**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 2016 год**

**о результатах оценки соответствия требований к качеству фактически предоставляемой муниципальной услуги юридическим 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», от 22.12.2015 г. № 618 «О внесении измененийв ведомственномперечнемуниципальных услуг и работ, оказываемых подведомственными учреждениями МКУ «Управление культуры Красноармейского муниципального района» (директор Бобина Т.Е.). Формы и методы контроля определялись руководителем Учреждения самостоятельно.

В течение 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 в основном к недостатку площадей 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., 11% муж., 61% дети),

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

индивидуальное посещение, из них 18% студенты и школьники,50% жен., 32% муж.,

участники массовых мероприятий:26% руководители экскурсионных групп; 32% школьники,42% - 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 видов деятельности музея. Одна из основных задач проведения массовых мероприятий – привлечение к изучению населением районаистории, природы, культуры, традиций декоративно-прикладного искусства края. Выставочная деятельность, как форма работы с заявителем, несмотря на несоответствие требованиям выставочных площадей, всегда чётко отражает тематику, цель, возраст и запрос посетителя.

Таким образом, предоставляемая муниципальная услуга «Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций» МУ «Красноармейский краеведческий музей им. В.К. Егорова"за 2016 год соответствуют требованиям к качествупредоставляемых муниципальных услугюридическим 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 коллекций**2016 год****4-й квартал** | **Участие мастеров прикладного искусства во Всероссийском фестивале «Урал мастеровой»** | 01.10.-02.10.16 | ЧОЦНТ |  Бобина Т.Е. Хорошилова Н.В.  |
| **Выставка живописи ко Дню учителя** | 29.09.- 04.10.16 | РДК | Хорошилова Н.В. Чувашова С.В.  |
| **«*Волшебные пяльцы».******Районный конкурс по ручной вышивке*** | 22.10.16 | Музей  |  Бобина Т.Е. Чувашова С.В.  |
| «Растительный мир Урала», **цикл музейных уроков «Мой край**» | В течение декабря | Школа  | Чувашова С.В.  |
| **«История музыкальной школы».Выставка** рисунков учащихся ДШИ Красноармейского района  | 25.10 -8.11 | Музей  | Хорошилова Н.В.  |
| **Фотовыставка** «**Россия первозданная**»**из фонда исторического музея Южного Урала. Беседа**  | 8.11. -30.12 | Музей | Хорошилова Н.В.  |
| **Выставка**«**История музыкальных инструментов». Беседа**  | 25.10. –30.12 | Музей | Чувашова С.В. Хорошилова Н.В.  |
| Районный конкурс исследовательских работ для школьников «**Наш край**». Заключительный этап | 3.12 | Музей |  Бобина Т.Е.  |
| **«Ночь искусств в музее».**Всероссийская культурно-просветительская акцияк Дню народного единства | 04.11 | Музей |  Бобина Т.Е.  |
| **«Юбиляры уходящего года» - тематическая встреча с жителями села** | 15.12 | Музей | Чередниченко А.А.  |
| **«История Новогоднего шара». Выставка новогодних игрушек** | 01.12 | Музей | Чувашова С.В.  |

По результатам проведения контрольных мероприятий отклонений от параметров муниципального задания не зафиксировано. Поступали обращения граждан с выражением благодарностей,предложениями о проведении мероприятий, что характеризует повышенный интерес населения к оказываемым услугам. Процент охвата музейным обслуживанием населения Красноармейского муниципального района за 2016 год составил 16,2%, что соответствует рекомендуемым нормам и стандарту качества данной муниципальной услуги. Плановые показатели по организации музейных выставок и массовых мероприятий за 2016 год выполнены на 100%.

**Система показателей качества и доступности муниципальной услуги«Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций» и её индикаторов за 2016 год**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| №п/п | Показатель качества | Индикатор | Выполнение |
| 1 | Информационное обеспечение муницип-й услуги, определяющее общую осведомленность заявителей о способах, условиях, порядке предоставления муницип-й услуги, документах, проводимых для ее предоставления. | Объем опубликованных сведений о порядке предоставления муниципальной услуги | **90** сведений: **8**статей в СМИ, **74** - на сайтах музея, газеты «Маяк»,Управ. культуры;**8** печат. 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  | **6700** обращения**1525** обращений (отчет 8-НК) |
| 3 | Удовлетворенность заявителей качеством предоставления муниц-й 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  | 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 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, получившихмуниципальные услугив электронном виде | - |

Директор Т.Е. Бобина

**Отчет за 2016 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», от 22.12. 2015 г. № 618 «О внесении измененийв ведомственном перечне муниципальных услуг и работ, оказываемых подведомственными учреждениями МКУ «Управление культуры Красноармейского муниципального района» (директор Бобина Т.Е.). Формы и методы контроля определялись руководителем Учреждения самостоятельно.

В течение 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 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 (59% жен., 41% 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 согласнотаблицы:

**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**за 2016 год** | Объём фонда **13306** | 01.01 2017 | Музей | Чередниченко А.А. |
| Научно-вспомогательный фонд **8500** | 01.01 2017 | Музей | Чередниченко А.А. |
| Основной фонд **4806** | 01.012017 | 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 2016 год 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 –101%плана.

Выставочная деятельность является показателем полноты и объёма фондов, и, как форма работы с заявителем, соответствует нормам и требованиям данной услуги. Экспонирование предметов фонда выполненона 37,5 % 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 2016 год соответствуют требованиям к качеству предоставляемых муниципальных услуг юридическим и физическим лицам.

**Система показателей качества и доступности муниципальной услуги «Формирование, учет, изучение, обеспечение физического сохранения и безопасности музейных предметов, музейных коллекций»и их индикаторов за 2016 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: **5** статей 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 одноймуниципальной услуги, связан-ной со сферой предпринимательской деятельности  | **425** 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 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 2016 год**

**о результатах оценки соответствия требований к качеству фактически предоставляемой юридическим и физическим лицам муниципальной работы**

**«Выявление, изучение, сохранение, развитие и популяризация объектов нематериального культурного наследия народов РФ в области традиционной народной культуры».**

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», от 22.12.2015 г. № 618 «О внесении измененийв ведомственном перечнемуниципальных услуг и работ, оказываемых подведомственными учреждениями МКУ «Управление культуры Красноармейского муниципального района» (директор Бобина Т.Е.). Формы и методы контроляопределялись руководителем Учреждения самостоятельно.

В течение 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 объектовкультурного 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 (13% жен., 71% муж., 16% дети),

Консультационная работа:12% студенты и школьники, 22% руководители школьных музеев, краеведы,64% авторы неопознанных находок материального 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, развитие и популяризация объектов нематериального культурного наследия народов Российской Федерации в области традиционной народной культуры».**2016 год** | Консультации по распознанию и определению палеонтологических и археологических находок | В течение отчётного периода | Вне музея, в музее | Гирник В.В. |
| Публикация материала по культурному наследию (издание краеведческих вестников) | В течение отчётного периода | 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 оформлению документации на объекты материального культурного наследия | В течение отчётного периода | В музее | Гирник В.В. |
| Работа по оформлению картотеки объектов материального культурного наследия (архитектурные, археологические, скульптурные) | 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 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 наследиянаселения Красноармейского муниципального района за 10 месяцев 2016 года соответствует рекомендуемым нормам и стандарту качества муниципальной работы. Задача 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. Так музейный урок «Памятники археологи на территории района» в школе №1 прошёл во всех классах начального звена во время тематической недели знаний.Таким образом, предоставляемая муниципальная работа МУ «Красноармейский краеведческий музей им. В.К. Егорова"за 2016 год соответствует требованиям к качествупредоставляемых муниципальных услуг (работ) юридическим и физическим лицам.

**Система показателей качества и доступности муниципальных работ**

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

**МУ "ККМ им.В.К. Егорова" за 10 месяцев2016 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 | **29**сведений: **1** статья в СМИ, **15** - на сайтах музея, газеты «Маяк», Управле-ния культуры;**13**печатных изданий |
| 2. | Соблюдение стандартов предоставления муниципальных 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 муниц-й услуги, связанной со сферой предпринимательской деятельности  | отчет 1-ОПИК) |
| 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 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 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