**МУНИЦИПАЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ**

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

|  |
| --- |
| **Российская Федерация, Челябинская область, 456660, с. Миасское, ул. Солнечная, 34.**  **Теле/факс 8(351-50) 206-82. E-mail: muzei.egorova@yandex.ru** |

**Отчет за период: 1 ноября 2018 – 31 октября 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 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 в основном к недостатку места в музее, отсутствию естественной или искусственной вентиляции в помещении, отсутствию условий подхода и подъезда к музею посетителями, отсутствию туалета в помещении. Пожелания заявителей заключались вулучшении 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 (29% жен., 8% муж., 63% дети),

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

индивидуальное посещение, из них 27% студенты и школьники,46% жен., 27% муж.,

участники массовых мероприятий::25% руководители экскурсионных групп; 28% школьники,46% - 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 видов деятельности музея. Одна из основных задач проведения массовых мероприятий – привлечение к изучению населением района истории, культуры, традиций декоративно-прикладного искусства, природы 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 "ККМ им. В.К. Егорова" за период 1 ноября 2018 – 31 октября 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 |
|  | Выставка мастеров ДПИ ко Дню Народного единства | 02.11.2018 | Районный Дом культуры | Хорошилова Н.В.  Чередниченко А.А. |
| «Природа родного края». Выставка фотографии | 06.11.18 | Музей | Чувашова С.В.  Хорошилова Н.В. |
| «Ночь искусств-2018». Участие во Всероссийской культурно-просветительской акции | 07.11.2018 | Музей | Бобина Т.Е. |
| «Предновогоднее сказочное путешествие». Познавательно-развлекательная программа для детей | В течение декабря | Музей | Чувашова С.В. |
| «Участие в областной выставке «Провинциальный художник» | До 05.12.18 | ОЦНТ | Бобина Т.Е.  Чередниченко А.А. |
| «Город мастеров». Фестиваль декоративно-прикладного искусства | 08.12.18 | Районный Дом культуры | Бобина Т.Е. |
| «Волшебные пяльцы». Районный конкурс вышивки. Выставка | 19.10.2019 | Музей | 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 период 1 ноября 2018 – 31 октября 2019 года составил 17%, 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 период: 1 ноября 2018–31 октября2019года**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| №  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 | **78**сведений:  **6** статей в СМИ,  **68** - на сайтах музея, газеты «Маяк»,Управ.  культуры;  **4** 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 | **7300** обращения  **1975**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, 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 электронном виде | - |
| доля заявителей, получивших муниципальные услуги в электронном виде | - |

**Отчет за период с 1 ноября 2018 по 31 октября 2019 года**

**о результатах независимого 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».**

По результатам проведенного анализа данных анкетного опроса получателей услуг Учреждения по оценке качества работы МУ «Красноармейский краеведческий музей им. В.К.Егорова» и оценки удовлетворенности 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:

Большинство респондентов, принявших участие в опросе, высоко оценивают, как свою информированность о предстоящих выставках и экспозициях, так и доступность этой информации.

Высоко респондентами оценивается возможность добраться до музея на общественном транспорте. Удобство транспортной развязки и наличие парковочных мест были оценены не высоко. По мнению большинства опрошенных, музей удобно расположен (недалеко от центра села). Обеспеченность учреждения необходимыми условиями для лиц с ограниченными возможностями здоровья оценивается респондентами низко.

Наличие дополнительных услуг организации культуры оценивается посетителями на среднем или даже низком уровне. Проведение массовых мероприятий оценивается на среднем уровне.

Говоря о комфортности нахождения в помещении учреждения, респонденты высоко оценивают чистоту в помещениях, и не имеют нареканий к комфортности пребывания. Некоторые из опрошенных пользовались сайтом учреждения, большинство из которых высоко оценивают его доступность. Большинство посетителей считают график работы музея удобным.

Очень высоко респонденты оценивают сотрудников музея. В целом, посетители считают сотрудников музея доброжелательными, вежливыми и компетентными. Общая удовлетворенность качеством оказания услуг данным учреждением культуры находится на высоком уровне, в том числе разнообразием экспозиций и качеством проведения экскурсий.

Среди нареканий респонденты часто отмечали: отсутствие туалета в музее, слишком маленькое и тесное помещение, отсутствие мест общественного питания и аудиогида.

Изучение официального сайта Учреждения осуществлялось путем изучения размещенных данных на интернет-ресурсе «http://muzei.krasnoarmeiki.ru/». Данные, размещенные на данном ресурсе периодически анализируются, вносятся изменения с учётом замечаний и предложений по улучшению качества деятельности, и по улучшению официального сайта.

**Отчет за период: 1 ноября 2018 – 31 октября 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 с1 ноября 2018 по 31 октября 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 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  **14439** | 01.11 2019 | Музей | Чередниченко А.А. |
| Научно-вспомогательный фонд  **9141** | 01.11 2019 | Музей | Чередниченко А.А. |
| Основной фонд  **5298** | 01.11 2019 | 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 период 1 ноября 2018 – 31 октября 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 – 100 % 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 50% от годового плана в связи с невозможностью размещения большого количества предметов одновременно в экспозиционной части здания.

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 период 1 ноября 2018 – 31 октября 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 период: 1 ноября 2018 – 31 октября 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 | **13** сведений:  **3** статья в СМИ,  **8** - 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 одной муниципальной услуги, связан-ной со сферой предпринимательской деятельности | **360** 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 период: 1 ноября 2018 – 31 октября 2019 года**

**о результатах оценки соответствия требований к качеству фактически предоставляемой юридическим 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 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 с 1 ноября 2018 по 31 октября 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 (13% жен., 79% муж., 10% дети),

Консультационная работа:12% студенты и школьники, 21% руководители школьных музеев, краеведы,67% 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 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  **октябрь 2018 - ноябрь2019года** | Консультации по поводу археологических находок | В течение периода | Вне музея, в музее | Гирник В.В. |
| Консультации по поводу палеонтологических находок | В течение периода | Вне музея, в музее | Гирник В.В. |
| Фотофиксация памятников, археологических поселений | В течение периода | Вне музея, | Гирник В.В. |
| Мероприятия по изучению объектов материального культурного наследия | В течение периода | Вне музея, в музее | Гирник В.В. |
| Экскурсия «Курганы и могильники» для учащихся школ | В течение октября | 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 период 1 ноября 2018 – 31 октября 2019 года 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 период 1 ноября 2018 – 31 октября 2019 года соответствует рекомендуемым нормам и стандарту качества муниципальной работы. Задача 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.

Таким образом, предоставляемая муниципальная работа МУ «Красноармейский краеведческий музей им. В.К. Егорова" за период 1 ноября 2018 – 31 октября 2019 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 1 ноября 2018 – 31 октября 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 | **39** сведений:  **5** статья в СМИ,  **16**- 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 | **370** 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 ноября 2018 – 31 октября 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», 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 отчётного периода с1 ноября 2018 по 31 октября 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 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 (42% жен., 50% 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  **ноябрь 2018 - октябрь 2019 года** | Работа с официальным сайтом музея и сайтами по туризму (размещение текстов и фотографий). | В течение периода | Вне музея, в музее | Пермякова Т.С. |
| Консультации по поводу туристических объектов, туристических маршрутов | В течение периода | Вне музея, в музее | Пермякова Т.С. |
| Подготовка документации по запросу, составление отчётов по результатам проведения мероприятий информационно-рекламного характера, | В течение периода | Вне музея, | Пермякова Т.С. |
| Выполнение работы по сбору, использованию и распространению информационных материалов по развитию туризма в Красноармейском муниципальном районе | В течение периода | Вне музея, в музее | Пермякова Т.С. |
| Развитие партнерских отношений с другими учреждениями в сфере туризма, с различными информационными службами | В течение периода |  | Пермякова Т.С. |
| Разработка и выпуск информационно-рекламных материалов (буклетов, карт и т.п.), | В течение периода | В музее | Пермякова Т.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 период с 1 ноября 2018 – 31 октября 2019 года показала отсутствие жалоб. Охват услугой по оказанию туристско-информационных услуг населению Красноармейского муниципального района за период 1 ноября 2018 – 31 октября 2019 года 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 период 1 ноября 2018 – 31 октября 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 период 1 ноября 2018 – 31 октября 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 | **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 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 | - |
| Директор Бобина Т.Е. | | | |