

МЕТОДИКА
проведения мониторинга качества предоставляемых государственных и
муниципальных услуг по принципу «одного окна» в многофункциональных центрах
предоставления государственных и муниципальных услуг

1. Общие положения

1.1. Настоящая Методика разработана с целью обеспечения единого подхода к проведению исследования и анализа деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, действующих на территории Новосибирской области.

Методика проведения мониторинга качества предоставляемых государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг (далее – Методика) представляет собой описание процедуры (технологии) сбора и анализа информации, обеспечивающей достоверное выявление основных характеристик действующих многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, а также степень их соответствия установленным требованиям.

1.2. В настоящей Методике используются следующие основные термины, определения и сокращения:

Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг (МФЦ) – российская организация независимо от организационно-правовой формы, отвечающая требованиям, установленным Федеральным законом от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» и уполномоченная на организацию предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе в электронной форме, по принципу «одного окна».

Принцип «одного окна» – принцип работы с заявителями, в соответствии с которым предоставление государственной или муниципальной услуги осуществляется после однократного обращения заявителя с соответствующим запросом, а взаимодействие с органами, предоставляющими государственные услуги, или органами, предоставляющими муниципальные услуги, осуществляется многофункциональным центром без участия заявителя в соответствии с нормативными правовыми актами и соглашением о взаимодействии.

Мониторинг качества предоставляемых государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг – мониторинг деятельности МФЦ – комплексное изучение процессов организации предоставления государственных и муниципальных услуг на базе МФЦ, включая обеспечение реализации принципа «одного окна», качества правового и методического обеспечения предоставления государственных и муниципальных услуг на базе МФЦ, способов организации межведомственного взаимодействия, практику внедрения информационных технологий, обеспечение комфортности предоставления услуг, а также организацию управления данными процессами.

Соответствие характеристик МФЦ установленным требованиям – полное соблюдение параметров, показателей, способов и методов, установленных в виде требований к созданию и функционированию МФЦ. Соответствие характеристик МФЦ установленным требованиям определяется путем сравнительного анализа информации о деятельности МФЦ с данными требованиями.

1.3. Мониторинг деятельности МФЦ проводится в целях:

выявления, анализа и оценки установленных и фактических значений основных и дополнительных параметров, характеризующих качество и доступность предоставления государственных и муниципальных услуг гражданам и организациям на базе МФЦ;

последующего определения и реализации мер по улучшению выявленных значений исследованных параметров качества и доступности государственных и муниципальных услуг.

1.4. Задачами мониторинга деятельности МФЦ, являются сбор и анализ информации о действующих МФЦ;

1.5. Для достижения перечисленных целей и задач настоящая Методика предполагает использование следующих инструментов:

формы детального представления сведений о результатах работ по созданию и организации деятельности МФЦ для направления в МФЦ (Приложение № 1 к настоящей Методике);

оценочные таблицы для определения итоговых оценок по каждому из критериев (Приложение № 2 к настоящей Методике).

2. Нормативные правовые акты и иные документы, в соответствии с которыми проводится мониторинг деятельности МФЦ

Мониторинг деятельности МФЦ проводится в соответствии со следующими нормативными правовыми актами:

Федеральным законом от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – Федеральный закон № 210-ФЗ), подзаконными актами;

Концепцией снижения административных барьеров и повышения доступности государственных и муниципальных услуг на 2011-2013 годы, утвержденной Распоряжением Правительства Российской Федерации от 10 июня 2011 г. № 1021-р;

Постановлением Правительства Российской Федерации от 22.12.2013 № 1376 «Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг»;

Постановлением Правительства Российской Федерации 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»

долгосрочной целевой программой «Создание многофункциональных центров организации предоставления государственных и муниципальных услуг на территории Новосибирской области на 2009 - 2015 годы», утвержденной постановлением администрации Новосибирской области от 28.08.2009 № 326-па;

долгосрочной целевой программой «Снижение административных барьеров, оптимизация и повышение качества предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе на базе многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг в Новосибирской области на 2011 - 2013 годы», утвержденной постановлением Правительства Новосибирской области от 29.06.2011 № 281-п.

3. Этапы и методы проведения мониторинга деятельности МФЦ

3.1. Этапы проведения мониторинга деятельности МФЦ:

Этап I. Организационный:

сбор информации (направление форм представления данных).

Этап II. Предварительный:

обработка, обобщение и предварительный анализ представленных сведений;

определение перечня действующих МФЦ, формирование перечня МФЦ, участвующих в рейтинговании (в соответствии с условиями участия МФЦ в рейтинговании, установленными настоящей Методикой).

Этап III. Оценка и рейтингование МФЦ:

оценка основных характеристик каждого МФЦ, вошедшего в перечень МФЦ, участвующих в рейтинговании;

построение рейтинга МФЦ;

Этап IV. Заключительный:

разработка рекомендаций и планов мероприятий по совершенствованию предоставления государственных и муниципальных услуг на базе МФЦ.

Основным методом проведения оценки деятельности МФЦ является анализ представленной информации (форм детального представления сведений).

При необходимости могут быть использованы также такие методы как:

изучение документов (анализ нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственных или муниципальных услуг на базе МФЦ) с целью определения или уточнения представленной информации;

выборочный непосредственный контроль представленной информации (опросы сотрудников МФЦ, государственных и муниципальных служащих, занятых в предоставлении государственных и муниципальных услуг, получателей услуг, анализ соответствия МФЦ установленным требованиям, анализ действующих информационных систем МФЦ);

метод экспертных оценок.

В качестве дополнительных источников информации, подтверждающих и уточняющих получаемые данные, целесообразно использовать статистическую информацию, информацию, размещаемую в информационно-телекоммуникационной сети Интернет на официальных сайтах органов власти, органов местного самоуправления, порталах государственных и муниципальных услуг, сайтах МФЦ.

4. Методология оценки деятельности МФЦ

4.1. Условия участия МФЦ в оценке и рейтинговании.

4.1.1. По результатам предварительного анализа представленной информации определяется перечень МФЦ, участвующих в оценке и рейтинговании. Процедура оценки и рейтингования проводится в случае соответствия МФЦ следующим условиям:

является самостоятельным юридическим лицом (филиалом, структурным подразделением юридического лица), осуществляющим только данный вид деятельности (предоставление (организация предоставления) государственных и муниципальных услуг);

оказываются услуги не менее чем 2-х уровней власти;

оказываются государственные и муниципальные услуги на бесплатной для заявителя основе, если иное не предусмотрено нормативными правовыми актами.

4.1.2. МФЦ, не соответствующие данным требованиям, не оцениваются. Также в рейтинговании не участвуют МФЦ, с момента открытия которых прошло менее 3 месяцев.

4.2. Оценка деятельности МФЦ.

4.2.1. Оценка деятельности МФЦ производится по следующей формуле:

$M = \sum (A_i * B_i)$, где

M – общий оценочный балл деятельности МФЦ;

A_i – вес (значимость для результатов оценки) критерия, определяемый в соответствии с Таблицей № 1 Приложения № 2 к Методике;

B_i – балл по каждому критерию, определяемый в соответствии с правилами расчета баллов по критериям.

i – индекс порядкового номера критерия.

4.3. Критерии оценки деятельности МФЦ.

4.3.1. Для получения итоговой оценки деятельности МФЦ применяется общепринятый метод декомпозиции на подчиненные критерии, выполнение которых в совокупности означает качество организации и функционирования МФЦ.

4.3.2. В целях настоящей Методики принимается двухуровневая система показателей (критериев) качества и доступности государственных и муниципальных услуг, предоставляемых на базе МФЦ. Для каждого показателя (критерия), а также показателя второго уровня (подкритерия) задан вес (показатель значимости для результатов оценки).

Для оценки качества организации и функционирования МФЦ предлагается структура, в которой имеется пять показателей (критериев) верхнего уровня:

1) соответствие функционала МФЦ установленным требованиям (вес критерия 0,2);

2) качество организации межведомственного взаимодействия в процессе предоставления услуг (вес критерия 0,25);

2.1) степень реализации принципа «одного окна» (вес подкритерия 0,35);

2.2) качество правового обеспечения организации межведомственного взаимодействия в процессе предоставления услуг (вес подкритерия 0,35);

2.3) способ осуществления межведомственного взаимодействия в процессе предоставления услуг (вес подкритерия 0,350);

2.4) характеристики автоматизированной информационной системы поддержки деятельности МФЦ (вес подкритерия 0,1);

3) полнота перечня услуг, предоставляемых на базе МФЦ (вес критерия 0,25);

3.1) количество государственных и муниципальных услуг, предоставляемых на базе МФЦ (вес подкритерия 0,45);

3.2) полнота спектра услуг, предоставляемых на базе МФЦ (вес подкритерия 0,45);

3.3) полнота перечня дополнительных услуг, предоставляемых на базе МФЦ (вес подкритерия 0,1).

4) результативность деятельности МФЦ (вес критерия 0,1);

5) стандарт комфортности и качество предоставления услуг на базе МФЦ (вес критерия 0,2);

5.1) способы организации взаимодействия с заявителем на базе МФЦ (вес подкритерия 0,35);

5.2) качество дистанционного информирования заявителей (вес подкритерия 0,3);

5.3) уровень комфортности МФЦ (вес подкритерия 0,35).

4.4. Порядок оценки деятельности МФЦ.

4.4.1. Для получения оценки необходимо получить показатели второго уровня (подкритерии), затем на основании полученных итоговых оценок показателей второго уровня (подкритериев) рассчитывается итоговая оценка МФЦ. Оценка показателей первого и второго уровней (критериев и подкритериев), а также итоговая оценка рассчитывается на основе оценочных таблиц Приложения № 2 к настоящей Методике.

4.4.2. Оценка производится по каждому МФЦ, вошедшему в перечень МФЦ, участвующих в оценке и рейтинговании.

ФОРМЫ
детального представления сведений о результатах работ по созданию и
организации деятельности МФЦ в Новосибирской области

Таблица №1

Общие сведения о системе предоставления государственных и
муниципальных услуг в режиме «одного окна»

№ п/п	Перечень запрашиваемых сведений	Сведения о системе МФЦ	Примечание
1	2	3	4
1.	Количество действующих МФЦ (в том числе филиалов), из них:		
2.	Количество удаленных рабочих мест МФЦ в администрациях муниципальных образований, иных организациях		
3.	Количество мобильных МФЦ		
4.	Количество офисов организаций, привлекаемых к реализации функций многофункционального центра		
5.	Количество планируемых к открытию МФЦ в _____ г. (в том числе филиалов), из них:		
6.	Количество планируемых к открытию удаленных рабочих мест МФЦ в администрациях муниципальных образований, иных организациях		
7.	Количество планируемых к открытию мобильных МФЦ		
8.	Количество офисов организаций, привлекаемых к реализации функций многофункционального центра, на базе которых планируется организация предоставления государственных и муниципальных услуг		
9.	Численность населения Новосибирской области, имеющего возможность получения государственных и муниципальных услуг, предоставляемых на базе МФЦ		
10.	Доля муниципальных районов и городских округов, на территории которых созданы МФЦ (обеспечено предоставление государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна»), от общего числа муниципальных районов и городских округов Новосибирской области		

**Общие сведения
об автоматизированной системе поддержки деятельности МФЦ**

№ п/п	Перечень запрашиваемых сведений	Сведения о системе МФЦ	Примечание
1	2	3	4
11.	Название автоматизированной информационной системы поддержки деятельности МФЦ (далее АИС МФЦ)		
12.	Разработчик АИС МФЦ		
13.	Основные характеристики АИС МФЦ		
13.1.	- возможность формирования последовательности действий сотрудников МФЦ в соответствии с регламентами предоставления услуг для каждой из услуг (вида услуги) внутри МФЦ (да/нет)		
13.2.	- возможность формирования последовательности действий сотрудников МФЦ в соответствии с регламентами предоставления услуг для каждой из услуг (вида услуги) из МФЦ во внешние ведомства и обратно (да/нет)		
13.3.	- возможность отслеживания хода (статуса, этапа) оказания государственной (муниципальной) услуги с рабочего места сотрудника МФЦ (да/нет)		
13.4.	- возможность создавать (редактировать) правила маршрутизации документов при их обработке в МФЦ (да/нет)		
13.5.	- поддержка единых электронных форм документов для автоматизированной обработки (да/нет)		
13.6.	- возможность создания собственных электронных форм документов для автоматизированной обработки (да/нет)		
13.7.	- интеграция с электронной очередью (да/нет)		
13.8.	- интеграция с системой межведомственного электронного взаимодействия (да/нет)		
13.9.	- интеграция с реестром государственных и муниципальных услуг (да/нет)		
13.10.	- интеграция с порталом государственных и муниципальных услуг (да/нет)		
13.11.	- наличие встроенных отчетов по основным показателям деятельности МФЦ (да/нет)		
13.12.	- прочие характеристики (указать)		
14.	Перечень органов власти, с информационными системами которых осуществляется взаимодействие в электронном виде при оказании государственных (муниципальных) услуг через МФЦ		
15.	Роль МФЦ в организации межведомственного взаимодействия (оператор РСМЭВ, участник РСМЭВ)		
16.	Роль МФЦ в процессе внедрения универсальной электронной карты		

Общие сведения о МФЦ¹

Наименование МФЦ _____

№ п/п	Параметр	Значение/ характеристика		Примечание
1	2	3		4
1	Организационно-правовая форма			
2.	Дата открытия			
3.	Адрес МФЦ			
4.	Учредитель			
5.	Перечень и численность населения муниципального (-ных) образования (-ний), обслуживаемого (-мых) МФЦ, тыс. чел.	Перечень МО	Численность населения МО	
6.	Режим работы МФЦ			
7.	Интернет-сайт МФЦ (указать адрес)			
8.	Телефон МФЦ, адрес электронной почты МФЦ, ФИО контактного лица			
9.	Количество удаленных рабочих мест МФЦ, организованных в администрациях муниципальных образований, иных организациях	Перечень МО	Количество удаленных рабочих мест	
10.	Количество офисов организаций, привлекаемых к реализации функций многофункционального центра	Перечень МО	Количество офисов	
11.	Количество мобильных МФЦ			
Основные характеристики МФЦ				
12.	Общая площадь (кв. м) ²			
13.	Количество окон в МФЦ, из них:			
13.1.	- окон, в которых взаимодействие с заявителем осуществляется «универсальными» ³ специалистами МФЦ (операторами МФЦ)			
13.2.	- окон, в которых организованы удаленные рабочие места для сотрудников органов власти			
14.	Количество услуг, предоставляемых на базе МФЦ, из них			
14.1.	- федеральных			
14.2.	- региональных			
14.3.	- муниципальных			
14.4.	- услуг организаций			

¹ Заполняется по каждому МФЦ (учреждению и филиалу учреждения), действующему на территории Новосибирской области более 3 месяцев на 31 декабря отчетного года.

² Указывается общая площадь помещений МФЦ

³ «Универсальный» специалист – сотрудник МФЦ, осуществляющий взаимодействие с Заявителем в рамках приема заявлений и документов, выдачи результатов услуги, в том числе осуществляющий консультирование по вопросам предоставления государственных и муниципальных услуг (оператор МФЦ)

№ п/п	Параметр	Значение/ характеристика	Примечание
1	2	3	4
14.5.	- дополнительных услуг		
15.	Сферы предоставления услуг		
16.	Количество услуг, предоставляемых в режиме «одного окна» «универсальными» специалистами МФЦ (сотрудниками МФЦ)		
17.	Общее количество сотрудников МФЦ, из них		
17.1.	- специалистов, осуществляющих информирование (консультирование)		
17.2.	- «универсальных» специалистов МФЦ (операторов МФЦ)		
18	Количество обращений заявителей в МФЦ для получения необходимых государственных (муниципальных) в течение отчетного года, в том числе:		
18.1.	- информирования и консультирования		
18.2.	- прием и выдача документов		
Характеристики комфортности МФЦ			
19.	Наличие возможности предварительной записи в МФЦ (да/нет)		
20.	Наличие информационных киосков (указать количество)		
21.	Наличие электронной системы управления очередью (да/нет)		
22.	Возможность получения консультации (подачи документов) вне электронной системы управления очередью (да/нет)		
23.	Среднее время ожидания в очереди при подаче запроса о получении консультации, (мин.)		
24.	Среднее время ожидания в очереди при подаче запроса (заявления и документов) о предоставлении государственной или муниципальной услуги, (мин.)		
25.	Среднее время ожидания в очереди при получении результата услуги, (мин.)		
26.	Среднее время регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной или муниципальной услуги, (мин.)		
27.	Присутствие консультанта по вопросам, связанным с предоставлением услуг в течение всего рабочего дня МФЦ, (да/нет)		
28.	Пешеходная доступность от остановок общественного транспорта, (мин.).		
29.	Расположение МФЦ (указать – например: в отдельном здании (строении), в части отдельно стоящих центрах, включая встроенные (пристроенные) помещения и т.д.)		

№ п/п	Параметр	Значение/ характеристика	Примечание
1	2	3	4
30.	Помещения МФЦ, предназначенные для работы с заявителями, расположены на нижних этажах здания (да/нет), указать этаж		
31.	Помещение МФЦ делится на функциональные сектора (зоны), (да/нет)		
32.	Здание оснащено лифтом (в случае расположения помещений для работы с заявителями на втором этаже и выше), (да/нет)		
33.	Вход в МФЦ оборудован лестницами с поручнями и пандусами (да/нет)		
34.	В помещении МФЦ предусмотрен отдельный бесплатный туалет для посетителей, в том числе предназначенный для инвалидов (да/нет)		
35.	В помещении МФЦ предусмотрен буфет (да/нет)		
36.	В помещении МФЦ организована детская комната (да/нет)		
37.	В помещении МФЦ предусмотрен гардероб (да/нет)		
38.	На территории, прилегающей к МФЦ располагается бесплатная парковка для автомобильного транспорта посетителей (да/нет)		

Перечень государственных и муниципальных услуг, иных услуг, предоставляемых на базе МФЦ⁴

Наименование МФЦ:

№ п/п	Наименование органа государственной власти, органа местного самоуправления, организации, предоставляющей услугу	Наименование услуги	Информация о наличии соглашений о взаимодействии (да/нет)	Сведения о лице, осуществляющем прием и выдачу документов («универсальный» специалист МФЦ, сотрудник органа власти, организации)
1	2	3	4	5
Услуги федеральных органов исполнительной власти				
1				
2				
п.				
Услуги областных исполнительных органов государственной власти Новосибирской области				
1				
2				
п				
Услуги органов местного самоуправления				
1				

⁴ Заполняется по каждому действующему на территории Новосибирской области многофункциональному центру (филиалу учреждения).

№ п/п	Наименование органа государственной власти, органа местного самоуправления, организации, предоставляющей услугу	Наименование услуги	Информация о наличии соглашений о взаимодействии (да/нет)	Сведения о лице, осуществляющем прием и выдачу документов («универсальный» специалист МФЦ, сотрудник органа власти, организации)
1	2	3	4	5
2				
n				
Прочие услуги (услуги организаций)				
1				
2				
n				

Описание дополнительных услуг, предоставляемых на базе МФЦ

№	Перечень услуг	Наименование организации, предоставляющей услугу	Стоимость услуги
1	2	3	4
1.			
2.			
3.			

ОЦЕНОЧНЫЕ ТАБЛИЦЫ ДЛЯ ОЦЕНКИ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ МФЦ

I. Расчет общего оценочного балла МФЦ

Таблица № 1

№ п/п	Критерии	Вес критериев	Балл по каждому подкритерию ⁵	Итоговая оценка по каждому подкритерию Итоговый балл по каждому критерию ⁶	Общая оценка (ст3.х ст.5)
1	2	3	4	5	6
1.	Соответствие функционала МФЦ установленным требованиям	0,2	-	3	0,6
2.	Качество организации межведомственного взаимодействия в процессе предоставления услуг	0,25	-	3	0,75
2.1.	Степень реализации принципа «одного окна»	0,35	3	1,05	
2.2.	Качество правового обеспечения организации межведомственного взаимодействия в процессе предоставления услуг	0,35	3	1,05	
2.3.	Способ осуществления межведомственного взаимодействия в процессе предоставления услуг	0,2	3	0,6	
2.4.	Характеристики АИС МФЦ	0,1	3	0,3	
3.	Полнота перечня услуг, предоставляемых на базе МФЦ	0,25	-	3	0,75
3.1.	Количество государственных и муниципальных услуг, предоставляемых на базе МФЦ	0,45	3	1,35	
3.2.	Полнота спектра услуг, предоставляемых на базе МФЦ	0,45	3	1,35	
3.3.	Полнота перечня дополнительных услуг, предоставляемых на базе МФЦ	0,1	3	0,3	
4.	Результативность деятельности МФЦ	0,1	-	3	0,3

⁵ В качестве примера в графу 4 занесены максимальные баллы по каждому подкритерию⁶ В качестве примера в графу 5 занесены максимальные итоговые оценки по каждому подкритерию и максимальные итоговые баллы по каждому критерию

№ п/п	Критерии	Вес критериев	Балл по каждому подкритер ию ⁵	Итоговая оценка по каждому подкритер ию Итоговый балл по каждому критерию ⁶	Общая оценка (ст3.х ст.5)
1	2	3	4	5	6
5.	Стандарт комфортности и качество предоставления услуг на базе МФЦ	0,2	-	3	0,6
5.1.	<i>Способы организации взаимодействия с заявителем на базе МФЦ</i>	0,35	3	1,05	
5.2.	<i>Качество дистанционного информирования заявителей</i>	0,3	3	0,9	
5.3.	<i>Уровень комфортности МФЦ</i>	0,35	3	1,05	
Общий оценочный балл МФЦ		1		15	3

II. Порядок расчета баллов по критериям

Критерий №1

«Соответствие функционала МФЦ установленным требованиям»

Оценка по данному критерию определяется в соответствии со следующей оценочной таблицей:

Описание критерия	Балл
<p>Многофункциональный центр осуществляет:</p> <p>1) прием запросов заявителей о предоставлении государственных или муниципальных услуг;</p> <p>2) представление интересов заявителей при взаимодействии с органами, предоставляющими государственные услуги, и органами, предоставляющими муниципальные услуги, а также с организациями, участвующими в предоставлении государственных и муниципальных услуг;</p> <p>3) представление интересов органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги, при взаимодействии с заявителями;</p> <p>4) информирование заявителей о порядке предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах, о ходе выполнения запросов о предоставлении государственных и муниципальных услуг, а также по иным вопросам, связанным с предоставлением государственных и муниципальных услуг;</p> <p>5) взаимодействие с государственными органами и органами местного самоуправления по вопросам предоставления государственных и муниципальных услуг, а также с организациями, участвующими в предоставлении государственных и муниципальных услуг;</p> <p>6) выдачу заявителям документов органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги, по результатам предоставления государственных и муниципальных услуг, если иное не</p>	3

Описание критерия	Балл
предусмотрено законодательством Российской Федерации; 7) прием, обработку информации из информационных систем органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги, и выдачу заявителям на основании такой информации документов, если это предусмотрено соглашением о взаимодействии и иное не предусмотрено федеральным законом	
Многофункциональный центр осуществляет не менее шести вышеперечисленных функций	2
Многофункциональный центр осуществляет не менее пяти вышеперечисленных функций	1
Многофункциональный центр осуществляет менее пяти вышеперечисленных функций	0

Критерий №2

«Качество организации межведомственного взаимодействия в процессе предоставления услуг»

Балл по критерию № 2 определяется по формуле:

Балл 2 = \sum [Балл 2.1.* Ci ; Балл 2.2.* Ci; Балл 2.3 * Ci; Балл 2.4 * Ci], где:

Балл 2.1. – оценка по подкритерию № 2.1, определяемая в соответствии с оценочной таблицей по подкритерию № 2.1;

Балл 2.2. – оценка по подкритерию № 2.2, определяемая в соответствии с оценочной таблицей по подкритерию № 2.1;

Балл 2.3. – оценка по подкритерию № 2.3, определяемая в соответствии с оценочной таблицей по подкритерию № 2.1;

Балл 2.4. – оценка по подкритерию № 2.4, определяемая в соответствии с оценочной таблицей по подкритерию № 2.1.

Ci – вес (значимость для результатов оценки) подкритерия, определяемый в соответствии с Таблицей № 1;

i – индекс порядкового номера критерия.

Подкритерий № 2.1. «Степень реализации принципа «одного окна»

Оценка по данному подкритерию определяется в соответствии со следующей оценочной таблицей:

Описание критерия	Балл
В режиме «одного окна» «универсальными» специалистами МФЦ оказывается не менее 75% государственных и муниципальных услуг от общего количества услуг, предоставляемых на базе МФЦ	3
В режиме «одного окна» «универсальными» специалистами МФЦ оказывается не менее 50% государственных и муниципальных услуг от общего количества услуг, предоставляемых на базе МФЦ	2
В режиме «одного окна» «универсальными» специалистами МФЦ оказывается не менее 30% государственных и муниципальных услуг от общего количества услуг, предоставляемых на базе МФЦ	1
В режиме «одного окна» «универсальными» специалистами МФЦ оказывается менее 30% государственных и муниципальных услуг от общего количества услуг, предоставляемых на базе МФЦ	0

Подкритерий №2.2. «Качество правового обеспечения организации межведомственного взаимодействия в процессе предоставления услуг»

Оценка по данному подкритерию определяется в соответствии со следующей оценочной таблицей:

Описание критерия	Балл
По всем государственным и муниципальным услугам, предоставляемым на базе МФЦ, межведомственное взаимодействие осуществляется в соответствии с заключенными соглашениями о взаимодействии	3
Межведомственное взаимодействие осуществляется в соответствии с заключенными соглашениями о взаимодействии не менее чем по 80 % государственных и муниципальных услуг от общего количества услуг, предоставляемых на базе МФЦ	2
Межведомственное взаимодействие осуществляется в соответствии с заключенными соглашениями о взаимодействии не менее чем по 50 % государственных и муниципальных услуг от общего количества услуг, предоставляемых на базе МФЦ	1
Межведомственное взаимодействие осуществляется в соответствии с заключенными соглашениями о взаимодействии менее чем по 50 % государственных и муниципальных услуг от общего количества услуг, предоставляемых на базе МФЦ	0

Подкритерий №2.3. «Способ осуществления межведомственного взаимодействия в процессе предоставления услуг»

Оценка по данному подкритерию определяется в соответствии со следующей оценочной таблицей:

Описание критерия	Балл
В рамках предоставления не менее чем 80% государственных и муниципальных услуг от общего количества услуг, предоставляемых на базе МФЦ «универсальными» специалистами (операторами МФЦ), межведомственное взаимодействие осуществляется в электронном виде (прием, обработка информации из информационных систем органов и (или) по электронной почте)	3
В рамках предоставления менее чем 80% государственных и муниципальных услуг от общего количества услуг, предоставляемых на базе МФЦ «универсальными» специалистами (операторами МФЦ), межведомственное взаимодействие осуществляется в электронном виде (прием, обработка информации из информационных систем органов и (или) по электронной почте)	2
В рамках предоставления государственных и муниципальных услуг, предоставляемых на базе МФЦ, межведомственное взаимодействие осуществляется только в бумажном виде	1
В рамках предоставления государственных и муниципальных услуг, предоставляемых на базе МФЦ, межведомственное взаимодействие не осуществляется	0

Подкритерий №2.4. «Характеристики автоматизированной информационной системы поддержки деятельности МФЦ»

Оценка по данному критерию определяется в соответствии со следующей оценочной таблицей:

Описание критерия	Балл
Характеристики действующей автоматизированной информационной системы поддержки деятельности МФЦ соответствуют не менее чем 9 требованиям следующего перечня: 1) возможность формирования последовательности действий сотрудников МФЦ в соответствии с регламентами предоставления услуг для каждой из услуг (вида услуги) внутри МФЦ 2) возможность формирования последовательности действий сотрудников МФЦ в соответствии с регламентами предоставления услуг для каждой из услуг (вида услуги) из МФЦ во внешние ведомства и обратно 3) возможность отслеживания хода (статуса, этапа) оказания государственной (муниципальной) услуги с рабочего места сотрудника МФЦ	3

Описание критерия	Балл
4) возможность создавать (редактировать) правила маршрутизации документов при их обработке в МФЦ 5) поддержка единых электронных форм документов для автоматизированной обработки 6) возможность создания собственных электронных форм документов для автоматизированной обработки 7) интеграция с электронной очередью 8) интеграция с системой межведомственного электронного взаимодействия 9) интеграция с реестром государственных и муниципальных услуг 10) интеграция с порталом государственных и муниципальных услуг 11) наличие встроенных отчетов по основным показателям деятельности МФЦ	
Характеристики автоматизированной информационной системы поддержки деятельности МФЦ соответствуют не менее чем семи из вышеперечисленных требований	2
Характеристики автоматизированной информационной системы поддержки деятельности МФЦ соответствуют не менее чем шести из вышеперечисленных требований	1
Характеристики автоматизированной информационной системы поддержки деятельности МФЦ соответствуют менее чем шести из вышеперечисленных требований	0

Критерий №3

«Полнота перечня услуг, предоставляемых на базе МФЦ»

Балл по критерию № 3 определяется по формуле:

Балл 3 = \sum [Балл 3.1. * C_i ; Балл 3.2.* C_i ; Балл 3.3 * C_i], где:

Балл 3.1. – оценка по подкритерию № 3.1, определяемая в соответствии с оценочной таблицей по подкритерию № 2.1;

Балл 3.2. – оценка по подкритерию № 3.2, определяемая в соответствие с оценочной таблицей по подкритерию № 2.1;

Балл 3.3. – оценка по подкритерию № 3.3, определяемая в соответствие с оценочной таблицей по подкритерию № 2.1;

C_i – вес (значимость для результатов оценки) подкритерия, определяемый в соответствии с Таблицей № 1;

i – индекс порядкового номера критерия.

Подкритерий № 3.1. «Количество государственных и муниципальных услуг, предоставляемых на базе МФЦ»

Оценка по данному подкритерию определяется в соответствии со следующей оценочной таблицей:

Описание критерия	Балл
На базе МФЦ предоставляется 50 и более государственных и муниципальных услуг трех уровней власти	3
На базе МФЦ предоставляется 50 и более государственных и муниципальных услуг двух уровней власти	2
На базе МФЦ предоставляется менее 50 государственных и муниципальных услуг трех уровней власти	1
На базе МФЦ предоставляется менее 50 государственных и муниципальных услуг двух уровней власти	0

Подкритерий №3.2. «Полнота спектра услуг, предоставляемых на базе МФЦ»

Оценка по данному подкритерию определяется в соответствии со следующей оценочной таблицей:

Описание критерия	Балл
На базе МФЦ предоставляются государственные и муниципальные услуги в сферах: – социальная поддержка населения; – регистрация прав на недвижимое имущество и сделок с ним; – определение или подтверждение гражданско-правового статуса; – регулирование предпринимательской деятельности,	3
На базе МФЦ предоставляются государственные и муниципальные услуги в трех из вышеперечисленных сфер	2
На базе МФЦ предоставляются государственные и муниципальные услуги в двух из вышеперечисленных сфер, а также услуги организаций, связанные с предоставлением государственными и муниципальными услугами	1
На базе МФЦ предоставляются государственные и муниципальные услуги в двух из вышеперечисленных сфер	0

Подкритерий №3.3. «Полнота перечня дополнительных услуг, предоставляемых на базе МФЦ»

Оценка по данному подкритерию определяется в соответствии со следующей оценочной таблицей:

Описание критерия	Балл
На базе МФЦ организовано предоставление следующего перечня дополнительных услуг: – банковские услуги, банкомат, – нотариальные и юридические услуги, – копировально-множительные услуги, – услуги местной, внутризоновой сети связи общего пользования; – доступ к единому portalу государственных и муниципальных услуг, справочно-правовым системам; – буфет	3
На базе МФЦ организовано предоставление дополнительных услуг не менее чем по четырем вышеперечисленным направлениям	2
На базе МФЦ организовано предоставление дополнительных услуг менее чем по четырем вышеперечисленным направлениям	1
На базе МФЦ не организовано предоставление дополнительных услуг	0

Критерий №4

«Результативность деятельности МФЦ»

Оценка по данному критерию определяется в соответствии со следующей оценочной таблицей:

Описание критерия	Балл
Показатель результативности деятельности МФЦ, рассчитываемый по формуле: $P_{\text{мфц}} = \frac{OBR_{\text{ФАКТ}}}{ЧОН_{\text{ФАКТ}}}, \text{ где}$ <i>ОБРфакт</i> – количество обращений заявителей в МФЦ в течение календарного года по данным электронной очереди ⁷ (ед.);	3

⁷ При предоставлении данных за 9 месяцев с начала 2011 года, водится поправочный коэффициент, равный 1,2

ЧОНфакт – фактическая численность жителей муниципального (-ных) образования (-ний) (административного района муниципального образования), обслуживаемого МФЦ (чел.)	
составляет не менее 70%	
Показатель эффективности деятельности (производительности) МФЦ составляет не менее 50%	2
Показатель эффективности деятельности (производительности) МФЦ составляет не менее 30%	1
Показатель эффективности деятельности (производительности) МФЦ составляет менее 30%	0

Критерий №5

«Стандарт комфортности и качество предоставления услуг на базе МФЦ»

Балл по критерию № 5 определяется по формуле:

Балл 5 = \sum [Балл 5.1. * C_i ; Балл 5.2.* C_i ; Балл 5.3* C_i], где:

Балл 5.1. – оценка по подкритерию № 5.1, определяемая в соответствии с оценочной таблицей по подкритерию № 2.1;

Балл 5.2. – оценка по подкритерию № 5.2, определяемая в соответствии с оценочной таблицей по подкритерию № 2.1;

Балл 5.3. – оценка по подкритерию № 5.3, определяемая в соответствии с оценочной таблицей по подкритерию № 2.1;

C_i – вес (значимость для результатов оценки) подкритерия, определяемый в соответствии с Таблицей №1;

i – индекс порядкового номера критерия.

Подкритерий №5.1. «Качество взаимодействия с заявителем»

Оценка по данному подкритерию определяется в соответствии со следующей оценочной таблицей:

Описание критерия	Балл
В целях повышения качества взаимодействия с заявителями на базе МФЦ организовано (имеется): – возможность предварительной записи; – электронная очередь; – информационные киоски; – присутствие консультанта по вопросам, связанным с предоставлением услуг в течение всего рабочего дня МФЦ; – доступ к Единому portalу государственных и муниципальных услуг	3
В целях повышения качества взаимодействия с заявителями организовано (имеется) не менее четырех из вышеперечисленных направлений взаимодействия	2
В целях повышения качества взаимодействия с заявителями организовано (имеется) не менее трех из вышеперечисленных направлений взаимодействия	1
В целях повышения качества взаимодействия с заявителями организовано (имеется) менее трех из вышеперечисленных направлений взаимодействия	0

Подкритерий №5.2. «Качество дистанционного информирования заявителей»

Оценка по данному подкритерию определяется в соответствии со следующей оценочной таблицей:

Описание критерия	Балл
В целях дистанционного информирования заявителей о деятельности МФЦ созданы (организованы): – центр телефонного обслуживания;	3

Описание критерия	Балл
– сайт МФЦ, содержащий исчерпывающую информацию о деятельности МФЦ и предоставляемых на базе МФЦ государственных и муниципальных услугах	
В целях дистанционного информирования заявителей о деятельности МФЦ созданы (организованы): – центр телефонного обслуживания; – при отсутствии сайта МФЦ, возможность получения информации о деятельности МФЦ (режим работы, перечень предоставляемых услуг, перечень необходимых для получения предоставляемых услуг документов, бланки документов, контрактные данные) с использованием сети Интернет (на сайтах органов власти, региональном портале государственных и муниципальных услуг и т.д.)	2
Заявитель имеет возможность получить информацию о деятельности МФЦ (режим работы, перечень предоставляемых услуг, перечень необходимых для получения предоставляемых услуг документов, бланки документов, контрактные данные) с использованием сети Интернет (на сайтах органов власти, региональном портале государственных и муниципальных услуг и т.д.) следующим образом: – по телефону МФЦ; – при отсутствии сайта МФЦ - с использованием иных сайтов сети Интернет (на сайтах органов власти, региональном портале государственных и муниципальных услуг и т.д.)	1
Заявитель имеет возможность получить информацию о деятельности МФЦ (режим работы, перечень предоставляемых услуг, перечень необходимых для получения предоставляемых услуг документов, бланки документов, контрактные данные) с использованием сети Интернет (на сайтах органов власти, региональном портале государственных и муниципальных услуг и т.д.) по телефону МФЦ <u>либо</u> при отсутствии сайта МФЦ - с использованием иных сайтов сети Интернет (на сайтах органов власти, региональном портале государственных и муниципальных услуг и т.д.)	0

Подкритерий №5.3. «Уровень комфортности МФЦ»

Оценка по данному подкритерию определяется в соответствии со следующей оценочной таблицей:

Описание критерия	Балл
Характеристики комфортности МФЦ соответствуют следующим требованиям: 1) здание МФЦ располагается в пешеходной доступности – не более 10 минут от остановок общественного транспорта; 2) помещения МФЦ, предназначенные для работы с заявителями, расположены на нижних этажах здания/ здание оснащено лифтом (в случае расположения помещений для работы с заявителями на втором этаже и выше); 3) помещение МФЦ делится на функциональные сектора (зоны); 4) вход в МФЦ оборудован лестницами с поручнями и пандусами (в случае необходимости); 5) в помещении МФЦ предусмотрен отдельный бесплатный туалет для посетителей; 6) в помещении МФЦ предусмотрен гардероб (вешалки для одежды); 7) на территории, прилегающей к МФЦ, располагается бесплатная парковка для автомобильного транспорта посетителей; 8) среднее время ожидания в очереди при подаче запроса о получении консультации по вопросу предоставления государственных и муниципальных услуг не превышает 15 минут; 9) среднее время регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной или муниципальной услуги не превышает 10 минут;	3

Описание критерия	Балл
10) среднее время ожидания в очереди при получении результата услуги не превышает 15 минут	
Характеристики комфортности МФЦ соответствуют не менее чем восьми из вышеперечисленных характеристик	2
Характеристики комфортности МФЦ соответствуют не менее чем шести из вышеперечисленных характеристик	1
Характеристики комфортности МФЦ соответствуют менее чем шести из вышеперечисленных характеристик	0

ОЦЕНОЧНАЯ ТАБЛИЦА
«Итоговая оценка деятельности МФЦ»

Значение	Интегральная оценка
Итоговый расчетный показатель оценки деятельности МФЦ находится в диапазоне от 2,7 до 3 баллов	отлично
Итоговый расчетный показатель оценки деятельности МФЦ находится в диапазоне от 2,5 до 2,69 баллов	хорошо
Итоговый расчетный показатель оценки деятельности МФЦ находится в диапазоне от 2,3 до 2,49 баллов	удовлетворительно
Итоговый расчетный показатель оценки деятельности МФЦ составляет 2,29 баллов и менее	деятельность МФЦ нуждается в совершенствовании