**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 квартал2016 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 годабыли 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. Проверка заполнения «Книги отзывов и пожеланий» МУ «ККМ им. В.К. Егорова» за 1 квартал 2016 года показала отсутствие жалоб. Претензии заявителей сводятся к тесноте музея. Пожелания заявителей заключались в расширении музея и асфальтировании 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 (36% жен., 14% муж., 50% дети),

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

индивидуальное посещение, из них 20% студенты и школьники,46% жен., 34% муж.,участники массовых мероприятий и 22% руководители детских экскурсионных групп; 30% школьники,48% - участники массовых мероприятий;

- анализ нормативно-правовой базы и иных источников информации, характеризующих предоставление муниципальнойуслуги 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 квартал 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 согласнотаблицы:

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

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование услуги | Наименование мероприятия | Сроки | Место | Ответственные |
| Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций1 квартал | Выставка «Резные картины».Резьба по дереву О.А. Дятлов» | В течение января | Музей  | Хорошилова Н.В. |
| Выставка «Резные картины». Резьба по дереву О.А. Дятлова | 28.01.2016 г. | РДК | Бобина Т.Е.Хорошилова Н.В. |
| «Офицеры – профессия героическая». Фотовыставка  | 18.02.2016 г. | РДК | Бобина Т.Е.,Хорошилова Н.В. |
| Выставка «История игрушки» | В течение февраля | Музей | Хорошилова Н.В.Чувашова С.В. |
| Выставка «В гостях у Самовара» | В течение февраля | Музей | Хорошилова Н.В.Чувашова С.В. |
| Выставка «Магия цветов» | В течение марта | Музей  | Хорошилова Н.В. |
| Выставка «Деревянная скульптура В.Н. Бобылева» | В течение февраля. | Донгуз-ловская СОШ | Бобина Т.Е.Чувашова С.В. |
| Творческая встреча с мастерами прикладного творчестварайона | 30.03.2016 | Музей  | Хорошилова Н.В. |
| Творческая встреча с мастером резьбы по дереву В.Н. Бобылевым» | 10.03.2016. | Донгуз-ловская СОШ | Чувашова С.В.Бобина Т.Е.. |
| Викторина для дошкольников «Зелёная полянка» | В течение марта | Музей  | Бобина Т.Е. |
| Игровая программа в рамках конкурса «Зелёная полянка»  | 23.03.2016 г. | РДК | Чувашова С.В. |
| Семинар для руководителей школьных музеев | 12.03.2016 г. | Музей  | Бобина Т.Е. |
| Цикл занятий по программе «Школа экскурсовода» | В течение квартала | Музей  | Чувашова С.В. |

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 квартал 2016 года составил 4 %, 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 кварталвыполнены на 28,1%.

Директор Бобина Т.Е.

**Система показателей качества и доступности муниципальной услуги«Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций» и её индикаторов за 1 квартал2016 года**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| №п/п | Показатель качества | Индикатор | Выполнение |
| 1 | Информационное обеспечение муниц-ой услуги, определяющее общую осведомленность заявителей о способах, условиях, порядке предоставления муниц-ой услуги, документах, проводимых для ее предоставления. | Объем опубликованных сведений о порядке предоставления муниципальной услуги | **60** сведений: **- 5**статей в СМИ,- **36**- на сайтах музея, газеты «Маяк»,Упр.культуры, др.;**- 5** 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  | **1670** обращения**345** обращений (отчет 8-НК) |
| 3 | Удовлетворенность заявителей качеством предоставления муниципальной 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  | **2** 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 электронных форм документов от общего числа необходимых для предоставления данной муниц-ой услуги документов, для которых законодательством предусмотрена необходимость наличия таких форм в электронном виде  | - |
| доля заявителей, получившихмуниципальные услугив электронном виде | - |

**Отчет за 1 квартал 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 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 музея и хранилища музейных 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.

Таким образом, предоставляемая муниципальная услуга соответствует требованиям к качеству предоставляемых муниципальных услуг физическим и юридическим 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 |
| Формирование, учет, изучение, обеспечение физического сохранения и безопасности музейных предметов, музейных коллекций1 квартал | Объём фонда **12986** | 01.04. 2016 | Музей | Чередниченко А.А. |
| Научно-вспомогательный фонд **8240** | 01.04. 2016 | Музей | Чередниченко А.А. |
| Основной фонд **4746** | 01.04 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.

Проверка заполнения «Книги отзывов и пожеланий» МУ «Красноармейский краеведческий музей им. В.К. Егорова» за 1 квартал 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, она успешно выполняется, но отсутствие условий хранения не позволяет увеличивать объём фондов. Количество новых предметов, поступивших за отчетный период – 25,3 % 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 27% 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 квартал 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 квартал 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 | **4** сведений: **2** статья в СМИ, **2** - на сайтемузея;**0**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 одноймуниципальной услуги, связан-ной со сферой предпринимательской деятельности  | **105** 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  | **12**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, получившихмуниципальные услугив электронном виде | - |

**Отчет за 1 квартал2016 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.

В течение отчётного периода 2016 годабыли 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.

Работа с заявителями по изучению объектов материального культурного наследия включает в себя встречи с краеведами и учителями, главами поселений, беседы со школьниками, а так же мероприятия по учету и охране объектов культурного наследия – фотофиксация, личное участие специалиста по обеспечению сохранности объектовкультурного наследияв 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 (14% жен., 70% муж., 16% дети),

Консультационная работа:14% студенты и школьники, 16% руководители школьных музеев, краеведы, 60% авторы неопознанных находок материального культурного наследия (17% жен., 83% 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 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 наследия1 квартал | 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 «ККМ им. В.К. Егорова» за 1 квартал 2016 года показала отсутствие жалоб. Поступали обращения граждан с просьбами и предложениями о проведении мероприятий, выражение благодарностей, 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 1 квартал 2016 года соответствует рекомендуемым нормам и стандарту качества муниципальной услуги Плановые показатели по организации мероприятий за 1 квартал выполнены на 20%.

Одна из задач работы - выявление**,** изучение, сохранение, использование и популяризация объектов материального культурного наследияуспешно выполняется, но отсутствие финансирования не позволяет увеличивать объём работы. Основная цель проведения массовых мероприятий – привлечение к изучению истории, архитектуры и культуры района его жителей. Демонстрация находок археологических изысканий, как форма работы с заявителем, не соответствует нормам и требованиям оформления экспозиций, но всегда вызывает интерес, независимо от возраста и запроса заявителя. Таким образом, предоставляемая муниципальная услуга МУ «Красноармейский краеведческий музей им. В.К. Егорова" за 1 квартал 2016 года 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 1 квартал 2016 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 | **2** сведений: **0** статей в СМИ, **2** - 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 муници-пальной 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  | **12** 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 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 | - |