

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 на основе данных социологических опросов заявителей. В случае полной передачи в МФЦ административных процедур по приему документов и выдаче результатов предоставления услуг, уровень удовлетворенности граждан качеством предоставления государственных и муниципальных услуг приравнивается к уровню удовлетворенности граждан качеством предоставления государственных и муниципальных услуг, предоставляемых на базе МФЦ.</p> <p>Единица измерения – процент.</p> <p>Значение базового показателя – 94</p> <p>Статистические источники – результаты социологического исследования (опроса) заявителей.</p> <p>Периодичность представления – ежегодно.</p>
		<p>Значение показателя по состоянию на конец отчетного месяца определяется по формуле:</p> $T_m = \frac{\sum_{i=0}^n (T_i)}{n}, \text{ где:}$

3.	Среднее время ожидания в очереди для получения государственных (муниципальных) услуг	Tm – среднее время ожидания в очереди для получения государственных (муниципальных) услуг за месяц;
		Ti – 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:
		$T_g = \frac{\text{SUM}_{m=1}^{12}(T_m)}{12}$, где:
		Tg – среднее время ожидания в очереди для получения государственных (муниципальных) услуг за квартал, год;
		g – количество месяцев в отчетном периоде (квартал, год);
		Единица измерения – минута.
		Значение базового показателя – 13
		Источник данных – данные АСУ «Очередь».
Периодичность представления – ежемесячно, ежеквартально, ежегодно.		
4.	Доля заявителей, ожидающих в очереди более 12 минут	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.