**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 10 месяцев2015 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 2015 г. были использованы различные методы для выявления мнения о работе музея, анализа качества предоставляемой услуги. Работа с заявителями по данной услуге включает в себя экскурсии, выставки и экспозиции, а так же творческие встречи с жителями района, беседы со школьниками, издание каталогов и брошюр с информацией о музейных коллекциях и выставках. 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 10 месяцев2015 год показала отсутствие жалоб. Претензии заявителей сводились к низкой температуре в помещении музея в неотапливаемый период и его тесноте.

Виды опросов, которые были применены в ходе сбора первичной информации от заявителей:

- устное интервью с заявителем, получившим конечный результат предоставления муниципальной услуги (43% жен., 10% муж., 47% дети),

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

индивидуальное посещение, из них:25% студенты и школьники,75 % взрослое население,

участники массовых мероприятий, из них:34% школьники,66% взрослые (50% жен., 35% муж.),

из них 19% руководители детских экскурсионных групп;

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

Поступали обращения граждан с просьбами и предложениями о проведении мероприятий, выражение благодарностей, что характеризует повышенный спрос населения к оказываемым услугам. Процент охвата музейным обслуживанием населения Красноармейского муниципального района за 10 месяцев2015 год составил **16,8 %**, 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 10 месяцев выполнены на **83,4%.**

В соответствии с вышеуказанным документом были организованы и проведены следующие контрольные мероприятия согласно **таблицы**. По результатам проведения контрольных мероприятий отклонений от параметров муниципального задания не зафиксировано.

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

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Наименование услуги** | **Наименование мероприятия** | **Сроки** | **Место** | **Ответственные** |
| **Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций****10 месяцев** | **Выставка** фотоприборов. **Экскурсия** История фотографии | В течение июля | Музей  | Бобина Т.Е.Кашина Л.И. |
| **Викторина** о семье и быте русского народа | В течение июля | Музей  | Чувашова С.В. |
| ***Выставка*** работ учащихся ДШИ к Дню Победы «О друзьях-товарищах» | 1.06.-30.08.2015 | Музей  | Кашина Л.И.  |
| **Экскурсия. Выставка** «Хлеб – всему голова».  | В течение сентября  | Музей  | Чувашова С.В. |
| **Экскурсия. Выставка** «История школьной сумки».  | В теч. сентября-октября | Музей  | Кашина Л.И.Чувашова С.В.  |
| **Музейный урок** «Герб. Гимн. Флаг».  | 28-30.09.2015 | Школа №1 |  Чувашова С.В., Бобина Т.Е. |
| **Выставка** скульптур В.Н.Бобылева | В течение квартала. | Музей  | Кашина Л.И |
| **Встреча** ко Дню медицинского работника.  | 01.07.2015 | Музей  | Чередниченко А.А.  |
| **Выставка** «История медицинских приборов» | В течение июля-августа | Музей  | Кашина Л.И. |
| **Районный конкурс** по вязанию«Катись, клубочек!» | 30.10.2015 | Музей  | Бобина Т.Е. |
| **Экскурсия** «Памятники природы**»** | В течение октября | Музей  | Чувашова С.В.  |
| **Встреча** ко Дню пожилого человека | 02.10.2015 | Музей  | Чередниченко А.А.  |
| **Экскурсия** «Глухарь» | В течение октября | Музей  | Чувашова С.В. |
| **Выставка** «Лоскутный мир» | 01.10.2015 | РДК | Бобина Т.Е. Кашина Л.И.  |

Одна из основных задач проведения массовых мероприятий – привлечение жителей района к изучению истории района, культуры, традиций декоративно прикладного искусства. Выставочная деятельность, как форма работы с заявителем, всегда чётко отражает тематику, цель и запрос заявителя, учитывает его возраст, хотя не всегда соответствует нормам и требованиям выставочных площадей. Таким образом, предоставляемая муниципальная услуга «Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций» МУ «Красноармейский краеведческий музей им. В.К. Егорова" за 10 месяцев 2015 года соответствуют требованиям к качеству предоставляемых муниципальных услуг юридическим и физическим лицам.

Директор Бобина Т.Е.

**Система показателей качества и доступности муниципальной услуги«Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций» и её индикаторов за 10 месяцев2015 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 | **95** сведений: **40** статей в СМИ, **55** - на сайтах музея, газеты «Маяк», Управления культуры;**3** печатных издания |
| 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, связанной со сферой предпринимательской деятельности  | **5552** обращения**150** обращений (отчет 8-НК) |
| 3 | Удовлетворенность заявителей качеством предоставления услуги по исследуемым параметрам, их ожидания в отношении улучшения качества предоставления исследуемой муниципаль-ной 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 услуги  | **5552** заявителя |
| 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 муниципаль-ной услуги документов, для которых законодательством предусмотрена необходимость наличия таких форм в электронном виде  | - |
| доля заявителей, получивших муниципальные услуги в электронном виде | - |

Директор Т.Е. Бобина

**Отчет за 10 месяцев2015 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.

Главная задача музейной работы - сбор и хранение музейных предметов, она успешно выполняется, но отсутствие условий хранения не позволяет увеличивать объём фондов. Количество новых предметов, поступивших за отчетный период –99,5 % плана.

В течение отчётного периода 2015 г. были использованы различные методы, для выявления мнения о работе хранителя музейных предметов, анализа качества предоставляемых услуг. 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. Проверка заполнения «Книги отзывов и пожеланий» МУ «Красноармейский краеведческий музей им. В.К. Егорова» за 10 месяцев2015 год показала отсутствие жалоб. Поступали обращения (устные) граждан с просьбами и предложениями о проведении выставок с участием тех или иных музейных предметов, выражение благодарностей за исполнение оказываемой услуги.

Пожелания заявителей (сдатчиков) заключались в расширении музея и хранилища музейных фондов, создании необходимых условий для хранения музейных предметов. Претензии заявителей сводились к недостаточному экспонированию музейных коллекций.

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.),

- записи в книге отзывов(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****10 месяцев** | Объём фонда **12802** | 01.11.2015 | Музей | Чередниченко А.А. |
| Научно-вспомогательный фонд **8149** | 01.11. 2015 | Музей | Чередниченко А.А. |
| Основной фонд **4653** | 01.11. 2015 | Музей | Чередниченко А.А. |
| Работа с фондами: учёт, мероприятия по сохранности коллекций, плановая сверка коллекций на основании приказа директора от 12.01.15. № 14 | В течение квартала | Музей  | Чередниченко А.А. |

По результатам проведения контрольных мероприятий отклонений от параметров муниципального задания не зафиксировано.

Выставочная деятельность является показателем полнотыи объёма фондов, и, как форма работы с заявителем, соответствует нормам и требованиям данной услуги. Экспонирование предметов фонда выполнено на 38,7% 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 10 месяцев 2015 годсоответствуют требованиям к качеству предоставляемых муниципальных услуг юридическим и физическим лицам.

Директор Бобина Т.Е.

**Система показателей качества и доступности муниципальной услуги «Формирование, учет, изучение, обеспечение физического сохранения и безопасности музейных предметов, музейных коллекций»и их индикаторов за 10 месяцев2015 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 | **8** сведений: **2** статья в СМИ, **2** - на сайтемузея;**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 одноймуниципальной услуги, связан-ной со сферой предпринимательской деятельности  | **282** обращения(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 устного опроса) |
| 4 | Удовлетворенность заявителей качеством предоставления муниципальной услуги (в целом)  | доля заявителей, удовлетворенных в целом качеством организации процесса предоставления муниципальной услуги  | **282** заявителя |
| 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 | - |

Директор Бобина Т.Е.

**Отчет за 10 месяцев2015 года**

**о результатах оценки соответствия требований к качеству фактически предоставляемойюридическим 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.

Работа с заявителями по изучению объектов материального культурного наследия включает в себя мероприятия по учету и охране объектов культурного наследия: фотофиксация, личное участие специалиста по обеспечению сохранности объектов культурного наследия в изучении объектов культурного наследия, представленных во всех формах зрителю, а так же встречи с краеведами, главами поселений, беседы с населением района и области.

В течение отчётного периода 2015 г. 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.

Виды опросов, которые были применены в ходе сбора первичной информации от заявителей:

- устное интервью с заявителем, получившим конечный результат предоставления муниципальной услуги (15% жен., 70% муж., 15% дети),

Консультационная работа: 20% студенты и школьники, 8% руководители школьных музеев, краеведы,72% авторы неопознанных находок материального культурного наследия, исследователи исторических памятников (из них 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 наследия****за 9 месяцев** | Консультации по поводу археологических находок | В течение отчётного периода | Вне музея, в музее | Гирник В.В. |
| Консультации по поводу палеонтологических находок | В течение отчётного периода | Вне музея, в музее | Гирник В.В. |
| Фотофиксация памятников, археологических поселений  | В течение отчётного периода | Вне музея,  | Гирник В.В. |
| Мероприятия по изучению объектов материального культурного наследия | В течение отчётного периода | Вне музея, в музее | Гирник В.В. |
| Работа по переносу памятника казакам-участникам русско-японской войны 1903-05 гг. | Август-октябрь | Вне музея | Гирник В.В. |
| Работа по оформлению картотеки объектов материального культурного наследия (архитектурных, археологические, скульптурные и др.) | В течение отчётного периода | 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 10 месяцев2015 год показала отсутствие жалоб. Поступали обращения граждан с просьбами и предложениями о проведении мероприятий, что характеризует повышенный спрос населения к оказываемым услугам.

Охват услугой по выявлению, изучению, сохранению, использованию и популяризации объектов материального культурного наследиянаселения Красноармейского муниципального района за 10 месяцев2015 год соответствует рекомендуемым нормам и стандарту качества муниципальной услуги Плановые показатели по организации мероприятий за 10 месяцев выполнены на 75%.

Одна из задач данной муниципальной услуги - 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. Таким образом, предоставляемая муниципальная услуга МУ «Красноармейский краеведческий музей им. В.К. Егорова"за 10 месяцев 2015 годсоответствуют 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 сохранению исторического и культурного наследия**

**МУ "ККМ им.В.К. Егорова" за 10 месяцев2015 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** статей в СМИ, **10** - на сайтах музея, газеты «Маяк»,Управле-ния культуры;**11** 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, связан-ной со сферой предпринимательской деятельности  | **4050** обращенияотчет 1-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 устного опроса) |
| 4 | Удовлетворенность заявителей качеством предоставления муниципальной услуги (в целом)  | доля заявителей, удовлетворенных в целом качеством организации процесса предоставления муниципальной услуги  | **4050** заявителя |
| 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 предоставления данной муниципальной услуги документов, для которых законодатель-ством предусмотрена необходимость наличия таких форм в электронном виде  | - |
| доля заявителей, получивших муници-пальные услуги в электронном виде | - |

Директор Бобина Т.Е.