,59% авторы неопознанных находок материального культурного наследия (13% жен., 87% 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 |
| Выявление**,** изучение, сохранение, использование и популяризация объектов материального культурного наследия1 квартал | Консультации по поводу археологических и палеонтологических находок | В течение квартала | Вне музея, в музее | Гирник В.В. |
| Осуществление издательской деятельности | В течение квартала | 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. |
| 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 «ККМ им. В.К. Егорова» за 1 квартал 2019 года показала отсутствие жалоб. Поступали обращения граждан с просьбами и предложениями о проведении мероприятий, выражение благодарностей, что характеризует повышенный спрос населения к оказываемым услугам.

Охват услугой по выявлению, изучению, сохранению, использованию и популяризации объектов материального культурного наследия населения Красноармейского муниципального района за 1 квартал 2019 года соответствует рекомендуемым нормам и стандарту качества муниципальной услуги. Плановые показатели по организации мероприятий за 1 квартал2019 г. выполнены на 20%.

Одна из задач работы - осуществление издательской деятельности с целью популяризации объектов материального культурного наследия успешно выполняется. Основная цель проведения массовых мероприятий – привлечение к изучению истории, архитектуры и культуры района его жителей. Таким образом, предоставляемая муниципальная услуга МУ «Красноармейский краеведческий музей им. В.К. Егорова" за 1 квартал 2019 года соответствуют требованиям к качеству предоставляемых муниципальных услуг юридическим и физическим лицам.

**Система показателей качества и доступности муниципальной услуги «Выявление, изучение, сохранение, использование и популяризация объектов материального культурного наследия» и её индикаторов за 1 квартал 2019 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 | **10**сведений: **0** статей в СМИ, **6** - на сайтах музея, газеты «Маяк», Управл культуры и др;**4** 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 | **112** обращения-отчет 1-НК) |
| 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 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 квартал 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, с точки зрения объектов туризма, 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 (45% жен., 45% муж., 10% дети),

Консультационная работа:12% студенты и школьники, 88% взрослые (16% жен., 84% 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 услуг1 квартал | 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 |  | Пермякова Т.С.  |
| Работа с официальным сайтом музея и сайтами по туризму (размещение текстов и фотографий). | В течение квартала | В музее | Пермякова Т.С.Чувашова С.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 квартал 2019 года показала отсутствие жалоб. Охват услугой по оказанию туристско-информационных услуг населению Красноармейского муниципального района за 1 квартал 2018 года, а именно размещение статей ознакомительного содержания, соответствует рекомендуемым нормам и стандарту качества муниципальной услуги. Плановые показатели по организации мероприятий за 1 квартал выполнены на 25%.

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

Таким образом, предоставляемая муниципальная услуга МУ «Красноармейский краеведческий музей им. В.К. Егорова" за 1 квартал 2018 года соответствует требованиям к качеству предоставляемых муниципальных услуг юридическим и физическим лицам.

Директор Бобина Т.Е.

**Система показателей качества и доступности муниципальных услуг**

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

**МУ "ККМ им.В.К. Егорова" за 1 квартал2018 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 | **6**сведений: **0** статей в СМИ, **3** - на сайтах музея, газеты «Маяк»,Управле-ния культуры;**3**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 | **25** обращения-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 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 | - |