

**МИНИСТЕРСТВО
ИМУЩЕСТВЕННЫХ И
ЗЕМЕЛЬНЫХ ОТНОШЕНИЙ
РЕСПУБЛИКИ САХА (ЯКУТИЯ)**



**МИНИСТЕРСТВО ЭКОНОМИКИ
РЕСПУБЛИКИ САХА (ЯКУТИЯ)**

677000, г. Якутск, ул. Аммосова, 8
Телефон/Факс (4112) 42-13-63; e-mail:
mizo@sakha.gov.ru;
www.minimush.sakha.gov.ru

677000, г. Якутск, пр. Ленина, д. 28,
тел. (4112) 42-03-10, факс (4112) 42-10-
89; e-mail: minecon@sakha.gov.ru;
http://mineconomic.sakha.gov.ru

П Р И К А З
г. Якутск

от 16.08.2024
П-04-110/349-ОД

№

**О внесении изменений в Методические указания по применению
ключевых показателей эффективности государственными унитарными
предприятиями, хозяйственными обществами, с долей Республики Саха
(Якутия) в уставном капитале, утвержденные совместным приказом
Министерства имущественных и земельных отношений
Республики Саха (Якутия) и Министерства экономики
Республики Саха (Якутия) от 03.06.2019 г. №П-05-88/122-ОД**

В целях внедрения принципов устойчивого развития в стратегическую и текущую деятельность государственных унитарных предприятий и хозяйственных обществ с долей Республики Саха (Якутия) в уставном капитале, приказываем:

1. Внести в Методические указания по применению ключевых показателей эффективности государственными унитарными предприятиями, хозяйственными обществами, с долей Республики Саха (Якутия) в уставном капитале, утвержденные совместным приказом Министерства имущественных и земельных отношений Республики Саха (Якутия) и Министерства экономики Республики Саха (Якутия) от 03 июня 2019 г. №П-05-88/122-ОД, следующие изменения:

1.1. в таблице 3 пункта 5.4 «Показатели устойчивого развития для Обществ»:

а) после строки 6 дополнить строкой следующего содержания:

6.1	Уровень удовлетворенности пользователей качеством продукции, услуг, работ (обязательный показатель)				
-----	---	--	--	--	--

б) строку 14 признать утратившей силу;

1.2. в таблице 5 пункта 5.6 «Ключевые показатели эффективности для унитарных предприятий»:

а) после строки 28 дополнить строкой следующего содержания:

	28.1	Уровень удовлетворенности пользователей качеством продукции, услуг, работ (обязательный показатель)			
--	------	---	--	--	--

б) строку 36 признать утратившей силу;

1.3. в пункте 10.4 слова «КПЭ» заменить словами «Положений о КПЭ и плановых значений КПЭ на следующий год»;

1.4. в абзаце 3 пункта 10.12 слова «и отраслевым министерством (ведомством).» заменить словами «и утверждаются распорядительным документом отраслевого министерства (ведомства).».

1.5. строку 1 приложения № 1 «Формулы расчета стратегических и финансовых КПЭ» изложить в следующей редакции:

1	Рост производительности труда	Расчет осуществляется в соответствии с Методикой расчета показателей производительности труда предприятия, отрасли, субъекта Российской Федерации и Методики расчета отдельных показателей национального проекта «Производительность труда и поддержка занятости», утвержденной Приказом Минэкономразвития России от 28.12.2018 № 748
---	-------------------------------	---

1.6. приложение №2 «Формулы расчета показателей устойчивого развития (ЭСУ)» дополнить строкой 8 следующего содержания:

8	Уровень удовлетворенности пользователей качеством продукции, услуг, работ	<p>Проведение опросов клиентов об уровне удовлетворенности, осуществляется путем оценки качества услуг на сайте организации и/или в офисе организации, с применением следующих способов в т.ч.:</p> <p>1) среднее значение по итогам анкетирования/анкета обратной связи с присвоением баллов по трем разделам (для организаций, осуществляющих полный цикл оказания услуги/реализации продукции – производство, реализация):</p> <p>П - качество продукции; К - качество консультирования (обслуживания); Ц - соответствие стоимости продукта (услуги), его качеству.</p> <p>Итоговое среднее значение удовлетворенности клиентов вычисляется в следующем порядке:</p> <ol style="list-style-type: none"> определяется среднее значение оценки одного клиента: $\frac{(П+К+Ц)}{3}$ рассчитывается среднее арифметическое значение удовлетворенности клиентов (сумма средних значений оценки всех клиентов деленное на общее число опрошенных клиентов).
---	---	--

		<p>2) направление автоматизированной анкеты с предложением оценить уровень удовлетворенности клиента по шкале от 1 до 5:</p> <p>1 = «очень недоволен» 2 = «недоволен» 3 = «нейтрален» 4 = «доволен» 5 = «очень доволен»</p> <p>Итоговое значение исполнения показателя приравнивается к среднему арифметическому значению.</p> <p>При установлении целевого значения показателя КПЭ, советом директоров в обязательном порядке определяется минимальное количество клиентов, подлежащих опросу.</p> <p>С учетом специфики организации могут быть применены иные способы определения уровня удовлетворенности пользователей качеством продукции, услуг, работ (в т.ч. с применением методов определения индекса удовлетворенности клиентов (CSI), индекса потребительской лояльности (NPS))</p>
--	--	--

2. Департаменту корпоративных технологий Министерства имущественных и земельных отношений Республики Саха (Якутия) (Романова Н.В.) в течение трех рабочих дней с момента подписания настоящего приказа направить его в установленном порядке для государственной регистрации в Государственный комитет юстиции Республики Саха (Якутия).

3. Департаменту корпоративных технологий Министерства имущественных и земельных отношений Республики Саха (Якутия) (Романова Н.В.) и Департаменту стратегического управления Министерства экономики Республики Саха (Якутия) (Алексеева К.И.) разместить настоящий приказ после его официального опубликования на официальных сайтах Министерства имущественных и земельных отношений Республики Саха (Якутия) и Министерства экономики Республики Саха (Якутия).

4. Настоящий приказ вступает в силу со дня его официального опубликования.

5. Контроль исполнения настоящего приказа оставляем за собой.

И.о. министра имущественных и земельных отношений
Республики Саха (Якутия)

Министр экономики
Республики Саха (Якутия)

А.С. Арбузова

П.И. Попов



ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат 06E9E9A5B89923C461BE0A5F0028A03B
Владелец **Арбузова Светлана Александровна**
Действителен с 22.05.2024 по 15.08.2025

Вн. ДКТ Минимущество РС(Я)
Сметанина С.В., тел. 42-47-60, 64-651



ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат 361EB18F5751C122A55495536AFFD45C
Владелец **Понов Петр Иванович**
Действителен с 06.10.2023 по 29.12.2024

Рассылка: ДКТ Минимущества РС(Я);
ГКУ РС(Я) «РАИ», ИОГВ РС (Я)