**Расчет оценки эффективности и результативности выполнения муниципального задания муниципального автономного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» за 2017 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»:

**Муниципальная услуга:** **«Организация предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг»**

К1 = К1.1/К1.2 \*100,

К1= 30500,0 / 30500,0 \*100

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

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»:

**Муниципальная услуга:** **«Организация предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг»**

**Показатель качества 1:** «**Среднее время ожидания в очереди для получения услуг, 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 2017 год: **2,42 минуты**

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 2:** **«Уровень удовлетворённости граждан качеством предоставления 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 90%**

Фактическое значение показателя за 2017 год: **99,3%**

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 |

**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).

**Муниципальная услуга:** **«Организация предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг»**

**К3=** 50664 единиц / 49890 единиц \*100 = **101,6 %**

В соответствии с утвержденным муниципальным заданием, допустимые (возможные) отклонения от установленных показателей объема муниципальной услуги, в пределах которых муниципальное задание считается выполненным (процентов) - 5%, показатель принимается исполненным в полном объеме и равным 100%.

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

**Этап 4.**

Итоговая оценка эффективности и результативности выполнения муниципального задания

**Муниципальная услуга:** **«Организация предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах предоставления 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%** (К3) / 4 = **100,0**%

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

**Результаты оценки эффективности и результативности**

**выполнения муниципальных заданий на оказание муниципальных услуг**

**2017 год**

Наименование ГРБС, Учредителя: **Администрация города Югорска (Департамент экономического развития и проектного управления)**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Наименование муниципальных услуг | Наименование учреждения | Значение оценки, (%) | Интерпретация оценки |
| 1 | 2 | 3 | 4 |
| Организация предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг | Муниципальное автономное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» | 100,0 | 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 2017 год**

В соответствии с Методикой, утвержденной приказом департамента финансов администрации города Югорска от 12.12.2013 № 48-п (с изменениями от 22.12.2014 № 44-п) была проведена оценка эффективности и результативности выполнения муниципального задания муниципального автономного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» за 2017 год.

Муниципальное автономное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – МАУ «МФЦ», Учреждение) на территории города Югорска осуществляет свою деятельность по предоставлению государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» с 18.02.2014.

Муниципальное задание учредителя по предоставлению услуг доведено до Учреждения распоряжением администрации города Югорска от 12.01.2017 № 36 «Об утверждении муниципального задания на оказание муниципальных услуг для муниципального автономного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» на 2017 год (с изменениями от 29.10.2017).

Муниципальное задание доведено до Учреждения на выполнение услуги «Организация предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг», в соответствии с ведомственным перечнем услуг, утвержденным распоряжением администрации города Югорска от 01.09.2016 № 380 «Об утверждении ведомственного перечня услуг, оказываемых муниципальным автономным учреждением «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг».

Финансовое обеспечение выполнения муниципального задания составило 30500,0 тыс. рублей.

Кассовое исполнение расходов на выполнение муниципального задания составило 100,0% финансового обеспечения.

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 оказываемой услуге были определены качественные показатели:

1. Среднее время ожидания в очереди для получения услуг - не более 15 минут (определяется на основании данных электронной системы управления очередью)
2. Уровень удовлетворённости граждан качеством предоставления услуг - не менее 90% (определяется на основании данных пультов оценки качества и проведения анкетирования заявителей).

Все показателя качества исполнены Учреждением в полном объеме.

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

**Данные по количеству услуг МФЦ за 2017год:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Услуги | Организация предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг, единиц | Структура, % |
| Федеральные | 31540 | 62,3 |
| Региональные | 16565 | 32,7 |
| Муниципальные | 2559 | 5,0 |
| **Всего:** | **50664** | **100,0** |

В целях улучшения качества оказания муниципальных услуг, повышения эффективности расходования бюджетных средств по итогам проведения оценки эффективности и результативности выполнения муниципального задания МАУ «МФЦ» по итогам предыдущего периода - 2016 года в 2017 году учреждением были проведены совместные с учредителем мероприятия, направленные на улучшение показателей основной деятельности.

В целях повышения информированности граждан, обратившихся в МФЦ о возможностях и способах оценки качества государственных услуг:

- в МФЦ на мониторах оповещения по бегущей строке транслируется видеоролик об ИАС МКГУ;

- в новостной ленте на сайте: <http://mfc-ugorsk.ru> размещена информация о возможности оценить качество предоставленных государственных услуг и оставить отзыв о качестве их предоставления на сайте «Ваш контроль» <https://vashkontrol.ru>;

- в новостной ленте на сайте: <http://mfc-ugorsk.ru> размещено обращение к заявителям о принятии активного участия в оценке качества предоставления государственных услуг в центре «Мои документы» с помощью инфомат-опроса или бесплатного sms - голосования;

- в новостной ленте на сайте: <http://mfc-ugorsk.ru>; <https://vk.com/mfc_ugorsk>, на Портале сети МФЦ ХМАО-Югры размещена информация о том, что при получении результата услуги заявителям необходимо принять активное участие в оценке качества предоставления государственных услуг в центре «Мои документы» с помощью планшета в окне выдачи документов, инфомата, Портала сети МФЦ ХМАО-Югры или бесплатного sms – голосования;

- на официальном сайте органов местного самоуправления города Югорска: <http://adm.ugorsk.ru/> размещен баннер «Ваш контроль», в администрации города Югорска проведена аппаратная учеба по использованию сайта <https://vashkontrol.ru/>;

- разработаны и размещены на информационных стендах МФЦ и администрации города Югорска буклеты;

- при получении результата услуг выдается памятка для заявителей об участии в бесплатном смс- опросе по оценке качества предоставления государственных услуг;

В МФЦ города Югорска имеются следующие технические и программные средства для оценки качества предоставления государственных услуг:

- инфомат СПК «Югра»;

- портал сети МФЦ ХМАО-Югры;

- sms - голосование;

- планшет.

МФЦ города Югорска полностью соответствует фирменному стилю «Мои Документы».

Кроме услуг по основным соглашениям о взаимодействии при предоставлении государственных и муниципальных услуг с государственным автономным учреждением Ханты-Мансийского автономного округа-Югры «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» (уполномоченным МФЦ) о взаимодействии с федеральными и региональными ведомствами, при предоставлении государственных услуг и с органами местного самоуправления, включая услуги ЗАГС, в МФЦ работает окно для бизнеса, с предварительной записью заявителей, в целях экономии времени.

Через бизнес-окно предоставляются услуги АО «Федеральная корпорация по развитию малого и среднего предпринимательства», Фонда поддержки предпринимательства, АО «Ипотечное агентство Югры», фонда «Югорская региональная микрокредитная компания», Уполномоченного по защите предпринимателей в Ханты-Мансийском автономном округе–Югре, фонда «Центр координации поддержки экспертно-ориентированных субъектов малого и среднего предпринимательства Югры».

Заключены соглашения на предоставление услуг с МУП «Югорскэнергогаз», АО «ЮРЭСК», ОАО «Акционерный коммерческий банк содействия коммерции и бизнесу».

В целях повышения качества и доступности государственных и муниципальных услуг МФЦ оказывается услуга по выезду работника МАУ МФЦ к заявителю для предоставления услуги. Услуга является платной, за исключением заявителей, перечень которых определен постановлением Правительства Ханты-Мансийского автономного округа – Югры от 21.11.2014 № 435-п «О порядке исчисления платы за выезд работника многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг к заявителю и перечне категорий граждан, для которых организация выезда работника многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг осуществляется бесплатно».

Протоколом заседания конкурсной комиссии ежегодного конкурса «Лучший многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Ханты-Мансийского автономного округа –Югры» от 29.09.2017 года МФЦ города Югорска определен победителем и занял 1 место в номинации «Лучший МФЦ» в категории «МФЦ с количеством действующих окон менее 10».

Направлена заявка на участие МФЦ во Всероссийском конкурсе в номинации «Лучший проект МФЦ».

В целях повышения качества обслуживания заявителей в учреждении регулярно проводятся Методические дни, обучающие вебинары с представителями тех ведомств, услуги которых переданы на исполнение в МФЦ. В соответствии с комплексными планами, согласованными Учредителем, проводится повышение квалификации сотрудников, экспертные оценки профессиональной деятельности в ходе аттестации специалистов.

С учетом проведенных мероприятий, направленных на повышение качества услуг, повышение эффективности расходования бюджетных средств, в целом, муниципальное задание МАУ «МФЦ» на 2017 год выполнено в полном объеме.

В совместных планах учредителя и Учреждения - 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 работы по информированию граждан о деятельности МФЦ и популяризации услуг, предоставляемых через МФЦ;

- 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.

*Администрация города Югорска,*

*Департамент экономического развития*

*и проектного управления,*

*отдел по реализации административной реформы*