

Рейтинг выполнения мероприятий по организации предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» в МФЦ

За II квартал 2019 года




Показатели рейтинга для глав муниципальных образований

N 1-1	Соблюдение требования ко времени ожидания в очереди для подачи документов и получения результата услуги в МФЦ
N 1-2	Обеспечение непрерывной работы всех окон МФЦ в соответствии с графиком работы учреждения
N 1-3	Соответствие МФЦ требованиям Правил организации деятельности МФЦ
N 1-4	Соответствие МФЦ единому фирменному стилю «Мои Документы»
N 1-5	Организация предоставления в МФЦ муниципальных услуг органов местного самоуправления, в том числе по комплексному запросу
N 1-6	Разработка и внедрение технологических схем предоставления муниципальных услуг в МФЦ
N 1-7	Степень организации предоставления отдельных государственных услуг федеральных органов исполнительной власти и органов государственных внебюджетных фондов в МФЦ
N 1-8	Организация предоставления в МФЦ дополнительных услуг и сервисов
N 1-9	Соотношение средней заработной платы работников МФЦ, осуществляющих обслуживание заявителей, и средней заработной платы по экономике муниципального образования
N 1-10	Уровень удовлетворенности заявителей качеством предоставления государственных услуг в МФЦ


Показатели рейтинга руководителей МФЦ

N 2-1	Организация работы офисов и ТОСП МФЦ в части соблюдения требования ко времени ожидания в очереди для подачи документов и получения результата услуги в МФЦ
N 2-2	Организация предоставления услуг ФОИВ и услуг ОГВФ, предусмотренных для предоставления в Ростовской области
N 2-3	Качественное и своевременное исполнение поручений Правительства области и ГКУ РО «МФЦ»
N 2-4	Внедрение практики предоставления в МФЦ государственных и муниципальных услуг по комплексному запросу
N 2-5	Использование ИАС МКГУ для оценки качества предоставления услуг в МФЦ
N 2-6	Выполнение технических требований к работе МФЦ
N 2-7	Производительность работы МФЦ в расчете на одно окно


РЕЙТИНГ ГЛАВ МУНИЦИПАЛЬНЫХ ОБРАЗОВАНИЙ (max 1000 баллов)




Боковский р-н
Дубовский р-н
г. Донецк
г. Ростов-на-Дону
г. Шахты
Егорлыкский р-н
Зерноградский р-н
Кагальницкий р-н
Мартыновский р-н
Милютинский р-н
Мясниковский р-н
Сальский р-н
Семикаракорский р-н
Азовский р-н
Аксайский р-н
Багаевский р-н



Белокалитвинский р-н
Верхнедонской р-н
Веселовский р-н
Волгодонской р-н
г. Азов
г. Батайск
г. Волгодонск
г. Гуково
г. Зверево
г. Каменск-Шахтинский
г. Новочеркасск
г. Новошахтинск
г. Таганрог
Заветинский р-н
Зимовниковский р-н
Каменский р-н



Кашарский р-н
Константиновский р-н
Красносулинский р-н
Куйбышевский р-н
Матвеево-Курганский р-н
Миллеровский р-н
Морозовский р-н
Неклиновский р-н
Октябрьский р-н
Орловский р-н
Песчанокопский р-н
Пролетарский р-н
Ремонтненский р-н
Родионово-Несветайский р-н
Советский р-н
Тарасовский р-н



Тацинский р-н
Усть-Донецкий р-н
Целинский район
Цимлянский р-н
Чертковский р-н
Шолоховский р-н
Обливский р-н



ВЫСОКИЙ УРОВЕНЬ (13 МО)



СРЕДНИЙ УРОВЕНЬ (41 МО)



НЕДОСТАТОЧНЫЙ УРОВЕНЬ (1 МО)



НИЗКИЙ УРОВЕНЬ (0 МО)

ПОКАЗАТЕЛЬ N 1-1

Соблюдение требования ко времени ожидания в очереди для подачи документов и получения результата услуги в МФЦ

Наибольшее кол-во баллов набрали
28 МО, в том числе:

Зерноградский р-н 100

Заветинский р-н 100

Боковский р-н 100

Советский р-н 100

Азовский р-н 100

Наименьшее кол-во баллов набрали:

г. Батайск 0

г. Волгодонск 0

г. Гуково 0

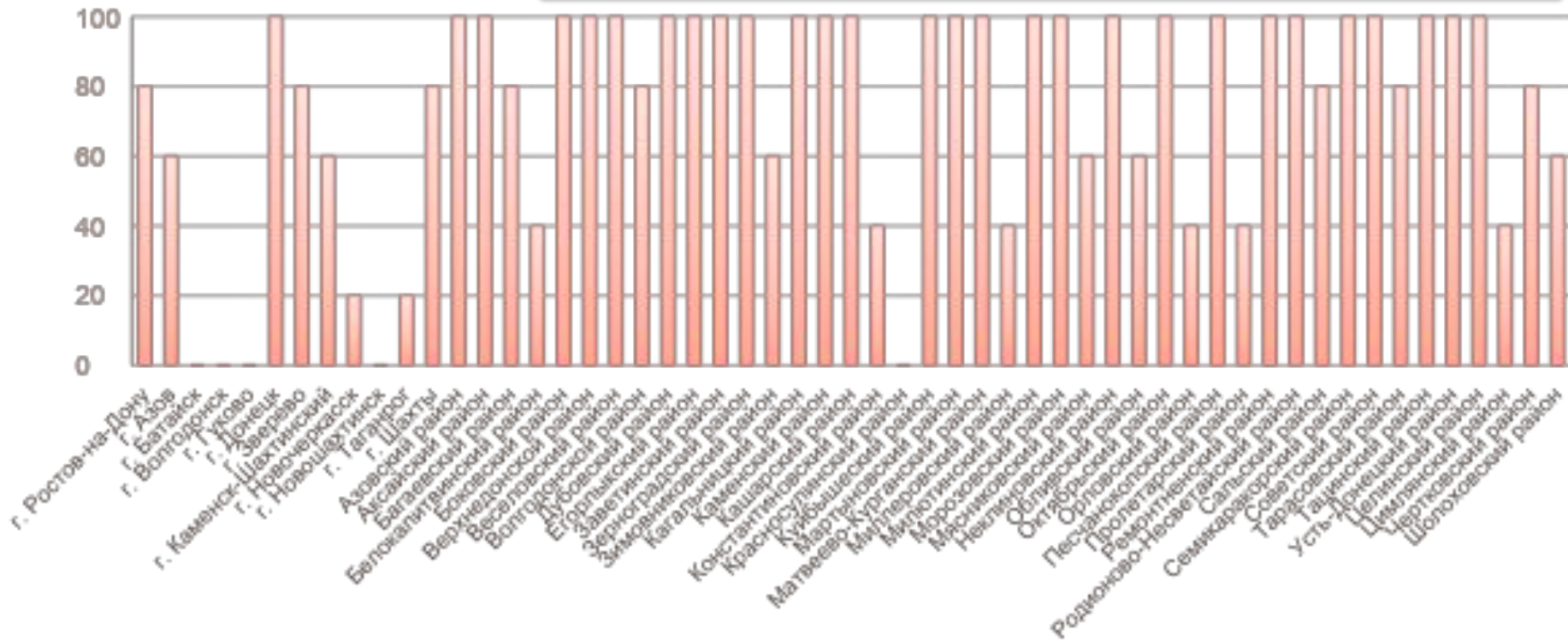
г. Новошахтинск 0

Красносулинский р-н 0

Данный показатель определяет **долю заявителей, ожидающих в очереди более 15 минут в МФЦ и ТОСП**, действующих на территории муниципального образования, в которых обеспечено функционирование электронной системы управления очередью. В случае если доля заявителей, ожидавших в очереди, превысила 5 % - присваивается 0 баллов.

ПОКАЗАТЕЛЬ N 1-1

Соблюдение требования ко времени ожидания в очереди для подачи документов и получения результата услуги в МФЦ



ПОКАЗАТЕЛЬ N 1-2

Обеспечение непрерывной работы всех окон МФЦ в соответствии с графиком работы учреждения

Наибольшее кол-во баллов набрали:

Тарасовский р-н 100

Чертковский р-н 100

80 баллов набрали 7 МО, в том числе:

г. Батайск 80

Аксайский р-н 80

Семикаракорский р-н 80

Наименьшее кол-во баллов набрали:

г. Новошахтинск 20

г. Донецк 20

Боковский р-н 20

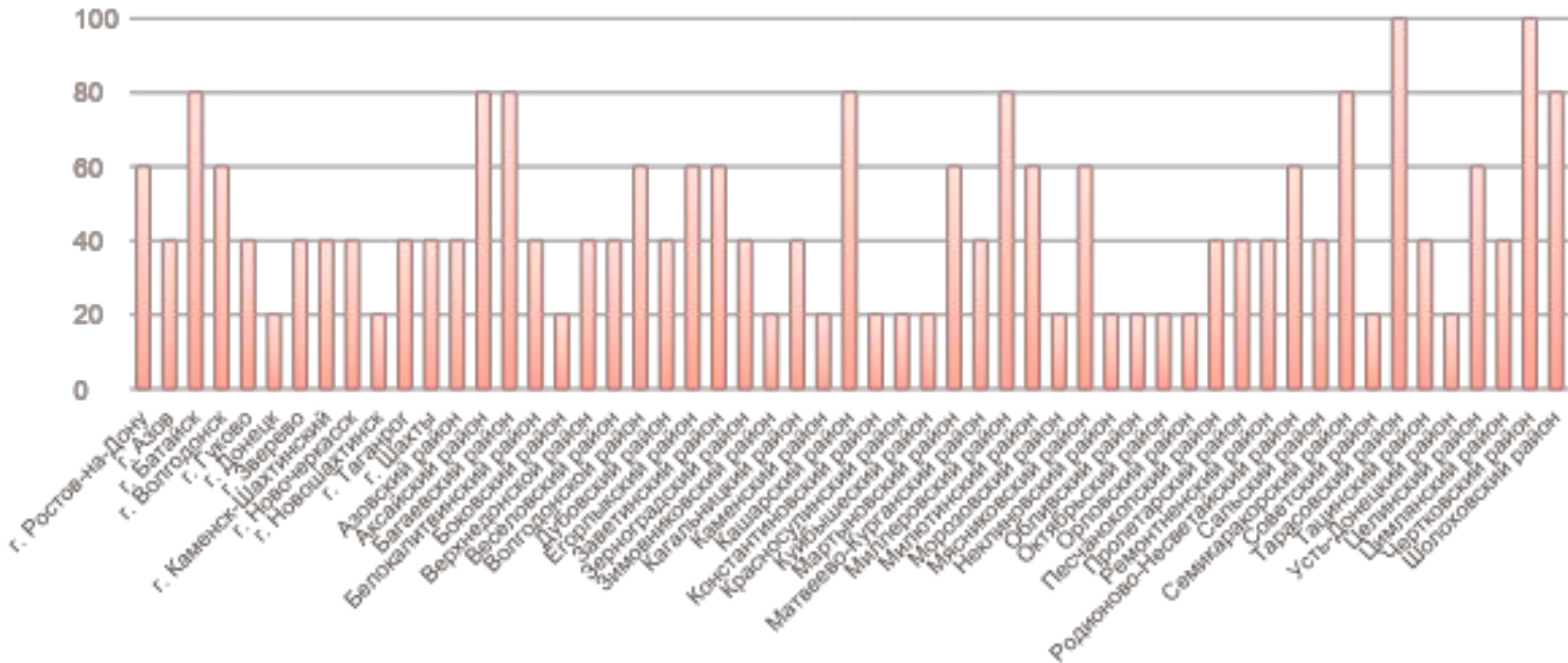
Обливский р-н 20

Куйбышевский р-н 20

Данный показатель определяет степень обеспеченности окон обслуживания МФЦ штатными единицами с учетом требования к непрерывной работе окон в соответствии с графиком работы учреждения. Так, объективно для качественной работы МФЦ количество штатных единиц должно быть больше количества окон примерно в 1,4-1,5 раза. Данный коэффициент определяется индивидуально для каждого МФЦ.

ПОКАЗАТЕЛЬ N 1-2

Обеспечение непрерывной работы всех окон МФЦ в соответствии с графиком работы учреждения



ПОКАЗАТЕЛЬ N 1-3

Соответствие МФЦ требованиям Правил организации деятельности МФЦ

Наибольшее кол-во баллов набрали
49 МО, в том числе:

г. Волгодонск 100

г. Донецк 100

г. Шахты 100

Кагальницкий р-н 100

Мясниковский р-н 100

Наименьшее кол-во баллов набрали:

Багаевский р-н 80

Кашарский р-н 80

Ремонтненский р-н 80

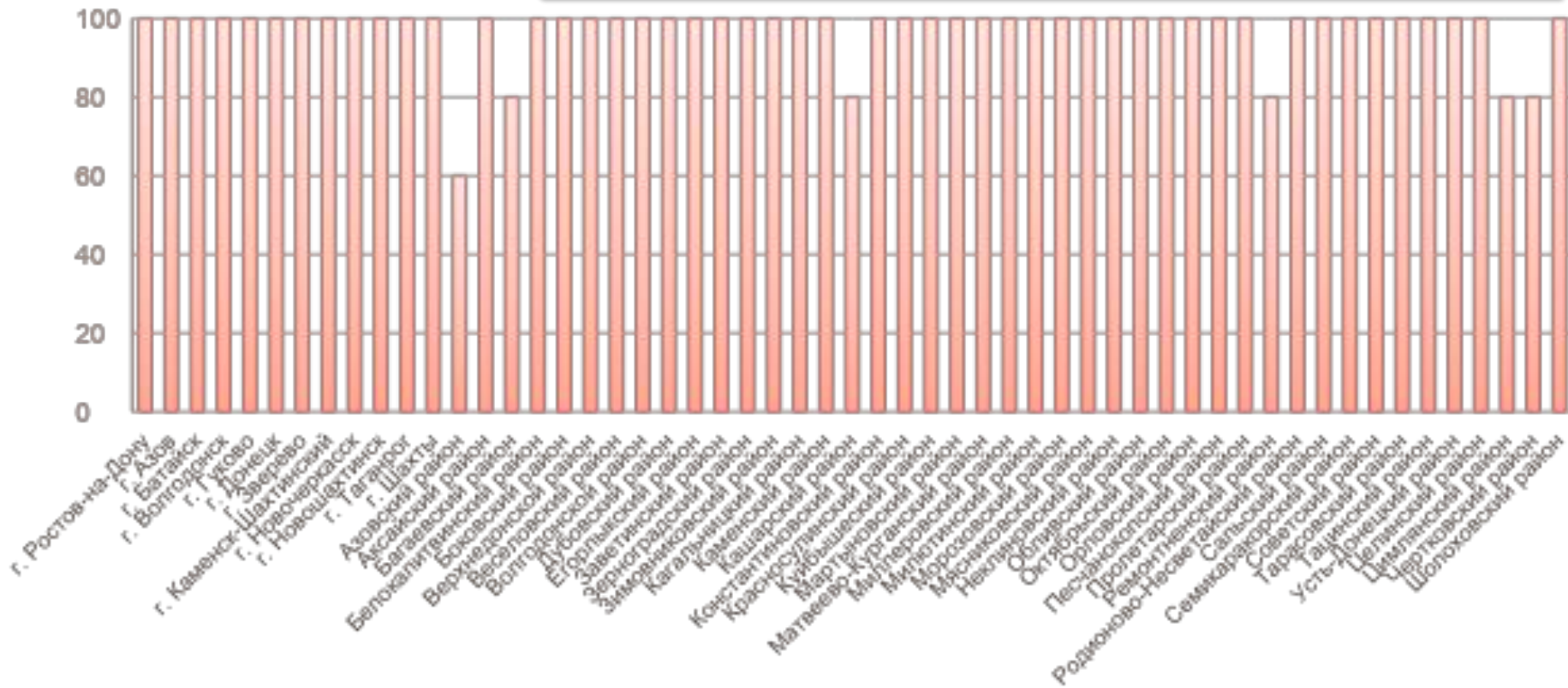
Цимлянский р-н 80

Азовский р-н 60

Данный показатель определяет уровень соответствия МФЦ и ТОСП муниципального образования всем требованиям Правил организации деятельности МФЦ, утвержденных постановлением Правительства РФ от 22.12.2012 № 1376.

ПОКАЗАТЕЛЬ N 1-3

Соответствие МФЦ требованиям Правил организации деятельности МФЦ



ПОКАЗАТЕЛЬ N 1-4

Соответствие МФЦ единому фирменному стилю «Мои Документы»

Наибольшее кол-во баллов набрали
28 МО, в том числе:

Белокалитвинский р-н 100

Каменский р-н 100

Константиновский р-н 100

Песчанокопский р-н 100

Милютинский р-н 100

Наименьшее кол-во баллов набрали:

Неклиновский р-н 40

Целинский р-н 40

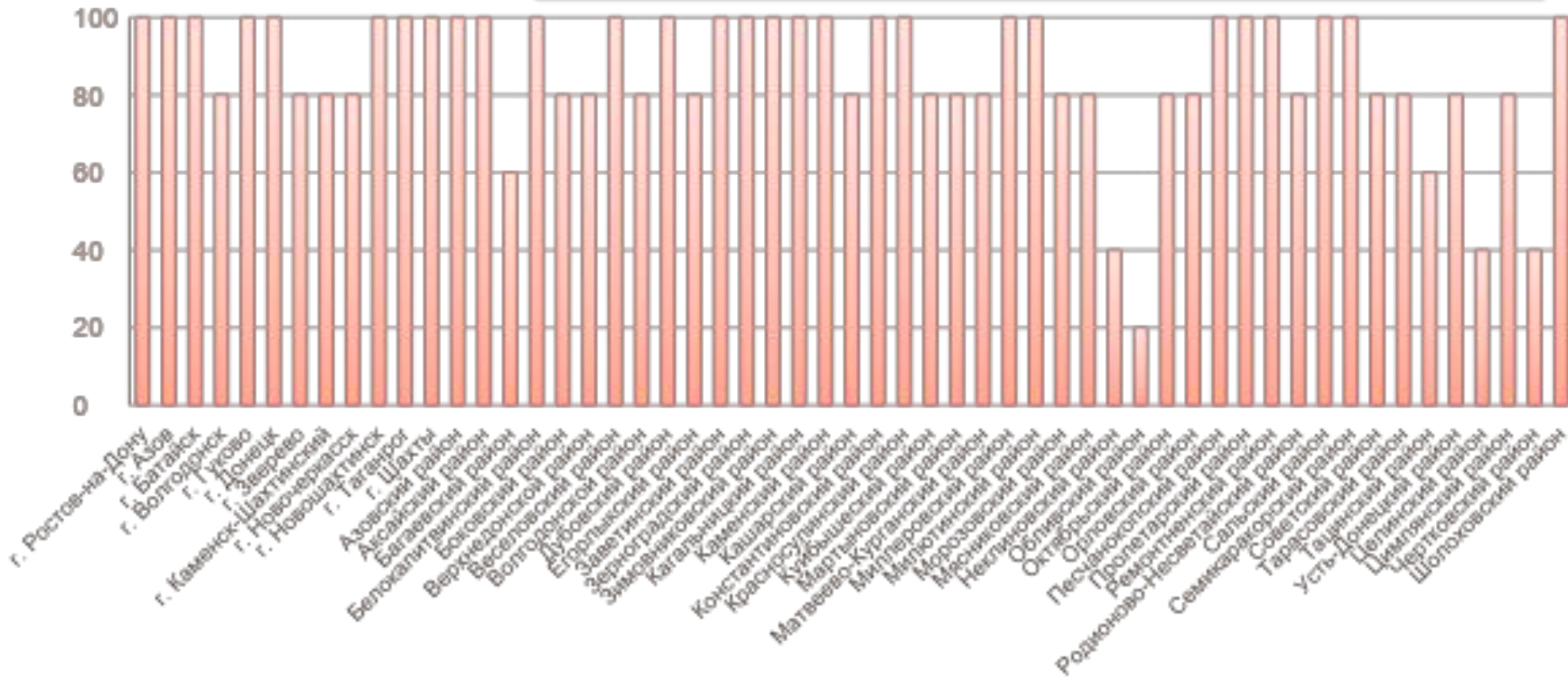
Чертковский р-н 40

Обливский р-н 20

Данный показатель определяет **степень соответствия МФЦ муниципального образования единому фирменному стилю «Мои Документы»**, требования к которому определены приказом Минэкономразвития России от 29.09.2016 № 612.

ПОКАЗАТЕЛЬ N 1-4

Соответствие МФЦ единому фирменному стилю «Мои Документы»



ПОКАЗАТЕЛЬ N 1-5

Организация предоставления в МФЦ муниципальных услуг органов местного самоуправления, в том числе по комплексному запросу

Наибольшее кол-во баллов набрали:

Семикаракорский р-н 72

Морозовский р-н 44

г. Шахты 44

Мясниковский р-н 26

г. Донецк 17

Наименьшее кол-во баллов набрали
44 МО, в том числе:

г. Ростов-на-Дону 0

г. Волгодонск 0

г. Гуково 0

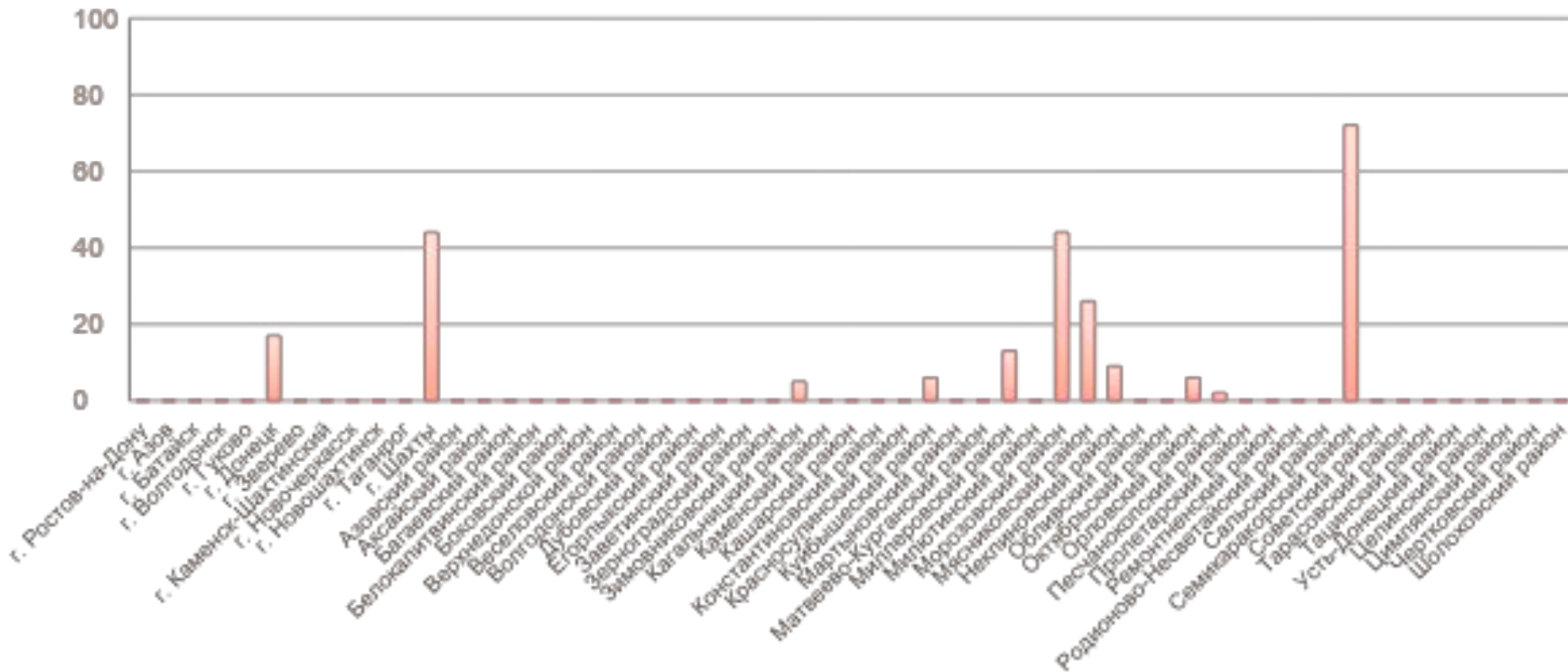
г. Новошахтинск 0

Обливский р-н 0

Данный показатель определяет уровень внедрения в МФЦ муниципального образования **практики предоставления государственных услуг и муниципальных услуг в рамках комплексного запроса** (наличие правового акта, утверждающего перечень муниципальных услуг, которые предоставляются/не предоставляются в рамках комплексного запроса; количество муниципальных услуг, которые можно получить в МФЦ в рамках комплексного запроса; наличие статистических данных по количеству принятых комплексных запросов по государственным и муниципальным услугам)

ПОКАЗАТЕЛЬ N 1-5

Организация предоставления в МФЦ муниципальных услуг органов местного самоуправления, в том числе по комплексному запросу



ПОКАЗАТЕЛЬ N 1-6

Разработка и внедрение технологических схем предоставления муниципальных услуг в МФЦ.

Наибольшее кол-во баллов набрали:

г. Шахты 100
Зерноградский р-н 98
Мартыновский р-н 90
г. Гуково 82
г. Ростов-на-Дону 54

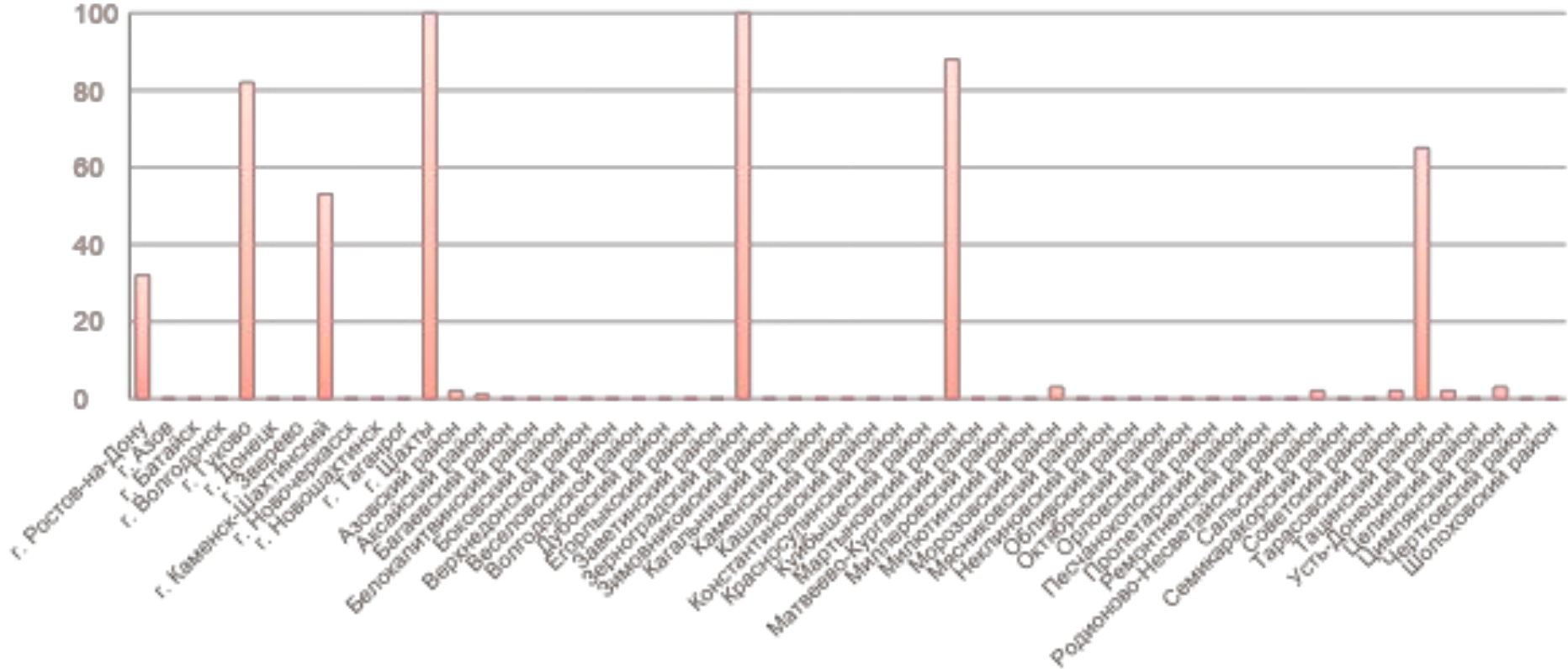
Наименьшее кол-во баллов набрали
41 МО, в том числе:

Зимовниковский р-н 0
Кагальницкий р-н 0
Обливский р-н 0
Орловский 0
Семикаракорский р-н 0

Показатель определяет долю муниципальных услуг, предоставление которых организовано в МФЦ муниципального образования в соответствии с утвержденными технологическими схемами их предоставления

ПОКАЗАТЕЛЬ N 1-6

Разработка и внедрение технологических схем предоставления муниципальных услуг в МФЦ.



ПОКАЗАТЕЛЬ N 1-7

Степень организации предоставления отдельных государственных, муниципальных и иных услуг в МФЦ

Наибольшее кол-во баллов набрали:

Багаевский р-н 100

Дубовский р-н 100

Кагальницкий р-н 100

Орловский р-н 100

Мясниковский р-н 80

Наименьшее кол-во баллов набрали:

Веселовский р-н 10

Куйбышевский р-н 10

Обливский р-н 10

0 баллов набрали 3 МО:

Цимлянский р-н 0

Тацинский р-н 0

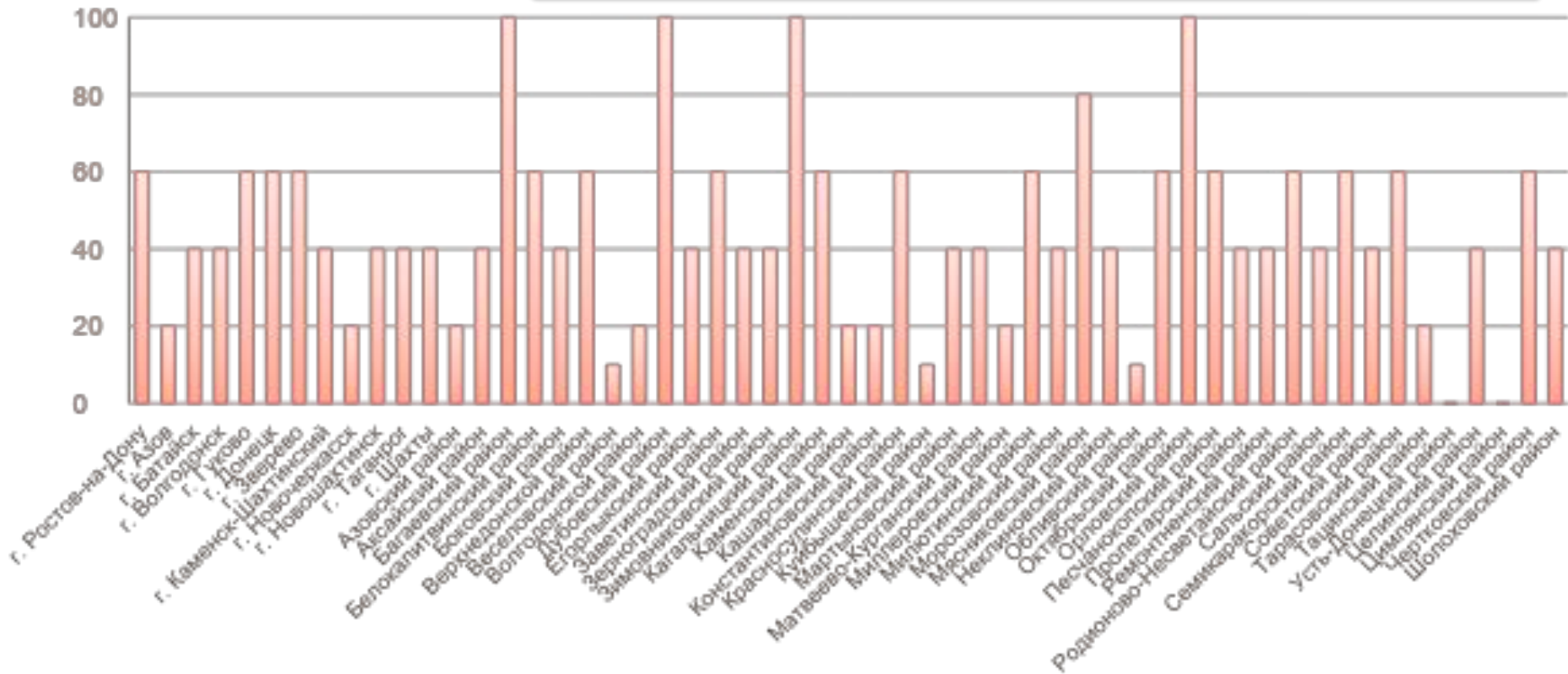
Усть-Донецкий р-н 0

Данный показатель определяет процент выполнения МФЦ муниципального образований количественных показателей по отдельным услугам, определяемым на отчетный квартал заблаговременно

(для II квартала 2019 г. в перечень услуг для расчета данного показателя вошли услуги АО «Федеральная корпорация по развитию малого и среднего предпринимательства» и услуги по онлайн консультированию с использованием платформы для видеосвязи WebEx)

ПОКАЗАТЕЛЬ N 1-7

Степень организации предоставления отдельных государственных, муниципальных и иных услуг в МФЦ



ПОКАЗАТЕЛЬ N 1-8

Организация предоставления в МФЦ дополнительных услуг и сервисов

Наибольшее кол-во баллов набрали:

г. Ростов-на-Дону 100

г. Шахты 100

г. Донецк 80

г. Волгодонск 80

Веселовский р-н 80

Наименьшее кол-во баллов набрали:

г. Батайск 0

Зерноградский р-н 0

Кашарский р-н 0

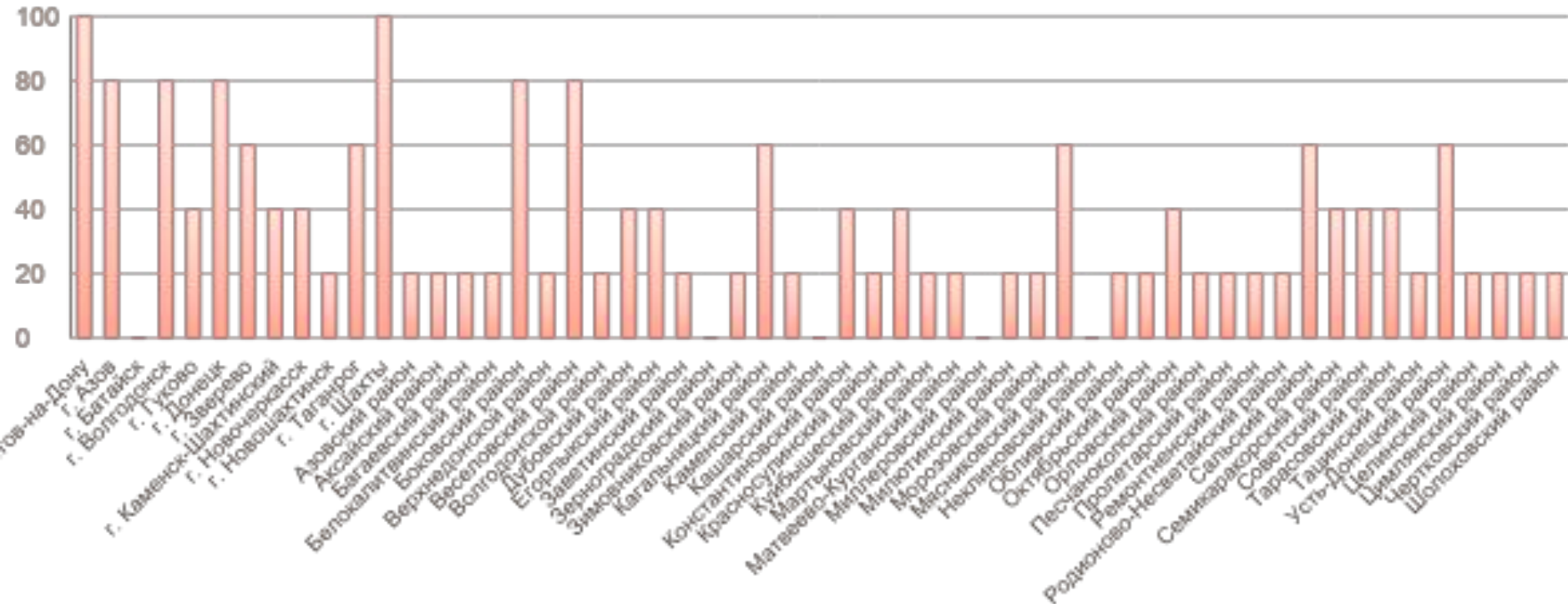
Миллеровский р-н 0

Неклиновский р-н 0

Данный показатель определяет **долю дополнительных услуг и сервисов**, предоставляемых в МФЦ, от общего количества рекомендуемых дополнительных услуг и сервисов, перечень которых определен Минэкономразвития России в соответствии с протоколом заседания Правительственной комиссии по проведению административной реформы от 13.12.2018 № 145

ПОКАЗАТЕЛЬ N 1-8

Организация предоставления в МФЦ дополнительных услуг и сервисов



ПОКАЗАТЕЛЬ N 1-9

Соотношение средней заработной платы работников МФЦ, осуществляющих обслуживание заявителей, и средней заработной платы по экономике муниципального образования

Наибольшее кол-во баллов набрали 10 МО, в том числе:

Милютинский р-н 100
г. Ростов-на-Дону 90
г. Новошахтинск 90
Боковский р-н 90
Егорлыкский р-н 90

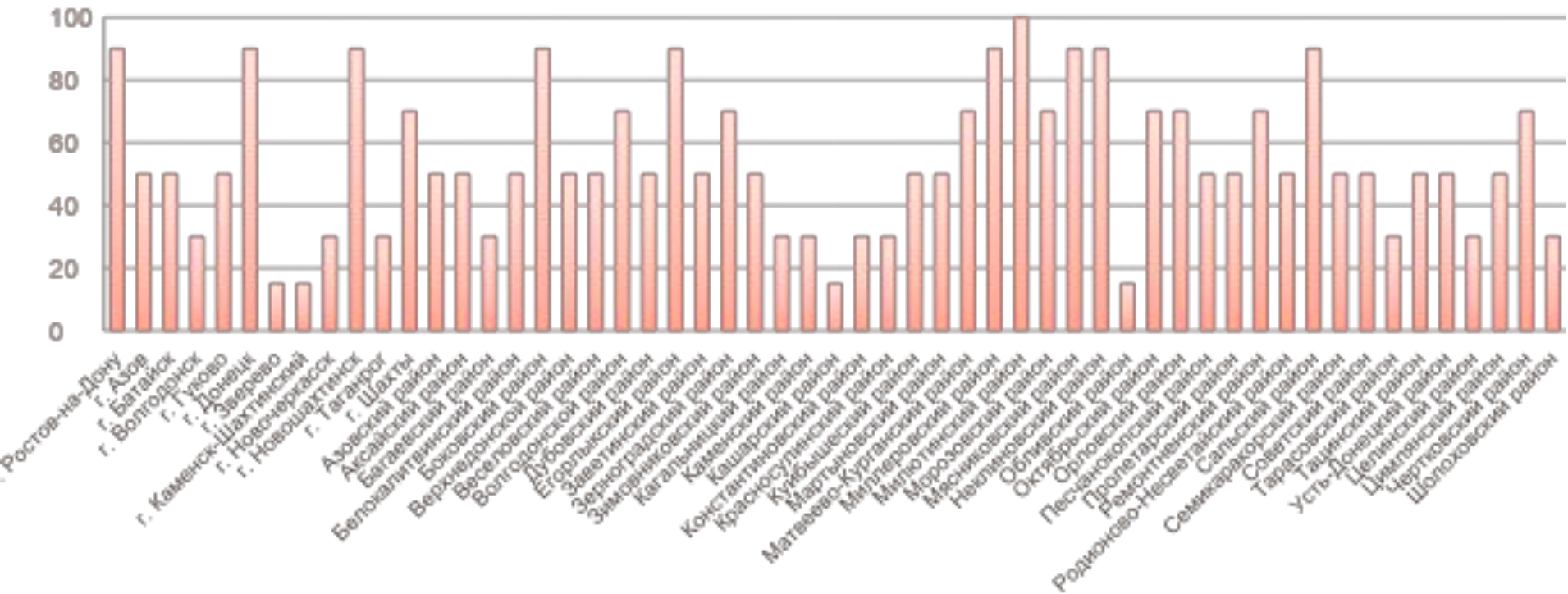
Наименьшее кол-во баллов набрали:

г. Зверево 15
г. Каменск-Шахтинский 15
Кашарский р-н 15
Обливский р-н 15

Данный показатель определяет соответствие размера **средней заработной платы работников МФЦ**, осуществляющих обслуживание заявителей в окнах информирования, приема и выдачи документов, а также окнах для бизнеса, к **размеру средней заработной платы по экономике муниципального образования**

Соотношение средней заработной платы работников МФЦ, осуществляющих обслуживание заявителей, и средней заработной платы по экономике муниципального образования

ПОКАЗАТЕЛЬ N 1-9



ПОКАЗАТЕЛЬ N 1-10

Уровень удовлетворенности заявителей качеством предоставления государственных услуг в МФЦ

Наибольшее кол-во баллов набрали
41 МО, в том числе:

- г. Азов 100
- г. Зверево 100
- Верхнедонской р-н 100
- Сальский р-н 100
- Усть-Донецкий р-н 100

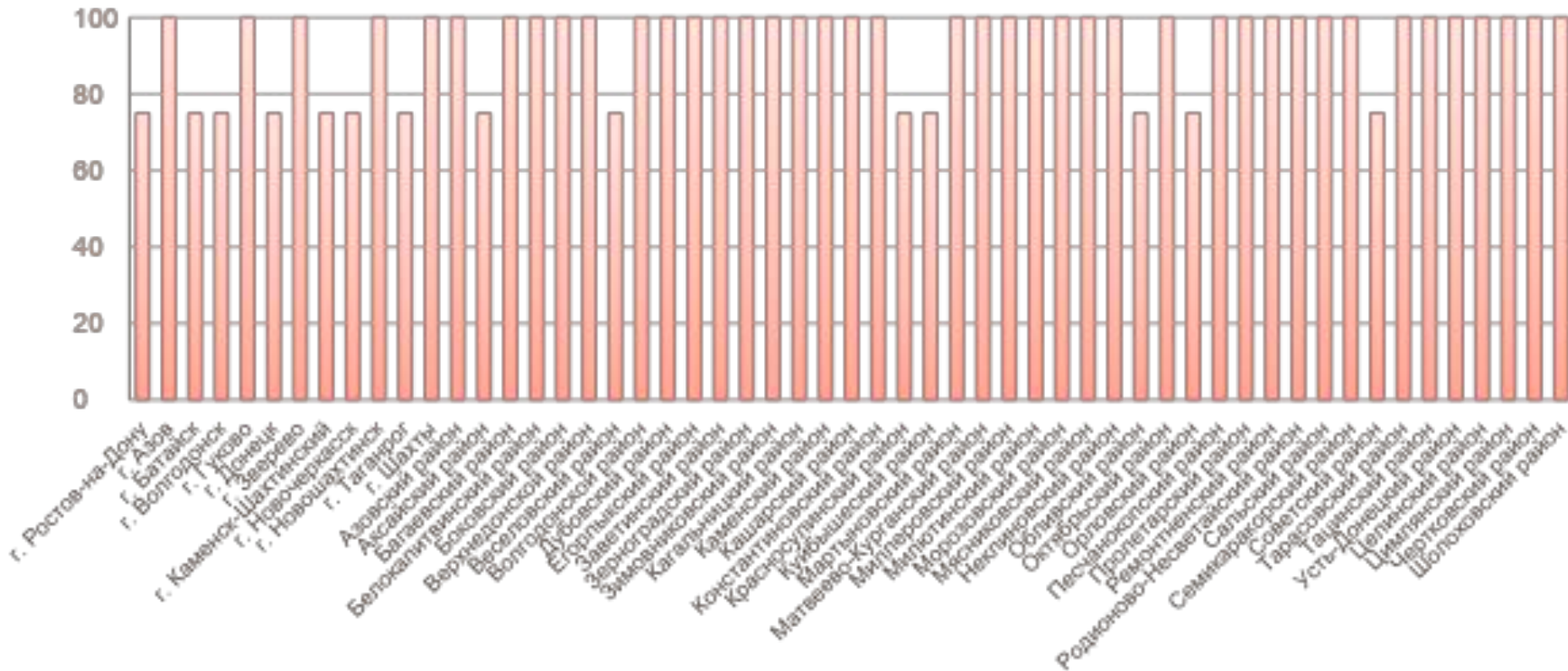
Наименьшее кол-во баллов набрали
14 МО, в том числе:

- г. Ростов-на-Дону 75
- г. Донецк 75
- г. Таганрог 75
- г. Каменск-Шахтинский 75
- Советский р-н 75


Данный показатель определяет **уровень удовлетворенности заявителей** качеством предоставления государственных услуг в МФЦ муниципального образования, определенный посредством информационно-аналитической системы мониторинга качества государственных услуг (ИАС МКГУ)

ПОКАЗАТЕЛЬ N 1-10


Уровень удовлетворенности заявителей качеством предоставления государственных услуг в МФЦ




РЕЙТИНГ РУКОВОДИТЕЛЕЙ МФЦ (max 600 баллов)




Аксайский р-н
Боковский р-н
Веселовский р-н
г. Донецк
г. Зверево
г. Ростов-на-Дону
г. Шахты
Егорлыкский р-н
Каменский р-н
Мартыновский р-н
Мясниковский р-н
Октябрьский р-н
Сальский р-н
Семикаракорский р-н
Тарасовский р-н
Целинский р-н



Чертковский р-н
Азовский р-н
Багаевский р-н
Белокалитвинский р-н
Верхнедонской р-н
Волгодонский р-н
г. Азов
г. Батайск
г. Волгодонск
г. Гуково
г. Каменск-Шахтинский
г. Новочеркасск
г. Новошахтинск
г. Таганрог
Дубовский р-н
Заветинский р-н



Зерноградский р-н
Зимовниковский р-н
Кагальницкий р-н
Кашарский р-н
Константиновский р-н
Куйбышевский р-н
Матвеево-Курганский р-н
Миллеровский р-н
Морозовский р-н
Неклиновский р-н
Песчанокопский р-н
Пролетарский р-н
Ремонтненский р-н
Родионово-Несветайский
р-н
Советский р-н



Тацинский р-н
Шолоховский р-н
Красносулинский р-н
Милютинский р-н
Обливский р-н
Орловский р-н
Усть-Донецкий р-н
Цимлянский р-н

ВЫСОКИЙ УРОВЕНЬ (17 МО)

СРЕДНИЙ УРОВЕНЬ (32 МО)

НЕДОСТАТОЧНЫЙ УРОВЕНЬ (6 МО)

НИЗКИЙ УРОВЕНЬ (0 МО)

ПОКАЗАТЕЛЬ N 2-1

Организация работы офисов и ТОСП МФЦ в части соблюдения требования ко времени ожидания в очереди для подачи документов и получения результата услуги в МФЦ

Наибольшее кол-во баллов набрали
21 МО, в том числе:

г. Донецк 100
Азовский р-н 100
Боковский р-н 100
Верхнедонской р-н 100
Дубовский р-н 100

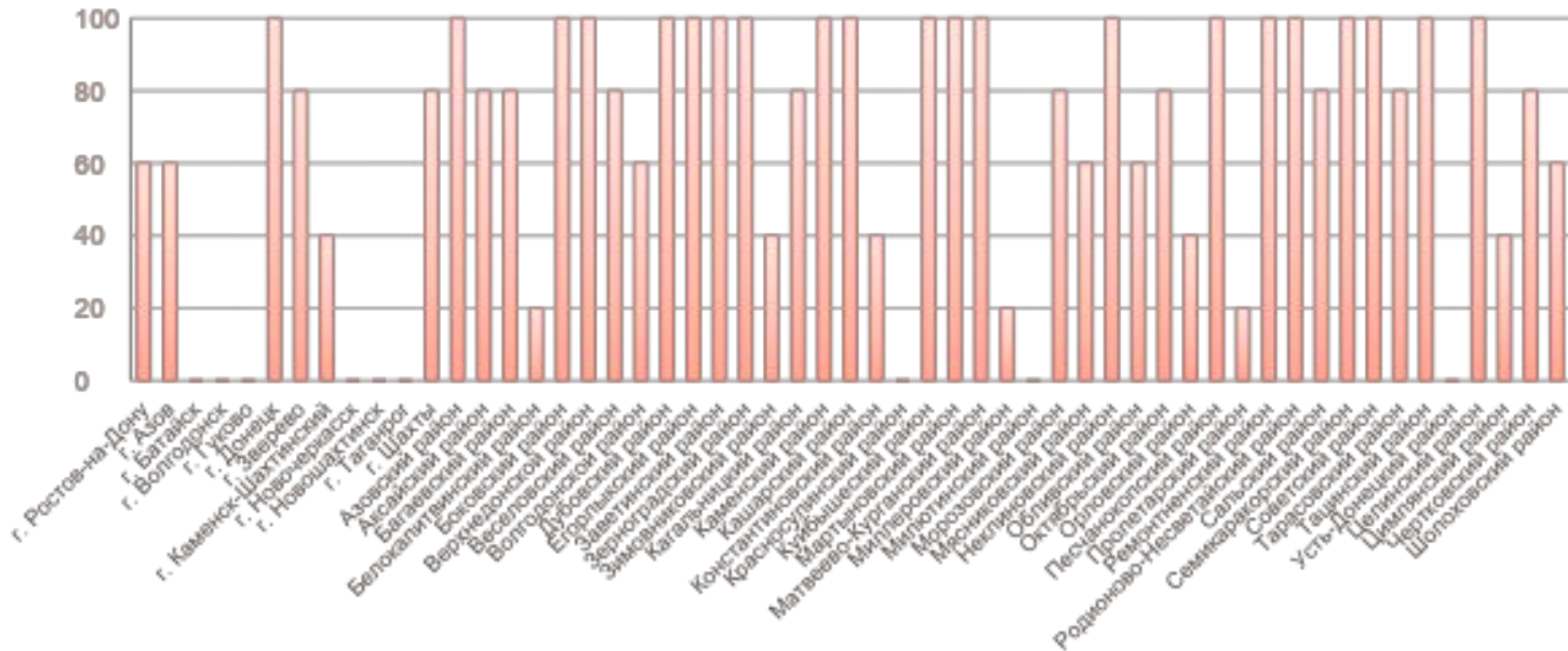
Наименьшее кол-во баллов набрали
9 МО, в том числе:

г. Батайск 0
г. Волгодонск 0
г. Гуково 0
г. Новочеркасск 0
г. Новошахтинск 0

Данный показатель определяет **максимальную долю заявителей**, ожидавших в очереди более 15 минут, **среди офисов и ТОСП МФЦ** муниципального образования

ПОКАЗАТЕЛЬ N 2-1

Организация работы офисов и ТОСП МФЦ в части соблюдения требования ко времени ожидания в очереди для подачи документов и получения результата услуги в МФЦ



ПОКАЗАТЕЛЬ N 2-2

Организация предоставления услуг ФОИВ и услуг ОГВФ, предусмотренных для предоставления в Ростовской области

Наибольшее кол-во баллов набрали:

г. Ростов-на-Дону 80

г. Волгодонск 80

г. Гуково 80

г. Донецк 80

Наименьшее кол-во баллов набрали
15 МО, в том числе:

Верхнедонской р-н 50

Заветинский р-н 50

Матвеево-Курганский р-н 50

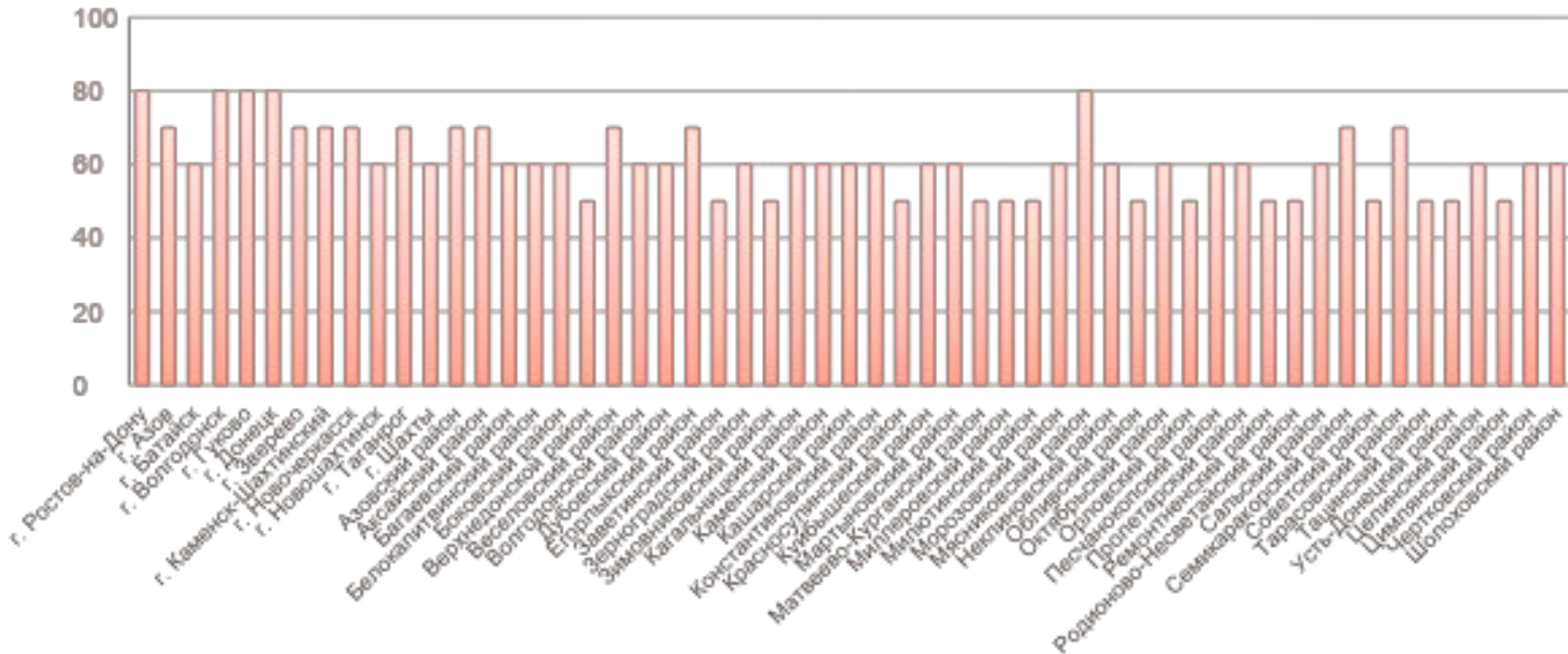
Орловский р-н 50

Цимлянский р-н 50

Данный показатель оценивает практику предоставления **всех** обязательных государственных услуг, определенных постановлением Правительства Российской Федерации от 27.09.2011 № 797, **во всех объектах** (офисах и ТОСП МФЦ) Ростовской области

ПОКАЗАТЕЛЬ N 2-2

Организация предоставления услуг ФОИВ и услуг ОГВФ, предусмотренных для предоставления в Ростовской области



ПОКАЗАТЕЛЬ N 2-3

Качественное и своевременное исполнение поручений
Правительства области и ГКУ РО «УМФЦ»

Наибольшее кол-во баллов набрали
7 МО, в том числе:

г. Ростов-на-Дону 100

г. Батайск 100

г. Таганрог 100

г. Шахты 100

Белокалитвинский р-н 100

Наименьшее кол-во баллов набрали:

Багаевский р-н 0

Константиновский р-н 0

Морозовский р-н 0

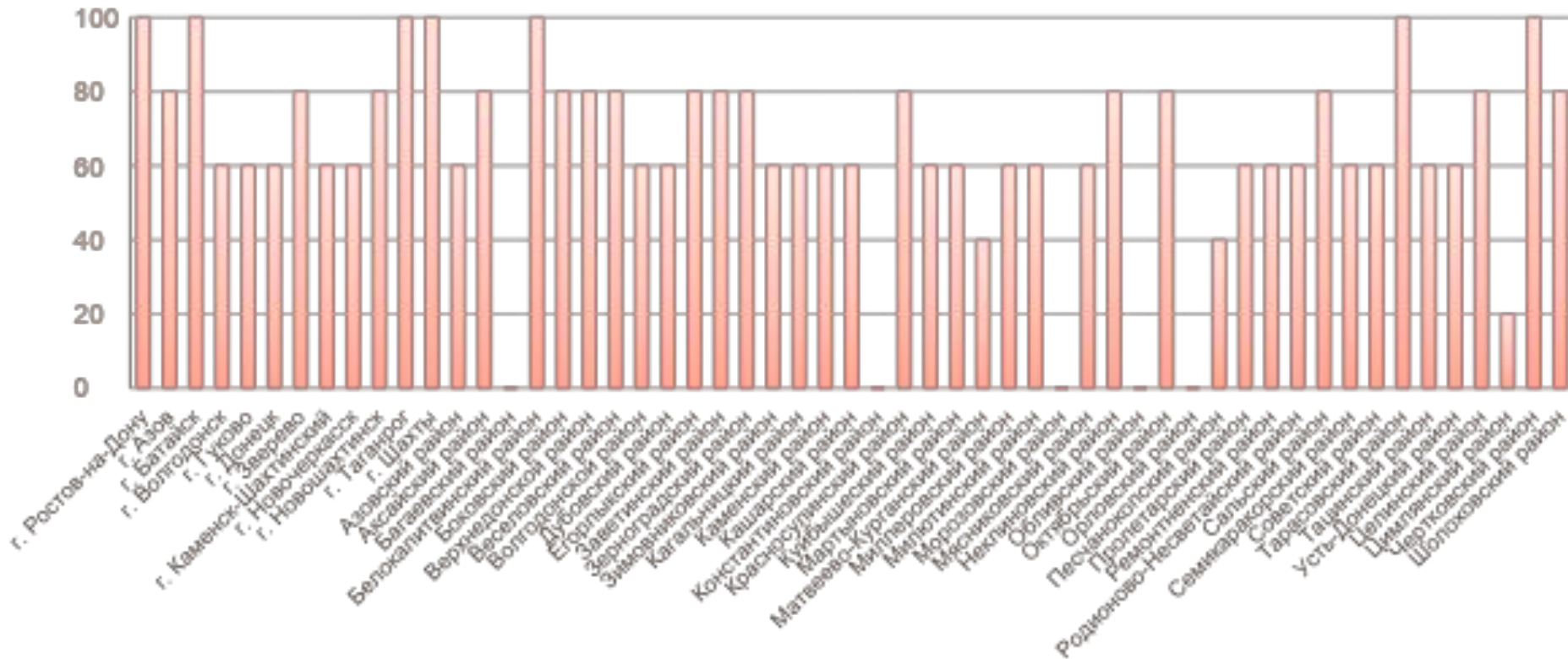
Обливский р-н 0

Орловский р-н 0

Данный показатель определяет долю выполненных рекомендаций (запросов) по организации предоставления государственных и муниципальных услуг в МФЦ от общего количества поручений, выполнение которых было запланировано до конца отчетного периода.

ПОКАЗАТЕЛЬ N 2-3

Качественное и своевременное исполнение поручений
Правительства области и ГКУ РО «УМФЦ»



ПОКАЗАТЕЛЬ N 2-4

Внедрение практики предоставления в МФЦ государственных и муниципальных услуг по комплексному запросу

По результатам анализа предоставленных данных, факт приема комплексного запроса по муниципальным услугам зафиксирован только в **МФЦ Семикаракорского района (2 балла)**.

В МФЦ остальных 54 муниципальных образований данный показатель составил 0 баллов.

ПОКАЗАТЕЛЬ N 2-5

Использование ИАС МКГУ для оценки качества предоставления услуг в МФЦ

В связи с досрочным началом отправки в систему ИАС МКГУ номеров телефонов заявителей по региональным и муниципальным услугам (до 01.07.2019), принято решение не учитывать данный показатель при расчете рейтинга за II квартал 2019 года.

ПОКАЗАТЕЛЬ N 2-6

Выполнение технических требований к работе МФЦ

Наибольшее кол-во баллов набрали:

Каменский р-н 100

Миллеровский р-н 100

Мясниковский р-н 100

Сальский р-н 100

Чертковский р-н 100

Наименьшее кол-во баллов набрали:

Азовский р-н 54

Егорлыкский р-н 50

Кашарский р-н 54

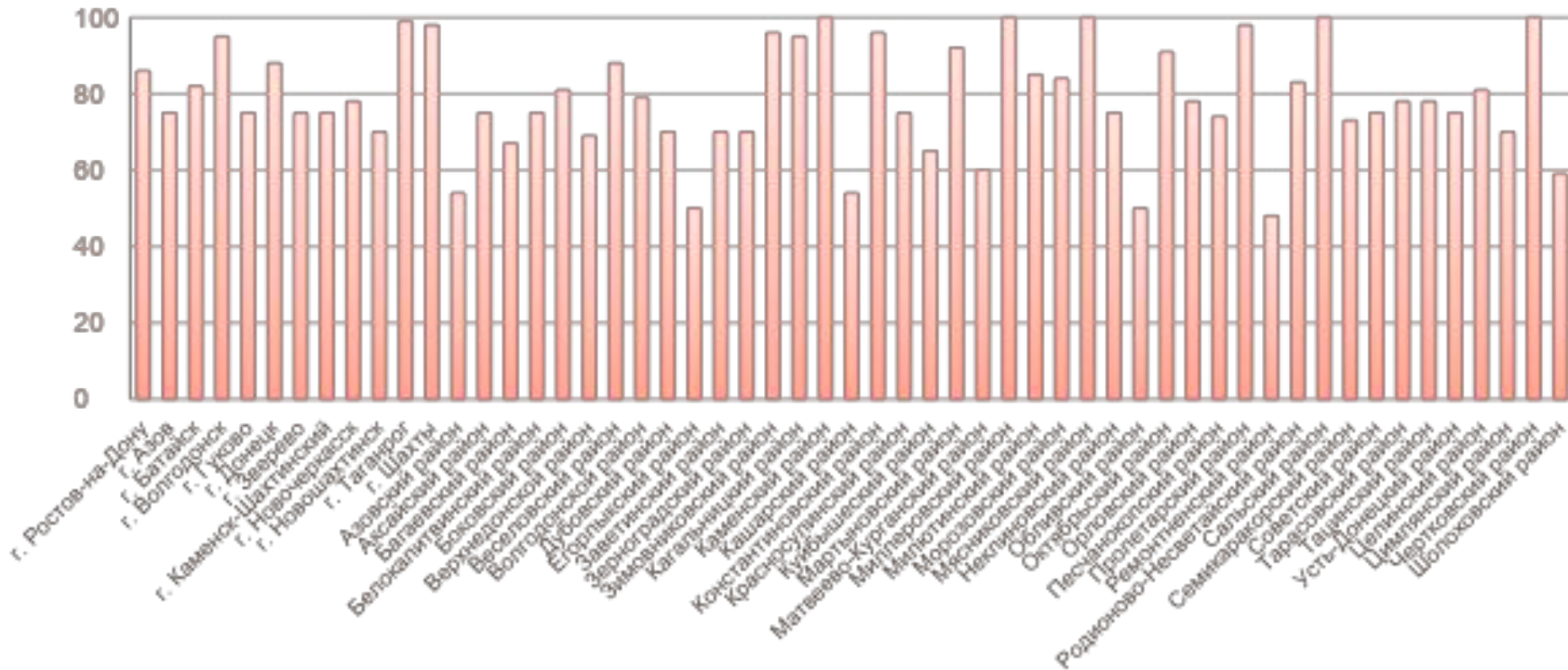
Обливский р-н 50

Ремонтненский р-н 48

Данный показатель определяет степень выполнения технических требований к работе МФЦ
(требования к размещению камер видеонаблюдения в МФЦ, обеспечение ненулевых показателей виджета опережающего информирования на портале МФЦ, обеспечение предварительной записи на прием во все группы окон)

ПОКАЗАТЕЛЬ N 2-6

Выполнение технических требований к работе МФЦ



ПОКАЗАТЕЛЬ N 2-7

Производительность работы МФЦ в расчете на одно окно

Наибольшее кол-во баллов набрали:

- г. Ростов-на-Дону 100
- г. Гуково 100
- г. Зверево 100
- г. Шахты 100
- Семикаракорский р-н 100

Наименьшее кол-во баллов набрали:

- Верхнедонской р-н 20
- Заветинский р-н 20
- Куйбышевский р-н 20
- Милютинский р-н 20
- Советский р-н 0

Данный показатель определяет эффективность работы окон МФЦ
(производительность 1 окна МФЦ – количество дел, принимаемых в день)

ПОКАЗАТЕЛЬ N 2-7

Производительность работы МФЦ в расчете на одно окно

