



**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ИННОВАЦИОННОЙ ПОЛИТИКИ
НОВОСИБИРСКОЙ ОБЛАСТИ
(МНиИП НСО)**

ПРИКАЗ

30.08.2019

№ 98

г. Новосибирск

Об утверждении Методики оценки степени значимости показателей качества государственных услуг (работ) при формировании государственного задания на оказание государственных услуг (выполнение работ) в отношении государственных учреждений Новосибирской области

В соответствии с Порядком формирования государственного задания на оказание государственных услуг (выполнение работ) в отношении государственных учреждений Новосибирской области и финансового обеспечения выполнения государственного задания, утвержденным постановлением Правительства Новосибирской области от 23.11.2015 № 406-п «Об утверждении Порядка формирования государственного задания на оказание государственных услуг (выполнение работ) в отношении государственных учреждений Новосибирской области и финансового обеспечения выполнения государственного задания» (в редакции от 26.02.2019), **п р и к а з ы в а ю**:

Утвердить прилагаемую Методику оценки степени значимости показателей качества государственных услуг (работ) при формировании государственного задания на оказание государственных услуг (выполнение работ) в отношении государственных учреждений Новосибирской области.

Министр

А.В. Васильев

УТВЕРЖДЕНА
приказом министерства науки и
инновационной политики
Новосибирской области
от 30.08.2019 № 98

МЕТОДИКА
оценки степени значимости показателей качества государственных
услуг (работ) при формировании государственного задания на оказание
государственных услуг (выполнение работ) в отношении государственных
учреждений Новосибирской области

1. Настоящая Методика предназначена для оценки степени значимости показателей качества государственных услуг (работ) при формировании государственного задания на оказание государственных услуг (выполнение работ) в отношении государственных бюджетных учреждений Новосибирской области и государственных автономных учреждений Новосибирской области, а также для определения коэффициента выполнения всех качественных показателей государственной услуги (работы) в случае полного либо частичного недостижения показателей, характеризующих качество государственных услуг (работ), предусмотренных государственным заданием.

2. Для оценки степени значимости показателей качества государственных услуг (работ) при формировании государственного задания на оказание государственных услуг (выполнение работ) в отношении государственных бюджетных учреждений Новосибирской области и государственных автономных учреждений Новосибирской области каждому показателю качества государственной услуги (работы), установленному государственным заданием, присваивается балл, значение которого характеризует степень значимости данного показателя для оценки результатов выполнения государственной услуги (работы) относительно других показателей качества, исходя из следующей балльной шкалы:

1 балл - показатель имеет минимальное значение для оценки качества услуги (работы);

2 балла - показатель имеет значение ниже среднего для оценки качества услуги (работы);

3 балла - показатель имеет среднее значение для оценки качества услуги (работы);

4 балла - показатель имеет значение выше среднего для оценки качества услуги (работы);

5 баллов - показатель имеет максимальное значение (является определяющим) для оценки качества услуги (работы).

3. Оценка степени значимости показателей качества государственных услуг (работ) осуществляется следующим образом.

Все показатели качества государственной услуги (работы) ранжируются в порядке убывания степени их значимости на оценку качества государственной услуги (работы) в целом. Далее, в зависимости от числа показателей качества t государственной услуги (работы), им присваиваются балльные оценки V_t по следующей схеме:

1) если государственная услуга (работа) имеет один показатель качества ($t=1$), ему присваивается балльная оценка V_t , равная 5 баллам;

2) если государственная услуга (работа) имеет два показателя качества ($t=2$), и они расположены в порядке убывания степени их значимости на оценку качества государственной услуги (работы) в целом, им присваиваются балльные оценки V_t , имеющие значения 5 и 4 балла соответственно;

3) если государственная услуга (работа) имеет три показателя качества ($t=3$), и они расположены в порядке убывания степени их значимости на оценку качества государственной услуги (работы) в целом, им присваиваются балльные оценки V_t , имеющие значения 5, 4 и 3 балла соответственно;

4) если государственная услуга (работа) имеет четыре показателя качества ($t=4$), и они расположены в порядке убывания степени их значимости на оценку качества государственной услуги (работы) в целом, им присваиваются балльные оценки V_t , имеющие значения 5, 4, 3 и 2 балла соответственно;

5) если государственная услуга (работа) имеет пять показателей качества ($t=5$), и они расположены в порядке убывания степени их значимости на оценку качества государственной услуги (работы) в целом, им присваиваются балльные оценки V_t , имеющие значения 5, 4, 3, 2 и 1 балл соответственно;

б) если государственная услуга (работа) имеет более пяти показателей качества ($t>5$), и они расположены в порядке убывания степени их значимости на оценку качества государственной услуги (работы) в целом, первым пяти показателям качества присваиваются балльные оценки как указано в подпункте 5 данного пункта, а последующим показателям присваивается балльная оценка V_t , равная 1 баллу.

4. Итоговым результатом оценки степени значимости показателей качества государственных услуг (работ) является коэффициент выполнения всех качественных показателей государственной услуги (работы) для государственных услуг (работ), предусмотренных государственным заданием.

В случае выполнения всех качественных показателей государственной услуги (работы) коэффициент равен единице, в случае невыполнения ни одного качественного показателя государственной услуги (работы) коэффициент равен нулю.

Коэффициент выполнения всех качественных показателей i -ой государственной услуги (j -ой и (или) w -ой государственной работы) ($K_{i(j,w)}$) рассчитывается по формуле:

$$K_{i(j,w)} = T_{i(j,w)1} \times Z_{i(j,w)1}^{\text{факт}} / (Z_{i(j,w)1}^{\Gamma 3} (-/+) Z_{i(j,w)1}^{\text{откл}}) + T_{i(j,w)2} \times Z_{i(j,w)2}^{\text{факт}} /$$

$(Z_{i(j,w)2}^{\Gamma 3} (-/+) Z_{i(j,w)2}^{\text{откл}}) + \dots + T_{i(j,w)n} \times Z_{i(j,w)n}^{\text{факт}} / (Z_{i(j,w)n}^{\Gamma 3} (-/+) Z_{i(j,w)n}^{\text{откл}})$, где:

$T_{i(j,w)1} \dots T_{i(j,w)n}$ - весовые коэффициенты показателей качества i -ой государственной услуги (j -ой и (или) w -ой государственной работы);

$Z_{i(j,w)1}^{\Gamma 3} \dots Z_{i(j,w)n}^{\Gamma 3}$ - значения качественных показателей i -ой государственной услуги (j -ой и (или) w -ой государственной работы), установленные государственным заданием;

$Z_{i(j,w)1}^{\text{факт}} \dots Z_{i(j,w)n}^{\text{факт}}$ - фактические значения качественных показателей i -ой государственной услуги (j -ой и (или) w -ой государственной работы) за отчетный период в соответствии с отчетом о выполнении государственного задания;

$Z_{i(j,w)1}^{\text{откл}} \dots Z_{i(j,w)n}^{\text{откл}}$ - допустимое отклонение от исполнения качественных показателей, установленных в государственном задании по i -ой государственной услуге (j -ой и (или) w -ой государственной работы), в пределах которого государственное задание считается выполненным.

Весовые коэффициенты показателей качества i -ой государственной услуги (j -ой и (или) w -ой государственной работы) устанавливаются по результатам балльной оценки значимости каждого показателя (B_t).

Весовые коэффициенты показателей качества i -ой государственной услуги (j -ой и (или) w -ой государственной работы) ($T_{i(j,w)}$) рассчитываются по формуле:

$$T_{i(j,w)} = \frac{B_t}{\sum_t B_t}, \text{ где:}$$

B_t - балльная оценка, присвоенная t -му показателю качества i -ой государственной услуги (j -ой и (или) w -ой государственной работы).

При расчете коэффициента выполнения всех качественных показателей i -ой государственной услуги (j -ой и (или) w -ой государственной работы) ($K_{i(j,w)}$) принимаются следующие условия и ограничения:

в отношении качественного показателя, большее значение которого отражает лучшее качество государственной услуги (работы), выражение

$$\frac{Z_{i(j,w)}^{\text{факт}}}{Z_{i(j,w)}^{\Gamma 3} - Z_{i(j,w)}^{\text{откл}}} \text{ принимается равным единице в случае, если } Z_{i(j,w)}^{\text{факт}} > Z_{i(j,w)}^{\Gamma 3} - Z_{i(j,w)}^{\text{откл}};$$

в отношении качественного показателя, большее значение которого отражает худшее качество государственной услуги (работы), выражение

$$\frac{Z_{i(j,w)}^{\text{факт}}}{Z_{i(j,w)}^{\Gamma 3} + Z_{i(j,w)}^{\text{откл}}} \text{ принимается равным:}$$

$$\text{выражению } \frac{Z_{i(j,w)}^{\Gamma 3} + Z_{i(j,w)}^{\text{откл}}}{Z_{i(j,w)}^{\text{факт}}} \text{ в случае, если } Z_{i(j,w)}^{\text{факт}} > Z_{i(j,w)}^{\Gamma 3} + Z_{i(j,w)}^{\text{откл}};$$

$$\text{единице в случае, если } Z_{i(j,w)}^{\text{факт}} < Z_{i(j,w)}^{\Gamma 3} + Z_{i(j,w)}^{\text{откл}}.$$

Пример расчета коэффициента выполнения всех качественных показателей государственной услуги (работы) приведен в приложении.

Приложение
к Методике оценки степени значимости
показателей качества государственных
услуг (работ) при формировании
государственного задания на оказание
государственных услуг (выполнение работ)
в отношении государственных
учреждений Новосибирской области

**Пример расчета коэффициента выполнения всех качественных показателей
государственной услуги (работы)**

Государственная услуга «Предоставление информационной и консультационной поддержки субъектам малого и среднего предпринимательства» имеет 2 показателя качества: «Доля потребителей, удовлетворенных качеством оказания услуги» и «Количество обоснованных жалоб». Значения качественных показателей, установленные государственным заданием, составляют $Z^{\Gamma^3}_1 = 100\%$ и $Z^{\Gamma^3}_2 = 0$ соответственно. Балльные оценки качественных показателей, присвоенные согласно методике, составляют $B_1=5$ и $B_2=4$.

Весовые коэффициенты показателей качества государственной услуги составят:

$$T_1 = 5 / (5+4) = 0,556,$$

$$T_2 = 4 / (5+4) = 0,444.$$

За отчетный период государственная услуга была оказана 10 потребителям, из них один написал обоснованную жалобу. Таким образом, фактические значения качественных показателей государственной услуги за отчетный период в соответствии с отчетом о выполнении государственного задания составили:

$$Z^{\text{факт}}_1 = 90\%,$$

$$Z^{\text{факт}}_2 = 1.$$

Рассчитаем коэффициент выполнения всех качественных показателей государственной услуги (К):

$$K = T_1 \times Z^{\text{факт}}_1 / Z^{\Gamma^3}_1 + T_2 \times Z^{\Gamma^3}_2 / Z^{\text{факт}}_2 = 0,556 \times 90\% / 100\% + 0,444 \times 0 / 1 = 0,5004.$$