**Расчет оценки эффективности и результативности выполнения муниципального задания муниципального автономного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» за 2018 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= 31869,8 / 31869,8 \*100

К1 = 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»:

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

**Показатель качества 1:** «**Время ожидания в очереди, минут»** (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 2018 год: **5,32 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 государственных и муниципальных услуг, %»** (Формула расчета показателя: *Доля заявителей, выбравших варианты ответов «отлично», «хорошо»/ общее количество заявителей, принявших участие в опросе \*100%)*

Плановое значение показателя, определенное муниципальным заданием:  **не менее 90%**

Фактическое значение показателя за 2018 год: **98,8%**

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=** 56978 единиц / 55850 единиц \*100 = **102,0 %**

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**

**2018 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 2018 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 2018 год.

Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставлении государственных и муниципальных услуг» определены основные критерии повышения качества предоставлении государственных и муниципальных услуг, ключевые понятия и направления развития.

Совершенствование сферы оказания государственных и муниципальных услуг - это комплекс мероприятий, в которых участвуют многие структурные подразделения администрации города Югорска, организации и муниципальные учреждения.

Создание сети многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг «Мои Документы» (далее - МФЦ) на территории Российской Федерации стало одним из самых успешных проектов в решении задачи совершенствования системы государственного управления.  В МФЦ в полной мере реализуется принцип «одного окна», в соответствии с которым заявитель общается не с государственным (муниципальным) служащим, а с сотрудником многофункционального центра, который принимает документы и при необходимости оказывает консультации по получению услуг.

На территории города Югорска создано и осуществляет свою деятельность с 18.02.2014 муниципальное автономное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – МАУ «МФЦ», Учреждение).

Создание учреждения позволило гражданам и юридическим лицам города получать нужные государственные и муниципальные услуги без многочасовых очередей и необходимости посещать разные ведомства.

В МАУ «МФЦ» выполнены все требования по соответствию учреждения единому фирменному стилю, установленные Министерством экономического развития России.

МФЦ расположено в минутной ходьбе от автобусной остановки и главного офиса сберегательного банка Российской Федерации, внутри помещения для заявителей созданы максимально комфортные условия: обеспечены автоматизированная информационная система, платежный терминал, электронная система управления очередью, отдельная телефонная линия, информационный киоск, информационные стенды, бесплатная парковка для автотранспорта посетителей, в том числе, специальные места для парковки автотранспорта инвалидов, обеспечена предварительная запись заявителей.

Деятельность учреждения проходит под слоганом «На все случаи жизни».

В МАУ «МФЦ» функционирует 13 окон по приему заявителей, из них:

- 9 окон, в которых осуществляется предоставление государственных и муниципальных услуг по соглашениям, заключенным учреждением с государственным автономным учреждением Ханты - Мансийского автономного округа - Югры «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» (уполномоченным МФЦ) и с органами местного самоуправления;

- 1 специализированное окно для бизнеса с предоставлением услуг 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», МУП «Югорскэнергогаз», ЮРЭСК, ООО «Газпром межрегионгаз Север», ОАО «Акционерный коммерческий банк содействия коммерции и бизнесу», ООО «Тахограф», ПАО «Запсибкомбанк»;

- 3 окна, в которых предоставляются иные услуги (информирования, выдачи документов и телефонного информирования, «Паспортный стол», платные услуги).

В целях повышения качества и доступности государственных и муниципальных услуг учреждением 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».

В отношении МФЦ, как подведомственного учреждения, утверждены все муниципальные правовые акты, необходимые для обеспечения его деятельности.

Распоряжением администрации города Югорска от 29.12.2017 № 792 «Об утверждении муниципального задания на оказание муниципальных услуг для муниципального автономного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» на 2018 год и плановый период 2019-2020 годов» (с изменениями от 09.10.2018) до Учреждения доведено муниципальное задание учредителя по предоставлению муниципальной услуги «Организация предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг».

Муниципальная услуга включена в муниципальное задание в соответствии с приказом Департамента финансов Ханты-Мансийского автономного округа-Югры от 22.12.2017 № 181-о «Об утверждении регионального перечня (классификатора) государственных (муниципальных) услуг, не включенных в общероссийские базовые (отраслевые) перечни (классификаторы) государственных и муниципальных услуг, и работ, оказываемых и выполняемых государственными (муниципальными) учреждениями Ханты-Мансийского автономного округа-Югры.

Финансовое обеспечение выполнения муниципального задания составило 31869,8 тыс. рублей. Кассовые расходы на выполнение муниципального задания исполнены в размере 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.

Учредителем сформирована и реализована система мониторинга качества и доступности государственных и муниципальных услуг через ежемесячные мониторинги выполнения муниципального задания.

В целях повышения информированности граждан, обратившихся в МФЦ, постоянно ведется работа о возможностях и способах оценки качества государственных и муниципальных услуг.

В рамках муниципального задания утверждены плановые показатели качества муниципальной услуги:

1. Время ожидания в очереди - не более 15 минут (определяется на основании данных электронной системы управления очередью)- фактическое исполнение составило 5,32 минуты.
2. Уровень удовлетворённости граждан качеством предоставления государственных и муниципальных услуг - не менее 90% (определяется на основании данных пультов оценки качества и проведения анкетирования заявителей) – фактическое исполнение составило 98,8%.

Муниципальное задание по показателям объема выполнено Учреждением на 102,2%.

**Показатели объема выполнения муниципального задания МАУ «МФЦ» за 2018год:**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Услуги | Организация предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг, единиц | | % выполнения плана | Структура, % |
| план | факт |
| Федеральные | 35300 | 35537 | 100,7 | 62,4 |
| Региональные | 17950 | 18798 | 104,7 | 33,0 |
| Муниципальные | 2600 | 2643 | 101,7 | 4,6 |
| **Всего:** | **55850** | **56978** | **102,2** | **100,0** |

Количество услуг, оказанных заявителям в 2018 году в сравнении с 2017 годом выросло на 12,5%. В 2017 году количество оказанных услуг составило 50664 единицы.

Наиболее востребованными государственными услугами являются услуги Департамента социального развития Ханты - Мансийского автономного округа - Югры, Управления Министерства внутренних дел Российской Федерации по Ханты - Мансийскому автономному округу - Югре по вопросам в сфере миграции, Федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии (Росреестра), Пенсионного фонда.

Наиболее востребованными муниципальными услугами являются услуги в сфере земельных отношений, услуги в сфере строительства, архитектуры и градостроительной деятельности, в сфере жилищных отношений и в сфере организации отдыха детей.

В целях повышения качества оказания муниципальных услуг, эффективности расходования бюджетных средств, по итогам проведения оценки эффективности и результативности выполнения муниципального задания МАУ «МФЦ» по итогам предыдущего периода - 2017 года в 2018 году учреждением были проведены совместные с учредителем мероприятия, направленные на улучшение показателей основной деятельности:

- систематическое информационное освещение деятельности МФЦ о возможности получения услуг - на Портале МФЦ, официальных сайтах МФЦ и органов местного самоуправления, информационных стендах, посредством распространения печатной продукции (буклеты, брошюры, баннеры), посредством центра телефонного обслуживания, в печатных СМИ, теле- и радиоканалов, через официальные группы в социальных сетях, проведение межмуниципальных совещаний, Дней открытых дверей, Дней госуслуг.

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 2018 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*