**Расчет оценки эффективности и результативности выполнения муниципального задания муниципального автономного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» за 2019 год**

*(осуществлен в соответствии с приказом департамента финансов администрации города Югорска от 18.10.2019 № 37 п «Об утверждении Методики оценки эффективности и результативности выполнения муниципальных заданий на оказание муниципальных услуг (выполнения работ)»*

**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= 36303,2 /36303,2 \*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);

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 2019 год: **1,31 минуты**

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

**К2(2)= 100%**

|  |  |
| --- | --- |
| Значение К2 | Интерпретация оценки |
| Dmin ≤ К2≤ Dmax(0 ≤ К2≤ 15) | Муниципальное задание выполнено в полном объеме |

Dmin, Dmax – значения выполнения муниципального задания. При установленном муниципальным заданием требовании – время ожидания в очереди не более 15 минут, Dmin –больше или равен 0, Dmax – меньше или равен 15.

**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 2019 год: **99,07%**

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

|  |  |
| --- | --- |
| Значение К2 | Интерпретация оценки |
| Dmin ≤ К2≤ Dmax(90 ≤ К2≤ 100) | Муниципальное задание выполнено в полном объеме |

Dmin, Dmax – значения выполнения муниципального задания. При установленном муниципальным заданием требовании – уровень удовлетворенности граждан качеством предоставления государственных и муниципальных услуг, Dmin – больше или равен 90, Dmax – меньше или равен 100.

**Этап 3.**

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

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=** 57708 единиц / 55900 единиц \*100 = **103,2 %**

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**

**2019 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 2019 год**

В соответствии с Методикой, утвержденной приказом департамента финансов администрации города Югорска от 18.10.2019 № 37п была проведена оценка эффективности и результативности выполнения муниципального задания муниципального автономного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» за 2019 год.

Принятие Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставлении государственных и муниципальных услуг» способствовало формированию новой системы взаимодействия с заявителями при предоставлении государственных и муниципальных услуг, сопоставимой с лучшими управленческими практиками и решениями.

Создание сети многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг «Мои Документы» (далее - МФЦ) на территории Российской Федерации стало одним из лучших решений в вопросе совершенствования системы государственного управления. Многофункциональные центры стали очень важной частью повседневной жизни граждан, которые теперь могут получить нужные услуги без сногочасовых очередей, в одном месте, в комфортных условиях. 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 муниципальное автономное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – МАУ «МФЦ», Учреждение), созданное 18.02.2014 в 2019 году отметило пятилетний юбилей осуществления своей деятельности.

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»; АО «Ханты-Мансийский негосударственный пенсионный фонд»; АО «Государственная страховая компания «Югория»; ПАО «Сбербанк»; АО «Согаз»;

 - 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 работники МАУ «МФЦ» по заявке осуществляют выезд к заявителю для предоставления государственных и муниципальных услуг на дому.

Выезд к заявителю является платной услугой, за исключением выезда к заявителям, 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 29.12.2018 № 686 «Об утверждении муниципального задания на оказание муниципальных услуг для муниципального автономного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» на 2019 год и плановый период 2020-2021 годов» (с изменениями от 30.10.2019) 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 общероссийскими перечнями (классификаторами) государственных (муниципальных) услуг.

 Финансовое обеспечение выполнения муниципального задания составило 36303,2 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 1,31 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 99,07%.

Муниципальное задание по показателям объема выполнено Учреждением на 103,2%.

**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 | 34400 | 35279 | 102,6 | 61,1 |
| Региональные | 18800 | 19497 | 103,7 | 33,8 |
| Муниципальные | 2700 | 2932 | 108,6 | 5,1 |
| **Всего:** | **55900** | **57708** | **103,2** | **100,0** |

 Количество услуг, оказанных заявителям в 2019 году в сравнении с 2018 годом выросло на 1,2%. В 2018 году количество оказанных услуг составило 56978 единиц.

 Наиболее востребованными государственными услугами являются услуги 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), Департамента социального развития Ханты - Мансийского автономного округа - Югры, Пенсионного фонда.

 Наиболее востребованными муниципальными услугами являются услуги в сферах земельных отношений, строительства, архитектуры и градостроительной деятельности, жилищных отношений, архивного дела и 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 - 2018 года в 2019 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, 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 2019 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*