

Государственное автономное учреждение города Севастополя

«ЦЕНТР РАЗВИТИЯ ТУРИЗМА»

299011, г. Севастополь, ул. Большая Морская, д. 22

ИНН 9204561071 / КПП 920401001

e-mail: crt@sev.gov.ru

от 10.01 2023 № 2

Начальнику Управления туризма
города Севастополя

Л.В. Остапенко

sevtourism@sev.gov.ru

О предоставлении годового отчета по
исполнению госзадания
за 2022 г.

Уважаемая Лариса Валентиновна!

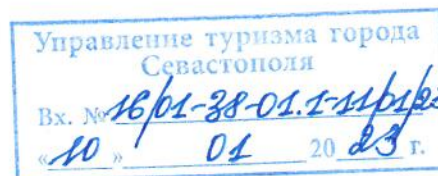
Направляем годовой отчёт ГАУ С «Центр развития туризма»
за 2022 г. о выполнении Государственного задания и пояснительную записку
к отчёту.

Приложение: на 10 л.

И.о. директора



О. Н. Чаузова



ОТЧЕТ О ВЫПОЛНЕНИИ 1
ГОСУДАРСТВЕННОГО ЗАДАНИЯ
на 2022 год и на плановый период 2023 и 2024 годов
(годовой отчет за 2022 год)

от «09» января 2023 г.

ГАУ С «Центр развития туризма»

Наименование
государственного
учреждения (обособленного
подразделения)

Вид деятельности
государственного
учреждения (обособленного
подразделения)

**Деятельность по предоставлению туристических
информационных услуг**

(указывается вид деятельности
Государственного учреждения из общероссийского
базового перечня или регионального перечня)

ежеквартально
(указывается в соответствии
с периодичностью представления
отчета о выполнении государственного задания,
установленной в государственном задании)

Периодичность

Коды	
0506501	форма по ОКУД
09.01.2023	Дата
	Код по сводному реестру
	По ОКВЭД
	По ОКВЭД
	По ОКВЭД

Часть I. Сведения об оказываемых государственных услугах

Раздел 1

Код по общероссийскому базовому перечню или региональному перечню	0007
-------------------------------------------------------------------------------	------

Оказание туристско-информационных услуг

1. Наименование
Государственной услуги

2. Категория потребителей
Государственной услуги

Физические лица

3. Сведения о фактическом достижении показателей, характеризующих объем и (или) качество государственной услуги.

3.1 Сведения о фактическом достижении показателей, характеризующих качество государственной услуги.

Показатель качества государственной услуги

Уникальный номер реестровой записи	Показатель, характеризующий содержание государственной услуги	Показатель, характеризующий условия (формы) оказания государственной услуги	наименование показателя	единица измерения		значение			допустимое (возможное) отклонение <6>	отклонение, превышающее допустимое (возможное) отклонение <7>	причина отклонения
				наименование	код по ОКЕИ	утверждено в государственном задании на год	утверждено в государственном задании на отчетную дату <4>	Исполнено на отчетную дату <5>			
1	Все способы информирования физических лиц о туристических ресурсах	Способы оказания услуг	4	5	5	7	8	9	10	11	12
799012.P.80.0.00070005001	Информирование физических лиц о туристических ресурсах	Удаленно через сеть Интернет	Удовлетворенность потребителей, оказанными информационно-туристскими услугами	Процент	744	100	-	100	5	-	-
799012.P.80.0.00070003001	Информирование физических лиц о туристических ресурсах	В стационарных условиях	Удовлетворенность потребителей, оказанными информационно-туристскими услугами	Процент	744	100	-	100	5	-	-
799012.P.80.0.00070004001	Информирование физических лиц о туристических ресурсах	Вне стационара	Удовлетворенность потребителей, оказанными информационно-туристскими услугами	процент	744	100	-	100	5	-	-

3.2. Сведения о фактическом достижении показателей, характеризующих объем государственной услуги:

Уникальный номер реестровой записи	Показатель, характеризующий содержание государственной услуги	Показатель, характеризующий условия (формы) оказания государственной услуги	Показатель качества государственной услуги							причина отклонения	
			наименование показателя	единица измерения		значение			допустимое отклонение (возможное) <6>		отклонение, превышающее допустимое (возможное) отклонение <7>
				наименование	код по ОКЕИ	утверждено в государственном задании на год	утверждено в государственном задании на отчетную дату <4>	Исполнено на отчетную дату <5>			
1	Все способы информирования физических лиц о туристических ресурсах	Способы оказания услуг	4	5	5	7	8	9	10	11	12
799012.P.80.0.00070005001	Информирование физических лиц о туристических ресурсах	Удаленно через сеть Интернет	Количество посещений	единица	642	7155	-	7423	10	-	-
799012.P.80.0.00070003001	Информирование физических лиц о туристических ресурсах	В стационарных условиях	Количество посещений	единица	642	29 550	-	31 684	10	-	-
799012.P.80.0.00070004001	Информирование физических лиц о туристических ресурсах	Вне стационара	Количество посещений	единица	642	26 000	-	26 049	10	-	-

И.о. директора ГАУ С «Центр развития туризма»

О.Н. Чаузова

- <1> Указывается номер государственного задания, по которому формируется отчет.
- <2> Формируется при установлении государственного задания на оказание государственной услуги (услуг) и выполнение работы (работ) и выполняется работы (работ) и содержание требований к оказанию государственной услуги (услуг) и выполнению работы (работ) раздельно по каждой из государственных услуг (работ) с указанием порядкового номера раздела.
- <3> Формируется в соответствии с государственным заданием.
- <4> Заполняется в случае установления органом, осуществляющим функции и полномочия учредителя, требования о представлении промежуточного отчета о выполнении государственного задания. При установлении показателя достижения результатов выполнения государственного задания на отчетную дату в процентах от годового объема оказания государственной услуги (выполнения работы) рассчитывается путем умножения годового объема государственной услуги (работы) на установленный процент достижения результатов выполнения государственного задания на отчетную дату, в том числе с учетом неравномерного оказания государственных услуг (выполнения работ) в течение календарного года. При установлении показателя достижения результатов выполнения государственного задания на отчетную дату в абсолютных величинах заполняется в соответствии с государственным заданием (в том числе с учетом неравномерного оказания государственных услуг (выполнения работ) в течение календарного года).
- <5> В предварительном отчете в этой графе указываются показатели качества и объема, запланированные к исполнению по завершении текущего финансового года.
- <6> Рассчитывается путем умножения значения показателя объема и (или) качества государственной услуги (работы), установленного в государственном задании (графа 10), на установленное в государственном задании допустимого (возможного) отклонения от установленных показателей качества (объема) государственной услуги (работы), в пределах которого государственное задание считается выполненным (в процентах), при установлении допустимого (возможного) отклонения от установленных показателей качества (объема) государственной услуги (работы) в абсолютных величинах заполняется в соответствии с государственным заданием. Значение указывается в единицах измерения показателя, установленных в государственном задании (графа 8), в целых единицах. Значение менее 0,5 единицы отбрасывается, а 0,5 единицы и более округляется до целой единицы. В случае если единицей объема работы является работа в целом, показатели граф 13 и 14 пункта 3.2 не рассчитываются.
- <7> Рассчитывается при формировании отчета за год как разница показателей граф 10, 12 и 13.

**Пояснительная записка к годовому отчёту по исполнению
ГАУ С «Центр развития туризма» Государственного задания на 2022 г.**

Согласно Государственному заданию на 2022 год ГАУ С «Центр развития туризма» (далее – Учреждение) установлены следующие плановые показатели, характеризующие объем и (или) качество государственной услуги:

информирование физических лиц о туристических ресурсах:

- удаленно через интернет – 7 155 ед.;
- в стационарных условиях – 29 550 ед.;
- вне стационара – 26 000 ед.

Показатели за 2022 год по исполнению государственного задания составляют:

- **информирование физических лиц о туристических ресурсах удаленно через сеть Интернет – 7423 ед.** – плановый показатель: 7155 ед. (отклонение +3,7 % в допустимых пределах);

Итого за 2022 год 7423=1608+1379+1744+2692, где:

- 1608 – информирование за I квартал;
- 1379 – информирование за II квартал;
- 1744 – информирование за III квартал;
- 2692 – информирование за IV квартал.

- **информирование физических лиц о туристических ресурсах в стационарных условиях – 31684 ед.** – плановый показатель: 29 550 ед. (отклонение +7,2% в допустимых пределах);

Итого 31684=3028+8970+17212+2474, где:

- 3028 – информирование за I квартал;
- 8970 – информирование за II квартал;
- 17212 – информирование за III квартал;
- 2474 – информирование за IV квартал.

- **информирование физических лиц о туристических ресурсах вне стационара – 26049 ед.** – плановый показатель: 26000 ед. (отклонение +0,1% в допустимых пределах);

Итого 26049=11308+3863+7018+3860, где:

- 11308 – информирование за I квартал;
- 3863 – информирование за II квартал;
- 7018 – информирование за III квартал;
- 3860 – информирование за IV квартал.

За IV квартал 2022 года «информирование физических лиц о туристических ресурсах удаленно через сеть «Интернет» составило **2692=1664+733+270+25**, где:

2692 – количество туристско-информационных услуг, предоставленных через сеть интернет;

1664 – количество публикаций (в том числе «сториз»), размещенных Учреждением в социальной сети «ВКонтакте», а также количество взаимодействий в социальной сети «ВКонтакте» (взаимодействие – реакция на публикацию потребителей в виде отзыва, репоста, упоминания);

733 – количество публикаций, размещенных Учреждением в мессенджере «Телеграм»;

270 – количество публикаций (в том числе «сториз»), размещенных Учреждением в социальной сети «Одноклассники», а также количество взаимодействий в социальной сети «Одноклассники» (взаимодействие – реакция на публикацию потребителей в виде отзыва, репоста, упоминания);

25 – ответы на вопросы в комментариях под постами и в личных сообщениях соцсетях Учреждения.

На 01.01.2023 общее число подписчиков на страницы Учреждения в соцсетях составляет – 6212 подписчиков.

Показатель качества услуги: $1 = (1-0/2692) \times 100\%$, где:

0 – количество жалоб, отрицательных отзывов и предложений по улучшению качества оказания услуги, поступивших в письменном виде в адрес Учреждения;

2692 – количество туристско-информационных услуг, предоставленных через сеть интернет.

За IV квартал 2022 года «информирование физических лиц о туристических ресурсах в стационарных условиях» составило **2474 = 2141 + 331 + 2**, где:

2474 – количество предоставленных потребителям туристско-информационных услуг в стационарных условиях по адресу: г. Севастополь, наб. Корнилова, д.2 и на территории «Винодельня 78»;

2141 – количество услуг, оказанных потребителям непосредственно в офисах ТИЦ Учреждения;

331 – количество услуг, оказанных потребителям устно по телефону;

2 – количество услуг, оказанных на основании письменных обращений потребителей.

Показатель качества услуги: $1 = (1-0/2474) \times 100\%$, где:

0 – количество жалоб, отрицательных отзывов и предложений по улучшению качества оказания услуги, поступивших в письменном виде в адрес Учреждения или зафиксированные в Книге жалоб и предложений Учреждения;

2474 – количество предоставленных потребителям туристско-информационных услуг в стационарных условиях.

За IV квартал 2022 года «информирование физических лиц о туристических ресурсах вне стационарных условий» составило **3860 = 3360 + 500**, где:

3860 – количество предоставленных потребителям туристско-информационных услуг вне стационарных условий;

3360 – количество услуг, предоставленных потребителям на центральных улицах города, в том числе с использованием мобильного ГИЦ;

500 – количество консультационных услуг, для участников «Интурмаркет. Осень».

Показатель качества услуги: $1 = (1-0/3860) \times 100\%$, где:

0 – количество жалоб, отрицательных отзывов и предложений по улучшению качества оказания услуги, поступивших в письменном виде в адрес Учреждения;

3860 – количество предоставленных потребителям туристско-информационных услуг вне стационарных условий.

Таким образом, по состоянию на 01.01.2023:

«информирование физических лиц о туристических ресурсах удаленно через сеть «Интернет» составило:

$7423=3799+1414+506+70+450+19+127+33+604+401$, где:

7423 – количество туристско-информационных услуг, предоставленных через сеть интернет;

3799 – количество публикаций (в том числе «сториз»), размещенных Учреждением в социальной сети «Вконтакте», а также количество взаимодействий в социальной сети «Вконтакте» (взаимодействие – реакция на публикацию потребителей в виде отзыва, репоста, упоминания);

1414 – количество публикаций, размещенных Учреждением в социальной сети «Телеграмм»;

506 – количество публикаций (в том числе «сториз»), размещенных Учреждением в социальной сети «Одноклассники», а также количество взаимодействий в социальной сети «Одноклассники» (взаимодействие – реакция на публикацию потребителей в виде отзыва, репоста, упоминания);

70 – публикаций на сайте «Мой Севастополь» (sevastravel.ru) и bst-sev.ru;

450 – публикаций и регистраций на сайте sevastravel.ru в рамках форума-акселератора «Архипелаг 2022»;

19 – публикаций на сайте Excursmob.ru в рамках мероприятия «Всероссийский экскурсионный флешмоб 2022»;

127 – ответы на вопросы в комментариях под постами и в личных сообщениях соцсетях Учреждения;

33 – ответы на вопросы на портале «Мой Севастополь» (sevastravel.ru);

604 – количество публикаций (в том числе «сториз»), размещенных Учреждением в социальной сети «Инстаграм» (запрещенных в РФ), а также количество взаимодействий в социальной сети «Инстаграм» (запрещенных в РФ) (взаимодействие – реакция на публикацию потребителей в виде отзыва, репоста, упоминания);

401 – количество публикаций (в том числе «сториз»), размещенных Учреждением в социальной сети «Фейсбук» (запрещенная в РФ), а также

количество взаимодействий в социальной сети «Фейсбук» (запрещенная в РФ) (взаимодействие – реакция на публикацию потребителей в виде отзыва, репоста, упоминания).

Общее число подписчиков на страницы Учреждения в соцсетях составляет – 6212 подписчиков на 01.01.2023.

Показатель качества услуги: $1 = (1-0/7423 \times 100\%)$, где:

0 – количество жалоб, отрицательных отзывов и предложений по улучшению качества оказания услуги, поступивших в письменном виде в адрес Учреждения;

7423 – количество туристско-информационных услуг, предоставленных через сеть интернет на 01.01.2023 г.

«информирование физических лиц о туристических ресурсах в стационарных условиях» о туристических ресурсах составило **31684 = 29077+2322+285**, где:

31684 – количество предоставленных потребителям туристско-информационных услуг в стационарных условиях по адресу: г. Севастополь, наб. Корнилова, д.2. и Любимовка (рядом с ост. Винодельни Усадьбы Перовских), на территории «Винодельня 78»;

29077 – количество услуг, оказанных потребителям непосредственно в офисах Учреждения;

2322 – количество услуг, оказанных потребителям устно по телефону;

285 – количество услуг, оказанных на основании письменных обращений потребителей.

Показатель качества услуги: $1 = (1-0/31684) \times 100\%$, где:

0 – количество жалоб, отрицательных отзывов и предложений по улучшению качества оказания услуги, поступивших в письменном виде в адрес Учреждения или зафиксированные в Книге жалоб и предложений Учреждения;

31684 – количество предоставленных потребителям туристско-информационных услуг в стационарных условиях на 01.01.2023 г.

«информирование физических лиц о туристических ресурсах вне стационарных условий» составило:

26049=5208+5000+4200+300+160+45+1100+3300+2500+118+500+168+450+200+2000+800, где:

26049 – количество предоставленных потребителям туристско-информационных услуг вне стационарных условий;

5208 – количество услуг, предоставленных потребителям в центре города, в том числе с использованием мобильного ТИЦ;

5000 – количество услуг, предоставленных гостям выставки 28-ой Международной туристической выставке «МИТТ»;

4200 – количество услуг, предоставленных гостям выставки 17-ой Международной выставке «Интурмаркет 2022»;

300 – количество услуг, предоставленных потребителям в рамках проведения мероприятия посвященных «Дню экскурсовода»;

160 – количество услуг, предоставленных потребителям в рамках проведения мероприятия посвященных «Дню Защитника отечества»;

45 – количество услуг, предоставленных потребителям в рамках встречи Первого тестового 7-дневного экскурсионного поезда компании «Гранд сервис экспресс»;

1100 – количество услуг, предоставленных потребителям в главном корпусе СевГУ в рамках проведения мероприятия «Архипелаг 2022»;

3300 – количество услуг, предоставленных потребителям путем анкетирования гостей и жителей города в центре города и на маршруте Большой севастопольской тропы;

2500 – количество услуг, предоставленных потребителям в центре города школьниками (в рамках трудоустройства школьников в летнее время) и студентами практикантами, совместно с консультантами ТИЦ в целях привлечения внимания к деятельности ТИЦ;

118 – количество услуг, предоставленных посетителям выставки-презентации проекта «Большая севастопольская тропа» на «Винодельне 78» приуроченной Всемирному Дню туризма 27 сентября;

500 – количество консультационных услуг, для участников «Интурмаркет. Осень» 12-13 октября;

168 – количество услуг, предоставленных посетителям туристического слета и информационного тура «Большая Севастопольская тропа для школьников»;

450 – количество услуг, предоставленных посетителям экскурсий в рамках акции «Ночь музеев 2022»;

200 – количество услуг, предоставленных посетителям мероприятия «Севастопольский пробег 2022», приуроченного ко Дню России;

2000 – количество услуг, предоставленных посетителям туристической локации, организованной в рамках проведения цикла праздничных мероприятий, посвященных Дню России и Дню основания города Севастополя;

800 – количество услуг, предоставленных потребителям экскурсий в рамках проведения цикла праздничных мероприятий, посвященных Дню России и Дню основания города Севастополя.

Показатель качества услуги: $1 = (1 - 0/26049) \times 100\%$, где:

0 – количество жалоб, отрицательных отзывов и предложений по улучшению качества оказания услуги, поступивших в письменном виде в адрес Учреждения;

26049 – количество предоставленных потребителям туристско-информационных услуг вне стационара на 01.01.2023 г.

И.о. директора

О.Н. Чаузова