

Этап 2 «Повышение качества мероприятий»

2019

**«Оценка выполнения
муниципальными образованиями Челябинской области
мероприятий по организации предоставления
государственных и муниципальных услуг
по принципу «одного окна»**

Доля граждан (охват)

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

$$I_{\text{ОХВАТ}} = \frac{H_{\text{ОО}}}{H_{\text{МО}}} \times 100\%$$

I_{ОХВАТ} – доля граждан, имеющих доступ к получению государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» по месту пребывания, в МО;

H_{ОО} – численность граждан МО, имеющих доступ к получению государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» по месту пребывания (в расчете 5000 на 1 окно);

H_{МО} – общая численность граждан, проживающих на территории МО.

- *В случае достижения охвата 90% показатель Оценки = 100%;*
- *При значении охвата менее 90% показатель Оценки = 0%*
- *(Используется количество окон государственных и муниципальных услуг)*

Доля обращений заявителей в МФЦ

Доля граждан, обратившихся за получением государственных и муниципальных услуг в МФЦ от общей численности населения, проживающего в муниципальном образовании

$$I_{\text{обращ}} = \frac{K_{\text{ОО}}}{H_{\text{МО}}} * 100\%$$

$I_{\text{обращ}}$ – доля граждан, обратившихся за получением государственных и муниципальных услуг в МФЦ МО;

$K_{\text{ОО}}$ – численность граждан МО, обратившихся за получением государственных и муниципальных услуг в МФЦ;

$H_{\text{МО}}$ – общая численность граждан, проживающих на территории МО.

0,05

Соблюдение требования ко времени ожидания в очереди для подачи документов и получения результата услуги в МФЦ

Определяет соблюдение требований ко времени ожидания в очереди для подачи документов и получения результата услуги в МФЦ (при расчете показателя используются данные портала МФЦ Челябинской области)

При расчете показателя используется принцип «средневзвешенного»:

- Если среднее время превышает 15 минут, показатель не выполняется (0%)
- Если среднее время меньше или равно 15 минут, показатель выполняется (100%)

Среднее время обслуживания заявителей в окне при подаче документов и получении результата услуги в МФЦ

*Определяет время обслуживания универсальным специалистом заявителей в окне при подаче документов и получении результата услуги в МФЦ
(при расчете показателя используются данные портала МФЦ Челябинской области)*

При расчете показателя используется принцип «средневзвешенного»:

- Если среднее время превышает 15 минут, показатель не выполняется (0%).
- Если среднее время меньше или равно 15 минут, показатель выполняется (100%)

0,05

Соответствие МФЦ Правилам организации деятельности МФЦ, утвержденным постановлением Правительства РФ от 22.12.2012 г. № 1376

$$I_{1376} = \left(\frac{N_{1376\text{мфц}}}{N_{1376}} + \frac{N_{1376\text{тосп}}}{N_{1376\text{сокр.}}} \right) \times 100\%$$

N1376мфц- количество требований постановления Правительства Российской Федерации от 22.12.2012

№ 1376, соблюдаемых в МФЦ;

N1376тосп- количество требований постановления Правительства Российской Федерации от 22.12.2012

№ 1376, соблюдаемых в ТОСП МФЦ,

N1376 - общее количество требований постановления Правительства Российской Федерации от 22.12.2012 № 1376, установленных к МФЦ;

N1376 сокр. - общее количество требований постановления Правительства Российской Федерации от 22.12.2012 № 1376, установленных к ТОСП МФЦ;

Выполнение программы информационного освещения деятельности МФЦ

$$I_{п} = \frac{K_{м \text{ выполн.}}}{K_{м \text{ всего}}} \times 100\%$$

K_{м выполн} - количество мероприятий программы информационного освещения деятельности МФЦ, выполненных в текущий период;

K_{м всего} - количество мероприятий программы информационного освещения деятельности МФЦ

При расчете показателя используется принцип :

- Если отчет не представлен в указанный срок, показатель не выполняется (0%)
- Если отчет представлен в указанный срок показатель выполняется (до 100 %)

Соответствие МФЦ единому фирменному стилю «Мои Документы» в соответствии с приказом Минэкономразвития России от 29.09.2016 № 612

$$I \text{ бренд} = \frac{N \text{ бренд МФЦ}}{N \text{ бренд}} \times 100\%$$

где:

N бренд МФЦ – количество требований единого фирменного стиля «Мои Документы», соблюдаемых в МФЦ;

N бренд – общее количество требований единого фирменного стиля «Мои Документы»;

Использование ИАС МКГУ для оценки качества предоставления услуг в МФЦ

$$I_{\text{МКГУ}} = \frac{V_{\text{МКГУ1}} + V_{\text{МКГУ2}}}{U_{\text{МКГУ}}} \times 100\%$$

$V_{\text{МКГУ1}}$ – общее количество выгруженных многофункциональными центрами субъекта Российской Федерации в ИАС МКГУ номеров телефонов заявителей;

$V_{\text{МКГУ2}}$ – общее количество оцененных посредством инфоматов федеральных государственных услуг, предоставленных в МФЦ субъекта Российской Федерации;

$U_{\text{МКГУ}}$ - количество предоставленных федеральных услуг в МФЦ субъекта Российской Федерации, оценка по которым может быть произведена заявителем в МФЦ с использованием ИАС МКГУ

Показатель не может быть более 100%.

Уровень удовлетворенности заявителей качеством предоставления государственных услуг в МФЦ

$$I_{\text{удовлетворен}} = \frac{V_{\text{МКГУ}}(4,5)}{V_{\text{МКГУ}}} \times 100\%$$

$V_{\text{МКГУ}}(4, 5)$ - количество положительных оценок в ИАС МКГУ, оставленных заявителями по результатам получения государственных услуг в МФЦ (оценки «5», «4»);

$V_{\text{МКГУ}}$ - общее количество оценок качества предоставления государственных услуг, оставленных заявителями в ИАС МКГУ по результатам получения государственных услуг в МФЦ

Организация предоставления в МФЦ дополнительных услуг и сервисов

$$I_{дс} = \frac{N_{дс\ мфц}}{N_{дс}} \times 100\%$$

где:

N_{ДС МФЦ} – количество фактически предоставляемых в МФЦ дополнительных услуг и сервисов;

N_{ДС} – общее количество дополнительных услуг и сервисов, рекомендуемых Минэкономразвития России для предоставления в МФЦ

0,03

Доля граждан, имеющих доступ к получению государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» по месту пребывания в МФЦ	0,10
Доля граждан, обратившихся за получением государственных и муниципальных услуг в МФЦ от общей численности населения, проживающего в муниципальном образовании	0,05
Соблюдение требования ко времени ожидания в очереди для подачи документов и получения результата услуги в МФЦ	0,16
Среднее время обслуживания универсальным специалистом заявителей в окне при подаче документов и получении результата услуги в МФЦ	0,05
Соответствие МФЦ Правилам организации деятельности МФЦ, утвержденным постановлением Правительства РФ от 22.12.2012 г. № 1376	0,13
Соответствие МФЦ единому фирменному стилю «Мои Документы» в соответствии с приказом Минэкономразвития России от 29.09.2016 № 612	0,10
Использование ИАС МКГУ для оценки качества предоставления услуг в МФЦ	0,14
Уровень удовлетворенности заявителей качеством предоставления государственных услуг в МФЦ	0,16
Выполнение программы информационного освещения деятельности МФЦ	0,08
Организация предоставления в МФЦ дополнительных услуг и сервисов	0,03

Итоговый Рейтинг

$$\begin{aligned} \text{Рейтинг} = & (\text{Иохват} * 0,10) + (\text{Иобращ} * 0,05) + (\text{И15минут} * 0,16) \\ & + (\text{Иобслуж} * 0,05) + (\text{И1376} * 0,13) + (\text{Ибренд} * 0,10) + \\ & (\text{Имкгу} * 0,14) + (\text{Иудовл} * 0,16) + (\text{Ипр.информац} * 0,08) + \\ & (\text{Идс} * 0,03) \end{aligned}$$

Степень эффективности

Высокая эффективность организации деятельности (Более 85 баллов)

Средняя эффективность организации деятельности (75 - 85 баллов)

Удовлетворительная эффективность организации деятельности (менее 75 баллов)