

Приложение № 1
к протоколу заседания комиссии
по повышению качества и доступности
предоставления государственных и
муниципальных услуг и организации
межведомственного взаимодействия в
Ростовской области
от 15.02.2019 № 1

**Методика проведения оценки выполнения главами администраций городских округов и муниципальных районов Ростовской области мероприятий по организации предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг
(балльно-рейтинговая оценка качества работы МФЦ Ростовской области)**

Настоящая методика разработана в целях оценки выполнения главами администраций городских округов и муниципальных районов Ростовской области (учредителей МФЦ) мероприятий по организации предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг (далее – МФЦ) Ростовской области.

В основу методики заложены требования системы регулярной оценки выполнения мероприятий по организации предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна», установленных протоколом заседания Правительственной комиссии по проведению административной реформы от 13.12.2018 № 145, а также требования, установленные постановлением Правительства Российской Федерации от 12.12.2012 № 1284 «Об оценке гражданами эффективности деятельности руководителей территориальных органов федеральных органов исполнительной власти (их структурных подразделений) и территориальных органов государственных внебюджетных фондов (их региональных отделений) с учетом качества предоставления ими государственных услуг, а также о применении результатов указанной оценки как основания для принятия решений о досрочном прекращении исполнения соответствующими руководителями своих должностных обязанностей».

Оценке подлежит деятельность глав администраций 12 городских округов и 43 муниципальных районов Ростовской области и руководителей МФЦ, при этом МФЦ г. Ростова-на-Дону оценивается в разрезе 8 административно-территориальных районов города.

Перечень сокращений:

Услуги ФОИВ – государственные услуги федеральных органов исполнительной власти;

Услуги ОГВФ – государственные услуги органов государственных внебюджетных фондов;

Услуги РОИВ – государственные услуги исполнительных органов государственной власти субъекта Российской Федерации;

ИИС ЕС МФЦ РО – интегрированная информационная система единой сети МФЦ Ростовской области;

ИАС МКГУ – информационно-аналитическая система «Мониторинг качества государственных услуг»;

ФГИС МДМ – федеральная государственная информационная система мониторинга деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг;

АИС МРС МФЦ – автоматизированная информационная система мониторинга развития сети МФЦ;

ТОСП - территориально обособленное структурное подразделение (офис) МФЦ, созданное в соответствии с п. 34 постановления Правительства Российской Федерации от 22.12.2012 № 1376 «Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг».

Схема размещения – схема размещения многофункциональных центров Ростовской области.

Настоящая методика оценивает эффективность работы МФЦ муниципальных образований по двум направлениям на основании отдельных показателей, характеризующих деятельность МФЦ:

1. Выполнение главами администраций муниципальных образований Ростовской области мероприятий по организации предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» в МФЦ.

2. Выполнение руководителями МФЦ муниципальных образований Ростовской области мероприятий по обеспечению качества и доступности государственных и муниципальных услуг, предоставление которых организуется в МФЦ.

В основе критериев настоящей методики заложены количественные показатели, основанные на объективных статистических данных, полученных при помощи АИС МРС МФЦ, ИАС МКГУ, ИИС ЕС МФЦ РО.

Каждое направление оценивается отдельным рейтингом. При этом рейтинг предполагает три группы результатов: МФЦ с высокими показателями работы, МФЦ с удовлетворительными показателями работы, МФЦ с неудовлетворительными показателями работы.

Итоговые рейтинги формируются ежеквартально, в то же время возможно формирование промежуточных рейтингов (ежемесячных, еженедельных).

I. Выполнение главами администраций муниципальных образований Ростовской области мероприятий по организации предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» в МФЦ.

Рейтинг строится по балльной системе на основании суммарного количества баллов по 10 отдельным показателям. Соотношения перевода значений показателей в баллы определяется Правительством Ростовской области и ГКУ РО «УМФЦ» и направляется в качестве приложения к рейтингу.

Рейтинг строится на основании 10 показателей, достижение которых зависит от деятельности администрации муниципального образования.

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

2. Реализация принципа «одного окна» в окнах МФЦ.

3. Соответствие МФЦ требованиям правил организации МФЦ, утверждённым постановлением Правительства Российской Федерации от 22.12.2012 № 1376 «Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – Правила).

4. Соответствие МФЦ единому фирменному стилю «Мои Документы» в соответствии с приказом Минэкономразвития России от 29.09.2016 № 612 «Об утверждении Методических рекомендаций по оформлению многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг с использованием единого фирменного стиля «Мои Документы» (далее – единый фирменный стиль «Мои Документы»).

5. Организация предоставления в МФЦ муниципальных услуг и государственных услуг исполнительных органов государственной власти Ростовской области, в том числе по комплексному запросу.

6. Разработка и внедрение технологических схем предоставления муниципальных услуг в МФЦ.

7. Степень организации предоставления отдельных государственных услуг федеральных органов исполнительной власти и органов государственных внебюджетных фондов в МФЦ.

8. Организация предоставления в МФЦ дополнительных услуг и сервисов.

9. Соотношение средней заработной платы работников МФЦ, осуществляющих обслуживание заявителей, и средней заработной платы по экономике муниципального образования.

10. Уровень удовлетворенности заявителей качеством предоставления государственных услуг в МФЦ.

При выявлении факта искажения значений данных показателей баллы муниципального образования в рейтинге за квартал могут быть установлены равными 0. При выявлении повторного факта предоставления недостоверных данных, их искажения либо фальсификации соответствующая информация представляется на доклад заместителю Губернатора Ростовской области, курирующему деятельность сети МФЦ Ростовской области.

Показатель 1. Соблюдение требования ко времени ожидания в очереди для подачи документов и получения результата услуги в МФЦ.

Требование определено пп. «д» п. 1 Указа президента Российской Федерации от 07.05.2012 № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления» и пп. «б» п. 18 Правил.

Данный показатель определяет долю заявителей, ожидающих в очереди более 15 минут в МФЦ и ТОСП МФЦ, действующих на территории муниципального образования, в которых обеспечено функционирование электронной системы управления очередью, и рассчитывается по формуле:

$$N_{1-1} = \left(\frac{\sum_{i=1}^{M_o} (T_{П > 15 \text{ min МФЦ}_i} + T_{В > 15 \text{ min МФЦ}_i})}{T_{П \text{ общ}} + T_{В \text{ общ}}} \right) \times 100\%;$$

где:

$T_{П > 15 \text{ min МФЦ}_i}$ – количество талонов электронной очереди, по которым время ожидания заявителя в очереди на подачу документов и/или получение консультации в i -м МФЦ и ТОСП составило более 15 минут;

$T_{В > 15 \text{ min МФЦ}_i}$ – количество талонов электронной очереди, по которым время ожидания заявителя в очереди на получение результата услуги в i -м МФЦ и ТОСП составило более 15 минут;

$T_{П}$ – общее количество талонов электронной очереди на подачу документов и/или получение консультации;

$T_{В}$ – общее количество талонов электронной очереди на получение результата услуги;

M_o – количество МФЦ и ТОСП муниципального образования, в которых обеспечено функционирование электронной системы управления очередью;

i – порядковый номер МФЦ и ТОСП муниципального образования, в которых обеспечено функционирование электронной системы управления очередью.

В случае если количество оказанных государственных и муниципальных услуг и консультаций превышает количество выданных талонов электронной очереди на подачу документов и/или получение консультации более чем на 10 %, количество баллов за данный показатель составляет 0.

В случае если количество выданных результатов по государственным и муниципальным услугам превышает количество выданных талонов электронной очереди на получение результата услуги более чем на 10 %, количество баллов за данный показатель составляет 0.

В случае если среднее время ожидания в очереди в отчетный период составило 15 минут и более, количество баллов данного показателя устанавливается равным 0.

При расчете показателя могут быть использованы также данные ФГИС МДМ.

Показатель 2. Реализация принципа «одного окна» в окнах МФЦ.

Требование определено пп. «б» и «в» п. 18 Правил.

Данный показатель определяет процент заполнения окон информирования, приема и выдачи документов, а также окон для бизнеса в МФЦ и ТОСП МФЦ, действующих на территории муниципального образования в соответствии со схемой размещения и данными, внесенными в АИС МРС, с учетом необходимости их непрерывной работы в соответствии с графиком работы учреждения и рассчитывается по формуле:

$$N_{1-2} = \left(\frac{E_{\phi}}{\sum_{i=1}^M (O_{\text{И МФЦ}_i} \times k_{P_i} + O_{\text{П МФЦ}_i} \times k_{P_i} + O_{\text{Б МФЦ}_i} \times k_{P_i})} \right) \times 100\%;$$

где:

E_{ϕ} – фактическое количество штатных единиц в МФЦ, осуществляющих работу в окнах информирования, приема и выдачи документов, а также окнах для бизнеса в соответствии со схемой размещения и данными, внесенными в АИС МРС;

$O_{\text{И МФЦ}_i}$ – количество окон информирования в i -м МФЦ и ТОСП муниципального образования в соответствии со схемой размещения и данными, внесенными в АИС МРС;

$O_{\text{П МФЦ}_i}$ – количество окон приема и выдачи документов в i -м МФЦ и ТОСП муниципального образования в соответствии со схемой размещения и данными, внесенными в АИС МРС;

$O_{\text{Б МФЦ}_i}$ – количество окон для бизнеса в i -м МФЦ и ТОСП муниципального образования в соответствии со схемой размещения и данными, внесенными в АИС МРС;

M – количество МФЦ, ТОСП и МФЦ для бизнеса муниципального образования;

i – порядковый номер МФЦ, ТОСП и МФЦ для бизнеса муниципального образования.

k_{P_i} – коэффициент, определяющий соотношение часов работы МФЦ и ТОСП в неделю по установленному графику к стандартной рабочей неделе.

В случае выявления несоответствия количества окон информирования, приема и выдачи документов, окон для бизнеса схеме размещения и данным, внесенным в АИС МРС, количество баллов данного показателя устанавливается равным 0.

Показатель 3. Соответствие МФЦ требованиям Правил.

Данный показатель определяет уровень соответствия МФЦ и ТОСП муниципального образования всем требованиям Правил и рассчитывается по формуле:

$$N_{1-3} = \left(\frac{\sum_{i=1}^M \left(\frac{N_{1376 \text{ МФЦ}_i}}{N_{1376}} \right) \times \frac{W_{\text{МФЦ}}}{W} + \frac{\sum_{j=1}^m \left(\frac{N_{1376 \text{ офис}_j}}{N_{1376 \text{ сокр.}}} \right) \times \frac{W_{\text{офис}}}{W}}{m} \right) \times 100\%$$

где:

$N_{1376 \text{ МФЦ}_i}$ – количество требований Правил, соблюдаемых в i -м МФЦ;

$N_{1376 \text{ офис}_j}$ – количество требований Правил, соблюдаемых в j -м ТОСП;

N_{1376} – общее количество требований Правил, установленных к МФЦ;

$N_{1376 \text{ сокp.}}$ – общее количество требований Правил, установленных к ТОСП;

i – порядковый номер МФЦ;

j – порядковый номер ТОСП;

W – общее количество окон приема и выдачи документов в МФЦ и ТОСП муниципального образования;

$W_{\text{МФЦ}}$ – количество окон приема и выдачи документов в МФЦ муниципального образования;

$W_{\text{офис}}$ – количество окон приема и выдачи документов в ТОСП муниципального образования;

M – количество МФЦ муниципального образования;

m – количество ТОСП муниципального образования.

При расчете показателя могут быть использованы также данные АИС МДМ.

Показатель 4. Соответствие МФЦ единому фирменному стилю «Мои Документы».

Данный показатель определяет степень соответствия МФЦ муниципального образования единому фирменному стилю «Мои Документы», требования к которому определены приказом Минэкономразвития России от 29.09.2016 № 612, и рассчитывается по формуле:

$$N_{1-4} = \frac{\sum_{i=1}^M \left(\frac{N_{\text{бренд МФЦ}_i}}{N_{\text{бренд}}} \right)}{M} \times 100\%$$

где:

$N_{\text{бренд МФЦ}_i}$ – количество требований единого фирменного стиля «Мои Документы», соблюдаемых в i -ом МФЦ;

$N_{\text{бренд}}$ – общее количество требований единого фирменного стиля «Мои Документы»;

M – количество МФЦ муниципального образования;

i - порядковый номер МФЦ.

При расчете показателя могут быть использованы также данные АИС МДМ.

Показатель 5. Организация предоставления в МФЦ муниципальных услуг и государственных услуг исполнительных органов государственной власти субъекта Российской Федерации, в том числе по комплексному запросу.

Требование определено ст. 15.1 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

Данный показатель определяет уровень внедрения в МФЦ муниципального образования практики предоставления государственных услуг и муниципальных услуг в рамках комплексного запроса и рассчитывается по формуле:

$$N_{1-5} = K_{\text{НПА}} \times K_{\text{НПА КЗ}} \times \left(\frac{U_{\text{НПА КЗ}}}{U_{\text{НПА}}} \times 0.5 + \frac{M_{\text{КЗ}}}{M} \times 0.5 \right) \times 100\%;$$

где:

$K_{\text{НПА}}$ – коэффициент, определяющий наличие в муниципальном образовании нормативного правового документа, утверждающего перечень муниципальных услуг, предоставляемых в МФЦ (принимает значение 1 – документ принят, либо 0 – документ не принят);

$K_{\text{НПА КЗ}}$ – коэффициент, определяющий наличие в муниципальном образовании нормативного правового документа, утверждающего перечень муниципальных услуг, предоставляемых в МФЦ в рамках комплексного запроса (принимает значение 1 – документ принят либо направлена информация, что принятие документа не требуется в связи с тем, что все услуги предоставляются в рамках комплексного запроса, либо 0 – документ не принят);

$U_{\text{НПА КЗ}}$ – количество муниципальных услуг, предоставляемых в МФЦ в рамках комплексного запроса в соответствии соответствующим нормативным правовым документом муниципального образования;

$U_{\text{НПА}}$ – количество муниципальных услуг, предоставляемых в МФЦ в соответствии с соответствующим нормативным правовым документом муниципального образования;

$M_{\text{КЗ}}$ – количество МФЦ и ТОСП муниципального образования, в которых имеются статистические данные, отличные от нуля, по количеству принятых комплексных запросов за отчетный период;

M – общее количество МФЦ и ТОСП в муниципальном образовании.

Показатель 6. Разработка и внедрение технологических схем предоставления муниципальных услуг в МФЦ.

Требование определено пп. «а» п. 3 постановления Правительства РФ от 27.09.2011 № 797 «О взаимодействии между многофункциональными центрами предоставления государственных и муниципальных услуг и федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, органами государственной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления».

Показатель определяет долю муниципальных услуг, предоставление которых организовано в МФЦ муниципального образования в соответствии с утвержденными технологическими схемами их предоставления, и рассчитывается по формуле:

$$N_{1-6} = K_{\text{НПА}} \times K_{\text{С}} \times \left(\frac{U_{\text{НПА ТС}}}{U_{\text{НПА}}} \right) \times 100\%;$$

где:

$K_{\text{НПА}}$ – коэффициент, определяющий наличие в муниципальном образовании нормативного правового документа, утверждающего перечень муниципальных услуг, предоставляемых в МФЦ (принимает значение 1 – документ принят, либо 0 – документ не принят);

$K_{\text{С}}$ – коэффициент, определяющий наличие соглашений о взаимодействии между органами местного самоуправления муниципального образования и МФЦ муниципального образования по всем услугам, предусмотренным в перечне, утвержденном соответствующим нормативным правовым документом (принимает значение 1 – соглашение заключено, либо 0 – соглашение не заключено);

$U_{\text{НПА ТС}}$ – количество муниципальных услуг, предоставляемых в МФЦ в соответствии с технологическими схемами предоставления муниципальных услуг, включенными в соглашение о взаимодействии;

$U_{\text{НПА}}$ – количество муниципальных услуг, предоставляемых в МФЦ в соответствии с соответствующим нормативным правовым документом муниципального образования.

Показатель 7. Степень организации предоставления отдельных государственных, муниципальных и иных услуг в МФЦ.

Данный показатель определяет процент выполнения МФЦ муниципального образования количественных показателей по отдельным государственным, муниципальным и иным услугам, определяемых «дорожными картами» по развитию отдельных отраслей экономики и социальной сферы, утверждаемых Губернатором Ростовской области либо органами исполнительной власти Ростовской области, либо соглашениями о взаимодействии, заключаемыми между Минэкономразвития России и Правительством Ростовской области, либо иными федеральными органами и организациями, либо соглашениями с ГКУ РО «УМФЦ», и рассчитывается по формуле:

$$N_{1-7} = \sum_{i=1}^K \left(\frac{U_{\text{отд } \Phi_i}}{U_{\text{отд } T_i}} \times \frac{1}{K} \right) \times 100\%;$$

где:

$U_{\text{отд } \Phi_i}$ – количество фактически оказанных МФЦ муниципального образования отдельных государственных, муниципальных и иных услуг;

$U_{\text{отд } T_i}$ – требуемое количество отдельных государственных, муниципальных и иных услуг для оказания МФЦ муниципального образования;

K – количество отдельных государственных, муниципальных и иных услуг, по которым определены количественные показатели;

i – порядковый номер отдельной государственной, муниципальной или иной услуги, по которой определены количественные показатели.

Показатель 8. Организация предоставления в МФЦ дополнительных услуг и сервисов.

Данный показатель определяет долю дополнительных услуг и сервисов, предоставляемых в МФЦ, от общего количества рекомендуемых дополнительных услуг и сервисов, перечень которых определяется Минэкономразвития России в соответствии с протоколом заседания Правительственной комиссии по проведению административной реформы от 13.12.2018 № 145, и рассчитывается по формуле:

$$N_{1-8} = \frac{N_{\text{ДС МФЦ}}}{N_{\text{ДС}}} \times 100\%$$

где:

$N_{\text{ДС МФЦ}}$ – количество фактически предоставляемых в МФЦ муниципального образования дополнительных услуг и сервисов;

$N_{\text{ДС}}$ – общее количество дополнительных услуг и сервисов, определённых Минэкономразвития России в соответствии с протоколом заседания Правительственной комиссии по проведению административной реформы от 13.12.2018 № 145 для предоставления в МФЦ.

Показатель 9. Соотношение средней заработной платы работников МФЦ, осуществляющих обслуживание заявителей, и средней заработной платы по экономике муниципального образования.

Данный показатель определяет соответствие размера средней заработной платы работников МФЦ и ТОСП муниципального образования, осуществляющих обслуживание заявителей в окнах информирования, приема и выдачи документов, а также окнах для бизнеса, к размеру средней заработной платы по экономике муниципального образования и рассчитывается по формуле:

$$N_{1-9} = \frac{\frac{F}{H*N}}{T_{\text{мун}}};$$

где:

F – размер фонда оплаты труда работника МФЦ и ТОСП, осуществляющего обслуживание заявителей в окнах информирования, приема и выдачи документов, а также окнах для бизнеса в отчетном периоде;

H – среднесписочная численность работников МФЦ в отчетном периоде;

N – количество месяцев в отчетном периоде;

$T_{\text{мун}}$ – размер среднемесячной заработной платы в муниципальном образовании (на основании данных Территориального органа Федеральной службы государственной статистики по Ростовской области).

Показатель 10. Уровень удовлетворенности заявителей качеством предоставления государственных услуг в МФЦ.

Требование определено пп. «а» п. 1 Указа президента Российской Федерации от 07.05.2012 № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления».

Данный показатель определяет уровень удовлетворенности заявителей качеством предоставления государственных услуг в МФЦ муниципального образования, определенный посредством использования ИАС МКГУ, и рассчитывается по формуле:

$$N_{1-10} = \frac{O_{\text{МКГУ}(4,5)\text{МФЦ}i}}{O_{\text{МКГУМФЦ}i}};$$

где:

$O_{\text{МКГУ}(4,5)}$ – количество положительных оценок (4,5) в ИАС МКГУ, оставленных заявителями по результатам получения государственных услуг в МФЦ и ТОСП муниципального образования;

$O_{\text{МКГУ}}$ – общее количество оценок качества предоставления государственных услуг, оставленных заявителями в ИАС МКГУ по результатам получения государственных услуг в МФЦ и ТОСП муниципального образования.

II. Выполнение руководителями МФЦ муниципальных образований Ростовской области мероприятий по организации предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» в МФЦ

Рейтинг строится по балльной системе на основании суммарного количества баллов по 7 отдельным показателям. Соотношения перевода значений показателей в баллы определяется Правительством Ростовской области и ГКУ РО «УМФЦ» и направляется в качестве приложения к рейтингу.

Рейтинг строится на основании 7 показателей, достижение которых зависит от деятельности руководителя МФЦ и индивидуальной эффективности работников МФЦ.

1. Организация работы офисов и ТОСП МФЦ в части соблюдения требования ко времени ожидания в очереди для подачи документов и получения результата услуги в МФЦ.

2. Организация предоставления услуг ФОИВ и услуг ОГВФ, предусмотренных для предоставления в Ростовской области.

3. Качественное и своевременное исполнение поручений Правительства области и ГКУ РО «МФЦ».

4. Организация предоставления в МФЦ муниципальных и государственных услуг исполнительных органов государственной власти субъекта Российской Федерации, в том числе по комплексному запросу.

5. Использование ИАС МКГУ для оценки качества предоставления услуг в МФЦ.

6. Подключение АИС МФЦ к электронным сервисам СМЭВ, а также уровень качества работы с системой АИС МФЦ.

7. Производительность работы МФЦ в расчете на одно окно.

При выявлении факта искажения значений данных индикаторов баллы муниципального образования в рейтинге за квартал могут быть установлены равными 0. При выявлении повторного факта предоставления недостоверных данных, их искажения либо фальсификации соответствующая информация представляется на доклад заместителю Губернатора Ростовской области, курирующему деятельность сети МФЦ Ростовской области.

Показатель 1. Организация работы офисов и ТОСП МФЦ в части соблюдения требования ко времени ожидания в очереди для подачи документов и получения результата услуги в МФЦ.

Требование определено пп. «д» п. 1 Указа президента Российской Федерации от 07.05.2012 № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления» и пп. «б» п. 18 Правил.

Данный показатель определяет качество работы руководителя МФЦ по сокращению времени ожидания заявителей, ожидающих в очереди более 15 минут в МФЦ и ТОСП муниципального образования, в которых обеспечено функционирование электронной системы управления очередью, и рассчитывается по формуле:

$$N_{2-1} = \max \left(\frac{T_{П > 15 \text{ min МФЦ}_i} + T_{В > 15 \text{ min МФЦ}_i}}{T_{П \text{ общ МФЦ}_i} + T_{В \text{ общ МФЦ}_i}} \right) \times 100\%;$$

где:

$T_{П > 15 \text{ min МФЦ}_i}$ – количество талонов электронной очереди в МФЦ или ТОСП, по которым время ожидания заявителя в очереди на подачу документов и/или получение консультации составило более 15 минут;

$T_{В > 15 \text{ min МФЦ}_i}$ – количество талонов электронной очереди в МФЦ или ТОСП, по которым время ожидания заявителя в очереди на получение результата услуги составило более 15 минут;

$T_{П \text{ общ МФЦ}_i}$ – общее количество талонов электронной очереди на подачу документов и/или получение консультации в МФЦ или ТОСП;

$T_{В \text{ общ МФЦ}_i}$ – общее количество талонов электронной очереди на получение результата услуги в МФЦ или ТОСП;

i – порядковый номер МФЦ и ТОСП муниципального образования, в которых обеспечено функционирование электронной системы управления очередью.

Для показателя рейтинга выбирается максимальное значение времени ожидания заявителей, ожидающих в очереди более 15 минут в МФЦ и ТОСП муниципального образования, в которых обеспечено функционирование электронной системы управления очередью.

В случае если количество оказанных государственных и муниципальных услуг и консультаций превышает количество выданных талонов электронной очереди на подачу документов и/или получение консультации более чем на 10 %, количество баллов за данный показатель составляет 0.

В случае если количество выданных результатов по государственным и муниципальным услугам превышает количество выданных талонов электронной очереди на получение результата услуги более чем на 10 %, количество баллов за данный показатель составляет 0.

В случае если среднее время ожидания в очереди в отчетный период составило 15 минут и более, количество баллов данного показателя устанавливается равным 0.

При расчете показателя могут быть использованы также данные ФГИС МДМ.

Показатель 2. Организация предоставления услуг ФОИВ и услуг ОГВФ, предусмотренных для предоставления в Ростовской области.

Требование определено Постановлением Правительства РФ от 27.09.2011 № 797 «О взаимодействии между многофункциональными центрами предоставления государственных и муниципальных услуг и федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, органами государственной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления».

Данный показатель определяет долю оказываемых в МФЦ и ТОСП муниципального образования услуг ФОИВ и услуг ОГВФ, определенных для предоставления в МФЦ Ростовской области, и рассчитывается по формуле:

$$N_{2-2} = \frac{\sum_{i=1}^M \left(\frac{U_{797 \text{ МФЦ}i}}{U_{797}} \times 0.3 + \frac{U_{797 \text{ ОК МФЦ}i}}{U_{797}} \times 0.7 \right)}{M} \times 100\%;$$

где:

$U_{797 \text{ МФЦ}i}$ – количество услуг ФОИВ и услуг ОГВФ, определенных для предоставления в МФЦ Ростовской области, оказываемых в i -м МФЦ или ТОСП муниципального образования;

$U_{797 \text{ МФЦ}}$ – количество услуг ФОИВ и услуг ОГВФ, определенных для предоставления в МФЦ Ростовской области;

$U_{797 \text{ ОК МФЦ}i}$ – количество услуг ФОИВ и услуг ОГВФ, определенных для предоставления в МФЦ Ростовской области, оказываемых в i -м МФЦ или ТОСП муниципального образования, по которым имеются статистические данные, отличные от нуля, по количеству принятых дел за отчетный период;

M – общее количество МФЦ и ТОСП в муниципальном образовании.

Показатель 3. Качественное и своевременное исполнение поручений Правительства области и ГКУ РО «МФЦ».

Данный показатель определяет долю выполненных рекомендаций (запросов) по организации предоставления государственных и муниципальных услуг в МФЦ от общего количества поручений, выполнение которых было запланировано до конца отчетного периода, и рассчитывается по формуле:

$$N_{2-3} = \frac{K_{\text{исп}} + 0,5 * K_{\text{нк}} + 0,5 * K_{\text{нс}} + 0 * K_{\text{нкс}}}{K_o} \times 100\%;$$

где:

$K_{\text{исп}}$ – количество поручений, исполненных МФЦ качественно и в срок;

$K_{\text{нк}}$ – количество поручений, исполненных МФЦ в установленный срок, но с замечаниями к качеству подготовленного ответа;

$K_{\text{нс}}$ – количество поручений, исполненных МФЦ с нарушением сроков исполнения;

$K_{\text{НКС}}$ – количество неисполненных МФЦ поручений или исполненных некачественно и с нарушением сроков исполнения;

$K_{\text{О}}$ – общее количество поручений, направленных в адрес МФЦ за отчетный период.

Показатель 4. Организация предоставления в МФЦ муниципальных и государственных услуг исполнительных органов государственной власти субъекта Российской Федерации, в том числе по комплексному запросу.

Требование определено ст. 15.1 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» и Постановлением Правительства Ростовской области от 18.11.2011 № 150 «Об утверждении Реестра государственных услуг Ростовской области».

Данный показатель определяет уровень внедрения в МФЦ муниципального образования практики предоставления государственных и муниципальных услуг в рамках комплексного запроса и рассчитывается по формуле:

$$N_{2-4} = \frac{U_{\text{КЗ}}}{U} \times 100\%;$$

где:

U – общее количество услуг, предоставление которых в МФЦ возможно в рамках комплексного запроса, предоставленных в МФЦ;

$U_{\text{КЗ}}$ – количество услуг, предоставленных в МФЦ в рамках комплексного запроса.

Показатель 5. Использование ИАС МКГУ для оценки качества предоставления услуг в МФЦ.

Данный показатель определяет уровень использования ИАС МКГУ для оценки качества предоставления услуг ФОИВ и услуг ОГВФ в МФЦ муниципального образования и рассчитывается по формуле:

$$N_{2-5} = \sum_{i=1}^M \left(\frac{O_{\text{МКГУ}1i} + O_{\text{МКГУ}2i}}{U_{\text{МКГУ}i}} \times \frac{O_{\text{МКГУ}(4,5)\text{МФЦ}i}}{O_{\text{МКГУМФЦ}i}} \times \frac{W_{\text{МФЦ}i}}{W} \right) \times 100\%;$$

где:

$O_{\text{МКГУ}1i}$ – общее количество выгруженных МФЦ муниципального образования в ИАС МКГУ номеров телефонов заявителей;

$O_{\text{МКГУ}2i}$ – общее количество оцененных посредством инфоматов услуг ФОИВ и услуг ОГВФ, предоставленных в МФЦ муниципального образования;

$U_{\text{МКГУ}}$ – количество предоставленных услуг ФОИВ и услуг ОГВФ в МФЦ или ТОСП муниципального образования, оценка по которым может быть произведена заявителем в МФЦ с использованием ИАС МКГУ;

$O_{\text{МКГУ}(4,5)}$ – количество положительных оценок (4,5) в ИАС МКГУ, оставленных заявителями по результатам получения государственных услуг в i -м МФЦ/ТОСП муниципального образования;

$O_{\text{МКГУ}}$ – общее количество оценок качества предоставления государственных услуг, оставленных заявителями в ИАС МКГУ по результатам получения государственных услуг в i -м МФЦ/ТОСП муниципального образования.

W – общее количество окон приема и выдачи документов в МФЦ, ТОСП и МФЦ для бизнеса муниципального образования;

$W_{\text{МФЦ}i}$ – количество окон приема и выдачи документов в i -и МФЦ/ТОСП муниципального образования;

$W_{\text{офис}}$ – количество окон приема и выдачи документов в ТОСП муниципального образования;

M – количество МФЦ, ТОСП и МФЦ для бизнеса муниципального образования;

i – порядковый номер МФЦ, ТОСП и МФЦ для бизнеса муниципального образования

Показатель 6. Подключение АИС МФЦ к электронным сервисам СМЭВ, а также уровень качества работы с системой АИС МФЦ.

Данный показатель определяет степень выполнения требования по подключению МФЦ муниципального образования к электронным сервисам ФОИВ и ОГВФ, а также выполнение необходимого перечня настроек АИС МФЦ, определенного ГКУ РО «УМФЦ» и направленного в адрес МФЦ муниципальных образований не позднее начала оцениваемого квартала, и рассчитывается по формуле:

$$N_{2-6} = \left(\frac{C_{\text{МФЦ}}}{C} \times 0.5 + \frac{H_{\text{МФЦ}}}{H} \times 0.5 \right) \times 100\%;$$

где:

$C_{\text{МФЦ}}$ – количество сервисов ФОИВ и ОГВФ из определенного ГКУ РО «УМФЦ» перечня, к которым получен доступ у МФЦ муниципального образования;

C – общее количество сервисов ФОИВ и ОГВФ в перечне, определенном ГКУ РО «УМФЦ»;

$H_{\text{МФЦ}}$ – количество настроек АИС МФЦ из перечня, определенного ГКУ РО «УМФЦ», выполненных МФЦ муниципального образования;

H – количество настроек АИС МФЦ в перечне, определенном ГКУ РО «УМФЦ».

Показатель 7. Производительность работы МФЦ в расчете на одно окно.

Данный показатель определяет эффективность оказания услуг в окнах МФЦ муниципального образования и рассчитывается по формуле:

$$N_{2-8} = \frac{\sum_{i=1}^M (U_{\text{МФЦ}i})}{\sum_{i=1}^M (O_{\text{П МФЦ}i} \times k_{P_i} + O_{\text{Б МФЦ}i} \times k_{P_i})};$$

где:

$U_{\text{МФЦ}i}$ – количество услуг, оказанных в i -м МФЦ или ТОСП муниципального образования;

$O_{\text{П МФЦ}i}$ – количество окон приема и выдачи документов в i -м МФЦ и ТОСП муниципального образования в соответствии со схемой размещения;

$O_{\text{Б МФЦ}i}$ – количество окон для бизнеса в i -м МФЦ и ТОСП муниципального образования в соответствии со схемой размещения;

M – количество МФЦ, ТОСП и МФЦ для бизнеса муниципального образования;

i – порядковый номер МФЦ, ТОСП и МФЦ для бизнеса муниципального образования.

$k_{\text{р}i}$ – коэффициент, определяющий соотношение часов работы МФЦ и ТОСП в неделю по установленному графику к стандартной рабочей неделе.

В случае выявления несоответствия количества окон приема и выдачи документов, окон для бизнеса схеме размещения, количество баллов данного показателя устанавливается равным 0.