****

**АДМИНИСТРАЦИЯ**

**МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ**

**ГОРОДСКОЙ ОКРУГ ЛЮБЕРЦЫ  
МОСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

25.12.2017 № 2962-ПА

**г. Люберцы**

**Об утверждении муниципальной программы** **«Снижение административных барьеров, повышение качества и доступности предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе на базе многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг городского округа Люберцы Московской области»**

**на 2018-2022 годы**

В соответствии с Бюджетным кодексом Российской Федерации, Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Федеральным [закон](consultantplus://offline/ref=0DE2F1F661EBBA558C58239305B03015F76F3B07307E38A15AB1B0F4C6x1mEB)ом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», [Указом Президента Российской Федерации от 07.05.2012   
№ 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления»](http://mits.mosreg.ru/norm_act/526.html), Постановлением Правительства Российской Федерации от 27.09.2011 № 797 «О взаимодействии между многофункциональными центрами предоставления государственных и муниципальных услуг и федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, органами государственной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления», Постановлением Правительства Российской Федерации от 22.12.2012 № 1376 «Об утверждении правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг», Постановлением Правительства Московской области от 17.10.2017 № 854/38 «Об утверждении государственной программы Московской области «Цифровое Подмосковье» на 2018-2022», Уставом городского округа Люберцы Московской области, Постановлением администрации городского округа Люберцы от 21.12.2017 № 2911–ПА «Об утверждении порядка принятия решений о разработке муниципальных программ городского округа Люберцы, их формирования и реализации», Распоряжением Главы

городского округа Люберцы от 21.06.2017 № 1–РГ «О наделении полномочиями Первого заместителя Главы администрации», постановляю:

1. Утвердить муниципальную программу «Снижение административных барьеров, повышение качества и доступности предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе на базе многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг городского округа Люберцы Московской области» на 2018-2022 годы (прилагается).

2. Опубликовать настоящее Постановление в средствах массовой информации и разместить на официальном сайте администрации городского округа Люберцы в сети «Интернет».

3. Настоящее Постановление вступает в силу с 01.01.2018 г.

4. Контроль за исполнением настоящего Постановления возложить на заместителя Главы администрации Езерского В.В.

|  |  |
| --- | --- |
| Первый заместитель  Главы администрации | И.Г. Назарьева |

УТВЕРЖДЕНА

Постановлением администрации

городского округа Люберцы

от 25.12.2017 № 2962-ПА

**Муниципальная программа**

**«Снижение административных барьеров, повышение качества и доступности предоставления государственных   
и муниципальных услуг, в том числе на базе многофункционального центра предоставления государственных   
и муниципальных услуг городского округа Люберцы Московской области»**

**1. Паспорт Программы** «**Снижение административных барьеров, повышение качества и доступности предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе на базе многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг городского округа Люберцы Московской области»**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование муниципальной программы | | Снижение административных барьеров, повышение качества и доступности предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе на базе многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг городского округа Люберцы Московской области | | | | | | | |
| Цели муниципальной программы | | Снижение административных барьеров, повышение доступности и качества предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе по принципу «одного окна». | | | | | | | |
| Задача программы | | Увеличение доли обращений в МФЦ за получением государственных услуг исполнительных органов государственной власти и муниципальных услуг органов местного самоуправления Московской области в общем количестве обращений за получением государственных и муниципальных услуг | | | | | | | |
| Муниципальный заказчик программы | | Управление делами администрации городского округа Люберцы Московской области | | | | | | | |
| Координатор муниципальной программы | | Езерский В. В. ‑ заместитель Главы администрации городского округа Люберцы Московской области | | | | | | | |
| Сроки реализации муниципальной программы | | 2018 - 2022 | | | | | | | |
| Источники финансирования программы по годам реализации и главным распорядителям бюджетных средств,  в том числе по годам | Наименование программы | Главный распорядитель бюджетных средств | Источник финансирования | Расходы (тыс. рублей) | | | | | |
| 2018 год | 2019 год | 2020 год | 2021 год | 2022 год | Итого |
| Программа 1 | городской округ Люберцы Московской области | Всего:  в том числе: | 196 652,09 | 197 597,00 | 197 597,00 | 193 597,00 | 193 597,00 | 979 040,09 |
| Средства бюджета городского округа Люберцы Московской области | 190 878,09 | 197 597,00 | 197 597,00 | 193 597,00 | 193 597,00 | 973 266,09 |
|  |  |  | Средства бюджета Московской области | 5774,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 5774,00 |
| Основные результаты реализации программы | | | | | 2018 год | 2019 год | 2020 год | 2021 год | 2022 год |
| Доля граждан, имеющих доступ к получению государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» по месту пребывания, в том числе в МФЦ | | | | | 100 % | 100 % | 100 % | 100 % | 100 % |
| Уровень удовлетворенности граждан качеством предоставления государственных и муниципальных услуг | | | | | 94,2 % | 94,4 % | 94,6 % | 94,8 % | 95 % |
| Среднее число обращений представителей бизнес - сообщества в ОМСУ муниципального образования Московской области, МФЦ для получения одной муниципальной (государственной) услуги, связанной со сферой предпринимательской деятельности | | | | | 1,5 ед. | 1,5 ед. | 1,5 ед. | 1,5 ед. | 1,5 ед. |
| Среднее время ожидания в очереди для получения государственных (муниципальных) услуг | | | | | 12,5 минут | 12 минут | 11,5 минут | 11 минут | 10,5 минут |
| Доля жалоб, поступивших на портал «Добродел», ответ по которым отмечен как неудовлетворительный | | | | | 55 %5 % | 5 % | 5 % | 5 % | 5 % |
| Доля жалоб, поступивших на портал «Добродел», по которым нарушен срок подготовки ответа | | | | | 0 % | 0 % | 0 % | 0 % | 0 % |

**2. Общая характеристика сферы реализации муниципальной программы.**

Основными проблемами существующей системы предоставления государственных и муниципальных услуг как в целом на территории Российской Федерации, так и на территории городского округа Люберцы Московской области, являются:

- отсутствие информации о государственных и муниципальных услугах, административных процедурах и порядке их исполнения;

- сложность заполнения официальных бланков, форм документов;

- отсутствие возможности получить консультацию или справочную информацию в исполнительном органе государственной власти Московской области или органе местного самоуправления муниципального образования городской округ Люберцы Московской области, предоставляющем государственную или муниципальную услугу;

- недостаточно эффективная организация деятельности по приему и обслуживанию заявителей;

- навязывание платных услуг посреднических организаций.

Решением вышеуказанных проблем является организация предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна», предусматривающая возможность однократного обращения заявителя за получением государственной или муниципальной услуги, возможность получения заявителем полного комплекса государственных, муниципальных и сопутствующих услуг в одном месте –«одном окне», как правило, в многофункциональном центре (далее МФЦ) предоставления государственных и муниципальных услуг.

Создание в рамках Программы системы мониторинга доступности и качества предоставления государственных и муниципальных услуг позволит определять уровень доступности услуг для населения, степень удовлетворенности граждан качеством услуг, а также осуществлять оценку эффективности деятельности органов государственной власти и органов местного самоуправления по предоставлению услуг (выполнению функций), в том числе на базе МФЦ.

Проведение мониторинга предоставления государственных и муниципальных услуг населению позволит дать оценку эффективности деятельности МФЦ, выявить как положительные, так и отрицательные результаты. Для проведения мониторинга планируется использовать данные, полученные непосредственно в МФЦ:

1) отчетов, сформированных по итогам работы МФЦ за текущий год;

2) социологических опросов, проводимых непосредственно в МФЦ.

**3. Прогноз развития сферы предоставления государственных и муниципальных услуг на территории муниципального образования городского округа Люберцы Московской области.**

Реализация Программы должна в значительной степени упростить процедуру оформления документов, сократить сроки их подготовки за счет организации межведомственного взаимодействия между сторонами, участвующими в процессе подготовки документов, что повысит качество предоставляемых государственных и муниципальных услуг.

**4. Обобщенная характеристика основных мероприятий программы.**

Целью муниципальной программы является снижение административных барьеров, повышение доступности и качества предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе по принципу «одного окна».

Основными мероприятиями Программы являются:

реализация общесистемных мер по повышению качества и доступности государственных и муниципальных услуг в Московской области (далее - реализация общесистемных мер);

обеспечение деятельности МФЦ;

развитие МФЦ;

решение вопросов, содержащихся в сообщениях жителей городского округа, поступивших с интернет-портала «Добродел».

**5. Планируемые результаты в сфере реализации муниципальной программы.**

Достижение целей и результатов муниципальной программы приведены в приложении №2 к муниципальной программе.

**6. Состав, форма и сроки представления отчетности о ходе реализации мероприятий программы.**

Заказчик готовит ежеквартальный и годовой финансовый отчет о реализации муниципальной программы и представляет его в управление экономики городского округа Люберцы для оценки эффективности реализации муниципальной программы.

Приложение № 1

к муниципальной программе «Снижение административных барьеров, повышение качества и доступности предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе на базе многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг городского округа Люберцы Московской области»

**Перечень мероприятий Программы**

**«Снижение административных барьеров, повышение качества и доступности предоставления государственных   
и муниципальных услуг, в том числе на базе многофункционального центра предоставления государственных   
и муниципальных услуг** **городского округа Люберцы Московской области»**

| №  п/п | Мероприятия по реализации программы | Срок исполне-ния меро­приятия (годы) | Источники финансирования | Объем финанси-рования меропри-ятия в 2017 году (тыс.руб.) | | Всего (тыс.руб.) | | Объем финансирования по годам (тыс. руб.) | | | | | Ответственный за выполнение мероприятия программы | Результаты выполнения мероприятий программы |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 2018 год | 2019 год | 2020 год | 2021 год | 2022 год |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | | | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 |
| 1. | Основное мероприятие 1.  Реализация общесистемных мер по повышению качества и доступности государственных и муниципальных услуг на территории муниципального образования | 2018-2022 | Итого | 0,00 | 0,00 | | | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | Управление делами администрации городского округа Люберцы | Обеспечение доли граждан, имеющих доступ к получению государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» по месту пребывания, в том числе в МФЦ на уровне 100 процентов |
| Средства бюджета городского округа Люберцы | 0,00 | 0,00 | | | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| Средства бюджета Московской области | 0,00 | 0,00 | | | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| 1.1. | Оптимизация предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе обеспечение их предоставления по экстерриториальному принципу, по жизненным ситуациям | 2018-2022 | Итого | 0,00 | 0,00 | | | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | Управление делами администрации городского округа Люберцы | Обеспечение среднего числа обращений представителей бизнес - сообщества в ОМСУ муниципального образования Московской области, МФЦ для получения одной муниципальной (государственной) услуги, связанной со сферой предпринимательской деятельности на уровне 1,5 единиц |
| Средства бюджета городского округа Люберцы | 0,00 | 0,00 | | | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| Средства бюджета Московской области | 0,00 | 0,00 | | | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| 1.2 | Оперативный мониторинг качества и доступности предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе по принципу «одного окна» | 2018-2022 | Итого | 0,00 | 0,00 | | | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | Управление делами администрации городского округа Люберцы | Уменьшение среднего времени ожидания в очереди для получения государственных (муниципальных) услуг до 10,5 минут к 2022 году  Обеспечение доли граждан, имеющих доступ к получению государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» по месту пребывания, в том числе в МФЦ на уровне 100 процентов |
| Средства бюджета городского округа Люберцы | 0,00 | 0,00 | | | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| Средства бюджета Московской области | 0,00 | 0,00 | | | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| 2. | Основное мероприятие 2. Обеспечение деятельности МФЦ | 2018-2022 | Итого | 0,00 | 970 766,09 | | | 188 378,09 | 197 597,00 | 197 597,00 | 193 597,00 | 193 597,00 | Управление делами администрации городского округа Люберцы | Уменьшение среднего времени ожидания в очереди для получения государственных (муниципальных) услуг до 10,5 минут к 2022 году Увеличение уровня удовлетворенности граждан качеством предоставления государственных и муниципальных услуг к 2022 году до 95 процентов |
| Средства бюджета городского округа Люберцы | 0,00 | 970 766,09 | | | 188 378,09 | 197 597,00 | 197 597,00 | 193 597,00 | 193 597,00 |
| Средства бюджета Московской области | 0,00 | 0,00 | | | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| 2.1. | Оплата труда и начисления на выплаты по оплате труда | 2018-2022 | Итого | 0,00 | 848 751,67 | | | 163 221,47 | 171 382,55 | 171 382,55 | 171 382,55 | 171 382,55 | Управление делами администрации городского округа Люберцы | Уменьшение среднего времени ожидания в очереди для получения государственных (муниципальных) услуг до 10,5 минут к 2022 году Увеличение уровня удовлетворенности граждан качеством предоставления государственных и муниципальных услуг к 2022 году до 95 процентов |
| Средства бюджета городского округа Люберцы | 0,00 | 848 751,67 | | | 163 221,47 | 171 382,55 | 171 382,55 | 171 382,55 | 171 382,55 |
| Средства бюджета Московской области | 0,00 | 0,00 | | | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| 2.2. | Материально-техническое обеспечение МФЦ | 2018-2022 | Итого | 0,00 | 110 014,42 | | | 21 156,62 | 22 214,45 | 22 214,45 | 22 214,45 | 22 214,45 | Управление делами администрации городского округа Люберцы | Обеспечение доли граждан, имеющих доступ к получению государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» по месту пребывания, в том числе в МФЦ на уровне 100 процентов |
| Средства бюджета городского округа Люберцы | 0,00 | 110 014,42 | | | 21 156,62 | 22 214,45 | 22 214,45 | 22 214,45 | 22 214,45 |
| Средства бюджета Московской области | 0,00 | 0,00 | | | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| 2.3. | Оснащение отделов предметами мебели в едином фирменном стиле | 2018-2022 |  | 0,00 | 1 400,00 | | | 1 400,00 | 1 400,00 | 1 400,00 | 0,00 | 0,00 | Управление делами администрации городского округа Люберцы | Уменьшение среднего времени ожидания в очереди для получения государственных (муниципальных) услуг до 10,5 минут к 2022 году Увеличение уровня удовлетворенности граждан качеством предоставления государственных и муниципальных услуг к 2022 году до 95 процентов |
| Средства бюджета городского округа Люберцы | 0,00 | 1 400,00 | | | 1 400,00 | 1 400,00 | 1 400,00 | 0,00 | 0,00 |
| Средства бюджета Московской области | 0,00 | 0,00 | | | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| 2.4 | Создание условий для обеспечения инвалидам беспрепятственного и комфортного обслуживания в МФЦ | 2018-2022 | Итого | 0,00 | 800,00 | | | 800,00 | 800,00 | 800,00 | 0,00 | 0,00 |  |  |
| Средства бюджета городского округа Люберцы | 0,00 | 800,00 | | | 800,00 | 800,00 | 800,00 | 0,00 | 0,00 | Управление делами администрации городского округа Люберцы | Обеспечение доли граждан, имеющих доступ к получению государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» по месту пребывания, в том числе в МФЦ на уровне 100 процентов. |
| Средства бюджета Московской области | 0,00 | 0,00 | | | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| 2.5 | Закупка компьютерного оборудования, оборудования для электронной очереди | 2018-2022 | Итого | 0,00 | 1 800,00 | | 1 800,00 | | 1 800,00 | 1 800,00 | 0,00 | 0,00 | Управление делами администрации городского округа Люберцы | Уменьшение среднего времени ожидания в очереди для получения государственных (муниципальных) услуг до 10,5 минут к 2022 году Увеличение уровня удовлетворенности граждан качеством предоставления государственных и муниципальных услуг к 2022 году до 95 процентов |
| Средства бюджета городского округа Люберцы | 0,00 | 1 800,00 | | 1 800,00 | | 1 800,00 | 1 800,00 | 0,00 | 0,00 |
| Средства бюджета Московской области | 0,00 | 0,00 | | 0,00 | | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| 3. | Основное мероприятие 3  Развитие МФЦ | 2018-2022 | Итого | 0,00 | 8274,00 | | 8274,00 | | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | Управление делами администрации городского округа Люберцы | Обеспечение доли граждан, имеющих доступ к получению государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» по месту пребывания, в том числе в МФЦ на уровне 100 процентов. Увеличение уровня удовлетворенности граждан качеством предоставления государственных и муниципальных услуг до 95 процента к 2022 году |
| Средства бюджета городского округа Люберцы | 0,00 | 2500,00 | | 2500,00 | | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| Средства бюджета Московской области | 0,00 | 5774,00 | | 5774,00 | | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| 3.1 | Дооснащение материально- техническими средствами – приобретение программного аппаратного комплекса для оформления паспортов гражданина Российской Федерации, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации за пределами территории Российской Федерации в МФЦ | 2018-2022 | Итого | 0,00 | 2500,00 | | 2500,00 | | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | Управление делами администрации городского округа Люберцы | Обеспечение доли граждан, имеющих доступ к получению государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» по месту пребывания, в том числе в МФЦ на уровне 100 процентов. Увеличение уровня удовлетворенности граждан качеством предоставления государственных и муниципальных услуг до 95 процента к 2022 году |
| Средства бюджета городского округа Люберцы | 0,00 | 2500,00 | | 2500,00 | | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| Средства бюджета Московской области | 0,00 | 5774,00 | | 5774,00 | | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| 4. | Основное мероприятие 4.  Решение вопросов содержащихся в сообщениях жителей городского округа, поступивших с интернет-портала «Добродел» | 2018-2022 | Итого | 0,00 | 0,00 | | 0,00 | | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | Управление делами администрации городского округа Люберцы | Уменьшение доли жалоб, поступивших на портал «Добродел», ответ по которым отмечен как неудовлетворительный, и отправлен на повторное рассмотрение, до 5 процентов к 2021 году. |
| Средства бюджета городского округа Люберцы | 0,00 | 0,00 | | 0,00 | | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| Средства бюджета Московской области | 0,00 | 0,00 | | 0,00 | | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
|  |  |  | **Итого по программе:** | | **979 040,09** | | 196 652,09 | | 197 597,00 | 197 597,00 | 193 597,00 | 193 597,00 |  |  |
| **Средства бюджета городского округа Люберцы** | | **973 266,09** | | 190 878,09 | | 197 597,00 | 197 597,00 | 193 597,00 | 193 597,00 |
| **Средства бюджета Московской области** | | **5774,00** | | 5774,00 | | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |

Приложение № 2

к муниципальной программе «Снижение административных барьеров, повышение качества и доступности предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе на базе многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг городского округа Люберцы Московской области»

**Планируемые результаты реализации Программы**

**«Снижение административных барьеров, повышение качества и доступности предоставления государственных   
и муниципальных услуг, в том числе на базе многофункционального центра предоставления государственных   
и муниципальных услуг городского округа Люберцы Московской области»**

| № п/п | Показатель реализации мероприятий программы | Единица измерения | Значение базового показателя  (на начало реализации подпрог-раммы)  2017 г. | Планируемое значение показателя по годам реализации | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 2018 год | 2019 год | 2020 год | 2021 год | 2022 год |

| 1 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1. | Доля граждан, имеющих доступ к получению государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» по месту пребывания, в том числе в МФЦ | процент | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| 2. | Уровень удовлетворенности граждан качеством предоставления государственных и муниципальных услуг | процент | 96,28 | 94,2 | 94,4 | 94,6 | 94,8 | 95 |
| 3. | Среднее число обращений представителей бизнес - сообщества в ОМСУ муниципального образования Московской области, МФЦ для получения одной муниципальной (государственной) услуги, связанной со сферой предпринимательской деятельности | единица | 1,5 | 1,5 | 1,5 | 1,5 | 1,5 | 1,5 |
| 4.  5. | Среднее время ожидания в очереди для получения государственных (муниципальных) услуг | минута | 13 | 12,5 | 12 | 11,5 | 11 | 10,5 |
| Доля жалоб, поступивших на портал «Добродел», ответ по которым отмечен как неудовлетворительный | Процент | 10,16 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 6. | Доля жалоб, поступивших на портал «Добродел», по которым нарушен срок подготовки ответа | Процент | 0,66 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |

Приложение № 3

к муниципальной программе «Снижение административных барьеров, повышение качества и доступности предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе на базе многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг городского округа Люберцы Московской области»

**Методика расчета значений показателей эффективности реализации Программы**

**«Снижение административных барьеров, повышение качества и доступности предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе на базе многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг городского округа Люберцы Московской области»**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| №  п/п | Наименование показателя | Методика расчета значений показателя |

| 1 | 2 | 3 |
| --- | --- | --- |
|  | Доля граждан, имеющих доступ к получению государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» по месту пребывания, в том числе в МФЦ | Значение показателя определяется в соответствии с методикой, утвержденной протоколом Правительственной комиссии по проведению административной реформы от 30.10.2012 № 135 (с учетом изменений, утвержденных протоколом заседания Правительственной комиссии по проведению административной реформы от 13.11.2013 № 138).  Единица измерения – процент.  Значение базового показателя – 100.  Статистические источники – данные автоматизированной информационной системы Министерства экономического развития Российской Федерации «Мониторинг развития системы МФЦ».  Периодичность представления – ежегодно. |
|  | Уровень удовлетворенности граждан качеством предоставления государственных и муниципальных услуг | Значение показателя определяется по формуле на основе данных социологических опросов заявителей:  Единица измерения – процент.  Значение базового показателя – 94.  Статистические источники – результаты социологического исследования (опроса) заявителей.  Периодичность представления – ежегодно. |
|  | Среднее число обращений представителей бизнес - сообщества в ОМСУ муниципального образования Московской области, МФЦ для получения одной муниципальной (государственной) услуги, связанной со сферой предпринимательской деятельности | Среднее число обращений определяется путем деления суммы всех выявленных значений по числу обращений на количество опрошенных респондентов.  Единица измерения – единица.  Значение базового показателя – 1,5.  Статистические источники – результаты социологических исследований мнения представителей бизнес-сообщества по каждой услуге, связанной со сферой предпринимательской деятельности.  Периодичность представления – ежегодно. |
|  | Среднее время ожидания в очереди для получения государственных (муниципальных) услуг | Значение показателя определяется по формуле:  T – среднее время ожидания в очереди при обращении заявителя в МФЦ муниципального образования Московской области для получения муниципальных (государственных) услуг;  Ti – время ожидания в очереди при обращении заявителя в МФЦ муниципального образования Московской области для получения муниципальных (государственных) услуг по каждому случаю обращения;  n – общее количество обращений заявителей в МФЦ муниципального образования Московской области для получения муниципальных (государственных) услуг.  Единица измерения – минута.  Значение базового показателя – 13.  Статистические источники – результаты социологического исследования (опроса) заявителей.  Периодичность представления – ежегодно. |
|  | Доля жалоб, поступивших на портал «Добродел», по которым нарушен срок подготовки ответа | Значения показателя определяется по формуле:  L=O/T x 100%, где:  L - доля жалоб, поступивших на портал «Добродел», по которым нарушен срок подготовки ответа, процент  О - количество жалоб (без учета повторных сообщений), поступивших на портал «Добродел» (с 1 января 2017 года нарастающим итогом), по которым зафиксирован факт нарушения срока подготовки ответа\*, единиц;  Т - общее количество жалоб (без учета повторных сообщений), поступивших на портал «Добродел» (с 1 января 2017 года нарастающим итогом) \*, единиц.  \* Источник информации: Еженедельный мониторинг единой системы приема и обработки сообщений по вопросам деятельности исполнительных органов государственной власти Московской области, органов местного самоуправления муниципальных образований Московской области |
|  | Доля жалоб, поступивших на портал «Добродел», ответ по которым отмечен как неудовлетворительный | Значения показателя определяется по формуле:  L=O/T x 100%, где:  L - доля жалоб, поступивших на портал «Добродел», ответ но которым гражданином отмечен как неудовлетворительный и отправлен на повторное рассмотрение, процент;  О - количество жалоб (без учета повторных сообщений), поступивших на портал «Добродел» (с 1 января 2017 года нарастающим итогом), по которым зафиксирован хотя бы один факт отправки пользователем на повторное рассмотрение\*, единиц;  Т - общее количество жалоб (без учета повторных сообщений), поступивших на портал «Добродел» с 1 января 2017 года нарастающим итогом\*, единиц.  \* Источник информации: Еженедельный мониторинг единой системы приема и обработки сообщений по вопросам деятельности исполнительных органов государственной власти Московской области, органов местного самоуправления муниципальных образований Московской области. |