

**СИСТЕМА РЕГУЛЯРНОЙ ОЦЕНКИ ВЫПОЛНЕНИЯ ВЫСШИМИ ИСПОЛНИТЕЛЬНЫМИ ОРГАНАМИ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ВЛАСТИ СУБЪЕКТОВ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ МЕРОПРИЯТИЙ ПО ОРГАНИЗАЦИИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ ПО ПРИНЦИПУ «ОДНОГО ОКНА»**

**Перечень показателей**

№ п/п	Наименование показателя	Определение показателя	Порядок расчета показателя		
			Вес показателя	Определение показателя/Алгоритм формирования (формула)	Примечание
1	<b>Доля граждан, имеющих доступ к получению государственных и муниципальных услуг по принципу "одного окна" по месту пребывания, в том числе в МФЦ</b>	Показатель определяет долю граждан, имеющих доступ к получению государственных и муниципальных услуг в МФЦ, от общего количества граждан субъекта РФ	<b>0,16</b>	Расчет показателя осуществляется: - в соответствии с методикой проведения мониторинга значений показателя «доля граждан, имеющих доступ к получению государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» по месту пребывания, в том числе в многофункциональных центрах предоставления государственных услуг» <sup>1</sup> ; - в соответствии с предложениями Минэкономразвития России по изменению нормативного количества окон обслуживания МФЦ с учетом особенностей расселения и численности населения в отдельных субъектах РФ <sup>2</sup> ; - с учетом Приложений «Перечень многофункциональных центров субъекта Российской Федерации, открытых и (или) запланированных к открытию в 2014 – 2015 гг.» к соглашениям между Минэкономразвития России и высшим исполнительным органом государственной власти субъекта Российской Федерации о предоставлении иного межбюджетного трансферта из федерального бюджета бюджету субъекта Российской Федерации на завершение работ по созданию сети многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг.	
2	<b>Соблюдение требования ко времени ожидания в очереди для подачи документов и получения результата услуги в МФЦ</b>	Показатель определяет соблюдение требования ко времени ожидания в очереди для подачи документов и получения результата услуги в многофункциональных центрах субъекта РФ	<b>0,16</b>	$I_{15 \text{ минут расчетное}} = \frac{\sum_{i=1}^k t_{1i}n_{1i} + \sum_{i=1}^k t_{2i}n_{2i} + \dots + \sum_{i=1}^k t_{mi}n_{mi}}{\sum_{i=1}^k n_{1i} + \sum_{i=1}^k n_{2i} + \dots + \sum_{i=1}^k n_{mi}}$ где:	При расчете показателя используется принцип «средневзвешенного». Определяется общее время по конкретной услуге (среднее время умножается на количество обращений).

<sup>1</sup> утверждена протоколом заседания Правительственной комиссии по проведению административной реформы от 30 октября 2012 г. № 135

<sup>2</sup> одобрены протоколом заседания Правительственной комиссии по проведению административной реформы от 27 мая 2014 г. № 139

№ п/п	Наименование показателя	Определение показателя	Порядок расчета показателя		
			Вес показателя	Определение показателя/Алгоритм формирования (формула)	Примечание
				$t_i$ – среднее время ожидания в очереди по i-той услуге в конкретном МФЦ субъекта РФ (в минутах); $n_i$ – количество обращений за квартал по i-той услуге в конкретном МФЦ субъекта РФ; $i$ – количество услуг, предоставляемых в конкретном МФЦ субъекта РФ; $k$ – количество услуг, предоставляемых в конкретном МФЦ; $m$ – количество МФЦ в субъекте РФ.  Если $I_{15 \text{ минут расчетное}} \leq 15$ , то значение показателя в рейтинге $I_{15 \text{ минут}}=100\%$ ;  Если $I_{15 \text{ минут расчетное}} > 15$ , то значение показателя в рейтинге $I_{15 \text{ минут}}=0\%$ .	Складывается время по всем услугам по всем МФЦ. Общее время делится на общее количество обращений по всем услугам всех МФЦ субъекта РФ.  Таким образом определяется среднее время ожидания в очереди по субъекту РФ.  Если среднее время превышает 15 минут, показатель не выполняется (0%).  <i>Показатель будет использоваться для проведения оценки после осуществления интеграции АИС МФЦ с АИС МДМ.</i>
3	<b>Реализация принципа «одного окна» в окнах МФЦ</b>	Показатель определяет долю окон МФЦ, в которых предоставление услуг организовано "универсальными" специалистами МФЦ и сотрудниками офиса организации, привлекаемой к реализации функций МФЦ, от общего количества окон в МФЦ (среднее значение по МФЦ субъекта РФ)	<b>0,09</b>	$I_{\text{одно окно}} = \frac{N_{\text{одно окно}}}{N_{\text{окна}}} \times 100\%$ <p>где  <math>N_{\text{одно окно}}</math> - количество окон, в которых предоставление государственных и муниципальных услуг организовано "универсальными" специалистами (по всем МФЦ субъекта РФ);   <math>N_{\text{окна}}</math> - общее количество окон МФЦ (по всем МФЦ субъекта РФ).</p>	
4	<b>Соответствие МФЦ Правилам организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и</b>	Показатель определяет долю соблюдаемых в МФЦ требований от общего количества требований, установленных постановлением Правительства РФ от 22.12.2012	<b>0,09</b>	$I_{1376} = \frac{\sum_{i=1}^m \left( \frac{N_{1376 \text{ МФЦ}_i}}{N_{1376}} \times 100\% \right)}{m}$ <p>где  <math>N_{1376 \text{ МФЦ}_i}</math> - количество требований постановления</p>	

№ п/п	Наименование показателя	Определение показателя	Порядок расчета показателя		
			Вес показателя	Определение показателя/Алгоритм формирования (формула)	Примечание
	муниципальных услуг, утвержденным постановлением Правительства РФ от 22.12.2012 г. № 1376	г. № 1376(среднее значение по МФЦ субъекта РФ)		<p>Правительства РФ от 22.12.2012 г. № 1376, соблюдаемых в i-м МФЦ;</p> <p>i - порядковый номер МФЦ;</p> <p><math>N_{1376}</math> - общее количество требований постановления Правительства РФ от 22.12.2012 г. № 1376, установленных к МФЦ</p> <p>m – количество МФЦ в субъекте РФ.</p>	
5	Соответствие перечня государственных услуг, предоставление которых фактически организовано по принципу "одного окна" федеральными органами исполнительной власти и органами государственных внебюджетных фондов в МФЦ требованиям Постановления Правительства РФ от 27.09.2011 г. № 797 (Приложения №1,3)	Показатель определяет долю фактически оказываемых в МФЦ государственных услуг от общего количества государственных услуг, которые определены Постановлением Правительства РФ от 27.09.2011 г. № 797 (Приложения №1,3) (среднее значение по МФЦ субъекта РФ)	0,09	$I_{797} = \frac{\sum_{i=1}^m \left( \frac{N_{797 \text{ МФЦ}_i}}{N_{797}} \times 100\% \right)}{m}$ <p>где</p> <p><math>N_{797 \text{ МФЦ}_i}</math> - количество государственных услуг, предоставление которых фактически организовано по принципу "одного окна" федеральными органами исполнительной власти и органами государственных внебюджетных фондов в i-м МФЦ из перечня государственных услуг, предоставление которых организуется по принципу "одного окна" в соответствии с требованиями Постановления Правительства РФ от 27.09.2011 г. № 797 (Приложения №1,3);</p> <p>i - порядковый номер МФЦ;</p> <p><math>N_{797}</math> - общее количество государственных услуг из перечня государственных услуг, предоставление которых организуется по принципу "одного окна" в соответствии с требованиями Постановления Правительства РФ от 27.09.2011 г. № 797 (Приложения №1,3);</p> <p>m – количество МФЦ в субъекте РФ.</p>	<p><math>N_{797}=29</math> (для всех регионов кроме регионов, относящихся к территориям Крайнего Севера)</p> <p><math>N_{797}=30</math> (для регионов, относящихся к территориям Крайнего Севера)</p>
6	Соответствие информационно-	Показатель определяет долю соблюдаемых в МФЦ	0,05		

№ п/п	Наименование показателя	Определение показателя	Порядок расчета показателя		
			Вес показателя	Определение показателя/Алгоритм формирования (формула)	Примечание
	технологической инфраструктуры МФЦ требованиям приказа Минэкономразвития России от 22.01.2014 г. № 21	требований от общего количества требований, установленных приказом Минэкономразвития России от 22.01.2014 г. № 21 (среднее значение по МФЦ субъекта РФ)		$I_{21} = \frac{\sum_{i=1}^m \left( \frac{N_{21 \text{ МФЦ}_i}}{N_{21}} \times 100\% \right)}{m}$ <p>где  <math>N_{21 \text{ МФЦ}_i}</math> - количество требований Приказа Минэкономразвития России от 22.01.2014 г. № 21, соблюдаемых в i-м МФЦ;  i - порядковый номер МФЦ;  <math>N_{21}</math> - общее количество требований Приказа Минэкономразвития России от 22.01.2014 г. № 21;  m – количество МФЦ в субъекте РФ.</p>	
7	Выполнение поручений по организации предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна»	Показатель определяет долю выполненных поручений по организации предоставления государственных и муниципальных услуг в МФЦ от общего количества поручений, выполнение которых было запланировано до конца отчетного периода	0,05	$I_{\text{поручения}} = \frac{N_{\text{вып(факт)поручения}}}{N_{\text{вып(план)поручения}}} * 100\%$ <p>где  <math>N_{\text{вып(факт)поручения}}</math> - количество выполненных поручений по организации предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна»;  <math>N_{\text{вып(план)поручения}}</math> - общее количество поручений по организации предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна», выполнение которых было запланировано до конца отчетного периода</p>	<i>Показатель не используется при проведении оценки за 1 квартал 2016 г.</i>
8	Исполнение плана мероприятий («дорожной карты») организации предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна»	Показатель определяет долю выполненных мероприятий «дорожной карты» от общего количества мероприятий «дорожной карты»	0,05	$I_{\text{ДК}} = \frac{N_{\text{вып(факт)}}}{N_{\text{план}}} * 100\%$ , где $N_{\text{вып(факт)}}$ - количество выполненных мероприятий плана мероприятий ("дорожной карты") организации предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» по состоянию на дату проведения оценки; $N_{\text{план}}$ - общее количество мероприятий плана мероприятий ("дорожной карты") организации	<i>Показатель не используется при проведении оценки за 1 и 2 квартал 2016 г.</i>

№ п/п	Наименование показателя	Определение показателя	Порядок расчета показателя		
			Вес показателя	Определение показателя/Алгоритм формирования (формула)	Примечание
				предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» субъекта Российской Федерации	
9	<b>Организация предоставления в МФЦ государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» в рамках «жизненных ситуаций», рекомендованных Минэкономразвития России</b>	Показатель определяет долю государственных и муниципальных услуг (включенных в рекомендованные Минэкономразвития России перечни государственных и муниципальных услуг, предоставление которых может быть организовано в рамках соответствующей жизненной ситуации, далее – рекомендованные перечни), предоставляемых в МФЦ субъекта Российской Федерации, от общего количества государственных и муниципальных услуг, включенных в рекомендованные перечни по каждой жизненной ситуации	<b>0,05</b>	<p>Показатель рассчитывается по формуле:</p> $\frac{N_{ЖС_1 \text{ МФЦ}}}{N_{ЖС_1}} \times 100\% + \dots + \frac{N_{ЖС_9 \text{ МФЦ}}}{N_{ЖС_9}} \times 100\%$ <p style="text-align: center;">9, где</p> <p><math>N_{ЖС_i \text{ МФЦ}}</math> – количество фактически оказываемых в МФЦ субъекта РФ государственных и муниципальных услуг (из рекомендованного перечня) по i-ой жизненной ситуации;</p> <p><math>N_{ЖС_i}</math> – общее количество государственных и муниципальных услуг, включенных в рекомендованный перечень по i-ой жизненной ситуации</p>	
10	<b>Соответствие МФЦ фирменному стилю, разработанному в соответствии с поручением Председателя Правительства РФ от 4 декабря 2013 г.</b>	Показатель определяет степень соответствия МФЦ фирменному стилю (среднее значение по МФЦ субъекта РФ)	<b>0,05</b>	$I_{\text{бренд}} = \frac{\sum_{i=1}^m \left( \frac{N_{\text{бренд МФЦ}_i}}{N_{\text{бренд}}} \times 100\% \right)}{m}$ <p>где</p> <p><math>N_{\text{бренд МФЦ}_i}</math> – количество показателей единого фирменного стиля, соответствующих утвержденному Минэкономразвития России бренду, по i-ому МФЦ;</p> <p>i - порядковый номер МФЦ;</p>	

№ п/п	Наименование показателя	Определение показателя	Порядок расчета показателя		
			Вес показателя	Определение показателя/Алгоритм формирования (формула)	Примечание
				$N_{\text{бренд}}$ – общее количество оцениваемых показателей единого фирменного стиля, соответствующих утвержденному Минэкономразвития России бренду;  $m$ – количество МФЦ в субъекте РФ.	
11	<b>Разработка технологических схем предоставления государственных услуг, предоставление которых организуется по принципу "одного окна"</b>	Показатель определяет долю государственных услуг органов власти субъекта РФ, предоставляемых в МФЦ, для которых утверждены технологические схемы их предоставления, от общего количества государственных услуг органов власти субъекта РФ, предоставление которых организуется в МФЦ согласно утвержденному в субъекте РФ перечню	<b>0,035</b>	$I_{\text{рег ТС}} = \frac{N_{\text{рег ТС}}}{N_{\text{рег}}} \times 100\%$ <p>где:  <math>N_{\text{рег ТС}}</math> - количество государственных услуг органов власти субъекта РФ, предоставляемых в МФЦ, для которых утверждены технологические схемы их предоставления;   <math>N_{\text{рег}}</math> - общее количество государственных услуг органов власти субъекта РФ, предоставление которых организуется в МФЦ согласно утвержденному в субъекте РФ перечню.</p>	<i>Показатель не используется при проведении оценки за 1, 2 и 3 квартал 2016 г.</i>
12	<b>Разработка технологических схем предоставления муниципальных услуг, предоставление которых организуется по принципу "одного окна"</b>	Показатель определяет долю муниципальных услуг, для которых утверждены технологические схемы их предоставления, от общего количества муниципальных услуг, предоставление которых организуется в МФЦ согласно утвержденному в субъекте РФ перечню	<b>0,035</b>	$I_{\text{мун ТС}} = \frac{N_{\text{мун ТС}}}{N_{\text{мун}}} \times 100\%$ <p>где: <math>N_{\text{мун ТС}}</math> - количество муниципальных услуг, для которых утверждены технологические схемы их предоставления;   <math>N_{\text{мун}}</math> - общее количество муниципальных услуг, предоставление которых организуется в МФЦ согласно утвержденному в субъекте РФ перечню.</p>	<i>Показатель не используется при проведении оценки за 1, 2 и 3 квартал 2016 г.</i>  Для городов федерального значения в случае отсутствия муниципальных услуг показатель не применяется одновременно с использованием в отношении показателя «Разработка технологических схем предоставления государственных услуг, предоставление которых организуется по принципу "одного окна"» веса 0,07.

№ п/п	Наименование показателя	Определение показателя	Порядок расчета показателя		
			Вес показателя	Определение показателя/Алгоритм формирования (формула)	Примечание
13	<b>Использование ИАС МКГУ для оценки качества предоставления услуг в МФЦ</b>	Показатель определяет количество оцененных федеральных услуг, предоставленных в МФЦ субъекта Российской Федерации за отчетный период, по отношению к количеству предоставленных в МФЦ субъекта Российской Федерации федеральных услуг	<b>0,09</b>	$I_{\text{МКГУ}} = \frac{N_{\text{МКГУ}} \text{ обращений}}{N \text{ услуг}} \times 100\%,$ <p>где  <math>N_{\text{МКГУ}} \text{ обращений}</math> – общее количество оцененных с помощью ИАС МКГУ федеральных государственных услуг, предоставленных в МФЦ субъекта РФ.  <math>N_{\text{услуг}}</math> - количество предоставленных федеральных услуг в МФЦ субъекта РФ.</p>	Оценка по одному факту оказания услуги может быть оставлена только один раз после получения заявителем результата оказания услуги. Оценкой считается выгруженный в ИАС МКГУ телефон заявителя или выгруженная в ИАС МКГУ оценка (набор оценок), проставленная заявителем непосредственно в МФЦ на терминальном устройстве после получения результата оказания федеральной услуги.

Рейтинг рассчитывается по формуле:

$$I_{\text{рейтинг}} = (I_{\text{охват}} * 0,16) + (I_{15 \text{ минут}} * 0,16) + (I_{\text{одно окно}} * 0,09) + (I_{1376} * 0,09) + (I_{797} * 0,09) + (I_{\text{МКГУ}} * 0,09) + (I_{21} * 0,05) + (I_{\text{поручения}} * 0,05) + (I_{\text{ДК}} * 0,05) + (I_{\text{ЖС}} * 0,05) + (I_{\text{бренд}} * 0,05) + (I_{\text{регТС}} * 0,035) + (I_{\text{мунТС}} * 0,035) * I_{\text{ИС}},$$

где  $I_{\text{ИС}}$  - наполнение АИС МРС МФЦ необходимыми сведениям о реализации проекта по созданию и развитию сети МФЦ.

$I_{\text{ИС}}$  – показатель, который определяет долю внесенных в АИС МРС МФЦ сведений от общего количества сведений о реализации проекта по созданию и развитию сети МФЦ, размещаемых в информационной системе. Показатель рассчитывается по формуле:

$$I_{\text{ИС}} = \frac{N_{\text{ИСзаполн}}}{N_{\text{ИС}}} * 100\%, \text{ где}$$

$N_{\text{ИСзаполн}}$  - количество заполненных в АИС МРС МФЦ полей;

$N_{\text{ИС}}$  - общее количество полей АИС МРС МФЦ, обязательных для заполнения.

$I_{\text{ИС}}$  - показатель, который используется как коэффициент, применяемый к итоговой оценке субъекта РФ. При выявлении факта недостоверности сведений, размещаемых в АИС МРС МФЦ,  $I_{\text{ИС}}$  будет считаться равным 0, при этом итоговая оценка субъекта РФ, также будет считаться равной 0.