

Критерии новой модели МФЦ

| № п/п | Показатели | Целевое значение | Примечание | Источник информации |
|--|--|---|---|--|
| 1. Управление потоками заявителей | | | | |
| | Потоки заявителей – юридических лиц и заявителей – физических лиц разведены | Нет пересечений | Заявители – юридические лица обслуживаются в специализированных окнах. В случае отсутствия заявителей – юридических лиц специалисты специализированных окон переключаются на прием заявителей-физических лиц | Картирование процесса приема заявителей-юридических лиц с целью выявления необходимости создания бизнес-офисов, бизнес-окон или работы с юридическими лицами по записи. Анкетирование заявителей-юридических лиц |
| | Количество пересечений потоков заявителей при предоставлении госуслуг по предварительной записи, в порядке очереди и внеочередного обслуживания льготных категорий граждан | Не более 1 пересечения | Распределение потоков получателей госуслуг и дополнительных платных услуг таким образом, чтобы предоставление дополнительных платных услуг не приводило к ухудшению условий комфортности для получателей госуслуг, в том числе к росту времени ожидания в очереди | Картирование процессов – выявление пересечений потоков заявителей при предоставлении госуслуг по предварительной записи, в порядке очереди и внеочередного обслуживания льготных категорий граждан в окнах обслуживания (в т.ч. у стойки администратора) |
| | Количество пересечений потоков заявителей при предоставлении госуслуг и дополнительных платных услуг | Не более 1 пересечения | Распределение потоков получателей госуслуг и дополнительных платных услуг таким образом, чтобы предоставление дополнительных платных услуг не приводило к ухудшению условий комфортности для получателей госуслуг, в том числе к росту времени ожидания в очереди | Картирование процессов – выявление пересечений потоков заявителей и потоков получателей дополнительных платных услуг в окнах обслуживания (в т.ч. у стойки администратора) |
| | Количество действий заявителя в потоке процесса предоставления ему | В среднем не более 1,5 действий (визитов) в МФЦ | | Картирование процесса приема заявителей |

| № п/п | Показатели | Целевое значение | Примечание | Источник информации |
|---------------------------------|---|--|---|--|
| | государственной/ муниципальной услуги | | | |
| | Доля заявлений, поданных в электронной форме, с возможностью получения результата в МФЦ | Для определения нужна экспертная оценка, какие услуги можно перевести в электронную форму | Перевод максимального количества обращений граждан в электронную форму с целью сократить количество посещений МФЦ и обеспечить снижение времени ожидания в МФЦ для всех заявителей | АИС МФЦ. Нужна интеграция ЕПГУ и региональных порталов госуслуг с АИС МФЦ |
| | Доля окон, выделенных для выдачи результатов услуг | Доля должна быть минимальной при условии соблюдения среднего времени ожидания не более, чем в окнах, выделенных для приема заявлений и / или не более 15 минут | В системе управления электронной очередью должна быть настройка приоритетов выдачи талонов у окон, расположенных рядом с местом хранения результатов услуг так, чтобы первый приоритет – выдача результатов, второй приоритет – прием документов (если есть возможность направлять на прием в данные окна только по услугам с коротким сроком обслуживания – регистрация в ЕСИА и др.). | Система управления электронной очередью. Расчет с учетом количества услуг, по которым предусмотрена выдача результата в МФЦ и среднего времени обслуживания в окне при выдаче результатов |
| | Последовательность действий заявителя в потоке процесса приема заявления | Не более 1 действия, порождающего возврат по потоку | Например: оплата госпошлины (особенно при оказании некоторых услуг Росреестра), оказание консультации | Картирование процесса; схема расположения терминалов оплаты, POS-терминалов, поэтажный план помещения МФЦ |
| 2. Качество пространства | | | | |
| | Организация системы навигации до места нахождения МФЦ и в помещении МФЦ. | Поиск необходимой информации об объекте занимает не более 30 секунд | Описание вариантов маршрутов до МФЦ (транспортная, шаговая доступность МФЦ), и в помещении МФЦ, наличие необходимой информации по маршруту следования | Картирование процесса передвижения заявителей по центру на предмет выявления мест, нуждающихся в дополнительной навигации. Визуальный осмотр, движение до здания/помещения МФЦ, и по потоку процесса предоставления услуги (силами |

| № п/п | Показатели | Целевое значение | Примечание | Источник информации |
|-------|--|---|---|---|
| | | | | главных специалистов, сотрудников филиалов/отделов) |
| | Организация системы информирования заявителей в МФЦ о порядке оказания услуг | Каждый составной элемент системы информирования заявителей МФЦ расположен в месте приложения информации, обновляется по мере ее изменения, понятен и доступен для чтения. | Описание и перечень элементов системы информирования, способ их размещения, их количество и качество (содержательность, достаточность, доступность, актуальность, точность, своевременность, достоверность), место размещения; назначен ответственный за актуальность информации; оценивается в соответствии с чек-листом | Визуальный осмотр помещений для предоставления услуг, проверка соответствия разработанным стандартам (перечень элементов системы информирования, способ их размещения, их количество и качество (содержательность, достаточность, доступность, актуальность, своевременность, точность, достоверность), место размещения, способ информирования населения (буклеты, информационные бюллетени, брошюры, др.)). Содержание информационного стенда соответствует требованиям ППРФ № 1376 Анализ часто задаваемых вопросов заявителями. Анализ имеющейся информации на предмет доступности шрифта, понятности изложенного материала, информативности. |
| | Организация системы информирования в МФЦ о возможности оценить качество предоставления услуг | Информация о возможности оценить качество предоставления услуг располагается во всех окнах обслуживания | | Визуальный осмотр всех окон обслуживания заявителей |
| | Организация системы информирования в МФЦ о возможностях получения услуг в электронной форме | Выполнение рекомендаций по информированию о возможностях получения услуг в электронной форме | | Рекомендации по информированию о возможностях получения услуг в электронной форме; чек- лист |

| № п/п | Показатели | Целевое значение | Примечание | Источник информации |
|-------------------------------|--|---|---|---|
| | Организация рабочих мест по системе 5С | Все рабочие места (или не менее 80%) соответствуют утвержденному стандарту организации рабочих мест, карта рабочего места поддерживается в актуальном состоянии | Оценивается по результатам аудита 5С Оценивается не менее 50% рабочих мест методом случайного выбора в соответствии с чек-листом | Внедрение стандарта организации рабочего места специалиста и стандарта организации рабочего процесса Карты рабочих мест; методика проведения аудита 5С, лист аудита 5С (для рабочих мест администратора, специалиста окна обслуживания, специалиста бэк-офиса) |
| | Количество сидячих мест в зоне (зонах) ожидания для заявителей | Вариант 1: Не менее 5 и не более 15 сидячих мест на 10 кв. м. зоны ожидания и информирования Вариант 2: Не менее 25% от максимальной часовой нагрузки | Площадь зоны ожидания и информирования в соответствии с требованиями ППРФ № 1376 – 10 кв. м в расчете на одно окно обслуживания. При этом должно быть определено оптимальное количество сидячих мест с учетом количества заявителей в очереди в часы пиковой нагрузки и с учетом размещения стоек для заполнения документов и стойки администратора зала. | Вариант 1: Расчет количества мест в зоне ожидания и информирования для заявителей в соответствии с количеством заявителей в очереди в часы пиковой нагрузки (в среднем); визуальный осмотр зон (зоны) ожидания и информирования для заявителей Вариант 2: Расчет количества мест в зоне комфортного ожидания для заявителей в соответствии с государственным заданием (или фактической нагрузкой – что больше); визуальный осмотр зон (зоны) комфортного ожидания. |
| 3. Управление запасами | | | | |
| | Процесс снабжения канцтоварами, бумагой и картриджами, др. расходными материалами от поставщика в центры «Мои Документы» | Уровень запасов в центре не превышает четверти объема годовой закупки | Исключение переизбытка заказа канцтоваров, бумаги и картриджей | Сведения из отдела закупок, с помощью которого осуществляется управление соответствующими запасами. |
| | Процесс снабжения канцтоварами, бумагой и картриджами сотрудников центров «Мои Документы» по | Уровень запасов не превышает норму расходования материалов специалистами центра. | Исключение переизбытка снабжения канцтоварами, бумагой и картриджами сотрудников центров | Расчет потребности на 1 месяц, квартал. Главный специалист, комендант. |

| № п/п | Показатели | Целевое значение | Примечание | Источник информации |
|------------------------------------|---|--|---|---|
| | принципу «точно и вовремя» | | | |
| | Зона хранения оперативного запаса расходных материалов организована по системе 5С | Все предметы хранения размещены по категориям, визуализирован уровень минимального и максимального запасов по основным категориям (бумага, картриджи). | Оценивается по результатам аудита на соответствие утвержденному стандарту и карте объекта | Стандарт организации зон хранения, карты объектов зоны хранения |
| 4. Стандартизация процессов | | | | |
| | Соответствие текущей деятельности центров «Мои Документы» стандартизированной работе улучшенных процессов (приема документов, их обработки и отправки в ведомство, получения из ведомства и обработки для выдачи заявителям, информирование заявителей, выдача результата услуги, формирование отчетов) | 80 - 100% (доля соответствия текущей деятельности разработанным стандартам улучшенных процессов) | Результатом проведенной стандартизированной работы является наличие СТКП (стандартная технологическая карта процесса), стандарта делового общения | Стандарты локальные |
| | Актуализация стандартов | По мере внесения изменений в нормативно-правовые акты Не менее 1 раза в год, не менее 50 % от всех стандартов | | Стандарты локальные Сведения о сроке действия стандарта |
| | Время добавления ценности на приеме заявителя у сотрудника МФЦ | Не менее 30% от общего времени приема | $x = \frac{T*100\%}{i},$ где: Т – время, добавляющее ценность (выявление потребности + проверка | Картирование процесса приема заявителя |

| № п/п | Показатели | Целевое значение | Примечание | Источник информации |
|-------|--|--|---|--|
| | | | <p>документов на предмет комплектности, правильности заполнения + формирование заявления + информирование о получении результата услуги, в том числе возможности оценить качество предоставления услуги); ? Включать ли информирование заявителей о возможности получения спектра услуг в рамках комплексного запроса и дополнительные (сопутствующие) сервисы. i – время обслуживания в окне¹</p> | |
| | <p>Время добавления ценности в процессе обработки документов перед отправкой в ОИВ</p> | <p>Не менее 50% от общего времени обработки документов сотрудником бэк-офиса.</p> | $x = \frac{T*100\%}{i},$ <p>где: T – время, добавляющее ценность (проверка документ на предмет комплектности, правильности заполнения); i – время обработки документов сотрудником бэк-офиса²</p> | <p>Картирование процесса обработки документов перед отправкой в ОИВ</p> |
| | <p>Выравнивание нагрузки отдельных сотрудников в процессе приема в одном структурном подразделении</p> | <p>Колебания нагрузки между отдельными сотрудниками, осуществляющими прием в одном структурном подразделении не более 15 - 20%</p> | | <p>Картирование процесса приема заявителей отдельными сотрудниками в одном структурном подразделении; диаграмма рабочей загрузки (например, посредством системы управления «Максима»); Отчетность о количестве и видах оказанных услуг (с учетом консультаций),</p> |

¹ Время обслуживания в окне – это время на операции: выявление потребности + идентификация заявителя + проверка документов на предмет комплектности, правильности заполнения + заполнение заявления и других документов + внесение информации в АИС МФЦ + прием оплаты госпошлины + копирование /сканирование документов (части документов) + формирование заявления + распечатка уведомления + информирование о получении результата услуги, в том числе о возможности оценить качество предоставления услуги

² Время обработки документов сотрудником бэк-офиса – это время на операции: проверка документ на предмет комплектности, правильности заполнения + сканирование документов, не отсканированных в окне + формирование пакета + заполнение реестра

| № п/п | Показатели | Целевое значение | Примечание | Источник информации |
|--|---|---|--|---|
| | | | | количестве обработанных документов, количестве талонов ЭО |
| 5. Качество предоставления услуги | | | | |
| | Отклонение времени приема документов от стандартного (по СТП) | Не более 10% | | Данные АИС МФЦ |
| | Среднее время выдачи документов | не более 10 минут | | Данные АИС МФЦ |
| | Возможность получения информации о статусе дела через интернет | Да/нет | | |
| | Количество заявителей, ожидающих на стойке администратора (обратившихся за талоном или за консультацией администратора) | Не более 10 чел. в расчете на 1 администратора | | Картирование процесса выдачи талонов в течение рабочего дня |
| | Среднее время ожидания в очереди | Не более 15 минут с ежегодным снижением на 2 минуты от достигнутого в предшествующем году значения (до 5 минут) | | Система управления электронной очередью |
| | Время добавления ценности в процессе приема заявлений в окне обслуживания | Ежегодное снижение времени добавления ценности в процессе приема заявлений в окне обслуживания на 2 минуты от достигнутого в предшествующем году значения (при наличии возможностей) в среднем по всем принятым заявлениям | Время добавления ценности должно снижаться с помощью автоматизации процессов до пределов возможного. Показатель устанавливается на следующий год, если в планах мероприятий заложена автоматизация | Картирование процесса приема заявлений в окне обслуживания |

| № п/п | Показатели | Целевое значение | Примечание | Источник информации |
|-------|---|---|--|--|
| | Время добавления ценности в процессе обработки документов перед отправкой в ОИВ | Ежегодное снижение времени добавления ценности в процессе обработки документов перед отправкой в ОИВ на 2 минуты от достигнутого в предшествующем году значения (при наличии возможностей) в среднем по всем принятым заявлениям | Время добавления ценности должно снижаться с помощью автоматизации процессов до пределов возможного. Показатель устанавливается на следующий год, если в планах мероприятий заложена автоматизация | Картирование процесса обработки документов перед отправкой в ОИВ |
| | Доля жалоб заявителей на качество обслуживания | Не более 1% от общего количества заявителей, получивших госуслугу в МФЦ | Учитываются только жалобы (отрицательные отзывы) на качество обслуживания со стороны работников МФЦ | Реестр обращений заявителей |
| | Уровень удовлетворенности качеством госуслуг | Не менее 90% с ежегодным увеличением по 2 процентных пункта от достигнутого в предшествующем году значения | | Кабинет регионального управляющего системы ИАС МКГУ |
| | Доля ошибок при приеме документов для предоставления госуслуг, приведших к возврату документов из ОИВ | Не более 1% от общего количества предоставленных госуслугу в МФЦ с ежегодным снижением по 0,2 процентных пункта от достигнутого в предшествующем году значения | | Информация от ОИВ |
| | Процесс полного предоставления услуг за минимальное количество посещений | Не менее 1-го и не более 2-х посещений в среднем на одну предоставленную госуслугу с ежегодным снижением на 10% от достигнутого в | При наличии ошибок при приеме документов заявитель вынужден, как правило, приходить повторно для подачи документов. Кроме снижения количества ошибок, нужно стремиться автоматизировать | АИС МФЦ |

| № п/п | Показатели | Целевое значение | Примечание | Источник информации |
|---|--|--|--|--|
| | | предшествующем году значения | процессы и переводить подачу заявления в электронный вид так, чтобы предоставлять услугу при единоразовом посещении МФЦ. | |
| | Время поиска информации об услуге в интернете | 1. Высокая релевантность поиска официального сайта МФЦ (выдача результата поиска на первой странице поисковика) 2. Время поиска информации о необходимых государственных и муниципальных услугах на официальном сайте занимает не более 5 минут | Например, возникновение у заявителя потребности в оказании ему государственной или муниципальной услуги | Картирование процесса (поиска заявителем информации на официальном сайте МФЦ), таблица со сводной информацией о посещаемости пользователями официального сайта МФЦ |
| | Получение консультации в колл-центре МФЦ | 1. Время дозвона заявителем сотруднику колл-центра МФЦ - не более 40 секунд 2. Удовлетворенность заявителя консультацией сотрудником колл-центра – не менее 90% | Например, возникновение у заявителя потребности в уточнении пакета документов, необходимых для предоставления государственной или муниципальной услуги | Картирование процесса проведения консультации заявителя сотрудником колл-центра МФЦ Статистика колл-центра |
| | При принятии документов отсутствует повторная обработка документов | Оператор обрабатывает каждый документ не более 1 раза | Картирование | Оператор заполняет заявление 1 раз; сканирует и копирует за 1 обращение к документу |
| 6. Доступность предоставления услуги | | | | |
| | Обеспечение приема заявителей строго по талонам электронной очереди и/или по | 100% | Прием каждого сотрудника МФЦ центров «Мои Документы» соответствует установленным стандартам | Сведения из ресурса электронной очереди СУ «Максима»; Мониторинг процесса ведения приема заявителей. Опрос заявителей, находящихся в очереди на предмет |

| № п/п | Показатели | Целевое значение | Примечание | Источник информации |
|---|---|--|--|---|
| | предварительной записи | | | улучшения качества оказания услуг в центрах «Мои Документы» |
| | Обеспечение предварительной записи на прием в центр «Мои Документы» | Доля предварительных записей, произведенных без посещения центра «Мои Документы», составляет не менее 30% | Предварительная запись на прием подразумевает запись: - через Интернет (включая мобильные приложения); - через инфомат/терминал электронной очереди; - через колл-центр | Сведения о произведенных записях о количестве доступного времени (талонov) для записи через Интернет (включая мобильные приложения), колл-центр, инфомат/терминал электронной очереди |
| | Доступность предварительной записи | Предварительная запись доступна на дату не позднее, чем через три дня с момента записи | | Предварительная запись на сайте МФЦ |
| | Предоставление услуг с выездом на дом | Не более 2 (двух) посещений | Предварительная запись (интернет, колл-центр) | Интернет (включая мобильные приложения), колл-центр, инфомат/терминал электронной очереди |
| | Доступность графика (режима работы) МФЦ | Выполнение требований ППРФ № 1376 к графику (режиму работы) МФЦ | | Перечень требований ППРФ № 1376 к графику (режиму работы) МФЦ |
| | Доля услуг, предоставляемых по принципу экстерриториальности | Не менее 70% | | АИС МФЦ; Административные регламенты предоставления госуслуг |
| 7. Вовлеченность персонала в улучшения процессов | | | | |
| | Вовлеченность всех сотрудников центров «Мои Документы» во внедрение бережливых технологий | Не менее 1 проекта по улучшению в год в структурных подразделениях центров «Мои Документы» | Единое внедрение проекта в структурных подразделениях центров «Мои Документы» | Визуальное управление процессами (наличие проектной комнаты, инфоцентра, визуализация проекта) Порядок стимулирования за оптимизацию процессов |
| | Работа системы подачи и реализации предложений по улучшению | Доля реализованных улучшений от принятых предложений составляет не менее 30%, с увеличением на 5% ежегодно | Размещение листов проблем \ предложений в зоне информирования и ожидания центров «Мои Документы», интернет (включая мобильные приложения) | Наличие листов проблем/предложений, перечня выявленных потерь и проведенных мероприятий, предложения по улучшению (Приложение 5) |

| № п/п | Показатели | Целевое значение | Примечание | Источник информации |
|--|---|---|---|--|
| | Вовлеченность руководителей высшего и среднего звена МФЦ во внедрение бережливых технологий | Не менее 1 проекта по улучшению в год у каждого руководителя МО и его заместителей | | Включение реализации проектов улучшений в КПЭ руководителей Визуальное управление процессами (наличие проектной комнаты, инфоцентра, визуализация проекта) |
| 8.Формирование системы управления | | | | |
| | Визуальное управление процессами | Не менее 5 процессов управляются через инфоцентр (автоматизированную систему управления бизнес-процессами) | Отображаются показатели текущей деятельности центров «Мои Документы», необходимые для принятия руководителем управленческих решений в отношении безопасности, качества, достижения плановых показателей, финансовых затрат, корпоративной культуры, достижения плановых показателей (Система включает: табель рабочего времени, количество мобильных выездов, нагрузка юристов, количество оказанных услуг, количество обслуживающих обращений на 1 окно, время ожидания, оценка качества, % и количество обращений, ожидание на которые превышает 15 мин.) | АИС МФЦ, ВІ и т.д. Перечень показателей, представленный графиками, диаграммами и пр. элементами визуализации, отражающих динамику того или иного показателя. Руководитель и главный специалист центра «Мои Документы». |
| | Внедрение системы КРІ | Не менее 80% премиального фонда распределяется на сотрудников автоматически в соответствии с количеством и сложностью оказанных ими услуг | | Сведения из АИС МФЦ |

| № п/п | Показатели | Целевое значение | Примечание | Источник информации |
|--|--|---|---|---|
| | Информационная среда, способствующая обмену опытом, реализации улучшений, информированности сотрудников о происходящем в организации | Наличие информационной среды (корпоративный портал) | | Заведующие подразделением |
| 9. Эффективность использования оборудования | | | | |
| | Соблюдение стандарта организации рабочих мест | 100% | Внедрение стандарта и карты организации рабочего места | Методика разработки стандарта организации рабочих мест. Мониторинг оценки исполнения стандарта организации рабочих мест. |
| 10. Эффективность логистики | | | | |
| | Периодичность транспортировки бумажных документов | В ведомства не чаще 2 раз в месяц; Отделы, ТОСП – не чаще 1 раза в неделю. | Необходимо обеспечить со всеми ведомствами работу по СМЭВ | Согласованный с ведомствами график доставки, включение в соглашение условий работы с электронными образами документов |