



МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ НОВОСИБИРСКОЙ ОБЛАСТИ

П Р И К А З

20.11.19

№ 2941

г. Новосибирск

Об утверждении методики оценки степени значимости показателей качества оказываемых государственных услуг (выполняемых работ) государственными бюджетными и государственными автономными учреждениями Новосибирской области, подведомственными министерству образования Новосибирской области

Руководствуясь 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»

п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить методику оценки степени значимости показателей качества оказываемых государственных услуг (выполняемых работ) государственными бюджетными и государственными автономными учреждениями Новосибирской области, подведомственными министерству образования Новосибирской области (далее – методика).

2. Государственным бюджетным и государственным автономным учреждениям Новосибирской области, подведомственным министерству образования Новосибирской области, при расчете фактически достигнутых значений показателей, характеризующих качество оказываемых государственных услуг (выполняемых работ), руководствоваться методикой.

3. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителя министра образования Новосибирской области Флека А.А.

Министр

С.В. Федорчук

УТВЕРЖДЕНА
приказом Минобразования
Новосибирской области
от 20.11.19 № 2941

МЕТОДИКА
оценки степени значимости показателей качества оказываемых
государственных услуг (выполняемых работ) государственными
бюджетными и государственными автономными учреждениями
Новосибирской области, подведомственными министерству образования
Новосибирской области
(далее – Методика)

I. Общие положения

1. Настоящая Методика разработана 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 (далее – Порядок), 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», с целью оценки степени значимости показателей качества оказываемых государственных услуг (выполняемых работ) (далее – услуги (работы)) государственными бюджетными и государственными автономными учреждениями Новосибирской области, подведомственными министерству образования Новосибирской области.

II. Порядок оценки степени значимости показателей качества услуг
(работ) государственных бюджетных и государственных автономных
учреждений Новосибирской области, подведомственных министерству
образования Новосибирской области

2. Степень значимости показателя качества услуг (работ) относительно других показателей качества определяется экспертным методом и используется для оценки результатов выполнения государственных заданий.

Степень значимости показателя качества услуг (работ) выражается в баллах.

3. Для проведения оценки степени значимости показателя качества услуг (работ) приказом министерства образования Новосибирской области

(далее – министерство) создается рабочая группа из числа сотрудников министерства и представителей государственных бюджетных и государственных автономных учреждений Новосибирской области, подведомственных министерству.

4. Члены рабочей группы оценивают степень значимости каждого показателя качества услуг (работ) исходя из следующей балльной шкалы:

1 балл – показатель имеет минимальное значение для оценки качества услуг (работ);

2 балла – показатель имеет значение ниже среднего для оценки качества услуг (работ);

3 балла – показатель имеет среднее значение для оценки качества услуг (работ);

4 балла – показатель имеет значение выше среднего для оценки качества услуг (работ);

5 баллов – показатель имеет максимальное значение для оценки качества услуг (работ).

5. Итоговое балльное значение каждого показателя качества услуги (работы) рассчитывается по следующей формуле:

$$K_{\text{экс}} = \frac{\sum Q_i}{a}, \text{ где:}$$

$K_{\text{экс}}$ – итоговое балльное значение показателя качества услуги (работы);

$\sum Q_i$ – сумма баллов поставленных каждым членом рабочей группы;

a – количество членов рабочей группы.

6. Перечень показателей качества оказываемых услуг (выполняемых работ), подлежащих оценке, и формулы для их расчета:

1) доля потребителей, удовлетворенных качеством услуг (работ) (K_1):

$$K_1 = \frac{N_{y1}}{N_{оч1}} * 100\%, \text{ где:}$$

N_{y1} – количество получателей услуг (работ), удовлетворенных качеством услуг (работ), из общего количества получателей услуг (работ);

$N_{оч1}$ – общее количество получателей услуг (работ), получивших услуги (работы) в отчетном периоде;

2) доля обучающихся, освоивших программу в полном объеме (K_2):

$$K_2 = \frac{N_{y2}}{N_{оч2}} * 100\%, \text{ где:}$$

N_{y2} – количество получателей услуг (работ), освоивших в полном объеме образовательную программу;

$N_{оч2}$ – общее количество получателей услуг (работ), получивших услуги (работы) в отчетном периоде;

3) реализация плана проведения методических мероприятий (К3):

$$K3 = \frac{Ny\ 3}{Nоч\ 3} * 100\%, \text{ где:}$$

Ny 3 – количество проведенных методических мероприятий;

Nоч 3 – общее количество методических мероприятий по плану;

4) выпуск и распространение печатного издания (К4):

$$K4 = \frac{Nп\ 1}{Nв\ 1} * 100\%, \text{ где:}$$

Nп 1 – количество потребителей печатного издания;

Nв 1 – общее количество выпущенных изданий;

5) количество обоснованных жалоб (К5):

K5 – количество жалоб потребителей на качество услуг (работ);

6) удовлетворенность потребителей доступностью и полнотой информации (К6):

$$K6 = \frac{Ny\ 4}{Nоч\ 4} * 100\%, \text{ где:}$$

Ny 4 – количество получателей услуг (работ), удовлетворенных доступностью и полнотой услуг (работ), из общего количества получателей услуг (работ);

Nоч 4 – общее количество получателей услуг (работ), получивших услуги (работы) в отчетном периоде;

7) уровень достоверности данных по случайной выборке (К7):

$$K7 = \frac{Nd}{Nоч\ 5}, \text{ где:}$$

Nд – количество достоверных и подтвержденных выборок;

Nоч 5 – общее количество проведенных выборок;

8) удовлетворенность качеством технического обслуживания средств защиты ИСПД (информационная система персональных данных) (К8):

$$K8 = \frac{Ny\ 5}{Nоч\ 6} * 100\%, \text{ где:}$$

Ny 5 – количество получателей выполнения работы, удовлетворенных качеством обслуживания средств защиты ИСПД из общего числа получателей услуг (работ);

Nоч 6 – общее количество получателей работы в отчетном периоде;

9) доля органов управления образованием муниципальных районов и городских округов Новосибирской области (далее – ОУО), обеспеченных информационной и методической поддержкой (К9):

$$K9 = \frac{No\ 1}{Nоч\ 7} * 100\%, \text{ где:}$$

№ 1 – ОУО обеспеченные информационной и методической поддержкой;
№ 7 – общее количество ОУО;

10) доля граждан, получивших методическую помощь, от общего количества граждан, обратившихся в учреждение за отчетный период (К10):

$$K10 = \frac{N_{y6}}{N_{ч8}} * 100\%, \text{ где:}$$

N_{y6} – граждане, получившие методическую помощь;

$N_{ч8}$ – общее количество граждан, обратившихся в учреждение за отчетный период;

11) сохранность контингента (К11, К12, К13, К14, К15):

$$K11 = \frac{N_{к1} - N_{кв} + N_{кп} + F_{кцп}}{N_{к1} + V_{кцп}} * 100\%, \text{ где:}$$

$N_{к1}$ – численность контингента обучающихся по программам среднего профессионального образования по состоянию на 1 января отчетного года (без учета обучающихся, находящихся в академическом отпуске);

$N_{кв}$ – численность обучающихся по программам среднего профессионального образования, выбывших за отчетный период (без учета обучающихся, завершивших обучение (выпускники));

$N_{кп}$ – численность обучающихся по программам среднего профессионального образования, прибывших в отчетном периоде;

$F_{кцп}$ – численность обучающихся, принятых на обучение по программам среднего профессионального образования с 15 августа по 25 ноября текущего периода (выполнение контрольных цифр приема);

$V_{кцп}$ – объём контрольных цифр приема на обучение по программам среднего профессионального образования, утвержденных приказом министерства;

$$K12 = \frac{N_{к(овз)1} - N_{кв(овз)} + N_{кп(овз)} + F_{пп(овз)}}{N_{к(овз)1} + P_{пп(овз)}} * 100\%, \text{ где:}$$

$N_{к(овз)1}$ – численность контингента обучающихся по программам профессиональной подготовки для лиц с ограниченными возможностями здоровья по состоянию на 1 января отчетного года (без учета обучающихся, находящихся в академическом отпуске);

$N_{кв(овз)}$ – численность обучающихся по программам профессиональной подготовки для лиц с ограниченными возможностями здоровья, выбывших за отчетный период (без учета обучающихся, завершивших обучение (выпускники));

$N_{кп(овз)}$ – численность обучающихся по программам профессиональной подготовки для лиц с ограниченными возможностями здоровья, прибывших в отчетном периоде;

$F_{пп(овз)}$ – численность граждан, принятых на обучение по программам профессиональной подготовки для лиц с ограниченными возможностями здоровья;

Рпп(овз) – план приема обучающихся по программам профессиональной подготовки для лиц с ограниченными возможностями здоровья, утвержденный приказом министерства;

$$K13 = \frac{N_{к(пп)}_1 + F_{пп} - N_{кв(пп)}}{N_{к(пп)}_1 + R_{пп}} * 100\%, \text{ где:}$$

$N_{к(пп)}_1$ – численность контингента обучающихся по программам профессиональной подготовки по состоянию на 1 января отчетного года (переходящий контингент);

$F_{пп}$ – численность граждан, принятых на обучение по программам профессиональной подготовки в отчетном периоде;

$N_{кв(пп)}$ – численность обучающихся по программам профессиональной подготовки, выбывших за отчетный период (без учета обучающихся, завершивших обучение (выпускники));

$R_{пп}$ – план приема обучающихся по программам профессиональной подготовки, предусмотренный государственным заданием.

$$K14 = \frac{N_{с(дпо)}_1 + F_{с(дпо)} - N_{с(дпо)}}{N_{с(дпо)}_1 + R_{с(дпо)}} * 100\%, \text{ где:}$$

$N_{с(дпо)}_1$ – численность слушателей по программам дополнительного профессионального образования по состоянию на 1 января отчетного года (переходящий контингент);

$F_{с(дпо)}$ – численность слушателей, принятых на обучение по программам дополнительного профессионального образования в отчетном периоде;

$N_{с(дпо)}$ – численность слушателей по программам дополнительного профессионального образования, выбывших за отчетный период (без учета обучающихся, завершивших обучение (выпускники));

$R_{с(дпо)}$ – план приема слушателей по программам дополнительного профессионального образования, предусмотренный государственным заданием;

$$K15 = \frac{N_{к(доп)}_1 + F_{пп(доп)} - N_{кв(доп)} + N_{кп(доп)}}{N_{к(доп)}_1 + R_{пп(доп)}} * 100\%, \text{ где:}$$

$N_{к(доп)}_1$ – численность контингента обучающихся по дополнительным общеразвивающим программам по состоянию на 1 января отчетного года;

$F_{пп(доп)}$ – численность граждан, принятых на обучение по дополнительным общеразвивающим программам;

$N_{кв(доп)}$ – численность обучающихся по дополнительным общеразвивающим программам, выбывшим за отчетный период (без учета обучающихся, завершивших обучение (выпускники));

$N_{кп(доп)}$ – численность обучающихся по дополнительным общеразвивающим программам, прибывших в отчетном периоде;

$R_{пп(доп)}$ – план приема обучающихся по дополнительным общеразвивающим программам, предусмотренный государственным заданием;

12) доля обучающихся, прошедших промежуточную аттестацию, в общей численности обучающихся (K16, K17):

$$K16 = \frac{N_{па}}{N_{оч 9}} * 100\%, \text{ где:}$$

$N_{па}$ – численность обучающихся по программам среднего профессионального образования, прошедших промежуточную аттестацию в отчетном периоде;
 $N_{оч 9}$ – общая численность обучающихся по программам среднего профессионального образования на отчетную дату;

$$K17 = \frac{N_{па(овз)}}{N_{оч(овз)}} * 100\%, \text{ где:}$$

$N_{па(овз)}$ – численность обучающихся по программам профессиональной подготовки для лиц с ограниченными возможностями здоровья, прошедших промежуточную аттестацию в отчетном периоде;
 $N_{оч(овз)}$ – общая численность обучающихся по программам профессиональной подготовки для лиц с ограниченными возможностями здоровья на отчетную дату;

13) доля выпускников, прошедших государственную итоговую аттестацию, в общей численности выпускников (K18):

$$K18 = \frac{N_{вга}}{N_{в}} * 100\%, \text{ где:}$$

$N_{вга}$ – численность выпускников, прошедших государственную итоговую аттестацию по программам среднего профессионального образования в отчетном периоде;

$N_{в}$ – общая численность выпускников, завершивших обучение по программам среднего профессионального образования в отчетном периоде;

14) доля выпускников, прошедших итоговую аттестацию, в общей численности выпускников (K19):

$$K19 = \frac{N_{виа(овз)}}{N_{в(овз)}} * 100\%, \text{ где:}$$

$N_{виа(овз)}$ – численность выпускников, завершивших обучение по программам профессиональной подготовки для лиц с ограниченными возможностями здоровья, прошедших итоговую аттестацию;

$N_{в(овз)}$ – общая численность выпускников, завершивших обучение по программам профессиональной подготовки для лиц с ограниченными возможностями здоровья в отчетном периоде;

15) доля обучающихся, прошедших итоговую аттестацию (K20):

$$K20 = \frac{N_{оиа}}{N_{опп}} * 100\%, \text{ где:}$$

Ноиа – численность обучающихся по программам профессиональной подготовки, прошедших итоговую аттестацию;

Нопп – общая численность обучающихся по программам профессиональной подготовки;

16) доля слушателей, прошедших итоговую аттестацию, в общей численности слушателей (К21):

$$K21 = \frac{N_{\text{сиа(дпо)}}}{N_{\text{с(дпо)}}} * 100\%, \text{ где:}$$

$N_{\text{сиа(дпо)}}$ – численность слушателей по программам дополнительного профессионального образования, прошедших итоговую аттестацию в отчетном периоде;

$N_{\text{с(дпо)}}$ – общая численность слушателей по программам дополнительного профессионального образования в отчетном периоде;

17) доля выпускников, трудоустроившихся в течение одного года после окончания обучения по полученной специальности (профессии), в общей их численности (К22, К23):

$$K22 = \frac{N_{\text{втг}}}{N_{\text{вт}}} * 100\%, \text{ где:}$$

$N_{\text{втг}}$ – численность выпускников, завершивших обучение по программам среднего профессионального образования в отчетном периоде трудоустроившихся в течение одного года после окончания обучения по полученной специальности (профессии);

$N_{\text{вт}}$ – общая численность выпускников, завершивших обучение по программам среднего профессионального образования в отчетном периоде;

$$K23 = \frac{N_{\text{втг(овз)}}}{N_{\text{вт(овз)}}} * 100\%, \text{ где:}$$

$N_{\text{втг(овз)}}$ – численность выпускников, завершивших обучение по программам профессиональной подготовки для лиц с ограниченными возможностями здоровья в отчетном периоде, трудоустроившихся в течение одного года после окончания обучения по полученной профессии;

$N_{\text{вт(овз)}}$ – общая численность выпускников, завершивших обучение по программам профессиональной подготовки для лиц с ограниченными возможностями здоровья в отчетном периоде;

18) уровень выполнения контрольных цифр приема (К24):

$$K24 = \frac{F_{\text{кцп}}}{V_{\text{кцп}}} * 100\%, \text{ где:}$$

$F_{\text{кцп}}$ – численность обучающихся, принятых на обучение по программам среднего профессионального образования с 15 августа по 25 ноября текущего года (выполнение контрольных цифр приема);

Укцп – объём контрольных цифр приема на обучение по программам среднего профессионального образования, утвержденных приказом министерства.

19) уровень выполнения плана приема обучающихся по программам профессиональной подготовки для лиц с ограниченными возможностями здоровья (К25):

$$K25 = \frac{F_{пп(овз)}}{P_{пп(овз)}} * 100\%, \text{ где:}$$

$F_{пп(овз)}$ – численность граждан, принятых на обучение по программам профессиональной подготовки для лиц с ограниченными возможностями здоровья;

$P_{пп(овз)}$ – план приема обучающихся по программам профессиональной подготовки для лиц с ограниченными возможностями здоровья, утвержденный приказом министерства;

20) уровень выполнения плана приема обучающихся по программам профессиональной подготовки (К26):

$$K26 = \frac{F_{пп}}{P_{пп}} * 100\%, \text{ где:}$$

$F_{пп}$ – численность граждан, принятых на обучение по программам профессиональной подготовки в отчетном периоде;

$P_{пп}$ – план приема обучающихся по программам профессиональной подготовки, предусмотренный государственным заданием;

21) уровень выполнения плана приема слушателей по программам дополнительного профессионального образования (К27):

$$K27 = \frac{F_{с(дпо)}}{P_{с(дпо)}} * 100\%, \text{ где:}$$

$F_{с(дпо)}$ – численность слушателей, принятых на обучение по программам дополнительного профессионального образования в отчетном периоде;

$P_{с(дпо)}$ – план приема слушателей по программам дополнительного профессионального образования, предусмотренный государственным заданием;

22) уровень выполнения государственного задания в части предоставления архивной информации (К28):

$$K28 = \frac{N_{и}}{N_{у}} * 100\%, \text{ где:}$$

$N_{и}$ – количество фактически исполненных запросов за отчетный период;

$N_{у}$ – количество исполненных запросов, предусмотренное государственным заданием на выполнение работы по предоставлению архивных справок и копий архивных документов;

23) доля потребителей, удовлетворенных качеством выполнения работы (К29):

$$K29 = \frac{N_{уп}}{N_{оп}} * 100\%, \text{ где:}$$

$N_{уп}$ – количество потребителей, удовлетворенных качеством выполнения работы в отчетном периоде;

$N_{оп}$ – общее количество потребителей, принявших участие в оценке качества выполненных работ;

24) доля обучающихся, ставших победителями, призерами городских, региональных, федеральных, международных фестивалей, конкурсов, конференций (К30):

$$K30 = \frac{N_{опк}}{N_{очт}} * 100\%, \text{ где:}$$

$N_{опк}$ – численность обучающихся по дополнительным общеразвивающим программам, ставших победителями, призерами городских, региональных, федеральных, международных фестивалей, конкурсов, конференций;

$N_{очт}$ – общая численность обучающихся по дополнительным общеразвивающим программам в творческих коллективах;

25) Уровень выполнения плана мероприятий методической и социальной деятельности (К31):

$$K31 = \frac{N_{фм}}{N_{пм}} * 100\%, \text{ где:}$$

$N_{фм}$ – количество фактически проведенных мероприятий методической и социальной деятельности по дополнительным общеразвивающим программам, за отчетный период;

$N_{пм}$ – количество мероприятий по дополнительным общеразвивающим программам методической и социальной деятельности, запланированных в отчетном периоде;

26) доля физических лиц, получивших положительные результаты (восстановление или компенсацию) нарушенных функций или ограничений жизнедеятельности организма от общего количества обратившихся (К32):

$$K32 = \frac{N_{п 2}}{N_{оч 10}}, \text{ где:}$$

$N_{п 2}$ – физические лица, получившие положительные результаты;

$N_{оч 10}$ – общее количество физических лиц, обратившихся за услугой;

27) доля физических лиц, получивших положительные результаты (К33):

$$K33 = \frac{N_{п 3}}{N_{оч 11}} * 100\%, \text{ где:}$$

$N_{п 3}$ – физические лица, получившие положительные результаты;

$N_{оч 11}$ – общее количество физических лиц, обратившихся за услугой;

28) срок ликвидации сбоя средств защиты информационной системы персональных данных (ИСПД):

$$T1 = tg\ 1 - tp\ 1, \text{ где:}$$

Тг 1 – общее количество часов в году;

tp 1 – количество часов работы по обеспечению требований информационной безопасности без сбоев;

29) время неработоспособности (Т2):

$$T2 = tg\ 2 - tp\ 2, \text{ где:}$$

tg 2 – общее количество часов в году;

tp 2 – количество часов работы по предоставлению программного обеспечения, инженерной, вычислительной и информационно-телекоммуникационной инфраструктуры без сбоев;

30) количество предписаний от надзорных органов (П1):

П1 – количество предписаний от надзорных органов.

7. Если в услуге (работе) имеется только один показатель качества, то ему присваивается максимальный балл. При наличии пяти, четырех, трех или двух показателей качества, баллы присваиваются от максимального к минимальному.

В случае, если показатели качества услуг (работ) при подсчете итоговых балльных значений одинаковые, то решающим при определении степени значимости показателя качества услуг (работ) считается голос (мнение) руководителя рабочей группы.

8. Решение рабочей группы по результатам оценки степени значимости показателей качества услуг (работ) оформляется протоколом, который направляется в министерство для утверждения балльных значений показателей качества услуг (работ) приказом министерства.