

Оценка
выполнения Краевым государственным автономным учреждением
дополнительного профессионального образования
«Краевой центр подготовки кадров строительства, ЖКХ и энергетики»
государственного задания на оказание государственной услуги
«Предоставление консультативной помощи по вопросам социального
обеспечения жизнедеятельности (call- центр по вопросам ЖКХ)»,
утвержденного приказом министерства энергетики и жилищно-коммунального
хозяйства Красноярского края от 14.01.2015 № 2-о
на 2015 год и плановый период 2016-2017 годов

Расчет итоговой оценки выполнения государственного задания на оказание государственной услуги «Предоставление консультативной помощи по вопросам социального обеспечения жизнедеятельности (call- центр по вопросам ЖКХ)» произведен в соответствии с Методикой оценки выполнения краевыми государственными учреждениями государственного задания на оказание государственных услуг (выполнение работ), утвержденной Постановлением Правительства Красноярского края от 28.06.2011 № 378-п (далее – Методика оценки) на основании годового отчета об исполнении государственного задания.

Расчет итоговой оценки произведен в три этапа, отдельно по показателям, характеризующим качество государственной услуги и показателям, характеризующим объем государственной услуги в натуральных показателях, установленных государственным заданием.

1. Расчет оценки выполнения государственного задания по показателям, характеризующим качество государственной услуги, большее значение которых отражает лучшее качество государственной услуги:

$K1_1$ (процент обновления информационной базы «вопросы-ответы» в программе АРМ «Регистрация заявок») = $45\% / 45\% * 100\% = 100,0\%$

$K1_2$ (укомплектованность учреждения специалистами основного профиля, специализирующимися на оказании государственных услуг, согласно штатному расписанию) = $94\% / 80\% * 100\% = 117,5\% = 110,0\%*$

$K1_3$ = (уровень удовлетворенности потребителей государственных услуг полученной консультацией) $96,3\% / 90\% * 100\% = 107,0\%$

$K1 = (100,0\% + 110,0\% + 107,0\%) / 3 = 105,7\%$

$K1 = 105,7\% > 100\%$ - государственное задание по показателям характеризующим качество государственной услуги выполнено.

* - согласно Методики оценки если $K1_i$ больше 110%, то для расчета $K1$ данный коэффициент признается равным 110%.

2. Расчет оценки выполнения государственного задания по показателям, характеризующим объем государственной услуги в натуральных показателях (час.), большее значение которых отражает лучшее значение государственной услуги

$K2_1$ (актуализация информационной базы «Вопросы-ответы» в программе АРМ «Регистрация заявок») = $2831/2500 * 100\% = 113,2\% = 110,0\%^{**}$

$K2_2$ (подготовка методических рекомендаций, разъяснений, образцов документов операторам-консультантам для предоставления консультативной помощи и к размещению на официальном сайте www.gkh24.ru,) = $1128/1000 * 100\% = 112,8\% = 110,0\%^{**}$

$K2_3$ (предоставление консультативной помощи в телефонном режиме по вопросам социального обеспечения жизнедеятельности (call-центр по вопросам ЖКХ)) = $10190/7500 * 100\% = 135,9\% = 110,0\%^{**}$

$K2_4$ (подготовка ответов на вопросы, поступившие на официальный сайт www.gkh24.ru в разделе «Вопрос-ответ» и через форму сервиса онлайн общения на главной странице сайта в сети Интернет www.gkh24.ru) = $2703/2000 * 100\% = 135,2\% = 110,0\%^{**}$

$K2_5$ (консультирование граждан и организаций в общественных приемных, СМИ, выездных встречах) = $210/200 * 100\% = 105,0\%$

При соблюдении требований пункта 3 Методики оценки

$$K2 = (110,0\% + 110,0\% + 110,0\% + 110,0\% + 105,0\%) / 5 = 109,0\%$$

$K2 = 109,0\% > 100\%$ - государственное задание по показателям характеризующим объем государственной услуги выполнено.

****** - согласно Методики оценки если $K2_i$ больше 110%, то для расчета $K2$ данный коэффициент признается равным 110%.

3. Расчет итоговой оценки выполнения КГАОУ ДПО «КЦПР ЖКХ» государственного задания.

$$\text{ОЦ итоговая} = (105,7\% + 109,0\%) / 2 = 107,3\%$$

ОЦ итоговая = $107,3\% > 100\%$ - государственное задание по государственной услуге «Предоставление консультативной помощи по вопросам социального обеспечения жизнедеятельности (call- центр по вопросам ЖКХ)» выполнено.

Таким образом, проведенная министерством строительства и жилищно-коммунального хозяйства края оценка выполнения государственного задания на оказание государственной услуги по предоставлению консультативной помощи по вопросам социального обеспечения жизнедеятельности (call- центр по вопросам ЖКХ) показала, что государственное задание по вышеназванной услуге за 2015 год признано выполненным.

Приложение: сводный отчет о фактическом исполнении государственного задания на 2 л. в 1 экз.

Заместитель министра

Коробейникова Наталья Александровна
(391)273-03-03



Е.С. Цитович

Сводный отчет о фактическом исполнении государственного задания краевым государственным учреждением в 2015 году

Наименование учреждения, оказывающего услугу	Наименование оказываемой услуги	Вариант оказания	Показатель (качества, объема)	Наименование показателя	Единица измерения	Значение, утвержденное в государственном задании на отчетный финансовый год	Фактическое значение за отчетный финансовый год	Оценка выполнения краевыми государственными учреждениями государственного задания по каждому показателю	Сводная оценка выполнения краевыми государственными учреждениями государственного задания по показателям (качества, объема)	Причины отклонения от запланированных значений	Источники(и) информации о фактическом значении показателя	Оценка итоговая
Краевое государственное автономное учреждение дополнительного профессионального образования «Краевой центр подготовки кадров строительства, ЖКХ и энергетики»	Предоставление консультативной помощи по вопросам социального обеспечения жизнедеятельности (call - центр по вопросам ЖКХ)	Услуга	Показатель качества	Процент обновления информационной базы «Вопросы-ответы» в программе АРМ «Регистрация заявок»	%	45	45	100,00	105,7	Отклонений нет, на начало отчетного периода в информационной базе зарегистрировано 836 уникальных вопросов и ответов, за отчетный период (в течение 2015 года) внесены 376 вопросов ответов	Информационная база программы АРМ «Регистрация заявок»	107,3
			Показатель качества	Укомплектованность учреждения специалистами основного профиля, специализирующимися на оказании государственных услуг, согласно штатному расписанию						Согласно штатному расписанию Отдела Консультационно-правовой центр Красноярского края по вопросам организации предоставления жилищно-коммунальных услуг населению (call-центр) 17 штатных единиц, на конец отчетного периода 16 фактически работающих сотрудников, 1 вакантная должность главного специалиста на период отпуска по уходу за ребенком основного сотрудника		
			Показатель качества	Уровень удовлетворенности потребителей государственных услуг полученной консультацией	%	80	94	110,00		Из выборочно прослушанных 80 обращений в течение каждого из четырех кварталов отчетного периода, установлено три позитивных, по мнению которых информация по действующему жилищному законодательству, полученная в ходе консультирования, противоречит личным предположениям		
			Показатель объема	Актуализация информационной базы «Вопросы-ответы» в программе АРМ «Регистрация заявок»	час	2500	2831	110,00		Согласно рекомендациям "Нормативы времени на работы по научно-технической информации" (утв. Госкомтрудом СССР) (КАРТА 2.6. ЗАТРАТЫ ВРЕМЕНИ НА ПОДГОТОВКУ АНАЛИТИЧЕСКОЙ СПРАВКИ - 7,53 человека часов минимально) затрачено времени при подготовке и размещении 376 вопросов-ответов		
			Показатель объема	Подготовка методических рекомендаций, разъяснений, образцов документов операторам-консультантам для предоставления консультативной помощи и к размещению на официальном сайте www.gkh24.ru	час	1000	1128	110,00		Согласно рекомендациям "Нормативы времени на работы по научно-технической информации" (утв. Госкомтрудом СССР) затрачено времени при подготовке и размещении 7 методических материалов на сайте www.gkh24.ru и к выпуску 2 печатных изданий		

[illegible]