

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 | Значение показателя определяется в соответствии с методикой, утвержденной протоколом Правительственной комиссии по проведению административной реформы от 30.10.2012 № 135 Единица измерения – процент. Значение базового показателя – 100 Статистические источники – данные автоматизированной информационной системы Министерства экономического развития Российской Федерации «Мониторинг развития системы МФЦ». Периодичность представления – ежегодно. |
| 2. | Уровень удовлетворенности граждан качеством предоставления государственных и муниципальных услуг | 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. Единица измерения – процент. Значение базового показателя – 94 Статистические источники – результаты социологического исследования (опроса) заявителей. Периодичность представления – ежегодно. |

| | | |
|--|--|--|
| 3. | Среднее время ожидания в очереди для получения государственных (муниципальных) услуг | Значение показателя определяется по формуле: |
| | | $T = \frac{\sum_{i=0}^n (T_i)}{n},$ |
| | | T – среднее время ожидания в очереди при обращении заявителя в МФЦ муниципального образования Московской области для получения муниципальных (государственных) услуг; |
| | | T _i – время ожидания в очереди при обращении заявителя в МФЦ муниципального образования Московской области для получения муниципальных (государственных) услуг по каждому случаю обращения; |
| | | n – общее количество обращений заявителей в МФЦ муниципального образования Московской области для получения муниципальных (государственных) услуг. |
| | | Единица измерения – минута. |
| | | Значение базового показателя – 13 |
| | | Статистические источники – результаты социологического исследования (опроса) заявителей. |
| 4. | Быстрые услуги - Доля заявителей МФЦ, ожидающих в очереди более 12,5 минут | Значение показателя определяется по формуле: |
| | | $L = \frac{O}{T} \times 100\%, \text{ где}$ |
| | | L - доля заявителей, ожидающих в очереди более 12.5 минут, процент; |
| | | O - количество заявителей ожидающих более 12.5 минут, человек; |
| | | T - общее количество заявителей обратившихся в МФЦ в отчетном периоде, человек. |
| | | Единица измерения – процент. |
| | | Значение базового показателя – |
| | | Статистические источники – данные автоматизированной системы управления "Очередь". При расчете показателя доля заявителей, ожидающих в очереди более 12,5 минут (L), учитываются талоны, обслуживание по которым составляет 10 минут и более и факт оказания услуги зарегистрирован в ЕИСОУ. |
| Периодичность представления – ежегодно | | |