**МУНИЦИПАЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ**

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

|  |
| --- |
| **Российская Федерация, Челябинская область, 456660, с. Миасское, ул. Солнечная, 34.**  **Теле/факс 8(351-50) 2-11-39. E-mail: muzei.egorova@yandex.ru** |

**Отчет за 1 полугодие 2016 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 2016 г. 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 (илипредставителей) экскурсионных групп, подачей материала, соответствием тематики мероприятий возрасту и запросу. Претензии заявителей сводятся к тесноте музея и к его непривлекательному внешнему виду. Пожелания заявителей сводились к расширению музея, косметическому ремонту и асфальтированию входной зоны. Работа с заявителями по данной услуге включает в себя экскурсии, творческие встречи с жителями района, беседы со школьниками, а так же организация выставок и экспозиций.

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

- устное интервью с заявителем, получившим конечный результат предоставления муниципальной услуги (28% жен., 10% муж., 62% дети),

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

индивидуальное посещение, из них 22% студенты и школьники,44% жен., 34% муж.,

участники массовых мероприятий: 28% руководители экскурсионных групп; 34% школьники, 38% - 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 компонентов деятельности музея. Одна из основных задач проведения массовых мероприятий – привлечение к изучению истории района, культуры, традиций декоративно-прикладного искусства населением района. Выставочная деятельность, как форма работы с заявителем, не всегда соответствует нормам и требованиям выставочных площадей, но всегда чётко отражает тематику, цель, возраст и запрос заявителя.

Таким образом, предоставляемая муниципальная услуга «Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций» МУ «Красноармейский краеведческий музей им. В.К. Егорова" за 1 полугодие 2016 года соответствуют требованиям к качеству предоставляемых муниципальных услуг юридическим и физическим лицам. В соответствии с вышеуказанным документом были организованы и проведены следующие контрольные мероприятия согласно таблицы:

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

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование услуги | Наименование мероприятия | Сроки | Место | Ответственные |
| Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций  2 квартал | **Встреча с геологом В.Н. Бобылевым. *7 апреля – День геолога.*** | 7.04 | Музей | Чувашова С.В. |
| **Театральный вечер в музее. Читка новой пьесы.** | 28.04 | Музей | Бобина Т.Е.  Чувашова С.В. |
| **Выставка *«История военной формы».«Военные документы»*** | 15.04 – 7.06 | Музей | Хорошилова Н.В. |
| **Беседа «*Что в старину к столу подавали»*** - история русской кухни | В течении апреля | Музей | Чувашова С.В. |
| **Экскурсия*«Пасхальная неделя»*** | 26.04-05.05 | Музей | Чувашова С.В. |
| **Беседа «*День Победы»***. **Встреча** с жителями села, | 06.05 | Музей | Чередниченко А.А. |
| **Передвижная выставка «*Часы. Время***». Из фондов музея | 28.04-31.05 | Пос. Луговой | Хорошилова Н.В.  Бобина Т.Е. |
| **Фотовыставка** «***Они ковали Победу».*** | 21.04-30.06 | Музей | Хорошилова Н.В. |
| **Районный фестиваль детского творчества *«Город мастеров»*** | 14.05 | Музей | Бобина Т.Е. |
| **Познавательно-развлекательная программа** «***В гостях у Музеевичка*»** для дошкольников | В течение мая | Музей | Чувашова С.В. |
| **Познавательно-развлекательная программа**«***Ночь в музее»***. | 19.05 | Музей | Бобина Т.Е. |
| **Беседа*«День шиповника» - знакомство с народными праздниками*** | В теч. июня | Музей | Чувашова С.В. |
| **Беседа**«***Чудо утюг».* Выставка** | В теч. июня | Музей | Чувашова С.В. |
|  | **Беседа *«Коса – девичья краса».* Выставка** | В теч. июня | Музей | Чувашова С.В. |
|  | ***Участие в Бажовском фестивале мастеров прикладного искусства*** | 18.06 | Миасс | Бобина Т.Е. |
|  | **Вечер*памяти к 75-летию начала ВОВ*** | 21.06 | Музей | Чередниченко А.А. |

По результатам проведения контрольных мероприятий отклонений от параметров муниципального задания не зафиксировано. 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 1 полугодие 2016 года составил 7,9%, что соответствует рекомендуемым нормам и стандарту качества муниципальной услуги по организации музейного обслуживания населения Красноармейского муниципального района. Плановые показатели по организации музейных выставок и массовых мероприятий за 1 полугодие выполнены на 28,6%.

Директор Бобина Т.Е.

**Система показателей качества и доступности муниципальной услуги«Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций» и её индикаторов за 1 полугодие2016 года**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| №  п/п | Показатель качества | Индикатор | Выполнение |
| 1 | Информационное обеспечение муницип-й услуги, определяющее общую осведомленность заявителей о способах, условиях, порядке предоставления муницип-ой услуги, документах, проводимых для ее предоставления. | Объем опубликованных сведений о порядке предоставления муниципальной услуги | **79** сведений:  **5** статей в СМИ,  **68** - на сайтах музея, газеты «Маяк»,Управ. культуры;  **6** 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 | **3340** обращения  **600** обращений (отчет 8-НК) |
| 3 | Удовлетворенность заявителей качеством предоставления муници- 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 электрон.виде | - |
| доля заявителей, получивших муниципальные услуги в электронном виде | - |

Директор Т.Е. Бобина

**Отчет за 1 полугодие 2016 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 2016 г. 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 (54% жен., 46% муж.),

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

Таким образом, предоставляемая муниципальная услуга соответствует требованиям к качеству предоставляемых муниципальных услуг физическим и юридическим лицам.

В соответствии с выше указанным 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 | Объём фонда  **13092** | 01.07 2016 | Музей | Чередниченко А.А. |
| Научно-вспомогательный фонд  **8346** | 01.07 2016 | Музей | Чередниченко А.А. |
| Основной фонд  **4746** | 01.07 2016 | Музей | Чередниченко А.А. |
| Работа с фондами: учёт, мероприятия по сохранности коллекций, плановая сверка коллекций на основании приказа директора от № 14 о.д. от 12 января 2016 г. | В течение квартала | Музей | Чередниченко А.А. |

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

Проверка заполнения «Книги отзывов и пожеланий» МУ «Красноармейский краеведческий музей им. В.К. Егорова» за 1 полугодие 2016 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 –5 0,8 % плана.

Выставочная деятельность является показателем полнотыи объёма фондов, и, как форма работы с заявителем, соответствует нормам и требованиям данной услуги. Экспонирование предметов фонда выполнено на 28,6% 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 1 полугодие 2016 года соответствуют 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 1 полугодие 2016 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 | **7** сведений:  **3** статья в СМИ,  **3** - на сайте музея;  **1** 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 | **211** 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 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 Т.Е. Бобина

**Отчет за 1 полугодие 2016 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 2016 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 (10% жен., 79% муж., 11% дети),

Консультационная работа:12% студенты и школьники, 20% руководители школьных музеев, краеведы,68% авторы неопознанных находокматериального культурного наследия.

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

Таким образом, предоставляемая муниципальная работа соответствует требованиям к качеству предоставляемых муниципальных услуг (работ) физическим и юридическим лицам.

В соответствии с вышеуказанным документом были организованы и проведены следующие контрольные мероприятия согласнотаблицы:

**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  1 полугодие | Консультации по поводу археологических находок | В течение квартала | Вне музея, в музее | Гирник В.В. |
| Консультации по поводу палеонтологических находок | В течение квартала | Вне музея, в музее | Гирник В.В. |
| Фотофиксация памятников, археологических поселений | В течение квартала | Вне музея, | Гирник В.В. |
| Мероприятия по изучению объектов материального культурного наследия | В течение квартала | Вне музея, в музее | Гирник В.В. |
| Работа по оформлению документации на объекты материального культурного наследия | В течение квартала | В музее | Гирник В.В. |
| Работа по оформлению картотеки объектов материального культурного наследия (архитектурные, археологические, скульптурные) | В течение квартала | В музее | Гирник В.В. |

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

Проверка заполнения «Книги отзывов и пожеланий» МУ «Красноармейский краеведческий музей им. В.К. Егорова» за 1 полугодие 2016 год показала отсутствие жалоб. Поступали обращения граждан с просьбами и предложениями о проведении мероприятий, выражение благодарности населения закачественное выполнение работы.

Охват работой по выявлению, изучению, сохранению, использованию и популяризации объектов материального культурного наследия населения Красноармейского муниципального района за 1 полугодие 2016 годасоответствует рекомендуемым нормам и стандарту качества муниципальной работы. Одна из задач музейной работы - 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 - всегда вызывает интерес, независимо от возраста и запроса заявителя. Таким образом, предоставляемая муниципальная работа МУ «Красноармейский краеведческий музей им. В.К. Егорова" за 1 полугодие 2016 года соответствуют требованиям к качеству предоставляемых муниципальных услуг (работ) юридическим и физическим лицам.

Директор Бобина Т.Е.

**Система показателей качества и доступности муниципальных работ**

**и их индикаторов специалиста по сохранению исторического и культурного наследия**

**МУ "ККМ им.В.К. Егорова" за 1 полугодие 2016 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 | **10** сведений:  **1** статья в СМИ,  **8** - 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 одноймуниципальной услуги, связанной со сферой предпринимательской деятельности | **4000** обращения  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 | - |

Директор Т.Е. Бобина