**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 2015 год**

**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 2015 годабыли 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 (илипредставителей) экскурсионных групп, подачей материала, соответствием тематики мероприятий возрасту и запросу. Проверка заполнения «Книги отзывов и пожеланий» МУ "ККМ им.В.К. Егорова" за 2015 год показала отсутствие жалоб. Претензии заявителей сводились к низкой температуре в помещении музея в неотапливаемый период и недостаточности экспозиционных площадей.

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

- устное интервью с заявителем, получившим конечный результат предоставления муниципальной услуги (42% жен., 10% муж., 48% 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:35% школьники,65% взрослые (40% жен., 15% муж.),

из них20% 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, выставок, выражение благодарностей, что характеризует повышенный спрос населения к оказываемым услугам.Процент охвата музейным обслуживанием населения Красноармейского муниципального района за 2015 год составил **16,6 %**, 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 2015 годвыполнены на **110%.**

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**  **2015 год** | **Экскурсия**«Путешествие в мир сказок». | Январь | Музей |  |
| **Выставка** к празднованию Дня района «История Красноармейского района – в костюме» | 30.01.2015 | ДК | Бобина Т.Е.  Кашина Л.И. |
| **Лекция** «Народные промыслы России» | Январь | Школа № 1 | Чувашова С.В. |
| **Экскурсия** «В гостях у Мойдодыра» | Январь | Музей | Чувашова С.В. |
| **Творческая встреча** с поэтомВ.П.Шумовым | 03.02.2015 г. | Музей | Кашина Л.И. Бобина Т.Е. |
| **Выставка** скульптур В.Н. Бобылева на лыжных соревнованиях на приз В.Т. Казанцева | 07.02.2015 | Сугояк ДК | Бобина Т.Е.  Кашина Л.И. |
| **Творческая встреча** «Имя Валентина: новые традиции» | 13.02.2015 | Музей | Чередниченко А.А. Бобина Т.Е. |
| **Встреча** с жителями села«Театр в музее. Фронтовые письма». | 19.02.2015 | Музей | Чувашова С.В. |
| **Выставка** к 23 февраля «Офицеры – профессия героическая». | Февраль |  | Кашина Л.И. |
| **Выставка. Экскурсия** «Русский конь – всем коням конь» | В течение февраля-марта | Музей | Чувашова С.В.  Кашина Л.И. |
| **Выставка** «Всяк мастер на свой лад». Сугоякские мастерицы | В течение марта | музей | Кашина Л.И. |
| **Районныйконкурс**для дошкольников.з**аключительное мероприятие конкурса** «День леса». | Март | Музей  РДК | Чувашова С.В. Бобина Т.Е. |
| **Выставка** фотографий из фонда областного музея «Река Миасс и её окрестности». **Экскурсия** | В течение квартала | Музей | Чувашова С.В. |
| «Вася Тёркин – лучший друг». **Выставка** (Библионочь) | 24.04.2015 | Библио-тека | Чувашова С.В. |
| **Фотовыставка** «Их опалила война» по итогам конкурса | В течение апреля | Музей | Кашина Л.И.  Чувашова С.В. |
| **Выставка**. **Экскурсия**«Пасхальные истории» | В течение апреля | Музей | Кашина Л.И. Чувашова С.В. |
| **Выставка. Экскурсия**  «Поклонимся великим тем годам» | В течение мая | Музей | Кашина Л.И. |
| **«Ночь в музее».**Участие во Всероссийской акции | 16.05.2015 | Музей | Бобина Т.Е. |
| **Экскурсия**«Печка, печка – каменное сердечко». | В течение июня | Музей | Чувашова С.В. |
| **Встреча.Выставка**ко Дню медицинского работника. | Июль-август | Музей | Чередниченко А.А.  Кашина Л.И. |
| **Выставка** фотоприборов. **Экскурсия**История фотографии | В течение июля | Музей | Бобина Т.Е.  Кашина Л.И. |
| **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. Кашина Л.И. |
| **Фотовыставка** из фонда областного.музея «Первая мировая война» |  | Музей | Чувашова С.В. Кашина Л.И. |
| **Экскурсия. Выставка** «История школьной сумки». | Сентябрь-октябрь | Музей | Кашина Л.И.  Чувашова С.В. |
|  | **Музейный урок** «Герб. Гимн. Флаг». | 28-30.09.2015 | Школа №1 | Чувашова С.В., Бобина Т.Е. |
| **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. |
| **Выставка** из фондов ЧОЦНТ«Лоскутный мир» | 01.10.2015 | Музей  РДК | Бобина Т.Е.  Кашина Л.И. |
| **«Ночь искусств в музее».** Участие во Всероссийской акции | 05.11.2015 | Музей | Бобина Т.Е. |
| Районный **конкурс** исследовательских работ «ВОВ глазами современников» | 05.12.2015 | Музей | Бобина Т.Е. |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

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, учитываетего 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 2015 годсоответствуют требованиям ккачеству 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 2015 год**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| №  п/п | Показатель качества | Индикатор | Выполнение |
| 1 | Информационное обеспечение муниципальной услуги, определя-ющее общую осведомленность заявителей о способах, условиях, порядке предоставления муници-пальной услуги, документах, проводимых для ее определения. | Объем опубликованных сведений о порядке предоставления муниципальной услуги | **104** сведений:  **42**статьи в СМИ, **62** - на сайтах музея, газеты «Маяк»,Управлениякультуры;  **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 | **6665**обращения  **925** обращений (отчет 8-НК) |
| 3 | Удовлетворенность заявителей качеством предоставления услуги по исследуемым параметрам, их ожидания в отношении улуч-шения качества предоставления исследуемой муниципальной усл. | 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 | **6665** 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 муниципа-льной услуги документов, для которых законодательством преду-смотрена необходимость наличия таких форм в электронном виде | - |
| доля заявителей, получившихмуниципальные услугив электронном виде | - |

Директор Т.Е. Бобина

**Отчет за 2015 год**

**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 за счёт крупных, объёмных, очень ценных предметов, предлагаемых населением. Количество новых предметов, поступивших за отчетный период –100,2 % плана.

В течение 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 2015 год показала отсутствие жалоб. Поступали обращения (устные) граждан с просьбами и предложениями от сдатчиков экспонировать те или иные музейные предметы, 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 музейныхколлекций.

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(57% жен., 43% 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**  **2015 год** | Объём фонда  **12881** | 01.01.2016 | Музей | Чередниченко А.А. |
| Научно-вспомогательный фонд  **8288** | 01.01. 2016 | Музей | Чередниченко А.А. |
| Основной фонд  **4653** | 01.01. 2016 | 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 2015 год соответствует требованиям к качествупредоставляемых 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 2015 год**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| №  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 | **9** сведений:  **2** статья в СМИ,  **3** - 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 | **290** 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 | **290**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 2015 год**

**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 объектовкультурного наследиявизучении объектов культурного наследия, представленных во всех формах зрителю, а так же встречи с краеведами,археологами, главами поселений, беседы с населением района и области.

В течение 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.Был перенесён на новое место памятник казакам – участникам русско-японской войны, ещё не завершена работа по его благоустройству

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

- устное интервью с заявителем, получившим конечный результат предоставления муниципальной услуги (17% жен., 70% муж., 13% дети),

Консультационная работа:18% студенты и школьники, 6% руководители школьных музеев, краеведы,50% авторы неопознанных находокматериального культурного наследия, 24% - исследователи исторических памятников (из них 14% жен., 86% 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 2015 год** | Консультации по поводу археологических ипалеонтологических находок | В течение года | Вне музея, в музее | Гирник В.В. |
| Фотофиксация памятников, археологических поселений | В течение года | Вне музея, | Гирник В.В. |
| Мероприятия по изучению объектов материального культурного наследия | В течение года | 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 года | В музее | Гирник В.В. |
| Сборинформации об объектах культурного наследия и местах, предназначенных для активного отдыха и туризма | В течение года | Вне музея | 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 2015 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 2015 год соответствует рекомендуемым нормам и стандарту качества муниципальной услуги. Плановые показатели по организации мероприятий за 2015 год 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 2015 год соответствуют 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 2015 год**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| №  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 | **15** сведений:  **3** статей в СМИ,  **12** - на сайтах музея, газеты «Маяк», Управления 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 одноймуниципальной услуги, связан-ной со сферой предпринимательской деятельности | **4060** обращения  отчет 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 | **4060** 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.