



ОЦЕНКА КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В АДМИНИСТРАЦИИ ГОРОДА ХАБАРОВСКА С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ СИСТЕМЫ СБАЛАНСИРОВАННЫХ ПОКАЗАТЕЛЕЙ

Пустынникова

Ольга Анатольевна

заместитель начальника управления
информационных технологий,

начальник отдела информационного взаимодействия
администрации города Хабаровска



«ДОРОЖНАЯ КАРТА» ГОРОДСКОГО ОКРУГА «ГОРОД ХАБАРОВСК»

Распоряжение Администрации города Хабаровска от 05.04.2013 № 167-р «О мерах по повышению качества муниципальных услуг»

Во исполнение Указа Президента Российской Федерации от 07.05.2012 № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления» ...

1. Определить ответственным за качество муниципальных услуг, представляемых структурными подразделениями администрации города Хабаровска Вице-Мэра города, первого заместителя Мэра города по экономическим вопросам Лебеду В.Ф.

...

4. Утвердить состав рабочей группы по повышению качества и доступности муниципальных услуг согласно приложению № 2.
5. Утвердить план мероприятий («дорожную карту») городского округа «Город Хабаровск» по совершенствованию системы предоставления муниципальных услуг согласно приложению № 3.



ПОКАЗАТЕЛИ «ДОРОЖНОЙ КАРТЫ» ГОРОДСКОГО ОКРУГА «ГОРОД ХАБАРОВСК»

№ п/п	Показатели	Целевое значение							
		2013		2014		2015	2016	2017	2018 - 2020
		план	факт	план	факт	план	план	план	план
1	Уровень удовлетворенности населения качеством предоставления государственных и муниципальных услуг, процентов	70%	58%	70%	84%	70%	80%	85%	90%
2	Доля населения, имеющего доступ к получению государственных и муниципальных услуг по принципу "одного окна" по месту пребывания, в том числе в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг (МФЦ), процентов	20%	50%	40	100%	90 %	90%	90%	90%
3	Доля граждан, использующих механизм получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме, процентов	30%	30%	35%	77%	40%	50%	60%	70%
4	Снижение среднего числа обращений представителей бизнес-сообщества в орган местного самоуправления для получения одной муниципальной услуги, связанной со сферой предпринимательской деятельности, единиц	6	4	2	2	2	2	2	2
5	Сокращение времени ожидания в очереди при обращении заявителя в орган местного самоуправления для получения государственной (муниципальной) услуги, минут	30 мин.	30 мин.	15 мин.	15 мин.	15 мин.	15 мин.	15 мин.	15 мин.



История появления концепции Balanced Scorecard



Smart Person

- 1990 – появление концепции Balanced Scorecard (BSC)
- Дэвид Нортон, директор Nolan Norton Institute
- Роберт Каплан, профессор Harvard Business School
- Задача проведенного исследования:
 - ▶ Изучение опыта ведущих компаний и их менеджеров в области эффективного управления
 - ▶ Поиск подходов и инструментов, обеспечивающих эффективное управление на всех уровнях – от стратегии до операционной деятельности
 - ▶ Изучение вопроса всесторонней оценки стоимости компании
- Основные идеи, заложенные в концепцию:
 - ▶ Чтобы объективно оценить стоимость компании, недостаточно знать только ее финансовые показатели
 - ▶ Необходимо также понимать ее позицию на рынке, насколько «правильно» устроены внутренние бизнес-процессы и какова ситуация с персоналом
 - ▶ Необходимо структурировать имеющиеся множества показателей, «уложить» их в некоторую систему и сбалансировать между собой относительно стратегии компании
- Balanced Scorecard – это структурированное множество Ключевых Показателей (Key Performance Indicators) с принятыми правилами их балансировки]





РАСШИРЕННОЕ ЗАСЕДАНИЕ РАБОЧЕЙ ГРУППЫ ПО ФОРМИРОВАНИЮ СИСТЕМЫ «ОТКРЫТОЕ ПРАВИТЕЛЬСТВО» 14 МАРТА 2012 ГОДА, СКОЛКОВО



Очень важно, чтобы государственные служащие не только получали свой фиксированный оклад, который соответствует рыночному индикатору, но и чтобы была переменная составляющая.



ПОСТАНОВЛЕНИЕ АДМИНИСТРАЦИИ ГОРОДА ХАБАРОВСКА ОТ 15 МАЯ 2012 г. № 1881 «ОБ УТВЕРЖДЕНИИ ПОЛОЖЕНИЯ О ПРЕМИРОВАНИИ МУНИЦИПАЛЬНЫХ СЛУЖАЩИХ ЗА ВЫПОЛНЕНИЕ ОСОБО ВАЖНЫХ И СЛОЖНЫХ ЗАДАНИЙ И О ВНЕСЕНИИ ИЗМЕНЕНИЙ В ОТДЕЛЬНЫЕ МУНИЦИПАЛЬНЫЕ ПРАВОВЫЕ АКТЫ»

1. Утвердить Положение о премировании муниципальных служащих за выполнение особо важных и сложных заданий согласно приложению.
2. До 01.08.2012 управлению экономического развития администрации города (Анисимов А.С.), управлению кадров и муниципальной службы администрации города (Минорская И.А.), финансовому департаменту администрации города (Соколов В.Е.) внести необходимые изменения в правовые акты органов местного самоуправления городского округа "Город Хабаровск".
3. Финансовому департаменту (Соколов В.Е.) учесть расходы, связанные с реализацией настоящего постановления, при уточнении бюджета на 2012 год и формировании бюджета на 2013 год.
- ...
6. Настоящее постановление, за исключением пунктов 4, 5, вступает в силу со дня подписания и распространяет свое действие на правоотношения, возникшие:
 - 6.1. С 01.09.2012 для высшей и главной групп должностей муниципальной службы, за исключением главных должностей муниципальной службы комитетов по управлению округами;
 - 6.2. С 01.01.2013 для главных должностей муниципальной службы комитетов по управлению округами, ведущей, старшей и младшей групп должностей муниципальной службы.
- ...
8. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на вице-мэра, первого заместителя мэра города по экономическим вопросам Лебеду В.Ф.

Мэр города
А.Н.Соколов



ПЛАНОВАЯ МАТРИЦА

Наименование должности

Подпись

Расшифровка
подписи

Дата

ПЛАНОВАЯ МАТРИЦА
показателей на _____ 20__ года
(месяц)

Структурное подразделение

Сотрудник _____

N п/п	Цель/задача		Ед. изм.	План
1	2		3	4
1.	Ключевой показатель	1.		
2.	СМАРТ-задачи	1.		
		2.		
		3.		
		4.		
		5.		

ОЗНАКОМЛЕН



ОТЧЕТНАЯ МАТРИЦА

СОГЛАСОВАНО

Заместитель начальника управления информационных технологий, начальник отдела информационного взаимодействия

_____ О.А. Пустынникова
" ____ " _____ 2015 г.

УТВЕРЖДАЮ

Начальник управления информационных технологий

_____ В.Е. Вараты
" ____ " _____ 2015 г.

ОТЧЕТНАЯ МАТРИЦА показателей за май 2015 года (месяц)

Структурное подразделение

Управление информационных технологий администрации города Хабаровска - Отдел информационного взаимодействия

Сотрудник

Богатырев Николай Николаевич, Консультант

№	Цель / Задача	Вес показателя	Ед. изм	План	Факт	Вып. %	Т ноль, %	Т макс., %	Исполн. с учетом Т ноль, Т макс., %	Итого, %
1	Ключевой показатель	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1.	1. Проведение мероприятий по информационному взаимодействию со структурными подразделениями администрации города	30%	кол-во мероприятий	1	1	100,0	98,0	100,0	100,0	30,0
2.	1. Методическое содействие структурным подразделениям администрации города по вопросам эксплуатации информационных систем	30%	кол-во консультаций	10	10	100,0	80,0	100,0	100,0	30,0
	2. Обработка информации по поступлению платежей и учету задолженности предприятий и организаций в краевой бюджет и бюджет города		дата	18.05.15	18.05.15					
	3. Организация и проведение мониторинга оптимизации и совершенствования порядка предоставления государственных (муниципальных) услуг		кол-во мероприятий	1	1					
	4. Подготовка и направление информации по исполнению п. 1.3.5 протокола № 1 заседания подкомиссии по повышению качества предоставления государственных и муниципальных услуг при комиссии по проведению административной реформы органов исполнительной власти Хабаровского края в заочной форме		дата	15.05.15	05.05.15					
	5. Подготовка и направление информации по исполнению п. 2.8 постановления администрации города от 16.07.2014 № 3059 «Об утверждении плана основных мероприятий по развитию гражданского патриотизма граждан города Хабаровска на 2012-2015 годы»		дата	12.05.15	12.05.15					
3.	Исполнительская дисциплина	30%					100,0	100,0	100,0	30,0
4.	Оценка вышестоящего руководителя	10%				10,0				10,0
5.	ИТОГО по матрице	100%								100,0
6.	Премия, с учетом фактического исполнения по матрице, кол - во окладов									2,0
7.	Коэффициент фактически отработанного фонда рабочего времени, единиц			Плановый фонд раб. врем. (дн.) - 18			Фактически использованный фонд раб. врем. (дн.) - 15			0,83
8.	Премия к начислению, кол-во окладов									1,7

SMART-задачи

_____ Н. Н. Богатырев



ИНТЕРФЕЙС АСУ «СМАРТ» У СОТРУДНИКА АДМИНИСТРАЦИИ ГОРОДА

Выход

Назад



Настройки

Оценка деятельности муниципальных служащих



Работа с планом



Отчёты по исполнению



ФОРМИРОВАНИЕ ПОКАЗАТЕЛЕЙ РУКОВОДИТЕЛЯ СТРУКТУРНОГО ПОДРАЗДЕЛЕНИЯ

Показатели руководителя		
1.	Ключевой показатель (KPI)	1.
2.	СМАРТ-задачи	1. KPI сотрудника 1
		2. KPI сотрудника 2
		3. KPI сотрудника 3

Показатели сотрудника 1		
1.	Ключевой показатель	1.
2.	СМАРТ-	1.

Показатели сотрудника 2		
1.	Ключевой показатель	1.
2.	СМАРТ-	1.

Показатели сотрудника 3		
1.	Ключевой показатель	1.
2.	СМАРТ-задачи	1.
		2.
		3.



ПРИМЕР ЗАПОЛНЕНИЯ МАТРИЦЫ

Выход

Назад

Печать



Подтвердить заполнение

2015



Богатырев Николай Николаевич

Разбивка плановых показателей

Богатырев Николай Николаевич

Показывать удаленные

Ключевые показатели

Добавить		ЦЗ. г.	Янв.	Фев.	Март.	Апр.	Май.	Июнь.	Июль.	Авг.	Сен.	Окт.	Ноя.	Дек.		
Наименование	Ед.изм.	ЦЗ. г.	Янв.	Фев.	Март.	Апр.	Май.	Июнь.	Июль.	Авг.	Сен.	Окт.	Ноя.	Дек.		
Проведение мероприятий по информационному взаимодействию со структурными подразделениями администрации города	кол-во мероприятий					1	1	1								

Постоянные SMART задачи

Добавить		ЦЗ. г.	Янв.	Фев.	Март.	Апр.	Май.	Июнь.	Июль.	Авг.	Сен.	Окт.	Ноя.	Дек.		
Наименование	Ед.изм.	ЦЗ. г.	Янв.	Фев.	Март.	Апр.	Май.	Июнь.	Июль.	Авг.	Сен.	Окт.	Ноя.	Дек.		
Обработка информации по поступлению платежей и учету задолженности предприятий и организаций в краевой бюджет и бюджет города	дата					20.04	18.05	18.06.								
Организация и проведение мониторинга оптимизации и совершенствования порядка предоставления государственных (муниципальных) услуг	кол-во мероприятий					1	1	1								
Методическое содействие структурным подразделениям администрации города по вопросам эксплуатации информационных систем	кол-во консультаций					1	10	10								

Переменные SMART задачи

Добавить		ЦЗ. г.	Янв.	Фев.	Март.	Апр.	Май.	Июнь.	Июль.	Авг.	Сен.	Окт.	Ноя.	Дек.		

http://10.30.0.2/portal/smart_own_tasks.aspx



ИНТЕРФЕЙС АСУ «СМАРТ» У РУКОВОДИТЕЛЯ СТРУКТУРНОГО ПОДРАЗДЕЛЕНИЯ

Выход

Назад



Оценка деятельности муниципальных служащих



Работа с личными СМАРТ-задачами



Проверка СМАРТ-задач



Контроль дисциплины



Контроль СМАРТ-задач



СЛУЖЕБНЫЙ ПОРТАЛ



АСУ «СМАРТ»

- Для реализации в администрации города системы сбалансированных показателей с использованием ежемесячных индикаторов (СМАРТ-задач)

АСУ «ДЕЖУРНЫЙ»

- Для обеспечения контроля за обеспечением потребителей услугами тепло-, водо-, электро-, газоснабжения и оперативной ликвидации нештатных, аварийных, чрезвычайных ситуаций

АСУ «ЗАЯВКИ»

- Для направления заявок сотрудников структурных подразделений по вопросам функционирования ЛВС и орг.техники

БД «АКТЫ»

- Для фиксации обращений из контролирующих органов (например, прокуратуры)

АИС «МЭД»

- Муниципальный электронный документооборот



АИС «МУНИЦИПАЛЬНЫЙ ЭЛЕКТРОННЫЙ ДОКУМЕНТОБОРОТ»

На портал

Инструкция

Информационно-логический портал МИАЦ



Система электронного документооборота

Профиль Выход

Регистрация

Контроль

Календарь

Поиск документа по инде



Мои поручения

Поручения в организации

Документы в организации

Ваши поручения

Фильтр поручений

Выгрузить в Word

- Все поручения
- Поручения по документам на контроле
- Поручения по документам, снятым с контроля
- Не исполненные поручения
- Исполненные поручения

Фильтровать

Документ >	Поручение дал >	Исполнитель >	Текст поручения	Срок исполнения >
91-03-000749/5- от 10.03.2015	Пустынникова О. А.	Богатырев Н. Н.	Мулина В.В. по мун. программе	25.02.2016
О социально-экономической ситуации в городе Хабаровске в 2014 году и задачах администрации города по выполнению основных направлений социально-экономического развития на 2015 год				
91-29-000047/5- от 27.01.2015	Чихман Н. Е.	Богатырев Н. Н.	Подготовить информацию, внести в матрицы на январь 2016 и планы работ отдела в течении года	13.01.2016

О плане мероприятий администрации города Хабаровска по реализации основных

СХЕМА ФУНКЦИОНИРОВАНИЯ АИС «ГОСУСЛУГИ» ПРИ ПРЕДОСТАВЛЕНИИ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ





ИНТЕРФЕЙС «КОНСТРУКТОРА» УСЛУГ АИС «ГОСУСЛУГИ»

Мой кабинет

Просмотр

Открытые ресурсы

Реестры

Администрирование

Регламенты

Выбор услуги {VidRazrReklKon_DMS}-Выдача разрешений на установку рекламных конструкций на соответствующей территории, аннули

Жизненные ситуации

{EPredstav}-Если с заявлением обращается представитель

{EZayavNeSoblm}-Если заявитель не является собственником или иным законным владельцем недвижимого имущества, к которому будет присоединена рекламная конструкция

{EIsplmDom}-Если для установки и эксплуатации рекламной конструкции необходимо использование общего имущества собственников помещений в многоквартирном доме

{EReklBol}-Если рекламная конструкция площадью более 15 кв. м

{EZayavYr}-Если заявитель - юридическое лицо

{EZayavIndPred}-Если заявитель - индивидуальный предприниматель

{EZayavFiz}-Если заявитель - физическое лицо

Дерево жизненных ситуаций

Эталонный перечень услуги

Цели услуги

Настройка опросника

Добавить цель

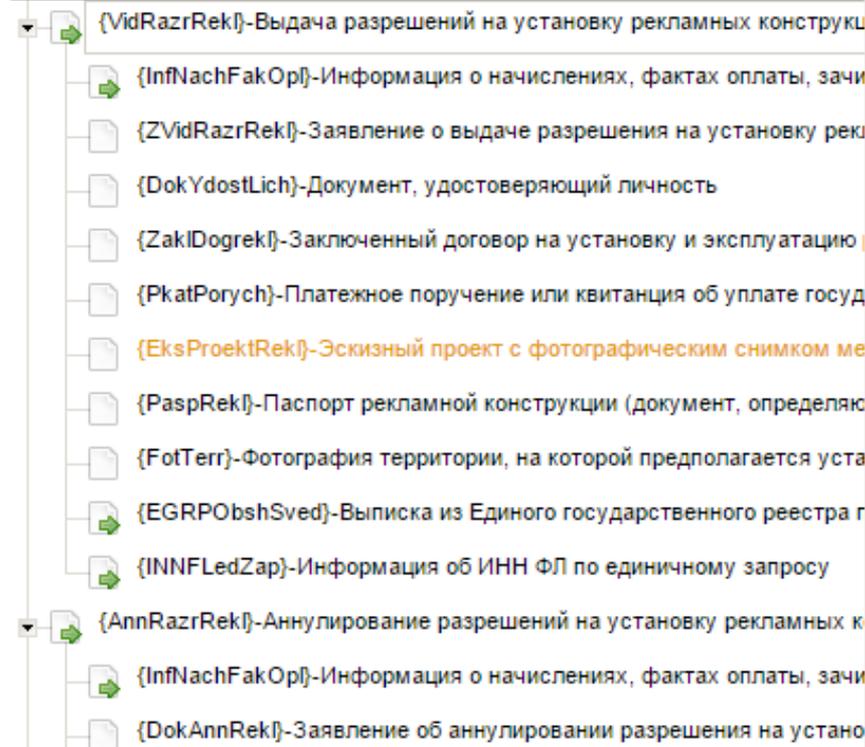
Добавить документ

Клонировать

Клонировать все

Клонировать в

Дерево целей



Информация по узлу

Тип документа:* Выдача

Шаблон документа:

Виды документов: № Добавл

Вид документа по умолчанию:* {сору

Примечание

ОГВ: №



РУКОВОДИТЕЛИ СТРУКТУРНЫХ ПОДРАЗДЕЛЕНИЙ АДМИНИСТРАЦИИ ГОРОДА ХАБАРОВСКА, КОТОРЫМ УСТАНОВЛЕН ПОКАЗАТЕЛЬ «УРОВЕНЬ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ НАСЕЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ»

Структурное подразделение администрации города Хабаровска	2015 г.
Вице-мэр города	70%
Директор департамента муниципальной собственности	70%
Директор департамента архитектуры, строительства и землепользования	70%
Председатели комитетов по управлению районами	70%
Начальник управления информационных технологий	70%
Начальник управления жилищного фонда и приватизации жилья	70%
Начальник управления административно-технического контроля	70%
Начальник управления по охране окружающей среды и природных ресурсов	70%





[Обратная связь](#)

Карта сайта

- [О городе](#)
- [Местное самоуправление](#)
- [Аппарат Администрации](#)
- [Муниципальный заказ](#)
- [Экономика и финансы](#)
- [Муниципальная собственность](#)
- [Промышленность, торговля, транспорт и связь](#)
- [Охрана окружающей среды и природных ресурсов](#)
- [Архитектура и градостроительство](#)
- [Городское хозяйство](#)
- [ГО и ЧС](#)
- [Социальный блок](#)
- [Управление делами](#)
- [Аналитический отдел по связям с общественностью](#)
- [Официальная информация](#)
- [Участие населения в осуществлении местного самоуправления](#)
- [Электронный Хабаровск](#)
- [Государственные и муниципальные услуги](#)

[Главная](#) → [Электронный Хабаровск](#) → [Новости](#) → [Новости](#)

Администрация города предлагает хабаровчанам оценить работу муниципалитета

- [Обращения Мэра города](#)
- [Новости пресс-службы](#)
- [Информация единой городской диспетчерской службы](#)
- [Объявления](#)
- [Горячая линия](#)
- [Городские мероприятия](#)
- [Медиаархив](#)

Оценка
деятельности
администрации
города

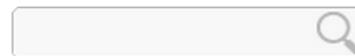


Примите участие
в опросе

22.10.2013

На официальном сайте администрации запущен онлайн-опрос «Оценка деятельности администрации города». Интернет-опрос проводится среди населения города Хабаровска. Его цель – выяснить, насколько жители дальневосточной столицы удовлетворены деятельностью городских властей.

Опрос проводится по следующим направлениям: организация транспортного обслуживания; качество автомобильных дорог; жилищно-коммунальные услуги; качество предоставления муниципальных услуг. Всего предлагается ответить на 19 вопросов. На каждый вопрос можно выбрать вариант ответа. Для того, чтобы заполнить анкету, не нужно проходить регистрацию. Проголосовать можно, нажав на баннер «Оценка деятельности



ДОРОЖНАЯ КАРТА

НОВОСТИ

[Политика](#)

[Экономика](#)

[Общество](#)

[Культура](#)

[Спорт](#)

[Закон](#)

[Происшествия](#)

[Инновации](#)

[Разное](#)

СЮЖЕТЫ

ВИДЕОСЮЖЕТЫ

ФОТОГАЛЕРЕЯ

ЗОНЫ БЕСПЛАТНОГО WIFI

НУЖНЫЕ ТЕЛЕФОНЫ

ОБЩЕСТВЕННЫЙ ТРАНСПОРТ

ПОЛЕЗНЫЕ ССЫЛКИ

ИНТЕРВЬЮ

О ГОРОДЕ

Результаты опроса

Администрация г. Хабаровска проводит на сайте «Открытого города» социологический опрос об удовлетворенности жителей краевого центра качеством предоставления муниципальных услуг. Общественное мнение исследуется по отраслям, в которых данные услуги предоставляются.

Опрос открыт в 13 часов 13 октября и продлится до в 13 часов 24 октября. Все полученные ответы будут направлены в аналитический отдел администрации города по связям с общественностью.

1. Оцените удовлетворенность качеством работы департамента архитектуры, строительства и землепользования, по предоставлению следующих муниципальных услуг:

1.1 Прием заявлений и выдача документов об утверждении схем расположения земельных участков

1.2 Подготовка и выдача разрешений на строительство, реконструкцию объектов капитального строительства, а также на ввод объектов в эксплуатацию на территории городского округа «Город Хабаровск»;

1.3 Предоставление сведений информационной системы обеспечения градостроительной деятельности;

1.4 Подготовка и выдача разрешения на условно разрешенный вид использования земельного участка или объекта капитального строительства на территории городского округа «Город Хабаровск»;

1.5 Подготовка и выдача разрешения на отклонение от предельных параметров разрешенного строительства, реконструкции объекта капитального строительства на территории городского округа «Город Хабаровск»;

ПОСЛЕДНИЕ НОВОСТИ

Сегодня в 17:20

[Лучшего юриста года выберут в Хабаровске](#)

Сегодня в 16:40

[Перечень электронных услуг расширен в МФЦ Хабаровского края](#)

Сегодня в 16:20

[Ветхие почтовые отделения в Хабаровском крае заменят на современные](#)

Сообщить новость



[Как Вы планируете провести летний отпуск?](#)

[Все опросы на сайте](#)

ИНТЕРВЬЮ



ПОКАЗАТЕЛИ ОЦЕНКИ ЭФФЕКТИВНОСТИ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ МУНИЦИПАЛЬНЫХ СЛУЖАЩИХ – РУКОВОДИТЕЛЕЙ СТРУКТУРНЫХ ПОДРАЗДЕЛЕНИЙ



Время ожидания в очереди при обращении заявителя в ОМСУ для получения муниципальной услуги



Доля граждан, имеющих доступ к получению государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» по месту пребывания, в том числе в МФЦ



Доля граждан, использующих механизм получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме



Снижение среднего числа обращений представителей бизнес-сообщества в орган местного самоуправления для получения одной муниципальной услуги, связанной со сферой предпринимательской деятельности

КАЧЕСТВЕННОЕ ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ УСЛУГ ОБЕСПЕЧИВАЕТ ВЫПОЛНЕНИЕ ПОКАЗАТЕЛЕЙ, УСТАНОВЛЕННЫХ УКАЗОМ ПРЕЗИДЕНТА РФ ОТ 07.05.2012 № 601



Выполнение показателей -> больше зарплата!

Оценка руководителя: + 10%

Исполнительская дисциплина: + 30%

Выполнение СМАРТ: + 30%

Выполнение КРІ: + 30%





СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!

Пустынникова

Ольга Анатольевна

заместитель начальника управления
информационных технологий,

начальник отдела информационного взаимодействия
администрации города Хабаровска

тел. +7 (4212) 41-97-57

факс: +7 (4212) 41-95-72

e-mail: olga@khabarovskadm.ru

uit@khabarovskadm.ru

web: khabarovskadm.ru

НЕВЫПОЛНЕНИЕ ПОКАЗАТЕЛЕЙ



Оценка руководителя: **-10%**

Исполнительская дисциплина: **-30%**

Выполнение СМАРТ: **-30%**

Выполнение КРІ: **-30%**

