

Приложение № 4

к подпрограмме «Снижение административных барьеров, повышение качества и доступности предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе на базе многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг» на 2018-2022 годы

Методика расчета значений показателей эффективности реализации подпрограммы

«Снижение административных барьеров, повышение качества и доступности предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе на базе многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг» на 2018-2022 годы

№ п/п	Наименование показателя	Методика расчета значений показателя
1	2	3
1.	Доля граждан, имеющих доступ к получению государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» по месту пребывания, в том числе в МФЦ	<p>Значение показателя определяется в соответствии с методикой, утвержденной протоколом Правительственной комиссии по проведению административной реформы от 30.10.2012 № 135</p> <p>Единица измерения – процент.</p> <p>Значение базового показателя – 100</p> <p>Статистические источники – данные автоматизированной информационной системы Министерства экономического развития Российской Федерации «Мониторинг развития системы МФЦ».</p> <p>Периодичность представления – ежегодно.</p>
2.	Уровень удовлетворенности граждан качеством предоставления государственных и муниципальных услуг	<p>Значение показателя определяется посредством СМС-опросов, переданных в информационно-аналитическую систему «Мониторинга качества государственных услуг» (ИАС МКГУ)</p> <p>Значение показателя рассчитывается по формуле:</p> $U_{\text{СМС}} = \frac{H_{4,5}}{H_{\text{СМС}}} \times 100\%, \text{ где}$ <p>$U_{\text{СМС}}$ - уровень удовлетворенности граждан качеством предоставления государственных и муниципальных услуг;</p> <p>$H_{4,5}$ - количество оценок «4» и «5» по всем офисам МФЦ, полученных посредством СМС-опросов;</p> <p>$H_{\text{СМС}}$ - общее количество оценок по всем офисам МФЦ, полученных посредством СМС - опросов.</p> <p>Единица измерения – процент.</p> <p>Значение базового показателя – 94</p> <p>Статистические источники – данные ИАС МКГУ</p> <p>Периодичность представления – ежеквартально, ежегодно</p>

3.	Среднее время ожидания в очереди для получения государственных (муниципальных) услуг	Значение показателя по состоянию на конец отчетного месяца определяется по формуле:
		$T_m = \frac{\sum_{i=0}^n (T_i)}{n}$, где
		T_m – среднее время ожидания в очереди для получения государственных (муниципальных) услуг за месяц;
		T_i – время ожидания в очереди для получения государственных (муниципальных) услуг по каждому талону;
		n – общее количество талонов, зафиксированное в информационной системе «Дистанционное управление, мониторинг и контроль очереди заявителей, обращающихся в МФЦ Московской области (АСУ Очередь)» (далее – АСУ «Очередь») за месяц.
		Значение показателя по итогам за квартал, год определяется по следующей формуле:
		$T_g = \frac{\sum_{m=1}^g (T_m)}{g}$, где
		T_g – среднее время ожидания в очереди для получения государственных (муниципальных) услуг за квартал, год;
		g – количество месяцев в отчетном периоде (квартал, год);
		Единица измерения – минута.
4.	Доля заявителей, ожидающих в очереди более 12 минут	Значение базового показателя – 13
		Источник данных – данные АСУ «Очередь».
		Периодичность представления – ежемесячно, ежеквартально, ежегодно.
		Значение показателя определяется по формуле:
		$L = \frac{O}{T} \times 100\%$, где
		L - доля заявителей, ожидающих в очереди более 12 минут, процент;
		O - количество заявителей ожидающих более 12 минут, человек;
		T - общее количество заявителей обратившихся в МФЦ в отчетном периоде, человек.
		Единица измерения – процент.
		Статистические источники - данные АСУ "Очередь".
Периодичность представления – ежеквартально, ежегодно		
*Источник информации - данные автоматизированной системы управления "Очередь".		
При расчете показателя доля заявителей, ожидающих в очереди более 12 минут (L), учитываются талоны, обслуживание по которым составляет 10 минут и более и факт оказания услуги зарегистрирован в ЕИСОУ. Значение показателя определяется ежеквартально, без нарастающего итога. Итоговое (годовое) значение показателя определяется по фактически достигнутому значению в IV квартале 2019 года.		