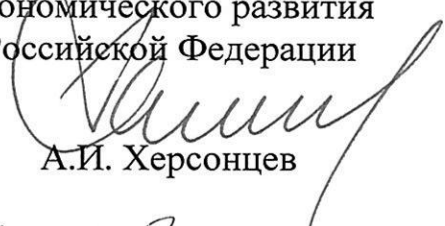


УТВЕРЖДАЮ

Статс-секретарь – заместитель Министра  
экономического развития  
Российской Федерации

  
А.И. Херсонцев

«22» декабря 2022 г.

## МЕТОДИКА

**мониторинга осуществления многофункциональными центрами  
предоставления государственных и муниципальных услуг отдельных  
функций в соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2010 г.  
№ 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных  
и муниципальных услуг»**

### 1. Общие положения

1.1. Настоящая методика определяет правила организации мониторинга деятельности сети многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг по осуществлению отдельных функций в соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее соответственно – мониторинг, МФЦ).

1.2. Мониторинг деятельности сети МФЦ субъекта Российской Федерации осуществляется в целях:

1.2.1. оценки уровня доступности для заявителей получения государственных и муниципальных услуг и сервисов обслуживания заявителей на площадке МФЦ (мониторинг доступности);

1.2.2. измерения и оценки адаптивности МФЦ к условиям цифровой трансформации государственного управления и общества, внедрению механизмов, способствующих переходу к предоставлению 24 часа в сутки 7 дней в неделю абсолютного большинства государственных и муниципальных услуг (мониторинг технологичности);

1.2.3. оценки качества деятельности МФЦ, их клиентоцентричности и сервисности для заявителей (мониторинг качества и сервисности);

1.2.4. оценки уровня внедрения новых услуг, сервисов, выполнения новых поставленных перед МФЦ задач (мониторинг развития);

1.2.5. определения сетей МФЦ субъектов Российской Федерации с высоким уровнем развития, эффективным менеджментом (мониторинг эффективности менеджмента), выявления и предложения для тиражирования

лучших практик в качестве потенциальных направлений совершенствования деятельности МФЦ (мониторинг инноваций).

1.2.6. Мониторинг деятельности отдельных офисов МФЦ осуществляется в целях изучения отдельных параметров и (или) инфраструктуры, в том числе верификации данных, и распространения выводов на всю сеть МФЦ субъекта Российской Федерации независимо от системы управления (централизованная, децентрализованная) сети на уровне субъекта Российской Федерации.

1.3. Мониторинг осуществляется на основании следующих принципов:

1.3.1. регулярность, систематическое наблюдение;

1.3.2. использование информации из нескольких источников, перекрестная перепроверка данных (зеркальный мониторинг), оценка качества данных и их верификация;

1.3.3. единая методологическая основа мониторинга;

1.3.4. комплексный анализ данных и оценка объекта мониторинга;

1.3.5. доведение до сведения заинтересованных лиц данных, полученных по результатам мониторинга и оценки.

1.4. Настоящая методика может использоваться для других мониторинговых мероприятий сети МФЦ субъекта Российской Федерации.

1.5. Результаты мониторинга, проводимого в соответствии с пунктом 1.4 настоящего раздела, не учитываются при оценке деятельности сети МФЦ субъекта Российской Федерации, осуществляемой в соответствии с настоящей методикой.

## **2. Мониторинг деятельности сети МФЦ субъекта Российской Федерации**

2.1. Мониторингу подлежат следующие площадки МФЦ, на которых осуществляется взаимодействие с заявителями (далее – площадки МФЦ):

2.1.1. офис МФЦ;

2.1.2. официальный сайт МФЦ;

2.1.3. отдельная телефонная линия, предназначенная для ответов на вопросы заинтересованных лиц, либо центр телефонного обслуживания МФЦ, осуществляющий с помощью операторов или в автоматическом режиме прием и обслуживание вызовов, поступающих в МФЦ с использованием ресурсов телефонной сети общего пользования или информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – контакт-центр МФЦ).

2.2. Мониторингу подлежат следующие функции МФЦ:

2.2.1. информирование заявителей о порядке предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе посредством комплексного запроса, в многофункциональных центрах, о ходе выполнения запросов о предоставлении государственных и муниципальных услуг, комплексных запросов, а также по иным вопросам, связанным с предоставлением государственных и муниципальных услуг;

2.2.2. осуществление предварительной записи заявителей;

2.2.3. организация предоставления государственных, муниципальных и иных услуг в офисах МФЦ<sup>1</sup>, в том числе в электронной форме, по принципу «одного окна»;

2.2.4. консультационное сопровождение при получении услуг в электронной форме, в том числе посредством организации работы сектора пользовательского сопровождения заявителей в МФЦ (далее – СПС);

2.2.5. осуществление организации деятельности многофункциональных центров (мониторинг эффективности менеджмента сети МФЦ субъекта Российской Федерации).

2.3. Мониторинг осуществляется следующими способами:

2.3.1. анализ данных государственных информационных систем: ФГИС МДМ<sup>2</sup>, ИАС МКГУ<sup>3</sup>, ГАСУ<sup>4</sup>, иных государственных информационных систем;

2.3.2. анализ данных, находящихся в распоряжении Минэкономразвития России, иных федеральных органов исполнительной власти, в том числе полученных при межведомственном взаимодействии или направленных органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации и (или) уполномоченными МФЦ;

2.3.3. проведение мониторинговых закупок и наблюдений, в том числе выездного мониторинга<sup>5</sup>;

2.3.4. анализ информации из официальных источников, в том числе официальных сайтов в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации и МФЦ;

2.3.5. анализ отзывов и оценок заявителей по фактам обслуживания в МФЦ на специализированном сайте «Ваш контроль» в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (<https://vashkontrol.ru>), а также контента, жалоб, обращений заявителей в общедоступных источниках в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и средствах массовой информации (далее – СМИ).

2.4. Мониторинг осуществляется ежемесячно, ежеквартально, ежегодно (далее – регулярный мониторинг).

2.5. В течение отчетного периода осуществляется мониторинг по всем оцениваемым видам деятельности и площадкам МФЦ, определенным Минэкономразвития России для расчета интегральной оценки деятельности сети МФЦ субъекта Российской Федерации в отчетном периоде (далее – комплексный мониторинг).

2.6. Дополнительно осуществляется мониторинг по отдельным тематическим характеристикам (тематический мониторинг).

<sup>1</sup> Оптимальный перечень услуг, предоставляемых на площадках МФЦ, приведен в приложении № 1 к настоящей методике.

<sup>2</sup> Федеральная государственная информационная система мониторинга деятельности МФЦ.

<sup>3</sup> Автоматизированная информационная система «Информационно-аналитическая система мониторинга качества государственных услуг».

<sup>4</sup> Государственная автоматизированная информационная система «Управление».

<sup>5</sup> В соответствии с приказом Минэкономразвития России от 30 сентября 2016 г. № 627 «Об утверждении Методики проведения выездного мониторинга организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг».

2.7. По результатам ежеквартального мониторинга осуществляется комплексная (интегральная) оценка деятельности сети МФЦ субъекта Российской Федерации в срок до 15 мая за 1 квартал текущего года, до 15 августа за второй квартал, 15 ноября за 3 квартал текущего года, до 15 февраля года, следующего за отчетным, за 4 квартал отчетного года и за отчетный год. По результатам оценки осуществляется рейтингование сетей МФЦ субъектов Российской Федерации в соответствии с разделом 5 настоящей методики (формирование рейтингов МФЦ).

2.8. Дополнительно к комплексной оценке осуществляется оценка по тематическим блокам, отдельным функциям МФЦ, площадкам МФЦ (тематические рейтинги МФЦ).

2.9. Рейтинги сетей МФЦ субъектов Российской Федерации, сформированные по результатам комплексного ежеквартального и ежегодного мониторинга, подлежат публикации на портале административной реформы в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» ([ar.gov.ru](http://ar.gov.ru)) в течение 10 дней после проведения оценки и формирования рейтингов.

2.10. Результаты мониторинга и оценки деятельности сети МФЦ субъекта Российской Федерации подлежат направлению в субъекты Российской Федерации, в которых проводился мониторинг, с раскрытием информации, собранной в ходе мониторинга, в течение 1 месяца после проведения оценки и формирования рейтингов.

2.11. Под мониторинговой закупкой понимается действие сотрудника Минэкономразвития России, иного лица (далее – проверяющий), имитирующее действия заявителя при обращении в МФЦ (непосредственно, через контакт-центр, чат-бот, голосовой помощник и др.) в целях получения необходимой информации или консультации, государственных услуг, осуществления предварительной записи в МФЦ, в иных целях в рамках предмета мониторинга (далее – цель обращения).

2.12. Мониторинговая закупка осуществляется на доступных для заявителя площадках МФЦ (в офисе МФЦ, по телефону контакт-центра МФЦ, на официальном сайте МФЦ, на иных площадках, информация о которых размещена на официальном сайте МФЦ в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет») в рамках их рабочего времени.

2.13. Мониторинговая закупка проводится в отчетный период.

2.14. За рамками отчетного периода осуществляется верификация данных, собранных в ходе мониторинговой закупки, в том числе сбор дополнительной информации, сравнение с данными иных источников в целях достоверной их интерпретации.

2.15. В целях фиксации процесса или результата мониторинговой закупки при ее проведении проверяющим могут применяться фотосъемка, аудио- и видеозапись, иные способы фиксации.

2.16. Мониторинговая закупка проводится без предварительного уведомления МФЦ.

2.17. Время проведения мониторинговой закупки ограничивается максимальным временем обслуживания или ожидания обслуживания,

установленным законодательством Российской Федерации и приложением № 2 к настоящей методике.

2.18. В случае, если в ходе мониторинговой закупки время обслуживания или ожидания обслуживания превысило максимально допустимое время, проверяющим фиксируется отрицательный результат по проверяемому факту (недозвон, недостижение цели обращения и иные). Проверяемый факт подлежит перепроверке проверяющим не ранее чем через 2 часа, но в рамках отчетного периода.

2.19. По каждому проверяемому факту проводится не менее 3 мониторинговых закупок с разными первоначальными условиями (закупки в разных офисах МФЦ, по разным услугам, разными лицами). Мониторинговая закупка, проводимая в соответствии с пунктом 2.20 настоящего раздела, не учитывается как отдельная мониторинговая закупка.

2.20. В целях верификации данных может осуществляться разовая мониторинговая закупка.

### **3. Регулярный (плановый) и оперативный (внеплановый) мониторинг**

3.1. Регулярный (плановый) мониторинг осуществляется ежемесячно, ежеквартально, ежегодно.

3.2. Регулярный (плановый) мониторинг осуществляется в соответствии с положениями раздела 2 настоящей методики на территории субъектов Российской Федерации.

3.3. Оперативный (внеплановый) мониторинг осуществляется на основании информации, полученной Минэкономразвития России в текущей деятельности.

3.4. Оперативный (внеплановый) мониторинг, результаты которого подлежат учету при оценке деятельности сети МФЦ субъекта Российской Федерации осуществляется по фактам, соответствующим показателям для оценки целевого качества в соответствии с приложением № 3 к настоящей методике, в следующих случаях:

3.4.1. на основании обращений граждан, поступивших в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

3.4.2. на основании выявленных сообщений граждан в социальных сетях и иных открытых источниках в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

3.4.3. на основании сообщений СМИ, в том числе электронных;

3.4.4. на основании данных иных мониторингов или мероприятий.

3.5. В целях оперативного (внепланового) мониторинга, подлежащего учету при оценке сети МФЦ субъекта Российской Федерации, осуществляется проверка информации о выявленном недостатке в отдельном субъекте Российской Федерации по показателю, соответствующему проверяемой ситуации (изучается обоснованность информации о выявленном недостатке).

3.6. Выявленные в ходе оперативного (внепланового) мониторинга факты по основаниям, указанным в пункте 3.4 настоящего раздела, учитываются при подведении итогов регулярного (планового) мониторинга и оценке МФЦ по периоду, в котором такие факты были выявлены, в соответствии с разделом 4 настоящей методики.

#### **4. Верификация и корректировка результатов мониторинга**

4.1. В случае если при проведении комплексного или тематического мониторинга в разных источниках обнаружены противоречащие друг другу данные, такие данные подлежат верификации путем проведения мониторинговых закупок, иным способом, позволяющим проверить фактическое состояние деятельности или площадки МФЦ.

4.2. Противоречащими являются данные, которые разнятся в фактических результатах более чем на 50%, если результаты имеют числовые значения, или являются противоположными, если результат подтверждается наличием или отсутствием одного исследуемого условия (результаты в виде «да/нет»).

4.3. Не являются противоречащими два противоположных результата (или разнящиеся более чем на 50%) по одному показателю, выявленные в разные периоды или разными экспертами (например, один раз осуществлена предварительная запись, в другой раз – нет).

4.4. После верификации, при необходимости, осуществляется корректировка результатов мониторинга.

4.5. Учет результатов оперативного мониторинга при ежеквартальной оценке деятельности МФЦ осуществляется одним из следующих способов:

4.5.1. учет в интегральной или тематической оценке результатов мониторинга, полученного из источников, предназначенных для работы с заявителями, без учета данных из информационных систем или данных субъекта Российской Федерации;

4.5.2. учет данных из информационных систем и данных оперативного мониторинга в соответствии с пунктом 5.3 раздела 5 настоящей методики.

4.6. При корректировке результата мониторинга учитываются следующие аспекты:

4.6.1. влияние выявленного факта на доступность деятельности МФЦ (отнесение показателя к группе «доступность» в соответствии с приложением № 3 к настоящей методике);

4.6.2. неустранение недостатков на момент проведения регулярного (планового) мониторинга или отчетного периода;

4.6.3. неоднократность выявленного факта по аналогичному аспекту в субъекте Российской Федерации в прошлых отчетных периодах;

4.6.4. недостоверность данных ФГИС МДМ по выявленному факту.

## 5. Оценка деятельности и ранжирование МФЦ по результатам оценки

5.1. Оценка функции МФЦ определяется перечнем соответствующих критериев.

5.2. Критерий оценки может состоять из одного или нескольких показателей, расчет которых осуществляется на основании данных, собранных в ходе мониторинга, в соответствии с формулами, приведенными в приложении № 2 к настоящей методике.

5.3. Совокупность показателей служит основой для оценки отдельных тематических характеристик (приложение № 3 к настоящей методике).

5.4. Расчет показателей осуществляется с учетом требований, установленных главой II Федерального закона Российской Федерации от 21 декабря 1994 г. № 68-ФЗ «О защите населения и территорий от чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера», и принимаемыми в соответствии с ним иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации.

5.5. Если получено несколько данных по одному основанию (по нескольким офисам МФЦ, услугам, лицам, в разные проверочные периоды в рамках отчетного), то итоговая оценка выполнения показателя в субъекте Российской Федерации определяется как среднее значение отдельных оценок.

5.6. По показателям, для которых установлен диапазон значений (допустимое и целевое), расчет осуществляется исходя из рассчитываемой в соответствии с пунктом 5.5 настоящего раздела тематической характеристики.

5.7. Расчет итоговой оценки осуществляется по следующим тематическим характеристикам:

5.7.1. доступность обслуживания в МФЦ с минимально допустимым качеством (далее – доступность) – возможность достижения заявителем цели обращения в МФЦ с допустимыми значениями основных параметров (неэффективное время<sup>6</sup>, количество способов взаимодействия, глубина записи и др.).

Оценка доступности осуществляется посредством анализа достижения допустимых значений показателей, определенных в группе 1 приложения № 3 к настоящей методике. Доступность рассчитывается по формуле и отображается в процентах от максимального значения:

$$I_D = \frac{\sum R_{D(2)} + R_{D\ 7.1.1}}{N_{D(2)} + 1} \times 0,2 + \frac{\sum R_{D(3)} + R_{D\ 5.1.1}}{N_{D(3)} + 1} \times 0,3 + \frac{\sum R_{D(4)} + R_{D\ 1.1}}{N_{D(4)} + 1} \times 0,4 + \frac{\sum R_{D(6)}}{N_{D(6)}} \times 0,1,$$

где

$\sum R_{D(2)}, \sum R_{D(3)}, \sum R_{D(4)}, \sum R_{D(6)}$  – сумма результатов сравнения фактически достигнутых и допустимых значений показателей соответственно разделов 2, 3,

<sup>6</sup> Время, в течение которого заявитель не обслуживается (ожидание в офисе МФЦ или ответа оператора контакт-центра МФЦ, поиск информации, ожидание работы сервисов МФЦ, иное).

4, 6 приложения № 2 к настоящей методике, установленных для оценки доступности в соответствии с группой 1 приложения № 3 к настоящей методике;

$R_{D\ 7.1.1}$  – результат сравнения фактического и допустимого значения по показателю 7.1.1 раздела 7 приложения № 2 к настоящей методике;

$R_{D\ 5.1.1}$  – результат сравнения фактического и допустимого значения по показателю 5.1.1 раздела 5 приложения № 2 к настоящей методике;

$R_{D\ 1.1}$  – результат сравнения фактического и допустимого значения по показателю 1.1 приложения № 2 к настоящей методике;

$N_{D(2)}, N_{D(3)}, N_{D(4)}, N_{D(6)}$  – общее количество показателей соответственно разделов 2, 3, 4, 6 приложения № 2 к настоящей методике, установленных для оценки доступности в соответствии с группой 1 приложения № 3 к настоящей методике;

5.7.2. целевое качество деятельности МФЦ (далее – целевое качество) – уровень достижения целевого состояния основных параметров деятельности МФЦ и его сервисов. Оценка целевого качества осуществляется посредством анализа достижения целевых значений показателей, определенных в группе 2 приложения № 3 к настоящей методике. Целевое качество рассчитывается по формуле и отображается в процентах от максимального значения:

$$I_K = \frac{\sum R_{K(2)}}{N_{K(2)}} \times 0,15 + \frac{\sum R_{K(3)}}{N_{K(3)}} \times 0,3 + \frac{\sum R_{K(4)}}{N_{K(4)}} \times 0,35 + \frac{\sum R_{K(6)}}{N_{K(6)}} \times 0,1 + \frac{\sum R_{K(7)}}{N_{K(7)}} \times 0,1,$$

где

$\sum R_{K(2)}, \sum R_{K(3)}, \sum R_{K(4)}, \sum R_{K(6)}, \sum R_{K(7)}$  – сумма результатов сравнения фактически достигнутых и целевых значений показателей соответственно разделов 2, 3, 4, 6, 7 приложения № 2 к настоящей методике, установленных для оценки качества в соответствии с группой 2 приложения № 3 к настоящей методике;

$N_{K(2)}, N_{K(3)}, N_{K(4)}, N_{K(6)}, N_{K(7)}$  – общее количество показателей соответственно разделов 2, 3, 4, 6, 7 приложения № 2 к настоящей методике, установленных для оценки качества в соответствии с группой 2 приложения № 3 к настоящей методике;

5.7.3. технологичность МФЦ – совокупность параметров технической инфраструктуры МФЦ, характеризующих уровень внедрения цифровых технологий в деятельность МФЦ и их готовность к процессам цифровизации государственных, муниципальных и иных услуг и внедрения новых государственных сервисов для граждан и организаций.

Технологичность МФЦ оценивается посредством анализа применения цифровых технологий по показателям, определенным в группе 3 приложения № 3 к настоящей методике, с достижением допустимого качества таких сервисов. Технологичность МФЦ рассчитывается по формуле и отображается в процентах от максимального значения:

$$I_T = \frac{\sum R_T}{N_T},$$

где

$\sum R_T$  – сумма фактических результатов выполнения показателей, установленных для оценки технологичности;

$N_T$  – общее количество показателей, установленных для оценки технологичности;

5.7.4. эффективность менеджмента сети МФЦ субъекта Российской Федерации (далее – эффективность менеджмента) – реализованная способность управления приводить деятельность сети МФЦ субъекта Российской Федерации к требуемым результатам в текущих условиях.

Эффективность менеджмента оценивается по показателям, определенным в группе 4 приложения № 3 к настоящей методике, а также учитываются показатели группы «целевое качество» приложения № 3 к настоящей методике, по которым фактически достигнутые значения меньше допустимых, установленных в приложении № 2 настоящей методики. Эффективность менеджмента рассчитывается по формуле:

$$I_Э = \frac{\sum R_Э}{N_Э} - (\sum R_{K(d-)} \times 0,1),$$

где

$\sum R_Э$  – сумма фактических результатов выполнения показателей, установленных для оценки эффективности менеджмента;

$N_Э$  – общее количество показателей, установленных для оценки эффективности менеджмента;

$\sum R_{K(d-)}$  – сумма показателей группы «целевое качество», по которым не достигнуты допустимые значения.

5.8. Дополнительно могут оцениваться следующие характеристики сети МФЦ субъекта Российской Федерации:

5.8.1. клиентские сервисы МФЦ – оцениваются по совокупности характеристик целевого качества, а также дополнительных показателей, определенных в группе 5 приложения № 3 к настоящей методике. Клиентские сервисы МФЦ рассчитываются по формуле и отображаются:

$$I_C = \frac{\sum R_K}{N_K} + \frac{\sum R_C}{N_C},$$

где

$\sum R_K$  – сумма фактических результатов выполнения показателей, установленных для оценки целевого качества;

$N_K$  – общее количество показателей, установленных для оценки целевого качества;

$\sum R_C$  – сумма фактических результатов выполнения показателей, установленных для оценки клиентских сервисов МФЦ;

$N_C$  – общее количество показателей, установленных для оценки клиентских сервисов МФЦ;

5.8.2. инновационность МФЦ – применение в МФЦ новаторских решений, обеспечивающих повышение эффективности, сервисности, качества деятельности или отдельных процессов, внедрение новых направлений

обслуживания заявителей, а также механизмов поиска и разработки таких решений.

Инновационность МФЦ оценивается по показателям, по которым фактически достигнутые значения превышают целевые на 20 %, а также по показателям группы 7 приложения № 3 к настоящей методике по участию МФЦ в мероприятиях раздела 10 приложения № 2 к настоящей методике. Инновационность МФЦ рассчитывается по формуле и отображается:

$$I_{\text{И}} = \frac{\sum R_{(\text{цел.}+)}}{N_{(\text{цел.}+)}} + \frac{\sum R_{\text{И}(10)}}{N_{\text{И}(10)}},$$

где

$\sum R_{(\text{цел.}+)}$  – сумма фактически достигнутых значений, превышающих целевые на 20 %, установленных для оценки инновационности МФЦ;

$N_{(\text{цел.}+)}$  – общее количество показателей, превышающих целевые на 20 %, установленных для оценки инновационности МФЦ;

$\sum R_{\text{И}(10)}$  – сумма фактических результатов выполнения показателей раздела 10 приложения № 2 к настоящей методике, установленных для оценки участия МФЦ в мероприятиях по совершенствованию деятельности;

$N_{\text{И}(10)}$  – общее количество показателей раздела 10 приложения № 2 к настоящей методике, установленных для оценки инновационности МФЦ в соответствии с группой 7 приложения № 3 к настоящей методике.

5.9. В целях мониторинга выполнения текущих и оперативных задач по внедрению в деятельность МФЦ новых услуг и сервисов, иных требований нормативных правовых актов и поручений, соответствующие показатели могут быть выделены в отдельную тематическую группу «показатели развития деятельности».

Оценка развития осуществляется посредством анализа достижения целевых значений показателей, определенных в группе 6 приложения № 3 к настоящей методике. Развитие рассчитывается по формуле и отображается в процентах от максимального значения:

$$I_{\text{Р}} = \frac{\sum I_{\text{Р}(5)} + I_{\text{Р} 4.5.1}}{N_{\text{Р}(5)} + 1},$$

где

$\sum I_{\text{Р}(5)}$  – сумма значений показателей раздела 5 приложения № 2 настоящей методики, рассчитанных в долях от целевого значения каждого показателя;

$I_{\text{Р} 4.5.1}$  – значение показателя 4.5.1 раздела 4 приложения № 2 к настоящей методике, рассчитанное в долях от целевого значения;

$N_{\text{Р}(5)}$  – общее количество показателей раздела 5 приложения № 2 настоящей методики, установленных для оценки развития деятельности.

5.10. В целом по субъекту Российской Федерации интегральная оценка определяется суммой оценок отдельных показателей, определенных в группе 8 приложения № 3 к настоящей методике. В интегральной оценке результаты по показателям, имеющим диапазон значений, оцениваются по целевому значению, показатели, которые используется более одного раза при

оценке разных групп показателей, в том числе тематических характеристик, площадок МФЦ, отдельных функций, используются один раз.

5.11. Интегральная оценка рассчитывается по формуле и отображается в процентах от максимального значения:

$$I_{\text{итог}} = \frac{\sum I_K}{N_K} * 0,67 + \frac{\sum I_{\text{итог}(n-k)}}{N_{\text{итог}(n-K)}} * 0,33 ,$$

где

$\sum I_K$  – сумма значений показателей, определенных в группе «целевое качество» приложения № 3 к настоящей методике, рассчитанных в долях от целевого значения каждого показателя;

$N_K$  – общее количество показателей целевого качества;

$\sum I_{\text{итог}(n-k)}$  – значение показателей, не отнесенных к группе «целевое качество» приложения № 3 к настоящей методике, определенных Минэкономразвития России для интегральной оценки в отчетном периоде рассчитанное в долях от целевого значения каждого показателя;

$N_{\text{итог}(n-K)}$  – общее количество показателей, включенных для интегральной оценки в отчетном периоде, но не отнесенных к показателям целевого качества.

5.12. Расчет тематических оценок по отдельным функциям и площадкам МФЦ осуществляется в соответствии с пунктами 5.10 и 5.11 настоящего раздела по показателям соответствующего объекта мониторинга.

5.13. Оценка деятельности МФЦ осуществляется ежеквартально. По отдельным показателям оценка осуществляется по итогам года.

5.14. По итогам нескольких отчетных периодов (полугодие, год) проводится оценка сохранения достигнутых допустимых и целевых значений показателей (стабильность деятельности МФЦ).

5.15. Ранжирование субъектов Российской Федерации по результатам оценки осуществляется как отдельно по каждой тематической группе (тематические рейтинги МФЦ), так и в целом по интегральной оценке.

5.16. Ранжирование МФЦ осуществляется по итоговой оценке от наибольшей к наименьшей.

5.17. По результатам расчета оценки доступности в соответствии с пунктом 5.7.1 настоящего раздела и ранжирования субъектов Российской Федерации по результатам оценки применяется следующая градация по группам доступности сети МФЦ:

5.17.1. от 90% до 100% – высокая доступность сети МФЦ;

5.17.2. от 50 до 90% – не достаточная доступность сети МФЦ;

5.17.3. менее 50% – низкая доступность сети МФЦ.

5.18. По результатам расчета оценки достижения целевого качества в соответствии с пунктом 5.7.2 настоящего раздела и ранжирования субъектов Российской Федерации по результатам оценки применяется следующая градация по группам достижения целевого качества в деятельности МФЦ:

5.18.1. высокое качество деятельности сети МФЦ – оценка от 80% до 100% качества и включение в группу высокой доступности в соответствии с пунктом 5.17.1 настоящего раздела;

5.18.2. среднее качество деятельности сети МФЦ – регионы с оценкой качества более 80%, но которые не включены в группу высокой доступности, а также регионы с оценкой качества от 40 до 80%;

5.18.3. низкое качество деятельности сети МФЦ – оценка качества менее 40%.

5.19. По итогам оценки и составления рейтингов доступности, целевого качества и комплексного (интегрального) рейтинга применяется следующая градация по уровню эффективности деятельности МФЦ:

5.19.1. группа высокого уровня эффективности деятельности МФЦ (МФЦ высокой эффективности).

К ней отнесены:

сети МФЦ высокого качества деятельности, отнесенные к группе в соответствии с пунктом 5.18.1;

сети МФЦ, которые не попали в группу высокого качества, но по интегральной оценке набрали более 90% и входят в группу регионов высокой доступности в соответствии с пунктом 5.17.1;

5.19.2. группа среднего уровня эффективности деятельности МФЦ.

К ней отнесены регионы, которые не попали в группы высокого и низкого уровней организации деятельности МФЦ;

5.19.3. группа низкого уровня эффективности деятельности МФЦ.

В группу низкого уровня эффективности относятся регионы с низкой доступностью и регионы с интегральной оценкой менее 70%.

Приложение № 1  
к методике мониторинга  
осуществления  
многофункциональными центрами  
предоставления государственных и  
муниципальных услуг отдельных  
функций в соответствии с  
Федеральным законом от 27 июля  
2010 г. № 210-ФЗ «Об организации  
предоставления государственных и  
муниципальных услуг»

**Оптимальный перечень услуг, предоставляемых на площадках  
многофункциональных центров предоставления государственных и  
муниципальных услуг (далее – МФЦ)**

**1. Перечень государственных услуг федеральных органов исполнительной  
власти, органов государственных внебюджетных фондов**

| №    | Наименование услуги                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.1. | Перечень государственных услуг, предоставление которых организуется по принципу «одного окна» в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг федеральными органами исполнительной власти и органами государственных внебюджетных фондов, утвержденный постановлением Правительства Российской Федерации от 27 сентября 2011 г. № 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 или в случаях, установленных законодательством Российской Федерации, публично-правовыми компаниями» |
| 1.2. | Перечень государственных услуг, результатом предоставления которых является документ, содержащий информацию из информационных систем органов, предоставляющих государственные услуги, утвержденный постановлением Правительства Российской Федерации от 27 сентября 2011 г. № 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 или в случаях, установленных законодательством Российской Федерации, публично-правовыми компаниями»                                                                                        |
| 1.3. | Рекомендуемый перечень государственных и муниципальных услуг, предоставление которых может быть организовано по принципу «одного окна» в МФЦ, утвержденный постановлением Правительства Российской Федерации от 27 сентября 2011 г. № 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 или в случаях, установленных законодательством Российской Федерации, публично-правовыми компаниями» в части государственных услуг федеральных органов исполнительной власти, органов государственных внебюджетных фондов           |

**2. Перечень государственных услуг по полномочиям Российской Федерации, переданным для предоставления в субъекты Российской Федерации, рекомендуемых для предоставления в МФЦ**

| № | Сфера применения                      | Наименование типовой услуги                                                                                                                           |
|---|---------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 | Социальная защита                     | Назначение и предоставление ежемесячной выплаты в связи с рождением (усыновлением) первого ребенка                                                    |
| 2 | Социальная защита                     | Предоставление ежегодной денежной выплаты гражданам, награжденным нагрудным знаком «Почетный донор России» или нагрудным знаком "Почетный донор СССР" |
| 3 | ЗАГС                                  | Выдача повторного свидетельства о государственной регистрации акта гражданского состояния                                                             |
| 4 | ЗАГС                                  | Государственная регистрация расторжения брака по взаимному согласию супругов, не имеющих общих несовершеннолетних детей                               |
| 5 | ЗАГС                                  | Государственная регистрация заключения брака                                                                                                          |
| 6 | Сельское, рыбное, охотничье хозяйство | Выдача разрешений на добычу охотничьих ресурсов                                                                                                       |

**3. Перечень государственных услуг по полномочиям субъектов Российской Федерации, рекомендуемых для предоставления в МФЦ**

| №  | Сфера применения                      | Наименование услуги                                                                                                                                         |
|----|---------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | Социальная защита                     | Назначение и выплата ежемесячного пособия на ребенка                                                                                                        |
| 2  | Социальная защита                     | Предоставление мер социальной поддержки многодетным и приемным матерям, многодетным семьям, детям из многодетных семей                                      |
| 3  | Социальная защита                     | Предоставление мер социальной поддержки в области санаторно-курортного лечения отдельным категориям граждан, состоящих на учёте в органах социальной защиты |
| 4  | Социальная защита                     | Выплата ежемесячной денежной выплаты на ребенка в возрасте от трех до семи лет включительно                                                                 |
| 5  | Социальная защита                     | Оказание государственной социальной помощи за счет средств бюджета субъекта Российской Федерации                                                            |
| 6  | Социальная защита                     | Назначение и выплата (части средств) регионального материнского (семейного) капитала                                                                        |
| 7  | Социальная защита                     | Предоставление ежемесячных денежных выплат, ветеранам труда, ветеранам военной службы, труженикам тыла                                                      |
| 8  | Социальная защита                     | Присвоение звания и выдача удостоверения (дубликата удостоверения) «Ветеран труда», «Ветеран труда субъекта Российской Федерации»                           |
| 9  | Социальная защита                     | Выплата социального пособия на погребение                                                                                                                   |
| 10 | Жилищные отношения                    | Предоставление субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг                                                                                     |
| 11 | Жилищные отношения                    | Предоставление компенсации расходов на оплату жилых помещений и коммунальных услуг за счет средств субъекта Российской Федерации                            |
| 12 | Сельское, рыбное, охотничье хозяйство | Выдача и аннулирование охотничьего билета                                                                                                                   |

|    |                                |                                                                                                                                                                                                                                               |
|----|--------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 13 | Земельные отношения            | Предоставление земельных участков, находящихся в собственности субъекта, государственная собственность на которые не разграничена, путем заключения договора купли-продажи, аренды, безвозмездного срочного пользования без проведения торгов |
| 14 | Градостроительная деятельность | Выдача разрешений на ввод объекта в эксплуатацию (в т.ч. объекта культурного наследия)                                                                                                                                                        |
| 15 | Транспорт и дорожное хозяйство | Выдача разрешений (дубликатов разрешений) на осуществление деятельности по перевозке пассажиров и багажа легковым такси на территории субъекта Российской Федерации                                                                           |

**4. Перечень иных услуг федеральных органов исполнительной власти, услуг иных организаций, отдельных функций МФЦ, в том числе осуществляемыми за плату**

| №                                                                                           | Наименование органа власти (организации) | Наименование услуги                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>4.1. Отдельные услуги МФЦ, обязательные для предоставления</b>                           |                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 1                                                                                           | МФЦ                                      | Регистрация, подтверждение личности, восстановление доступа граждан в Единой системе идентификации и аутентификации (ЕСИА)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 2                                                                                           | МФЦ                                      | Прием заявлений о признании гражданина банкротом во внесудебном порядке включение сведений о возбуждении процедуры внесудебного банкротства гражданина в Единый федеральный реестр сведений о банкротстве и осуществление иных связанных с приемом такого заявления обязанностей (функций), предусмотренных Федеральным законом от 26 октября 2002 г. № 127-ФЗ «О несостоятельности (банкротстве)»                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 3                                                                                           | МФЦ                                      | Печать на бумажном носителе сертификата о профилактических прививках против новой коронавирусной инфекции (COVID-19) или медицинских противопоказаниях к вакцинации и (или) перенесенном заболевании, вызванном новой коронавирусной инфекцией (COVID-19), сформированного в виде электронного документа в автоматическом режиме посредством единого портала государственных и муниципальных услуг                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 4                                                                                           | МФЦ                                      | Создание заверенных усиленной квалифицированной подписью уполномоченного должностного лица многофункционального центра электронных дубликатов документов и информации                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>4.2. Иные услуги федеральных органов исполнительной власти и услуги иных организаций</b> |                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 5                                                                                           | Ресурсоснабжающие организации            | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Технологическое присоединение к сетям (системам) водоснабжения и водоотведения</li> <li>2. Подключение (технологическое присоединение) существующей и (или) проектируемой сети газораспределения к сетям газораспределения</li> <li>3. Подключение (технологическое присоединение) к сетям (системам) газоснабжения в рамках догазификации</li> <li>4. Обращение о включении в договор о подключении условия о бесплатности оказания услуг по подключению (технологическому присоединению) к сетям газораспределения до границы земельного участка, на котором расположено домовладение (в рамках догазификации)</li> <li>5. Заключение договора поставки газа и (или) договора на оказание услуг по техническому обслуживанию и ремонту внутридомового (внутриквартирного) газового оборудования</li> <li>6. Технологическое присоединение к сетям (системам) теплоснабжения</li> <li>7. Технологическое присоединение к сетям (системам) электроснабжения</li> <li>8. Заключение договора поставки газа и (или) договора на оказание услуг по техническому обслуживанию и ремонту внутридомового (внутриквартирного) газового оборудования</li> </ol> |

|   |           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|---|-----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 6 | Росреестр | <p>Прием заявлений о предоставлении земельных участков на Дальнем Востоке Российской Федерации в соответствии с Федеральным законом от 1 мая 2016 г. № 119-ФЗ «Об особенностях предоставления гражданам земельных участков, находящихся в государственной или муниципальной собственности и расположенных в Арктической зоне Российской Федерации и на других территориях Севера, Сибири и Дальнего Востока Российской Федерации, и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации»</p> |
|---|-----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

Приложение № 2

к методике мониторинга осуществления многофункциональными центрами  
предоставления государственных и муниципальных услуг отдельных  
функций в соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2010 г.  
№ 210-ФЗ «Об организации предоставления  
государственных и муниципальных услуг»

**Методика расчета отдельных показателей (критериев)**

| Критерии оценки                                                                                                                                            | Показатели                                                                                                                                                                                                                                                          | Описание/ расчет показателя                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Период мониторинга | Способ получения данных |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|-------------------------|
| 1                                                                                                                                                          | 2                                                                                                                                                                                                                                                                   | 3                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 4                  | 5                       |
| 1. Предоставление в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг (далее – МФЦ) оптимального перечня услуг <sup>1</sup> | 1.1. Доля услуг, предоставляемых в МФЦ из обязательных услуг и функций оптимального перечня услуг, предоставляемых на площадках многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг (далее – оптимальный перечень) [100%] <sup>2</sup> | В оценке учитывается доля предоставления обязательных услуг и функций (разделы 1.1, 1.2, 4.1 оптимального перечня) в разрезе офисов МФЦ и ТОСП:<br>$П_{1.1} = \frac{\sum R_{1.1(i)}}{N_{1.1}},$ где:<br>$\sum R_{1.1(i)}$ – среднее количество предоставляемых в офисах МФЦ и ТОСП услуг разделов 1.1, 1.2, 4.1 оптимального перечня;<br>$N_{1.1}$ - общее количество услуг разделов 1.1, 1.2, 4.1 оптимального перечня.<br>$I_{1.1} = \frac{П_{1.1}}{1},$ где: | ежеквартально      | ФГИС МДМ                |

<sup>1</sup> Расчеты для данного критерия оценки производятся на основе информации, полученной из источников, перечисленных в пункте 2.3.1 настоящей методики.

<sup>2</sup> Количество услуг рассчитывается с учетом предоставления услуг:

- ПФР «Предоставление компенсации расходов на оплату стоимости проезда к месту отдыха на территории Российской Федерации и обратно пенсионерам, являющимся получателями страховых пенсий по старости и инвалидности и проживающим в районах Крайнего Севера и приравненных к ним местностях» учитывается в регионах, относящихся к районам Крайнего Севера и местностям, приравненных к районам Крайнего Севера;

- ФМБА России «Прием и учет уведомлений о начале осуществления юридическими лицами и индивидуальными предпринимателями на территориях, подлежащих обслуживанию Федеральным медико-биологическим агентством, отдельных видов работ и услуг по перечню, утвержденному Правительством Российской Федерации» учитывается в регионах, территории которых подлежат обслуживанию ФМБА России.

| Критерии оценки | Показатели                                                                                                                                                                                                                                         | Описание/ расчет показателя                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Период мониторинга | Способ получения данных |
|-----------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|-------------------------|
| 1               | 2                                                                                                                                                                                                                                                  | 3                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 4                  | 5                       |
|                 |                                                                                                                                                                                                                                                    | <p>П<sub>1.1</sub> - доля предоставления в офисах МФЦ и ТОСП обязательных услуг и функций разделов 1.1, 1.2, 4.1 оптимального перечня.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                    |                         |
|                 | <p>1.2. Доля услуг, предоставляемых в МФЦ из рекомендуемых услуг федеральных органов исполнительной власти и органов государственных внебюджетных фондов оптимального перечня [100%]</p>                                                           | <p>В оценке учитывается доля предоставления рекомендуемых услуг федеральных органов исполнительной власти и органов государственных внебюджетных фондов (раздел 1.3 оптимального перечня) в разрезе офисов МФЦ и ТОСП:</p> $П_{1.2} = \frac{\sum R_{1.2(i)}}{N_{1.2}},$ <p>где:<br/> <math>\sum R_{1.2(i)}</math> – среднее количество предоставляемых в офисах МФЦ и ТОСП услуг раздела 1.3 оптимального перечня;<br/> <math>N_{1.2}</math> - общее количество услуг раздела 1.3 оптимального перечня.</p> $I_{1.2} = \frac{П_{1.2}}{1},$ <p>где:<br/> <math>П_{1.2}</math> - доля предоставления в офисах МФЦ и ТОСП рекомендуемых услуг федеральных органов исполнительной власти и органов государственных внебюджетных фондов раздела 1.3 оптимального перечня.</p> | ежеквартально      | ФГИС МДМ                |
|                 | <p>1.3. Доля иных рекомендуемых услуг, предоставляемых в МФЦ из оптимального перечня:<br/> 1.3.1. раздел 2 оптимального перечня – [100%]<br/> 1.3.2. раздел 3 оптимального перечня - [80%]<br/> 1.3.3. раздел 4.2 оптимального перечня - [70%]</p> | <p>1.3.1. В оценке учитывается доля предоставления иных рекомендуемых услуг раздела 2 оптимального перечня в разрезе офисов МФЦ:</p> $П_{1.3.1} = \frac{\sum R_{1.3.1(i)}}{N_{1.3.1}},$ <p>где:<br/> <math>\sum R_{1.3.1(i)}</math> – среднее количество предоставляемых в офисах МФЦ услуг раздела 2 оптимального перечня;<br/> <math>N_{1.3.1}</math> - общее количество услуг раздела 2 оптимального перечня.</p> $I_{1.3.1} = \frac{П_{1.3.1}}{1},$ <p>где:<br/> <math>П_{1.3.1}</math> - доля предоставления в офисах МФЦ иных рекомендуемых услуг раздела 2 оптимального перечня;</p>                                                                                                                                                                              | ежеквартально      | ФГИС МДМ                |

| Критерии оценки | Показатели | Описание/ расчет показателя                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Период мониторинга | Способ получения данных |
|-----------------|------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|-------------------------|
| 1               | 2          | 3                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 4                  | 5                       |
|                 |            | <p>1.3.2. В оценке учитывается доля предоставления иных рекомендуемых услуг раздела 3 оптимального перечня в разрезе офисов МФЦ:</p> $П_{1.3.2} = \frac{\sum R_{1.3.2(i)}}{N_{1.3.2}},$ <p>где:<br/> <math>\sum R_{1.3.2(i)}</math> – среднее количество предоставляемых в офисах МФЦ услуг раздела 3 оптимального перечня;<br/> <math>N_{1.3.2}</math> - общее количество услуг раздела 3 оптимального перечня.</p> $I_{1.3.2} = \frac{П_{1.3.2}}{0,8},$ <p>где:<br/> <math>П_{1.3.2}</math> - доля предоставления в офисах МФЦ иных рекомендуемых услуг раздела 3 оптимального перечня;</p> <p>1.3.3. В оценке учитывается доля предоставления иных рекомендуемых услуг раздела 4.2 оптимального перечня в разрезе офисов МФЦ и ТОСП:</p> $П_{1.3.3} = \frac{\sum R_{1.3.3(i)}}{N_{1.3.3}},$ <p>где:<br/> <math>\sum R_{1.3.3(i)}</math> – среднее количество предоставляемых в офисах МФЦ и ТОСП услуг раздела 4.2 оптимального перечня;<br/> <math>N_{1.3.3}</math> - общее количество услуг раздела 4.2 оптимального перечня.</p> $I_{1.3.3} = \frac{П_{1.3.3}}{0,7},$ <p>где:<br/> <math>П_{1.3.3}</math> - доля предоставления иных рекомендуемых услуг раздела 4.2 оптимального перечня.</p> $I_{1.3} = \frac{\sum I_{(1.3.1, 1.3.2, 1.3.3)}}{3},$ <p>где:<br/> <math>I_{(1.3.1, 1.3.2, 1.3.3)}</math> – значение показателей по предоставлению иных рекомендуемых услуг разделов 2, 3, 4.2 оптимального перечня в соответствии с целевыми условиями.</p> |                    |                         |

| Критерии оценки                                                            | Показатели                                                                                         | Описание/ расчет показателя                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Период мониторинга | Способ получения данных |
|----------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|-------------------------|
| 1                                                                          | 2                                                                                                  | 3                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 4                  | 5                       |
| <b>2. Предоставление информации, необходимой для получения услуг в МФЦ</b> |                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                    |                         |
| 2.1. Полнота информации, необходимой для получения услуг                   | 2.1.1. Объем предоставленной информации [80%–95%] <sup>3</sup>                                     | Оценивается <sup>4</sup> предоставление каждым организованным способом каждого вида информации:<br>а) об услугах (наименование, перечень необходимых для предоставления услуги документов <sup>5</sup> , сроки предоставления услуги, размер и способы оплаты госпошлины),<br>б) об офисах МФЦ (адрес, режим работы, загруженность),<br>в) о способах и правилах предварительной записи, наличии ограничений и необходимых действиях заявителя для активации записи в офисе МФЦ,<br>г) о ходе рассмотрения запроса.<br>$I_{2.1.1} = \frac{\sum R_{2.1.1}(i)}{N_{2.1.1}},$<br>где<br>$\sum R_{2.1.1}(i)$ - количество видов полученной информации;<br>$N_{2.1.1}$ - количество видов проверяемой информации | ежеквартально      | Мониторинговая закупка  |
| 2.2. Количество и доступность способов предоставления информации           | 2.2.1 Количество дистанционных способов информирования: [2 обязательных – 3 с учетом обязательных] | Показатель оценивается по количеству обязательных <sup>6</sup> и иных дистанционных способов предоставления информации, заявленных в МФЦ и доступных на момент проверки.<br>Для интегральной оценки показатель рассчитывается от 2 обязательных способов, значение не может превышать 1:<br>$I_{2.2.1} = \frac{\sum R_{2.2.1}(i)}{2},$<br>где<br>$\sum R_{2.2.1}(i)$ - количество организованных способов информирования.                                                                                                                                                                                                                                                                                  | ежеквартально      | Мониторинговая закупка  |
|                                                                            | 2.2.2 Время поиска информации на сайте [6 мин - 3 мин; max=10 мин]                                 | Оценивается фактическое время поиска каждого вида информации в момент проверки. При превышении времени поиска в 10 минут информация считается не полученной. Фиксируется время поиска информации первым предлагаемым на сайте сервисом (через меню или с помощью автоматических сервисов (поисковой строки, чат-бота, иное)<br>Если $t_{2.2.2(\text{факт})} \leq 3$ мин, то $I_{2.2.2} = 1$ ;<br>Если $t_{2.2.2(\text{факт})} > 10$ мин, то $I_{2.2.2} = 0$ ;<br>Если $t_{2.2.2(\text{факт})} > 3$ мин, то                                                                                                                                                                                                 | ежеквартально      | Мониторинговая закупка  |

<sup>3</sup> Здесь и далее в квадратных скобках указываются допустимое (первое) и целевое (второе) значения отдельных показателей (диапазон допустимых значений).

<sup>4</sup> Здесь и далее при установлении для показателя диапазона значений оценивается достижение допустимого и целевого значений.

<sup>5</sup> За исключением услуги 8 раздела 1.1 оптимального перечня услуг.

<sup>6</sup> Сайт МФЦ, контакт-центр МФЦ

| Критерии оценки                                                                        | Показатели                                                                                                                         | Описание/ расчет показателя                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Период мониторинга | Способ получения данных                                                       |
|----------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|-------------------------------------------------------------------------------|
| 1                                                                                      | 2                                                                                                                                  | 3                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | 4                  | 5                                                                             |
|                                                                                        |                                                                                                                                    | $I_{2.2.2} = 1 - ((t_{2.2.2}(\text{факт}) - t_{2.2.2}(\text{цел})) / (t_{2.2.2\text{макс}} - t_{2.2.2}(\text{цел})))$                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                    |                                                                               |
|                                                                                        | 2.2.3 Время ожидания ответа оператора на линии контакт-центра МФЦ и в офисе МФЦ к окну информирования [5 мин – 2 мин; max=10 мин]; | Оценивается фактическое время ожидания ответа оператора в момент проверки.<br>Если $t_{2.2.3}(\text{факт}) \leq 2$ мин, то $I_{2.2.3} = 1$ ;<br>Если $t_{2.2.3}(\text{факт}) > 10$ мин, то $I_{2.2.3} = 0$ ;<br>Если $t_{2.2.3}(\text{факт}) > 2$ мин, то<br>$I_{2.2.3} = 1 - ((t_{2.2.3}(\text{факт}) - t_{2.2.3}(\text{цел})) / (t_{2.2.3\text{макс}} - t_{2.2.3}(\text{цел})))$<br>При получении информации посредством голосового помощника осуществляется оценка п.2.2.4                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | ежеквартально      | Мониторинговая закупка                                                        |
|                                                                                        | 2.2.4 Время обслуживания автоматическими сервисами [6 мин – 3 мин; max=10 мин]                                                     | Оценивается время поиска каждого вида проверяемой информации с помощью автоматических сервисов.<br>Если $t_{2.2.4}(\text{факт}) \leq 3$ мин, то $I_{2.2.4} = 1$ ;<br>Если $t_{2.2.4}(\text{факт}) > 10$ мин, то $I_{2.2.4} = 0$ ;<br>Если $t_{2.2.4}(\text{факт}) > 3$ мин, то<br>$I_{2.2.4} = 1 - ((t_{2.2.4}(\text{факт}) - t_{2.2.4}(\text{цел})) / (t_{2.2.4\text{макс}} - t_{2.2.4}(\text{цел})))$                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | ежеквартально      | Мониторинговая закупка                                                        |
| 2.3. Технологичность предоставления информации, применение автоматизированных сервисов | 2.3.1. Доля реализованных автоматических сервисов поиска и получения информации <sup>7</sup> от проверяемых [100%]                 | Оцениваются следующие сервисы:<br>на сайте МФЦ в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сайт МФЦ) предоставляется информация о загруженности офисов МФЦ в режиме реального времени;<br>на сайте МФЦ реализована поисковая строка по разделам сайта МФЦ;<br>на сайте МФЦ доступен сервис самостоятельной проверки информации о ходе рассмотрения запроса о предоставлении услуг и готовности результата к выдаче в МФЦ;<br>автоинформирование о дистанционных способах предварительной записи осуществляется при ожидании на линии контакт-центра МФЦ;<br>на сайте МФЦ (на иной площадке) получить информацию можно с помощью текстового помощника;<br>по телефону получить информацию можно с помощью голосового помощника.<br>$I_{2.3.1} = \frac{\sum R_{2.3.1(i)}}{N_{2.3.1}},$<br>где<br>$\sum R_{2.3.1(i)}$ – количество реализованных в МФЦ автоматических сервисов;<br>$N_{2.3.1}$ – количество проверяемых автоматических сервисов | ежеквартально      | Мониторинговая закупка;<br>сайт МФЦ;<br>данные субъектов Российской Федерации |

<sup>7</sup> Сервис оценивается, если получен хоть один вид информации за допустимое время (показатель 2.2.4 из данного приложения).

| Критерии оценки                                        | Показатели                                                                                                                     | Описание/ расчет показателя                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Период мониторинга | Способ получения данных             |
|--------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|-------------------------------------|
| 1                                                      | 2                                                                                                                              | 3                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 4                  | 5                                   |
| 2.4. Простота и удобство сервисов получения информации | 2.4.1. Доля положительно оцененных условий простоты и доступности сервисов получения информации [80%]                          | <p>Оценивается сайт МФЦ и его сервисы: вся информация получена на одном сайте МФЦ, простота и удобство интерфейса сайта; информация структурирована, информация и сервисы соответствуют разделам, наименования услуг понятны, нет сложных формализованных конструкций, есть возможность найти требуемую услугу и информацию по ней по меню или сервисами поиска, все ссылки работают, нет перекреста ссылок (отсылка на другой раздел сайта), сервис поиска на сайте МФЦ позволяет найти необходимую услугу или нужный офис, все виды информации получены с первого раза без длительного поиска.</p> $I_{2.4.} = \frac{\sum R_{2.4.1(i)}}{N_{2.4.1}},$ <p>где<br/> <math>\sum R_{2.4.1(i)}</math> – сумма положительно оцененных при мониторинговой закупке условий простоты и доступности сервисов получения информации;<br/> <math>N_{2.4.1}</math> – количество проверяемых условий</p> | ежеквартально      | Мониторинговая закупка;<br>сайт МФЦ |
| <b>3. Осуществление предварительной записи в МФЦ</b>   |                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                    |                                     |
| 3.1. Вариативность способов предварительной записи     | 3.1.1. Количество дистанционных <sup>8</sup> способов предварительной записи [1 дистанционный способ –2 дистанционных способа] | <p>Оценивается количество организованных<sup>9</sup> дистанционных способов<sup>10</sup> предварительной записи в МФЦ.</p> <p>Если <math>P_{3.1.1(\text{факт})} \geq 2</math>, то <math>I_{3.1.1} = 1</math>;<br/> если <math>P_{3.1.1(\text{факт})} &lt; 2</math>, то</p> $I_{3.1.1} = \frac{P_{3.1.1(\text{факт})}}{2},$ <p>где<br/> <math>P_{3.1.1(\text{факт})}</math> - количество организованных дистанционных способов предварительной записи, по которым удалось записаться в МФЦ в момент проверки.</p> <p>Если организован один дистанционный способ записи, достигающий целевые значения по всем показателям раздела 3, то все показатели по настоящему разделу принимают значение 0,8.</p>                                                                                                                                                                                     | ежеквартально      | Мониторинговая закупка;<br>сайт МФЦ |

<sup>8</sup> Дистанционным является способ записи, осуществляемый без привязки к месту нахождения заявителя.

<sup>9</sup> Способ считается организованным, если в момент проверки на сайте МФЦ есть информация о возможности осуществить предварительную запись таким способом и подтверждена работоспособность сервиса предварительной записи или удалось записаться таким способом в ходе мониторинговой закупки хотя бы 1 раз в отчетном периоде.

<sup>10</sup> Для расчета доступности, целевого качества и интегральной оценки учитываются следующие дистанционные способы записи: телефон контакт-центра МФЦ, сайт МФЦ или региональный портал государственных и муниципальных услуг (далее – РПГУ) со ссылкой через сайт МФЦ.

| Критерии оценки                                         | Показатели                                                                                                          | Описание/ расчет показателя                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Период мониторинга | Способ получения данных               |
|---------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|---------------------------------------|
| 1                                                       | 2                                                                                                                   | 3                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 4                  | 5                                     |
|                                                         |                                                                                                                     | Если по итогам проверки не подтверждена организация и работоспособность ни одного дистанционного способа предварительной записи, то все показатели по настоящему разделу принимают значение 0                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                    |                                       |
|                                                         | 3.1.2. Доля предварительных записей, осуществленных удаленно в режиме самообслуживания [40%]                        | $I_{3.1.2} = \frac{P_{\text{сам предз}}}{P_{\text{общ предз}}},$ где<br>$P_{\text{сам предз}}$ – количество предварительных записей, осуществленных удаленно в режиме самообслуживания;<br>$P_{\text{общ предз}}$ – общее количество предварительных записей                                                                                                                                                                                                                                                                                             | ежеквартально      | Данные субъектов Российской Федерации |
| 3.2. Глубина предварительной записи                     | 3.2.1. Количество рабочих дней, на которые открывается предварительная запись – [не менее 3 дней – не менее 7 дней] | Оценивается количество рабочих дней МФЦ, на которые открыта предварительная запись в момент проверки ( $P_{3.2.1(\text{факт})}$ ).<br>Если $P_{3.2.1(\text{факт})} > 7$ , то $I_{3.2.1} = 1$ ;<br>если отсутствуют свободные слоты (нет записи ни на один день), то $I_{3.2.1} = 0$ ;<br>если $P_{3.2.1(\text{факт})} \leq 7$ , то<br>$I_{3.2.1} = \frac{P_{3.2.1(\text{факт})}}{P_{3.2.1(\text{цел})}},$ где<br>$P_{3.2.1(\text{факт})}$ – фактическая глубина записи<br>$P_{3.2.1(\text{цел})}$ – целевая глубина записи                               | ежеквартально      | Мониторинговая закупка;<br>сайт МФЦ   |
| 3.3. Доступность обслуживания по предварительной записи | 3.3.1. Ближайший день записи [7 й день – 3 й день]                                                                  | Оценивается ближайший рабочий день МФЦ, на который есть свободные слоты по проверяемой услуге в выбранный офис МФЦ (или предлагаемый ближайший).<br>Если $P_{3.3.1(\text{факт})} \leq 3$ , то $I_{3.3.1} = 1$ ;<br>если $P_{3.3.1(\text{факт})} > 7$ , то $I_{3.3.1} = 0,1$ ;<br>если отсутствуют свободные слоты (нет записи ни на один день), то $I_{3.3.1} = 0$ ;<br>если $7 \geq P_{3.3.1(\text{факт})} > 3$ , то<br>$I_{3.3.1} = 1 - ((P_{3.3.1(\text{факт})} - 3) / (7 - 3)),$ где<br>$P_{3.3.1(\text{факт})}$ – фактический день ближайшей записи | ежеквартально      | Мониторинговая закупка;<br>сайт МФЦ   |
| 3.4. Доступность сервисов предварительной записи        | 3.4.1. Возможность отмены предварительной записи [дистанционным способом, которым осуществлена запись –             | Оценивается фактическая возможность<br>- отмены записи способом, которым осуществлена запись,<br>- отмены записи иным способом.<br>$I_{3.4.1} = \sum R_{3.4.1(i)} / 2,$ где                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | ежеквартально      | Мониторинговая закупка;<br>сайт МФЦ   |

| Критерии оценки                                         | Показатели                                                                                                                | Описание/ расчет показателя                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Период мониторинга | Способ получения данных                          |
|---------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|--------------------------------------------------|
| 1                                                       | 2                                                                                                                         | 3                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 4                  | 5                                                |
|                                                         | двумя дистанционными способами]                                                                                           | $\sum R_{3.4.1(i)}$ – сумма выполненных условий                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                    |                                                  |
|                                                         | 3.4.2. Время записи любым способом [10 мин – 5 мин; max=11 мин]                                                           | Оценивается время записи через сайт МФЦ; время ожидания ответа оператора на линии контакт-центра МФЦ (в случае осуществления предварительной записи через оператора); время записи посредством голосового помощника или иным автоматизированным способом по телефону.<br>Если $R_{3.4.2(\text{факт})} \leq 5$ , то $I_{3.4.2} = 1$ ;<br>если $R_{3.4.2(\text{факт})} > 10$ , то $I_{3.4.2} = 0$ ;<br>если способ не организован или отсутствуют свободные слоты (запись не осуществлена), то $I_{3.4.2} = 0$ ;<br>если $R_{3.4.2(\text{факт})} \leq 10$ , то $I_{3.4.2} = 1 - (R_{3.4.2(\text{факт})} - 5 \text{ мин.}) / (11 \text{ мин.} - 5 \text{ мин.})$ ,<br>где<br>$R_{3.4.2(\text{факт})}$ – фактическое время записи;<br>$I_{3.4.2}$ – результат соответствия целевому условию по i-способу записи<br>При осуществлении предварительной записи через оператора производится оценка время ожидания ответа оператора на линии контакт-центра МФЦ аналогично п.2.2.3. | ежеквартально      | Мониторинговая закупка;<br>сайт МФЦ              |
|                                                         | 3.4.3. Дополнительные сервисы, обеспечивающие удобство записи [80% – 100%]                                                | Проверяются условия:<br>организован единый сайт МФЦ;<br>организован единый номер контакт-центра МФЦ;<br>обеспечен бесплатный звонок в контакт-центр МФЦ для заявителя;<br>при отсутствии записи в выбранный офис предлагается другой ближайший.<br>$I_{3.4.3} = \sum R_{3.4.3(i)} / N_{3.4.3}$ ,<br>где<br>$\sum R_{3.4.3(i)}$ – количество дополнительных сервисов записи;<br>$N_{3.4.3}$ – количество проверенных дополнительных сервисов записи                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | ежеквартально      | ФГИС МДМ;<br>мониторинговая закупка;<br>сайт МФЦ |
| <b>4. Организация предоставления услуг в офисах МФЦ</b> |                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                    |                                                  |
| 4.1. Доступность офисов МФЦ для граждан                 | 4.1.1. Доля муниципальных образований, в которых на каждые 5 тыс. жителей действует 1 окно приема и выдачи документов МФЦ | Оценивается выполнение требования пункта 10 Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 22 декабря 2012 г. № 1376 <sup>11</sup> (далее – Правила)<br>$I_{4.1.1} = \sum R_{4.1.1(i)} / N_{MO}$ ,                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | ежеквартально      | ФГИС МДМ                                         |

<sup>11</sup> В рамках настоящей методики оценка осуществляется по муниципальному району/городскому округу.

| Критерии оценки               | Показатели                                         | Описание/ расчет показателя                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Период мониторинга | Способ получения данных |
|-------------------------------|----------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|-------------------------|
| 1                             | 2                                                  | 3                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | 4                  | 5                       |
|                               |                                                    | где<br>$\sum R_{4.1.1(i)}$ – количество муниципальных районов, городских округов, в которых выполняется условие пункта 10 Правил;<br>$N_{МО}$ – количество муниципальных районов, городских округов субъекта Российской Федерации                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                    |                         |
| 4.2. Время ожидания в очереди | 4.2.1. Среднее время ожидания за период [15 мин]   | $R_{4.2.1} = (\sum t_{ожид} / N_{талонov})$ ,<br>где<br>$\sum t_{ожид}$ – общее время ожидания по всем талонам, по всем офисам МФЦ за отчетный период;<br>$N_{талонov}$ – общее количество обслуженных талонов (дошедших до окна приема/выдачи документов) по всем офисам МФЦ за отчетный период;<br>$K_{акт.окон}$ – коэффициент активных окон МФЦ, рассчитывается по доле активных окон МФЦ, передававших данные по талонам с временем ожидания в очереди в федеральной государственной информационной системе мониторинга деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг (далее – ФГИС МДМ) в отчетном периоде в соответствии с показателем 4.2.1.1 из данного приложения;<br>$K_{МФЦ\ мдм}$ – коэффициент присутствия МФЦ во ФГИС МДМ; рассчитывается по доле МФЦ, передающих данные во ФГИС МДМ в соответствии с показателем 4.2.1.2 из данного приложения;<br>Если $R_{4.2.1} \leq 15$ , то $I_{4.2.1} = 1 * K_{акт.окон} * K_{МФЦ\ мдм}$ ;<br>если $R_{4.2.1} > 15$ , то $I_{4.2.1} = 0$ | ежеквартально      | ФГИС МДМ                |
|                               | 4.2.1.1. Коэффициент активных окон МФЦ во ФГИС МДМ | $K_{акт.окон} = D_{акт.окон\ мдм} / 0,8$ , где<br>$K_{акт.окон}$ – коэффициент активных окон МФЦ во ФГИС МДМ, используется при расчете показателя 4.2.1.<br>$D_{акт.окон\ мдм}$ – доля активных окон, передававших данные по талонам с временем ожидания в очереди в МДМ в отчетном периоде, от созданных универсальных окон обслуживания заявителей [80%];<br>$D_{акт.окон\ мдм} = \sum N_{акт.окон\ мдм(i)ср.} / \sum N_{созд.окон}$ ,<br>где<br>$N_{акт.окон\ мдм(i)ср.}$ – среднее количество активных окон i-того МФЦ, передававших данные по талонам с временем ожидания в очереди в МДМ;<br>$\sum N_{созд.окон\ мдм}$ – сумма созданных универсальных окон по всем офисам МФЦ, передававших данные в ФГИС МДМ в отчетном периоде хотя бы 1 день по 1 окну;                                                                                                                                                                                                                                                                              | ежеквартально      | ФГИС МДМ                |

| Критерии оценки                                                                 | Показатели                                                                                                                          | Описание/ расчет показателя                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Период мониторинга | Способ получения данных                                                 |
|---------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|-------------------------------------------------------------------------|
| 1                                                                               | 2                                                                                                                                   | 3                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 4                  | 5                                                                       |
|                                                                                 |                                                                                                                                     | $N_{\text{акт.окон МДМ}(i)_{\text{ср}}} = \sum N_{\text{акт.окон МДМ}(i)_{\text{день}}} / N_{\text{р.дн.}(i)},$ где<br>$N_{\text{акт.окон МДМ}(i)_{\text{день}}}$ – количество активных окон i-того МФЦ, передавших данные по талонам с временем ожидания в день;<br>$N_{\text{р.дн.}(i)}$ – количество рабочих дней i-того МФЦ                                                                                         |                    |                                                                         |
|                                                                                 | 4.2.1.2. Коэффициент присутствия МФЦ во ФГИС                                                                                        | $K_{\text{МФЦ МДМ}} = D_{\text{МФЦ МДМ}},$ где<br>$D_{\text{МФЦ МДМ}}$ - доля МФЦ, передающих данные в МДМ;<br>$D_{\text{МФЦ МДМ}} = N_{\text{МФЦМДМ}} / N_{\text{МФЦ}}$ , где<br>$N_{\text{МФЦМДМ}}$ – количество МФЦ, передавших данные во ФГИС МДМ в отчетном периоде хотя бы 1 раз по 1 окну;<br>$N_{\text{МФЦ}}$ – количество универсальных МФЦ с количеством универсальных окон обслуживания заявителей 5 и более | ежеквартально      | ФГИС МДМ                                                                |
|                                                                                 | 4.2.2. Доля талонов, превысивших время ожидания 15 минут [не более 40% - не более 20%]                                              | Рассчитывается за весь отчетный период по всем офисам МФЦ от всех обслуженных талонов.<br>$I_{4.2.2} = \sum R_{>15\text{мин}} / N_{\text{талонов}},$ где<br>$\sum R_{15\text{мин}}$ – сумма талонов с временем ожидания более 15 мин;<br>$N_{\text{талонов}}$ - общее количество обслуженных талонов                                                                                                                    | ежеквартально      | ФГИС МДМ                                                                |
|                                                                                 | 4.2.3. Доля талонов, превысивших время ожидания 30 минут [не более 10% - 0]                                                         | Рассчитывается за весь отчетный период по всем офисам МФЦ от всех обслуженных талонов.<br>$I_{4.2.3} = \sum R_{>30\text{мин}} / N_{\text{талонов}},$ где<br>$\sum R_{30\text{мин}}$ – сумма талонов с временем ожидания более 30 мин<br>$N_{\text{талонов}}$ - общее количество обслуженных талонов                                                                                                                     | ежеквартально      | ФГИС МДМ                                                                |
| 4.3. Доступность получения талона в момент обращения без предварительной записи | 4.3.1. Доля обслуженных талонов без предварительной записи от общего количества талонов [не менее 30%]                              | Рассчитывается за весь отчетный период по всем офисам МФЦ от всех обслуженных талонов.<br>$I_{4.3.1} = \sum R_{\text{безПЗ}} / N_{\text{талонов}},$ где<br>$\sum R_{\text{безПЗ}}$ – сумма талонов без предварительной записи;<br>$N_{\text{талонов}}$ - общее количество обслуженных талонов                                                                                                                           | ежеквартально      | ФГИС МДМ                                                                |
| 4.4. Доступность оплаты государственной пошлины и/или иного платежа в офисе МФЦ | 4.4.1. Доля офисов МФЦ с количеством окон обслуживания 3 и более, в которых организована возможность оплаты государственной пошлины | При оценке учитывается любой способ оплаты, организованный в помещении офиса МФЦ<br>$I_{4.4.1} = \sum R_{4.4.1} / N_{\text{МФЦ}},$ где<br>$\sum R_{4.4.1}$ – количество офисов МФЦ, в которых организована возможность оплаты государственной пошлины и/или иного платежа;                                                                                                                                              | ежеквартально      | ФГИС МДМ; мониторинговая закупка; данные субъектов Российской Федерации |

| Критерии оценки                                                                  | Показатели                                                                                                                                                                                    | Описание/ расчет показателя                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Период мониторинга | Способ получения данных                                                       |
|----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|-------------------------------------------------------------------------------|
| 1                                                                                | 2                                                                                                                                                                                             | 3                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | 4                  | 5                                                                             |
|                                                                                  | и/или иного обязательного платежа [95% - 100%]                                                                                                                                                | $N_{\text{МФЦ}}$ – количество офисов МФЦ с количеством окон обслуживания 3 и более                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                    |                                                                               |
|                                                                                  | 4.4.2. Доля офисов МФЦ с количеством окон обслуживания 3 и более, в которых оплата госпошлины осуществляется без взимания дополнительной платы (комиссии), в том числе по карте МИР [40%-80%] | При оценке учитывается возможность оплаты госпошлины без взимания дополнительной платы, в том числе по карте МИР<br>$I_{4.4.2} = \sum R_{4.4.2} / N_{\text{МФЦ}}$ ,<br>где<br>$\sum R_{4.4.2}$ – количество офисов МФЦ, в которых оплата госпошлины осуществляется без взимания дополнительной платы (комиссии), в том числе по карте МИР;<br>$N_{\text{МФЦ}}$ – количество офисов МФЦ с количеством окон обслуживания 3 и более | ежеквартально      | Мониторинговая закупка;<br>данные субъектов Российской Федерации              |
|                                                                                  | 4.4.3. Доля офисов МФЦ с количеством окон обслуживания 3 и более, в которых осуществляется оплата в окне обслуживания [40%-80%]                                                               | Оцениваются все офисы МФЦ с количеством окон 3 и более. Офис учитывается, если оплата осуществляется хотя бы в одном окне обслуживания заявителей.<br>$I_{4.4.3} = \sum R_{4.4.3} / N_{\text{МФЦ}}$ ,<br>где<br>$\sum R_{4.4.3}$ – количество офисов МФЦ, в которых осуществляется оплата в окне обслуживания;<br>$N_{\text{МФЦ}}$ – количество офисов МФЦ с количеством окон обслуживания 3 и более                             | ежеквартально      | ФГИС МДМ;<br>мониторинговая закупка;<br>данные субъектов Российской Федерации |
|                                                                                  | 4.4.4. Доля окон обслуживания, обеспеченных POS-терминалами [5%-20%]                                                                                                                          | Оцениваются все офисы МФЦ.<br>$I_{4.4.4} = N_{\text{POS}} / N_{\text{окон}}$ ,<br>где<br>$N_{\text{POS}}$ – количество POS-терминалов в МФЦ;<br>$N_{\text{окон}}$ – общее количество окон обслуживания заявителей в универсальных офисах МФЦ, в том числе малых ТОСП                                                                                                                                                             | ежеквартально      | ФГИС МДМ;<br>мониторинговая закупка;<br>данные субъектов Российской Федерации |
| 4.5. Организация в МФЦ отдельных услуг и сервисов (реализация текущих задач МФЦ) | 4.5.1. Наличие в МФЦ возможности для заявителей воспользоваться сервисом по созданию электронных дубликатов документов <sup>12</sup>                                                          | Оценивается факт реализации возможности для заявителей воспользоваться сервисом по созданию электронных дубликатов документов. Оценка осуществляется по наличию статистики по проверяемому сервису.<br>$I_{4.5.1} = 1$ , если есть возможность воспользоваться сервисом по созданию электронных дубликатов документов;<br>$I_{4.5.1} = 0$ , если нет возможности воспользоваться проверяемым сервисом.                           | ежеквартально      | ФГИС МДМ;<br>мониторинговая закупка;<br>данные Минцифры России                |

<sup>12</sup> Мониторинг показателя начнется с 1 июля 2022 года.

| Критерии оценки                                                                                                                           | Показатели                                                                                                                                                   | Описание/ расчет показателя                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Период мониторинга | Способ получения данных                            |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|----------------------------------------------------|
| 1                                                                                                                                         | 2                                                                                                                                                            | 3                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | 4                  | 5                                                  |
| 4.6.Реализация дополнительных сервисов для граждан                                                                                        | 4.6.1. Доступность получения результата в постамате                                                                                                          | Оценивается наличие возможности получить результат в постамате (количество офисов, оборудованных постаматами, не оценивается).<br>$I_{4.6.1.} = 1$ , если есть возможности получить результат в постамате хотя бы в одном офисе МФЦ;<br>$I_{4.6.1.} = 0$ , если нет возможности получить результат в постамате хотя бы в одном офисе МФЦ.                                 | ежеквартально      | Данные субъектов Российской Федерации              |
| <b>5. Сопровождение граждан при получении услуг в электронном виде, в том числе посредством организации работы СПС<sup>13</sup> в МФЦ</b> |                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                    |                                                    |
| 5.1. Обеспеченность МФЦ рабочими местами для граждан                                                                                      | 5.1.1. Доля МФЦ в которых оборудованы рабочие места для граждан [[1 кв. 2023г.: 30%-50%;<br>2 -3 кв. 2023г.: 50% - 70%;<br>с 4 кв. 2023 и далее: 80% - 100%] | Учитываются офисы МФЦ с количеством окон обслуживания 3 и более , в которых оборудовано хотя бы одно рабочее место для граждан в СПС.<br>$I_{5.1.2} = N_{СПС}/N_{МФЦ(10)}$ ,<br>где<br>$N_{СПС}$ – количество офисов МФЦ, в которых оборудованы рабочие места для граждан в СПС;<br>$N_{МФЦ(10)}$ – общее количество офисов МФЦ с количеством окон обслуживания 3 и более | ежеквартально      | ФГИС МДМ                                           |
| 5.2. Уровень использования СПС гражданами в целях получения услуг самостоятельно                                                          | 5.2.1. Доля обращений заявителей в СПС от общего количества обращений в МФЦ [1%-10%]                                                                         | Оцениваются все обращения в СПС в любые офисы МФЦ<br>$I_{5.2.1.} = K_{СПС}/K_{(МФЦ+СПС)}$ ,<br>где<br>$K_{СПС}$ – количество обращений в СПС за период;<br>$K_{(МФЦ+СПС)}$ – количество обращений <sup>14</sup> в окна обслуживания заявителей по принципу «одного окна» и в СПС                                                                                          | ежеквартально      | ФГИС МДМ                                           |
| 5.3. Технологическая обеспеченность СПС                                                                                                   | 5.3.1. Организация сбора статистики по количеству обращений в СПС с использованием                                                                           | Оценивается сбор статистики с использованием информационных систем МФЦ по всем СПС.<br>$I_{5.4.2} = 1$ , если в МФЦ организован сбор статистики по количеству обращений в СПС с использованием ИС МФЦ                                                                                                                                                                     | ежеквартально      | ФГИС МДМ;<br>данные субъектов Российской Федерации |

<sup>13</sup> Сектор пользовательского сопровождения.

<sup>14</sup> Под обращениями понимаются все зафиксированные в автоматизированной информационной системе (далее – АИС МФЦ) обращения заявителей. Рассчитывается как сумма принятых запросов, выданных результатов, проведенных консультаций в офисах МФЦ в окнах обслуживания по принципу «одного окна».

| Критерии оценки                                                                    | Показатели                                                                                                                 | Описание/ расчет показателя                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Период мониторинга | Способ получения данных                                          |
|------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|------------------------------------------------------------------|
| 1                                                                                  | 2                                                                                                                          | 3                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | 4                  | 5                                                                |
|                                                                                    | информационных систем МФЦ                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                    |                                                                  |
| 5.4. Дополнительные сервисы                                                        | 5.4.1. Иные способы консультирования по работе на ЕПГУ <sup>15</sup> , в том числе с помощью видеосвязи, по телефону       | Оцениваются дополнительные сервисы МФЦ, помогающие гражданам получать услуги в электронной форме<br>I <sub>5.5.1</sub> = 1, если имеется хотя бы один дополнительный сервис;<br>I <sub>5.5.1</sub> = 0, если отсутствуют дополнительные сервисы                                                                                                                                                                                                  | ежеквартально      | мониторинговая закупка;<br>данные субъектов Российской Федерации |
| <b>6. Организация работы контакт-центра МФЦ</b>                                    |                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                    |                                                                  |
| 6.1. Организация в субъекте Российской Федерации единого номера контакт-центра МФЦ | 6.1.1. В субъекте Российской Федерации организован единый номер контакт-центра МФЦ по всем вопросам деятельности МФЦ       | Оценивается организация единого телефонного номера по всем вопросам деятельности МФЦ. Как «единый номер» учитываются разные номера для осуществления бесплатного звонка для региональных номеров и для абонентов других регионов, а также выделенные номера по тематическому профилю («горячие линии»).<br>I <sub>6.1.1</sub> = 1, если выполняется требование показателя;<br>I <sub>6.1.1</sub> = 0, если не выполняется требование показателя. | ежеквартально      | ФГИС МДМ;<br>мониторинговая закупка                              |
| 6.2. Обеспечение автоинформирования звонящих в нерабочее время контакт-центров МФЦ | 6.2.1. В нерабочее время контакт-центром МФЦ организовано автоинформирование звонящих по графику работы контакт-центра МФЦ | Оценивается наличие автоматического информирования клиентов в нерабочее время контакт-центра МФЦ по графику работы контакт-центра МФЦ, возможности самостоятельного получения информации или возможности заказа обратного звонка.<br>I <sub>6.2.1</sub> = 1, если выполняется требование показателя;<br>I <sub>6.2.1</sub> = 0, если не выполняется требование показателя                                                                        | ежеквартально      | ФГИС МДМ;<br>мониторинговая закупка                              |
| 6.3. Мощность контакт-центра МФЦ                                                   | 6.3.1. Количество обслуженных вызовов в расчете на 100 человек населения субъекта Российской Федерации                     | Учитывается среднее количество вызовов в месяц за отчетный период                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | ежеквартально      | ФГИС МДМ;<br>данные субъектов Российской Федерации               |
| 6.4. Функционал контакт-центра МФЦ                                                 | 6.4.1. Доля реализованных функций в контакт-центре МФЦ                                                                     | Учитываются следующие функции контакт-центра МФЦ:<br>а) информирование по услугам, предоставляемым через МФЦ, в том числе по иным услугам (порядок, документы, сроки),<br>б) офисам МФЦ (адреса, график работы);<br>в) о ходе рассмотрения запроса;<br>г) о возможности оценить качество;<br>д) об удаленных способах предварительной записи;<br>е) о выездном обслуживании                                                                      | ежеквартально      | Мониторинговая закупка;<br>данные субъектов Российской Федерации |

| Критерии оценки                                                                                | Показатели                                                                                                                                  | Описание/ расчет показателя                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Период мониторинга | Способ получения данных                         |
|------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|-------------------------------------------------|
| 1                                                                                              | 2                                                                                                                                           | 3                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 4                  | 5                                               |
|                                                                                                |                                                                                                                                             | <p>ж) о возможности получения услуг в электронной форме, в том числе в СПС;</p> <p>з) осуществляет предварительную запись в МФЦ, и ее отмену.</p> $I_{6.4.1} = \sum R_{6.4.1(i)} / N_{6.4.1},$ <p>где</p> <p><math>\sum R_{6.4.1(i)}</math> – количество реализованных функций в контакт-центре МФЦ;</p> <p><math>N_{6.4.1}</math> – количество функций контакт-центра МФЦ в соответствии с настоящим показателем<sup>16</sup></p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                    |                                                 |
| 6.5. Уровень сервиса контакт-центра МФЦ                                                        | 6.5.1. Среднее время дозвона для соединения с оператором (в том числе при наличии IVR или голосового помощника) [5 мин – 2 мин; max=10 мин] | <p>Учитывается время от момента соединения с линией до начала разговора с оператором, в том числе при наличии голосовых сообщений, IVR или голосового помощника («Не дозвон» принимается при времени дозвона более 10 мин)</p> <p>Если <math>t_{6.5.1(\text{факт})} \leq 2</math> мин, <math>I_{6.5.1} = 1</math>.</p> <p>Если <math>t_{6.5.1(\text{факт})} &gt; 2</math> мин, то</p> $I_{6.5.1} = 1 - ((t_{6.5.1(\text{факт})} - t_{6.5.1(\text{цел})}) / (t_{6.5.1(\text{макс})} - t_{6.5.1(\text{цел})}), \text{ мин.}$ <p>где</p> <p><math>t_{6.5.1(\text{факт})}</math> – фактическое время дозвона для соединения с оператором;</p> <p><math>t_{6.5.1(\text{цел})}</math> – целевое время дозвона для соединения с оператором;</p> <p><math>t_{6.5.1(\text{макс})}</math> – максимально допустимое время дозвона для соединения с оператором.</p> | ежеквартально      | ФГИС МДМ; мониторинговая закупка                |
|                                                                                                | 6.5.2. Доля потерянных вызовов на любом этапе звонка [20% - 10%]                                                                            | <p>Определяется как доля вызовов, не дождавшихся соединения с оператором и прервавших звонок или не получивших необходимый ответ в автоматическом режиме в течение 5 минут (далее – потерянный вызов), от общего количества входящих вызовов</p> $I_{6.5.2} = \sum R_{6.5.2(i)} / N_{6.5.2},$ <p>где</p> <p><math>\sum R_{6.5.2(i)}</math> – количество потерянных вызовов на любом этапе звонка;</p> <p><math>N_{6.5.2}</math> – количество входящих вызовов</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | ежеквартально      | ФГИС МДМ; мониторинговая закупка                |
| 6.6. Технологичность контакт-центра МФЦ, производительность и качество автоматических сервисов | 6.6.1. Применение IP-телефонии или аналоговых решений                                                                                       | <p>Оценивается применение IP- телефонии или аналоговых решений при организации деятельности контакт-центра МФЦ</p> <p><math>I_{6.6.1} = 1</math>, если выполняется условие показателя</p> <p><math>I_{6.6.1} = 0</math>, если не выполняется условие показателя</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | ежеквартально      | ФГИС МДМ; данные субъектов Российской Федерации |
|                                                                                                | 6.6.2. Функционал программного                                                                                                              | <p>Оценивается как доля имеющегося функционала от проверяемого. Оценивается следующий функционал: регистрация всех входящих и исходящих звонков,</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | ежеквартально      | ФГИС МДМ;                                       |

<sup>16</sup>Числитель и знаменатель приводятся к количеству проверяемых (исследуемых) в отчетном периоде функций.

| Критерии оценки | Показатели                                                                           | Описание/ расчет показателя                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Период мониторинга | Способ получения данных                                       |
|-----------------|--------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|---------------------------------------------------------------|
| 1               | 2                                                                                    | 3                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 4                  | 5                                                             |
|                 | обеспечения контакт-центра МФЦ                                                       | <p>статическая и интеллектуальная маршрутизация обращения;</p> <p>автоматизированный набор номера;</p> <p>отражение состояния операторов контакт-центра МФЦ (занят, свободен, пауза);</p> <p>распределение звонков внутри группы по загрузке операторов контакт-центра МФЦ и по порядку;</p> <p>переадресация вызова, создание очереди звонков, включение режима ожидания, автоматическое информирование о номере в очереди;</p> <p>формирование отчетов;</p> <p>запись разговоров;</p> <p>контроль качества работы операторов контакт-центра МФЦ (возможность прослушивания звонка в режимах прослушивания, суфлера, конференции);</p> <p>планирование расписания рабочих смен операторов контакт-центра МФЦ;</p> <p>интерактивное голосовое меню (IVR);</p> <p>интеграция с информационными системами МФЦ (в том числе АИС МФЦ), сайтом МФЦ, иными информационными системами);</p> <p>мониторинг (формирование аналитики);</p> <p>управление нештатными ситуациями.</p> $I_{6.6.2} = \sum R_{6.6.2(i)} / N_{6.6.2},$ <p>где</p> <p><math>\sum R_{6.6.2(i)}</math> – количество реализованного функционала программного обеспечения контакт-центра МФЦ;</p> <p><math>N_{6.6.2}</math> – количество функционала программного обеспечения контакт-центра МФЦ</p> <p>в соответствии с настоящим показателем</p> |                    | данные субъектов Российской Федерации                         |
|                 | 6.6.3. Наличие, функционал автоматических сервисов, в том числе голосового помощника | <p>Оценивается наличие автоматизированного голосового помощника при телефонном обслуживании и на других площадках</p> <p>Оценивается функциональность голосового помощника (доля от проверяемых функций:</p> <p>маршрутизация звонков</p> <p>информирование об услугах и перечне документов по запрашиваемой услуге</p> <p>информирование об адресах и графике работы офисов МФЦ</p> <p>информирование о способах предварительной записи</p> <p>осуществление предварительной записи через голосового помощника</p> <p>информирование о ходе рассмотрения запроса (о статусе дела)</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | ежеквартально      | Мониторинговая закупка; данные субъектов Российской Федерации |

| Критерии оценки | Показатели                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Описание/ расчет показателя                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Период мониторинга | Способ получения данных                            |
|-----------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|----------------------------------------------------|
| 1               | 2                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 3                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 4                  | 5                                                  |
|                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                               | <p>информирование о способах оценки качества<br/>оценка качества обслуживания в МФЦ<br/>наличие возможности соединения с оператором ЦТО МФЦ на любом уровне меню<br/>иное (оценивается как 1 дополнительная функция)<br/> <math display="block">I_{6.6.3} = \sum R_{6.6.3(i)} / N_{6.6.3},</math> где<br/> <math>\sum R_{6.6.3(i)}</math> – количество реализованного функционала голосового помощника контакт-центра МФЦ;<br/> <math>N_{6.6.3}</math> – количество функционала программного обеспечения контакт-центра МФЦ<br/> в соответствии с настоящим показателем</p>                                                                                                                                                                                                                             |                    |                                                    |
|                 | 6.6.4. Доля звонков, обслуженных в автоматическом режиме без переключения на оператора контакт-центра МФЦ, в том числе с помощью голосового помощника, от всех обслуженных звонков [не менее 30%]                                                                                             | <p>Оценивается общее количество обслуженных звонков в автоматическом режиме от всех обслуженных звонков. Обслуженным считается звонок, не учитываемый в потерянных вызовах.<br/> <math display="block">I_{6.6.4} = 1, \text{ если } P_{6.6.4(\text{факт})} \geq 30\%;</math> <math display="block">I_{6.6.4} = 0, \text{ если } P_{6.6.4(\text{факт})} &lt; 30\%</math></p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | ежеквартально      | ФГИС МДМ                                           |
|                 | 6.6.5. Доля осуществленных в автоматическом режиме предварительных записей, оценок качества заявителями деятельности МФЦ или оператора контакт-центра МФЦ, полученных статусов о ходе рассмотрения запроса от общего количества звонков, обслуженных в автоматическом режиме без переключения | <p>Учитывается количество осуществленных предварительных записей в МФЦ посредством голосового помощника без переключения на оператора контакт-центра МФЦ;<br/> количество полученных статусов о ходе рассмотрения запроса с помощью голосового помощника без переключения на оператора контакт-центра МФЦ;<br/> количество осуществленных оценок качества заявителями деятельности МФЦ или оператора контакт-центра МФЦ в автоматическом режиме с помощью голосового помощника.<br/> <math display="block">I_{6.6.5} = (K_{ПЗ} + K_{ст} + K_{оценок}) / K_{авто},</math> где<br/> <math>K_{ПЗ}</math> – количество предварительных записей, осуществленных в автоматическом режиме;<br/> <math>K_{ст}</math> – количество статусов о ходе рассмотрения запроса, полученных в автоматическом режиме;</p> | ежеквартально      | ФГИС МДМ;<br>данные субъектов Российской Федерации |

| Критерии оценки                                                           | Показатели                                                                                                                                                                       | Описание/ расчет показателя                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Период мониторинга | Способ получения данных |
|---------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|-------------------------|
| 1                                                                         | 2                                                                                                                                                                                | 3                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 4                  | 5                       |
|                                                                           | на оператора контакт-центра МФЦ [20% - 40%]                                                                                                                                      | $K_{\text{оценок}}$ – количество оценок качества заявителями деятельности МФЦ или оператора контакт-центра МФЦ, осуществленных в автоматическом режиме;<br>$K_{\text{авто}}$ – общее количество звонков, обслуженных в автоматическом режиме.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                    |                         |
|                                                                           | 6.6.6. Время получения требуемой информации, осуществления предварительной записи, иных действий с помощью автоматических сервисов, в т.ч. голосового помощника [10 мин – 5 мин] | Оценивается время достижения цели обращения в контакт-центр МФЦ (получения требуемой информации, осуществления предварительной записи, иных действий) в соответствии с заявленным функционалом с помощью автоматических сервисов, в т.ч. голосового помощника<br>Если $P_{6.6.6(\text{факт})} \leq 5$ , то $I_{6.6.6} = 1$ ;<br>если $10 \geq P_{6.6.6(\text{факт})} > 5$ , то $I_{6.6.6} = 0,5$ ;<br>если $P_{6.6.6(\text{факт})} > 10$ , то $I_{6.6.6} = 0$ ;<br>$I_{6.6.6} = \sum R_{6.6.6(i)} / N_{6.6.6}$ ,<br>где<br>$P_{6.6.6(\text{факт})}$ – фактическое время получения требуемой информации, осуществления предварительной записи, иных действий с помощью автоматических сервисов;<br>$\sum R_{6.6.6(i)}$ – количество способов записи, соответствующих целевому условию по результатам проверки;<br>$N_{6.6.6}$ – количество проверенных способов записи | ежеквартально      | Мониторинговая закупка  |
| 6.7. Дополнительные сервисы                                               | 6.7.1. Перенаправление записи в доступные офисы                                                                                                                                  | При отсутствии записи на выбранный день в выбранный офис МФЦ предлагается ближайший, где есть запись, в том числе в автоматическом режиме<br>Оценивается:<br>реализация сервиса работником МФЦ;<br>реализация сервиса в автоматическом режиме.<br>Реализация сервиса в автоматическом режиме учитывается при оценке технологичности деятельности МФЦ<br>$I_{6.7.1} = \sum R_{6.7.1(i)} / 2$ ,<br>где<br>$\sum R_{6.7.1(i)}$ – количество реализованных сервисов                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | ежеквартально      | Мониторинговая закупка  |
| <b>7. Оценка качества деятельности МФЦ заявителями</b>                    |                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                    |                         |
| 7.1. Доступность информации о способах оценки качества обслуживания в МФЦ | 7.1.1. Доступность информации о способах оценки качества обслуживания в МФЦ                                                                                                      | Оценивается наличие информации о возможности и способах оценки качества на сайте МФЦ, в офисах МФЦ. Оценивается доступность информации, возможность поиска такой информации за установленное время [1 мин]<br>$I_{7.1.1} = 1$ , если выполняется условие показателя;<br>$I_{7.1.1} = 0$ , если не выполняется условие показателя                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | ежеквартально      | Мониторинговая закупка  |

| Критерии оценки                                                                       | Показатели                                                                                                              | Описание/ расчет показателя                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Период мониторинга | Способ получения данных                                          |
|---------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|------------------------------------------------------------------|
| 1                                                                                     | 2                                                                                                                       | 3                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 4                  | 5                                                                |
| 7.2. Наличие региональных сервисов оценки качества и направления отзывов о работе МФЦ | 7.2.1. Наличие региональных сервисов оценки качества и направления отзывов о работе МФЦ                                 | Оцениваются дополнительные к сервисам «Ваш контроль» возможности оценки качества, заявленные на сайте МФЦ, по телефону контакт-центра МФЦ.<br>$I_{7.2.1} = 1$ , если имеются дополнительные к сервисам «Ваш контроль» возможности оценки качества и направления отзывов о работе МФЦ;<br>$I_{7.2.1} = 0$ , если отсутствуют региональные сервисы оценки качества деятельности МФЦ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | ежегодно           | Мониторинговая закупка;<br>данные субъектов Российской Федерации |
| 7.3. Уровень удовлетворенности качеством предоставления услуг в МФЦ                   | 7.3.1. Доля оценок 4 и 5 от общего количества оценок заявителей, направленных посредством сервисов «Ваш контроль» [90%] | Учитываются оценки 4 и 5, оцененные с помощью сервисов «Ваш контроль», при условии достаточности количества оценок за период*.<br>$I_{7.4.1} = K_{(4,5)} / K_{\text{МКГУ}}$ ,<br>где<br>$K_{(4,5)}$ – количество оценок «4» и «5» по всем МФЦ за отчетный период субъекта Российской Федерации;<br>$K_{\text{МКГУ}}$ – общее количество оценок заявителей, направленных посредством сервисов «Ваш контроль» за отчетный период<br>*Достаточность количества оценок заявителя определяется при выполнении условий:<br>если $N_{\text{МФЦ}} > 100000$ , $\sum K_{\text{МКГУ}} \geq 2500$ ;<br>если $N_{\text{МФЦ}} < 100000$ , $\sum K_{\text{МКГУ}} \geq 2000$ ,<br>где<br>$N_{\text{МФЦ}}$ – общее количество обращений в МФЦ в отчетном периоде.<br>Если условие достаточности количества оценок не выполняется, то итоговая оценка по региону определяется по наименьшему значению такой оценки по Российской Федерации за период: $I_{7.3.1} = I_{7.3.1 \text{ наим. РФ}}$ | ежеквартально      | ИАС МКГУ                                                         |
| <b>8. Менеджмент сети МФЦ субъекта Российской Федерации</b>                           |                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                    |                                                                  |
| 8.1. Централизация сети МФЦ субъекта Российской Федерации                             | 8.1.1. Организация единой системы управления деятельностью сети МФЦ субъекта Российской Федерации                       | Учитывается централизация деятельности сети МФЦ субъекта Российской Федерации<br>$I_{8.1.1} = 1$ , если выполняется условие показателя;<br>$I_{8.1.1} = 0$ , если не выполняется условие показателя                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | ежегодно           | ФГИС МДМ;<br>данные Минэкономразвития России                     |
| 8.2. Наличие региональной оценки деятельности офисов МФЦ                              | 8.2.1. Наличие региональной оценки деятельности офисов МФЦ                                                              | Учитывается наличие региональной оценки деятельности офисов МФЦ.<br>$I_{8.2.1} = 1$ , если выполняется условие показателя;<br>$I_{8.2.1} = 0$ , если не выполняется условие показателя                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | ежегодно           | Данные субъектов Российской Федерации                            |
| 8.3. Организация передачи данных во ФГИС МДМ                                          | 8.3.1. Обеспечение полноты переданных данных по всем                                                                    | Рассчитывается как доля офисов, передающих данные во ФГИС МДМ, от общего количества офисов МФЦ, в том числе с количеством окон обслуживания 4 и менее.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | ежеквартально      | ФГИС МДМ                                                         |

| Критерии оценки                                           | Показатели                                                                                                                            | Описание/ расчет показателя                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Период мониторинга | Способ получения данных               |
|-----------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|---------------------------------------|
| 1                                                         | 2                                                                                                                                     | 3                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | 4                  | 5                                     |
|                                                           | функционирующим МФЦ и ТОСП [100%]                                                                                                     | $I_{8.3.1} = K_{\text{МДМ}} / K_{(\text{МФЦ}+\text{ТОСП})}$ ,<br>где<br>$K_{\text{МДМ}}$ – количество офисов, передавших данные в ФГИС МДМ в отчетном периоде;<br>$K_{(\text{МФЦ}+\text{ТОСП})}$ – общее количество офисов МФЦ и ТОСП в субъекте Российской Федерации                                                                                                                                                                                                                                            |                    |                                       |
|                                                           | 8.3.2. Обеспечение передачи данных ежедневно [100%]                                                                                   | Рассчитывается как доля офисов, передающих данные каждый рабочий день в соответствии с графиком работы.<br>$I_{8.3.2} = K_{\text{ежел}} / K_{(\text{МФЦ}+\text{ТОСП})}$ ,<br>где<br>$K_{\text{ежел}}$ – количество офисов, передававших данные в ФГИС МДМ ежедневно в соответствии с графиком работы в отчетном периоде;<br>$K_{(\text{МФЦ}+\text{ТОСП})}$ – общее количество офисов МФЦ и ТОСП в субъекте Российской Федерации                                                                                  | ежеквартально      | ФГИС МДМ                              |
|                                                           | 8.3.3. Обеспечение качества переданных данных [98%]                                                                                   | Рассчитывается как количество данных, прошедших форматно-логический контроль.<br>$I_{8.3.3} = K_{\text{ФЛК}} / K_{\text{данных}}$ ,<br>где<br>$K_{\text{ФЛК}}$ – количество данных, прошедших форматно-логический контроль;<br>$K_{\text{данных}}$ – общее количество переданных во ФГИС МДМ данных                                                                                                                                                                                                              | ежеквартально      | ФГИС МДМ                              |
| 8.4. Уровень текучести кадров основного персонала         | 8.4.1. Доля уволенного основного персонала от общего количества основного персонала [20% - 10%]                                       | $I_{8.4.1} = \text{Ч}_{\text{осн.ув}} / \text{Ч}_{\text{осн}}$ ,<br>где<br>$\text{Ч}_{\text{осн.ув}}$ – количество уволенного основного персонала МФЦ за период, рассчитывается с нарастающим итогом, начиная с 1 января текущего года;<br>$\text{Ч}_{\text{осн}}$ – среднесписочное количество основного персонала МФЦ за отчетный период                                                                                                                                                                       | ежегодно           | Данные субъектов Российской Федерации |
| 8.5. Уровень средней заработной платы основного персонала | 8.5.1. Доля средней заработной платы основного персонала от средней заработной платы по субъекту Российской Федерации [не менее 100%] | Если $P_{8.5.1} \geq 1$ , $I_{8.5.1} = 1$ ;<br>Если $P_{8.5.1} < 1$ , то $I_{8.5.1} = P_{8.5.1}$ ;<br>$P_{8.5.1} = \text{СЗП}_{\text{МФЦ(осн)}} / \text{СЗП}_{\text{субРФ}}$ ,<br>где<br>$\text{СЗП}_{\text{МФЦ(осн)}}$ – среднемесячная заработная плата основного персонала МФЦ за квартал, предшествующий отчетному периоду;<br>$\text{СЗП}_{\text{субРФ}}$ – среднемесячная заработная плата по субъекту Российской Федерации за квартал, предшествующий отчетному периоду в соответствии с данными Росстата | ежеквартально      | ФГИС МДМ                              |

| Критерии оценки                                                 | Показатели                                                                          | Описание/ расчет показателя                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Период мониторинга | Способ получения данных |
|-----------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|-------------------------|
| 1                                                               | 2                                                                                   | 3                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 4                  | 5                       |
|                                                                 |                                                                                     | <p>Если в субъекте Российской Федерации децентрализованная система МФЦ, то <math>СЗП_{МФЦ(осн)}</math> определяется следующим образом:</p> $СЗП_{МФЦ(осн)} = \sum (СЗП_{МФЦ(осн)i} * \frac{Ч_{мфц(осн)i}}{\sum Ч_{мфц(осн)i}}), \text{ где}$ <p><math>СЗП_{МФЦ(осн)i}</math> – среднемесячная заработная плата основного персонала i-ого МФЦ за квартал, предшествующий отчетному периоду;</p> <p><math>Ч_{мфц(осн)i}</math> – среднее количество работников основного персонала i-МФЦ за квартал, предшествующий отчетному периоду.</p>                                                                                                                                                                                                                                          |                    |                         |
| 8.6. Мощность сети МФЦ субъекта Российской Федерации            | 8.6.1. Количество обслуженных обращений в МФЦ за месяц на 100 жителей региона       | <p>Учитываются принятые в МФЦ запросы на получение услуг и выданные результаты, в том числе по иным услугам, обязательным для предоставления в МФЦ, а также проведенные консультации, за исключением консультаций в СПС.</p> $I_{8.6.1} = \frac{\sum R_{8.6.1}}{\text{Числ.насел.}} * 100,$ <p>где<br/> <math>\sum R_{8.6.1}</math> – количество обслуженных обращений в МФЦ за месяц;<br/> Числ. насел. – численность населения субъекта Российской Федерации по данным Росстата<br/> Используется как корректирующий коэффициент при оценке отдельных тематических характеристик.</p>                                                                                                                                                                                           | ежеквартально      | ФГИС МДМ                |
| 8.7. Нагрузка на объекты сети МФЦ субъекта Российской Федерации | 8.7.1. Средняя нагрузка на 1 окно МФЦ (2,0–3,5 обращений/час, max =5) <sup>17</sup> | <p>Рассчитывается как количество обращений заявителей на 1 окно МФЦ в час в среднем по всей сети МФЦ субъекта Российской Федерации без учета фактического распределения потока заявителей.</p> <p>Учитываются офисы с количеством окон обслуживания 3 и более.</p> $P_{8.7.1} = N_{МФЦ} / F_{МФЦ},$ <p>где<br/> <math>N_{МФЦ}</math> – общее количество обращений в МФЦ (ТОСП) в отчетном периоде;<br/> <math>F_{МФЦ}</math> – общий фонд рабочего времени офисов МФЦ (ТОСП), рассчитываемый по формуле:<br/> <math display="block">F_{МФЦ} = \sum_{i=1}^M (T_i * N_i) * K_{кпд},</math> где<br/> <math>T_i</math> – количество часов работы i-того МФЦ (ТОСП) по режиму (графику) работы МФЦ (ТОСП);<br/> <math>N_i</math> – количество окон обслуживания i-того МФЦ (ТОСП);</p> | ежеквартально      | ФГИС МДМ                |

<sup>17</sup> Указан предел допустимых значений, целевого значения не установлено.

| Критерии оценки | Показатели                      | Описание/ расчет показателя                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Период мониторинга | Способ получения данных |
|-----------------|---------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|-------------------------|
| 1               | 2                               | 3                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 4                  | 5                       |
|                 |                                 | <p><math>K_{\text{КПД}}</math> - поправочный коэффициент (0,8), отражающий максимальную пропускную способность окон обслуживания, связанную с характером сменного режима работы специалистов МФЦ.</p> <p><math>I_{8.7.1} = 1</math>, если <math>2,0 \leq P_{8.7.1} \leq 3,5</math><br/>         Если <math>P_{8.7.1} &lt; 2,0</math>, то <math>I_{8.7.1} = P_{(\text{факт})}/2</math><br/>         Если <math>P_{8.7.1} &gt; 3,5</math>, то <math>I_{8.7.1} = 1 - (P_{(\text{факт})} - 3,5)/(5-3,5)</math>,<br/>         Если <math>P_{(\text{факт})} &gt; 5</math>, то <math>I_{8.7.1} = 0</math></p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                    |                         |
|                 | 8.7.2. Загруженность офисов МФЦ | <p>Доля объектов с нормальной нагрузкой (2,0 – 3,5 обращений/час) [не менее 70%]<br/>         Доля объектов с высокой нагрузкой (более 3,5 обращений/час) [не более 10%]<br/>         Доля объектов с низкой нагрузкой (менее 2,0 обращений/час) [не более 10%]<br/>         Доля объектов с нагрузкой на 1 окно/час менее 1,0 обращения) [не более 5%](<math>P</math><br/>         Доля невостребованных объектов (общее количество обращений в месяц не превышает 10) [0%]<br/> <math>I_{8.7.2} = (I_{\text{норм}} + I_{\text{в}} + I_{\text{низк}})/3</math>,<br/>         где<br/> <math>I_{\text{норм}} = P_{\text{норм}}/0,7</math>;<br/>         Если <math>P_{\text{норм}} &gt; 0,7</math>, то <math>I_{\text{норм}} = 1</math>,<br/>         где<br/> <math>P_{\text{норм}}</math> – доля объектов с нормальной нагрузкой (2,0 – 3,5 обращений/час);<br/> <math>I_{\text{в}} = 1 - ((P_{\text{в}} - 0,1)/(1 - 0,1))</math>;<br/>         Если <math>P_{\text{в}} &lt; 0,1</math>, то <math>I_{\text{в}} = 1</math>,<br/>         где<br/> <math>P_{\text{в}}</math> – доля объектов с высокой нагрузкой (более 3,5 обращений/час);<br/> <math>I_{\text{низк}} = I_{\text{н}(&lt;2)} * I_{\text{н}(&lt;1)} * I_{\text{невост}}</math>,<br/>         где<br/> <math>I_{\text{н}(&lt;2)} = 1 - ((P_{\text{н}(&lt;2)} - 0,1)/(1 - 0,1))</math>;<br/>         Если <math>P_{\text{н}(&lt;2)} &lt; 0,1</math>, то <math>I_{\text{н}(&lt;2)} = 1</math>,<br/>         где<br/> <math>P_{\text{н}(&lt;2)}</math> – доля объектов с низкой нагрузкой (менее 2,0 обращений/час);<br/> <math>I_{\text{н}(&lt;1)} = 1 - ((P_{\text{н}(&lt;1)} - 0,05)/(1 - 0,05))</math>;<br/>         Если <math>P_{\text{н}(&lt;1)} &lt; 0,05</math>, то <math>I_{\text{н}(&lt;1)} = 1</math>,<br/>         где</p> | ежеквартально      | ФГИС МДМ                |

| Критерии оценки                                                                              | Показатели                                                                                                 | Описание/ расчет показателя                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Период мониторинга | Способ получения данных               |
|----------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|---------------------------------------|
| 1                                                                                            | 2                                                                                                          | 3                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | 4                  | 5                                     |
|                                                                                              |                                                                                                            | $P_{н(<1)}$ – доля объектов с нагрузкой на 1 окно/час менее 1,0 обращения;<br>$I_{невест} = 1 - P_{невест}$ ,<br>где<br>$P_{невест}$ – доля невестребованных объектов (общее количество обращений в месяц не превышает 10).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                    |                                       |
| 8.8. Использование цифровых технологий в деятельности сети МФЦ субъекта Российской Федерации | 8.8.1. Использование цифровых технологий в управлении деятельностью сети МФЦ субъекта Российской Федерации | Учитывается использование автоматизированных информационных систем (модулей, приложений, пр.):<br>а) ВІ-системы;<br>б) автоматизированной базы знаний;<br>в) системы дистанционного обучения сотрудников;<br>г) иных инструментов (учитывается каждый дополнительный цифровой инструмент менеджмента)<br>$P_{8.8.1} = \sum R_{8.8.1(a-v)} + N_{(r)} * 0,5$ ,<br>где<br>$\sum R_{8.8.1(a-v)}$ – количество реализованных цифровых инструментов менеджмента сети МФЦ субъекта Российской Федерации из проверяемых в пунктах «а» - «в» настоящего показателя;<br>$N_{(r)}$ – количество дополнительных цифровых инструментов, но не более 4х | ежегодно           | Данные субъектов Российской Федерации |
|                                                                                              | 8.8.2. Использование цифровых технологий в основной деятельности МФЦ [50%]                                 | Определяется как доля применяемых в МФЦ цифровых сервисов из проверяемых в рамках настоящей методики (группа 3 приложения № 3 к настоящей методике за исключением п. 8.8.1)<br>$I_{8.8.2} = 1$ , если $P_{8.8.2} \geq 0,5$ ;<br>$I_{8.8.2} = 0$ , если $P_{8.8.2} < 0,5$ ;<br>$P_{8.8.2} = \sum R_{(т-8.8.1)} / N_{(т-8.8.1)}$ ,<br>где<br>$\sum R_{(т-8.8.1)}$ – количество выполненных условий, определенных в группе 3 приложения № 3 к настоящей методике за исключением п. 8.8.1;<br>$N_{(т-8.8.1)}$ – количество проверяемых условий, определенных в группе приложения № 3 к настоящей методике за исключением п. 8.8.1.            |                    |                                       |
| <b>9. Ведение официального сайта МФЦ</b>                                                     |                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                    |                                       |
| 9.1 Ведение официального сайта МФЦ                                                           |                                                                                                            | Оценивается организация единого сайта МФЦ доступность полной информации, необходимой для получения услуг в МФЦ, сервисы сайта МФЦ. Оценивается качество, доступность, технологичность, простота и удобство сайта МФЦ и отдельных сервисов.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | ежеквартально      | Мониторинговая закупка;               |

| Критерии оценки                                                                                                                                                                        | Показатели                                                                                                                                                                                           | Описание/ расчет показателя                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Период мониторинга | Способ получения данных                                                   |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|---------------------------------------------------------------------------|
| 1                                                                                                                                                                                      | 2                                                                                                                                                                                                    | 3                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | 4                  | 5                                                                         |
|                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                      | $I_{9.1} = \sum R_{9.1(i)} / N_{9.1},$ где<br>$\sum R_{9.1(i)}$ – количество выполненных условий и требований к сайту МФЦ в соответствии с настоящим показателем;<br>$N_{9.1}$ – количество проверяемых условий и требований в соответствии с настоящим показателем.                                                                      |                    | данные субъектов Российской Федерации                                     |
| <b>10. Участие МФЦ в мероприятиях по совершенствованию деятельности (учитывается в годовой оценке)</b>                                                                                 |                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                    |                                                                           |
| 10.1. Участие МФЦ в пилотных проектах Минэкономразвития России, других федеральных органов исполнительной власти, в том числе в проекте по Бережливому производству                    | 10.1.1. Участие МФЦ в пилотных проектах Минэкономразвития России, других федеральных органов исполнительной власти, в том числе в проекте по Бережливому производству                                | Оценивается по факту участия МФЦ в пилотных проектах Минэкономразвития России, других федеральных органов исполнительной власти, в том числе в проекте по Бережливому производству<br>$I_{10.1.1} = 1$ , если выполняется условие показателя;<br>$I_{10.1.1} = 0$ , если не выполняется условие показателя                                | ежегодно           | Данные Минэкономразвития России;<br>данные субъектов Российской Федерации |
| 10.2. Участие МФЦ в конкурсе «Лучший МФЦ России», иных всероссийских, межрегиональных, международных конкурсных мероприятиях в сфере деятельности МФЦ                                  | 10.2.1. Участие МФЦ в номинации «Лучший проект МФЦ» Всероссийского конкурса «Лучший МФЦ России», иных всероссийских, межрегиональных, международных конкурсных мероприятиях в сфере деятельности МФЦ | Оценивается по факту участия МФЦ в номинации «Лучший проект МФЦ» Всероссийского конкурса «Лучший МФЦ России», иных всероссийских, межрегиональных, международных конкурсных мероприятиях в сфере деятельности МФЦ<br>$I_{10.2.1} = 1$ , если выполняется условие показателя;<br>$I_{10.2.1} = 0$ , если не выполняется условие показателя | ежегодно           | Данные Минэкономразвития России;<br>данные субъектов Российской Федерации |
| 10.3. Предоставление региональных практик на сервис обмена опытом и успешными решениями для совершенствования текущей и развития будущей деятельности центров госуслуг «Мои документы» | 10.3.1. Предоставление региональных практик сервисе обмена опытом и успешными решениями для совершенствования текущей и развития будущей деятельности центров госуслуг «Мои документы» (Портал идей) | Оценивается факт предоставления практик на портал идей (без оценки количества предоставленных практик).<br>$I_{10.3.1} = 1$ , если выполняется условие показателя;<br>$I_{10.3.1} = 0$ , если не выполняется условие показателя                                                                                                           | ежегодно           | Данные Минэкономразвития России;<br>данные субъектов Российской Федерации |

| Критерии оценки                              | Показатели                                     | Описание/ расчет показателя                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Период мониторинга | Способ получения данных                                                   |
|----------------------------------------------|------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|---------------------------------------------------------------------------|
| 1                                            | 2                                              | 3                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 4                  | 5                                                                         |
| документы» (Портал идей) <sup>18</sup>       |                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                    |                                                                           |
| 10.4. Иные социально-значимые активности МФЦ | 10.4.1. Иные социально-значимые активности МФЦ | Оценивается факт участия МФЦ в иных социально-значимых проектах:<br>Помощь в чрезвычайных ситуациях<br>Пропаганда и продвижение сервисности и клиентских сервисов государства, получения услуг в электронной форме<br>Повышение компьютерной грамотности населения<br>Проведение социальных акций и проектов<br>$I_{10.4.1} = 1$ , если выполняется условие показателя;<br>$I_{10.4.1} = 0$ , если не выполняется условие показателя | ежегодно           | Данные Минэкономразвития России;<br>данные субъектов Российской Федерации |

<sup>18</sup> <http://mfc.economy.gov.ru/practices>

Приложение № 3  
к методике мониторинга  
осуществления  
многофункциональными центрами  
предоставления государственных и  
муниципальных услуг отдельных  
функций в соответствии с  
Федеральным законом от 27 июля  
2010 г. № 210-ФЗ «Об организации  
предоставления государственных и  
муниципальных услуг»

**Группы показателей для оценки деятельности многофункциональных  
центров предоставления государственных и муниципальных услуг  
по тематическим характеристикам**

| <b>№ группы</b> | <b>Тематическая характеристика</b> | <b>Номер показателя в соответствии с приложением № 2 настоящей методики</b>                                                                                                                                   |
|-----------------|------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.              | Доступность                        | 1.1; 2.1.1; 2.2.1; 2.2.2; 2.2.3; 3.1.1; 3.2.1; 3.3.1; 3.4.1; 3.4.2; 4.2.1; 4.2.2; 4.2.3; 4.3.1; 4.4.1; 5.1.1; 6.1.1; 6.5.1; 6.5.2; 7.1.1.                                                                     |
| 2.              | Целевое качество                   | 1.1; 1.2; 2.1.1; 2.2.1; 2.2.2; 2.2.3; 2.4.1; 3.1.1; 3.2.1; 3.3.1; 3.4.1; 3.4.2; 3.4.3; 4.2.1; 4.2.2; 4.2.3; 4.3.1; 4.4.1; 4.4.2; 4.4.3; 5.1.1; 6.1.1; 6.2.1; 6.4.1; 6.5.1; 6.5.2; 6.6.6; 7.1.1; 7.2.1; 7.3.1. |
| 3.              | Технологичность МФЦ                | 2.2.4; 2.3.1; 3.1.2; 5.3.1; 6.6.1; 6.6.2; 6.6.3; 6.6.4; 6.6.5; 6.6.6; 6.7.1; 8.8.1.                                                                                                                           |
| 4.              | Эффективность менеджмента          | раздел 8 приложения № 2 настоящей методики                                                                                                                                                                    |
| 5.              | Клиентские сервисы МФЦ             | 3.1.2; 4.4.4; 4.6.1; 5.4.1; 6.7.1.                                                                                                                                                                            |
| 6.              | Развитие деятельности              | 4.5.1; 5.1.1; 5.2.1; 5.3.1.; 5.4.1                                                                                                                                                                            |
| 7.              | Инновационность                    | раздел 10 приложения № 2 настоящей методики                                                                                                                                                                   |
| 8.              | Интегральная оценка                | все показатели характеристики «целевое качество»; а также 1.3; 4.1.1; 4.4.4; 4.5.1; 5.2.1 <sup>1</sup> ; 5.3.1; 8.3.1; 8.3.2; 8.3.3; 9.1; раздел 10                                                           |

<sup>1</sup> Со II квартала 2023 года.