**Расчет оценки эффективности и результативности выполнения муниципального задания муниципального автономного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» за 2015 год**

*(осуществлен в соответствии с приказом департамента финансов администрации города Югорска от 12.12.2013 № 48-п «Об утверждении Методики оценки эффективности и результативности выполнения муниципальных заданий на оказание муниципальных услуг (выполнения работ)» (с изменениями от 22.12.2014)*

**Этап 1.**

Расчет К1 – оценка выполнения муниципального задания на оказание муниципальных услуг (выполнение работ) по критерию оценки «полнота использования средств бюджета города Югорска на выполнение муниципального задания»:

К1 = К1.1/К1.2 \*100,

К1=22333,6/22333,6\*100

К1=100,00, в том числе, в разрезе услуг:

1. **Муниципальная услуга:** **«Прием (выдача) документов, связанных с предоставлением государственных и муниципальных услуг»**

**К1=** 18802,0/18802,0\*100 =100,0%

1. **Муниципальная услуга: «Информационно-консультационная услуга по вопросам предоставления государственных и муниципальных услуг на базе многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг»**

**К1=** 3531,6/3531,6\*100 = 100,0%

где:

К1.1 – кассовое исполнение бюджета города Югорска на выполнение муниципального задания согласно формы годового отчета № 0503737 (для бюджетных и автономных учреждений) и № 0503127 (для казенных учреждений);

К1.2 – плановый объем бюджетных средств на выполнение муниципального задания.

Интерпретация оценки выполнения муниципального задания по критерию "полнота использования средств бюджета города Югорска на выполнение муниципального задания" осуществляется в соответствии с таблицей.

|  |  |
| --- | --- |
| Значение К1 | Интерпретация оценки |
| 95% ≤ К1= 100% | Муниципальное задание выполнено в полном объеме |

**Этап 2.**

Расчет К2 – оценка выполнения муниципального задания на оказание муниципальных услуг (выполнение работ) по критерию «качество оказания муниципальных услуг»:

1. **Муниципальная услуга:** **«Прием (выдача) документов, связанных с предоставлением государственных и муниципальных услуг»**

**Показатель качества 1: «Отсутствие обоснованных жалоб на качество предоставляемой услуги, %**» (Формула расчета показателя: *Количество обоснованных жалоб/общее количество услуг, оказываемых потребителям\*100%)*

Плановое значение показателя, определенное муниципальным заданием: **не более 0,4%.**

Фактическое значение показателя за 2015 год: **0,00%**

В связи с тем, что показатель является «обратным», т.е., «чем меньше, тем лучше», показатель принимается исполненным и равным 100%.

**К2 (1)=100%**

|  |  |
| --- | --- |
| Значение К2 | Интерпретация оценки |
| 95% ≤ К2 ≤ 100% | Муниципальное задание выполнено в полном объеме |

**Показатель качества 2:** «**Среднее время ожидания в очереди для подачи (получения) документов, мин»** (Формула расчета показателя: *Абсолютный показатель, по данным электронной системы управления очередью МАУ «МФЦ»)*

Плановое значение показателя, определенное муниципальным заданием: **не более 15 минут**

Фактическое значение показателя за 2015 год: **8,31 минута**

Фактическое значение не превышает плановое значение, показатель принимается исполненным и равным 100%.

**К2(2)= 100%**

|  |  |
| --- | --- |
| Значение К2 | Интерпретация оценки |
| 95% ≤ К2 ≤ 100% | Муниципальное задание выполнено в полном объеме |

**Показатель качества 3:** «**Удовлетворённость качеством оказания услуг, %»** (Формула расчета показателя: *Доля заявителей, выбравших варианты ответов «отлично», «хорошо»/ общее количество заявителей, принявших в опросе \*100%)*

Плановое значение показателя, определенное муниципальным заданием:  **не менее 75%**

Фактическое значение показателя за 2015 год: **95,2%**

Плановое значение установлено с условием: «не менее». Фактическое значение не менее планового значения, показатель принимается исполненным и равным 100%.

|  |  |
| --- | --- |
| Значение К2 | Интерпретация оценки |
| 95% ≤ К2 ≤ 100% | Муниципальное задание выполнено в полном объеме |

1. **Муниципальная услуга:**  **«Информационно-консультационная услуга по вопросам предоставления государственных и муниципальных услуг на базе многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг»**

**Показатель качества 1:** «**Среднее время ожидания в очереди для получения информационно – консультационной услуги»** (Формула расчета показателя: *Абсолютный показатель, по данным электронной системы управления очередью МАУ «МФЦ»)*

Плановое значение показателя, определенное муниципальным заданием: **не более 15 минут**

Фактическое значение показателя за 2015 год: **5,9 минуты**

Фактическое значение не превышает плановое значение, показатель принимается исполненным и равным 100%.

**К2(1)= 100%**

|  |  |
| --- | --- |
| Значение К2 | Интерпретация оценки |
| 95% ≤ К2 ≤ 100% | Муниципальное задание выполнено в полном объеме |

**Показатель качества 2:** «**Наличие информации о количестве, перечне предоставляемых услуг в МФЦ, а так же форм документов (заявлений), необходимых для предоставления государственных и муниципальных услуг, предоставляемых на базе МФЦ»** (Формула расчета показателя: *Информация об услугах = Уакт. х 100% + Удок. х 100% ,*

*У У*

*где: Уакт. - количество услуг, предоставляемых на базе МФЦ, по которым размещена актуальная информация;*

*- Удок. - количество услуг, предоставляемых на базе МФЦ, по которым имеются формы документов (заявлений);*

*У - количество услуг, предоставляемых на базе МФЦ, всего)*

Плановое значение показателя, определенное муниципальным заданием: **100%**

Фактическое значение показателя за 2015 год: **100%**

**К2 (2) =100%**

|  |  |
| --- | --- |
| Значение К2 | Интерпретация оценки |
| 95% ≤ К2 ≤ 100% | Муниципальное задание выполнено в полном объеме |

**Этап 3.**

Расчет К3 – оценка выполнения муниципального задания на оказание муниципальных услуг (выполнение работ) по критерию «объемы оказания муниципальных услуг (выполнения работ)»

К3i = К3фi / К3плi \* 100

где:

К3фi – фактическое значение показателя объема оказания муниципальных услуг (выполнения работ);

К3плi – плановое значение показателя объема оказания муниципальных услуг (выполнения работ).

1. **Муниципальная услуга:** **«Прием (выдача) документов, связанных с предоставлением государственных и муниципальных услуг»**

**К3=** 36855 пакетов документов/ 35300 пакетов документов \*100 = **104,4%**

|  |  |
| --- | --- |
| Значение К3 | Интерпретация оценки |
| 95%≤К3≤100% | Муниципальное задание выполнено в полном объеме |

1. **Муниципальная услуга:** **«Информационно-консультационная услуга по вопросам предоставления государственных и муниципальных услуг на базе многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг»**

**К3=** 8186 чел./ 8100 чел. \*100 = **101,1%**

|  |  |
| --- | --- |
| Значение К3 | Интерпретация оценки |
| 95%≤К3≤100% | Муниципальное задание выполнено в полном объеме |

**Этап 4.**

Итоговая оценка эффективности и результативности выполнения муниципального задания

1. **Муниципальная услуга:** **«Прием (выдача) документов, связанных с предоставлением государственных и муниципальных услуг»**

N

ОЦитог = ∑Кi / N,

i=1

где:

ОЦитог – итоговая оценка эффективности и результативности выполнения муниципального задания на оказание муниципальной услуги (выполнения работы);

Ki – значение расчетного показателя,

N - количество расчетных показателей.

**ОЦитог**  =  **100,0%** (К1) + **100%** (К2 -показатель качества 1) + **100,0%** (К2 -показатель качества 2) + **100,0%** (К2 -показатель качества 3) + **104,4%** (К3) / 5 = **100,9**%

|  |  |
| --- | --- |
| Значение оценки | Интерпретация оценки |
| 95% ≤ ОЦитог ≤ 100% | Муниципальное задание выполнено в полном объеме |

1. **Муниципальная услуга:** **«Информационно-консультационная услуга по вопросам предоставления государственных и муниципальных услуг на базе многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг»**

**ОЦитог**  = **100,0%** (К1) + **100%** (К2(1) -показатель качества 1) + **100%** (К2(2) -показатель качества 2) + **101,1%** (К3) / 4 = **100,3**%

|  |  |
| --- | --- |
| Значение оценки | Интерпретация оценки |
| 95% ≤ ОЦитог ≤ 100% | Муниципальное задание выполнено в полном объеме |

**Пояснительная записка к результатам оценки эффективности и результативности** **выполнения муниципального задания муниципального автономного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» за 2015 год**

В соответствии с Методикой, утвержденной приказом департамента финансов администрации города Югорска от 12.12.2013 № 48-п была проведена оценка эффективности и результативности выполнения муниципального задания муниципального автономного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» за 2015 год.

Муниципальное автономное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – МАУ «МФЦ», Учреждение) осуществляет свою деятельность на территории города Югорска начало свою деятельность с 18 февраля 2014 года, путем предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна».

Муниципальное задание учредителя по предоставлению услуг доведено до Учреждения распоряжением администрации города Югорска от 15.01.2015 № 9 «Об утверждении муниципального задания на оказание муниципальных услуг для муниципального автономного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» (на 2015 год и плановый период 2016-2017 годов с изменениями от 21.04.2015; от 15.06.2015; от 23.10.2015; 28.12.2015).

Муниципальное задание доведено до Учреждения на выполнение двух услуг:

1. Прием (выдача) документов, связанных с предоставлением государственных и муниципальных услуг
2. Информационно-консультационная услуга по вопросам предоставления государственных и муниципальных услуг на базе многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг

Финансовое обеспечение выполнения муниципального задания составило 22333,6 тыс.рублей, в том числе на 1 услугу – 18 802,0 тыс.рублей, на 2 услугу – 3 531,7 тыс.рублей.

Кассовое исполнение расходов на выполнение муниципального задания составило 100,0% по всем услугам.

В соответствии с интерпретацией оценки выполнения муниципального задания по критерию «полнота использования средств бюджета города Югорска на выполнение муниципального задания» показатель соответствует выполнению муниципального задания в полном объеме.

Муниципальным заданием по каждой услуге были определены качественные показатели. По услуге «Прием (выдача) документов, связанных с предоставлением государственных и муниципальных услуг» было определено 3 показателя качества:

1. Отсутствие обоснованных жалоб на качество предоставляемой услуги –не более 0,4% (определяется на основании данных книги отзывов и предложений)
2. Среднее время ожидания в очереди для подачи (получения) документов - не более 15 минут (определяется на основании данных электронной системы управления очередью)
3. Удовлетворённость качеством оказания услуг – не менее 75 % (определяется на основании данных пультов оценки качества)

Все три показателя качества исполнены Учреждением в полном объеме.

По информационно-консультационной услуге по вопросам предоставления государственных и муниципальных услуг на базе многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг муниципальным заданием определены два показателя качества:

1. Среднее время ожидания в очереди для получения информационно – консультационной услуги - не более 15 минут
2. Наличие информации о количестве, перечне предоставляемых услуг в МФЦ, а так же форм документов (заявлений), необходимых для предоставления государственных и муниципальных услуг, предоставляемых на базе МФЦ- 100%

Муниципальное задание по достижению определенных показателей качества по данной услуге выполнено в полном объеме.

Муниципальное задание по выполнению доведенных до Учреждения объемных показателей так же выполнено в полном объеме.

Данные по количеству услуг МФЦ за 2015 год, представлены в таблице:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Услуги | Прием (выдача) документов, связанных с предоставлением государственных и муниципальных услуг, всего с начала года | Информационно-консультационная услуга, всего с начала года | **Всего услуг** |
| Федеральные | 23626 | 3668 | **27294** |
| Региональные | 10835 | 3416 | **14251** |
| Муниципальные | 2394 | 1102 | **3496** |
| **Всего:** | **36855** | **8186** | **45041** |

В целях улучшения качества оказания муниципальных услуг по итогам проведения оценки эффективности и результативности выполнения муниципального задания МАУ «МФЦ» по итогам предыдущего периода - 2014 год в 2015 году учреждением были проведены совместные с учредителем мероприятия, направленные на улучшение показателей основной деятельности.

В соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 22.12.2012 № 1376 «Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг», в случае если загруженность многофункционального центра не позволяет обеспечить достижение показателя «время ожидания в очереди не более 15 минут», учредителем многофункционального центра принимается решение об увеличении количества окон обслуживания.

Проведенные мероприятия позволили оптимизировать численность универсальных специалистов и количество окон МФЦ, участвующих в предоставлении услуг.

Учреждением разработан и внедрен Порядок определения количества универсальных специалистов в зале МФЦ в часы пиковой и непиковой нагрузки (далее – Порядок).

В целях повышения качества предоставления муниципальных услуг Порядком определен расчет числа специалистов по следующим факторам:

- составление перечня наиболее востребованных услуг;

- прогноз потока заявителей на конкретную услугу и на услуги в целом (по данным электронной системы управления очередью, ежемесячных отчетов);

- сезонные «всплески» потоков заявителей.

При составлении графика работы специалистов на следующий месяц проводится анализ работы за отчетный месяц с построением графика.

В 2014 году в МАУ «МФЦ» функционировало 7 окон. В 2015 году количество окон обслуживания заявителей распределено с учетом пиковой и непиковой нагрузки следующим образом:

с 08.00 до 09.00 - 2 окна

с 09.00 до 10.00 - 6 окон

с 10.00 до 11.00 - 9 окон

с 11.00 до 13.00 - 11 окон

с 13.00 до 14.00 - 13 окон

с 14.00 до 15.00 - 11 окон

с 15.00 до 16.00 - 10 окон

с 16.00 до 18.00 - 9 окон

с 18.00 до 19.00 - 8 окон

с 19.00 до 20.00 - 4 окна

В целях совершенствования предоставления услуг через МФЦ, продвижении налаживания взаимоотношений между территориями различных регионов, обмена накопленным опытом сотрудником МФЦ города Югорска было принято участие в международном форуме «МФЦ – основа сервисного государства» с презентацией работы МФЦ города Югорска. Форум состоялся 27-29 мая 2015 года в городе Липецке. Участие города Югорска на форуме было отмечено благодарственным письмом начальника Управления государственной службы и кадровой работы Администрации Липецкой области.

Учреждение принимает участие в конкурсах, проводимых на уровне автономного округа, с предоставлением своих достижений. По итогам ежегодного конкурса «Лучший многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Ханты-Мансийского автономного округа-Югры», проводимом в сентябре 2015 года, МФЦ города Югорска определен победителем (1 место) в номинации «Лучшая практика управления персоналом».

С учетом проведенных мероприятий, направленных на повышение качества услуг, в целом, муниципальное задание МАУ «МФЦ» на 2015 год выполнено в полном объеме.

Результаты детальной проверки деятельности МАУ «МФЦ» показали, что в 2015 году имели место отдельные (точечные) случаи превышения установленного времени ожидания заявителей в очереди, после передачи услуг Центра социальных выплат и массового потока заявителей.

Из общего количества предоставленных в 2015 году государственных и муниципальных услуг– (45041единиц) с превышением предельного времени ожидания в очереди от 1,41 минуты до 2,13 минут имели место 611 случаев (1,4%) от общего числа заявителей, с превышением более 5 минут – 220 случаев (0,5%) от общего числа заявителей.

В совместных планах учредителя и Учреждения по итогам выявленных проблем - продолжение работы по повышению качества предоставления государственных и муниципальных услуг через многофункциональный центр с учетом требований действующего законодательства:

- оптимизация работы окон по приему граждан;

- проведение разъяснительной работы с заявителями в средствах массовой информации о режиме работы Учреждения и часах пиковой нагрузки, в целях более равномерного потока заявителей;

- взаимовыгодное сотрудничество и изучение опыта работы многофункциональных центров в других регионах.