М Е Т О Д И К А

оценки услуг государственных и муниципальных учреждений на соответствие описаниям целевых состояний типовых массовых услуг государственных и муниципальных учреждений

1. Общие положения

1.1. Настоящая Методика определяет порядок оценки соответствия услуги государственного или муниципального учреждения описанию целевого состояния типовой массовой услуги государственного или муниципального учреждения (далее соответственно – услуга учреждения, ОЦС).

1.2. Для проведения оценки соответствия услуги учреждения ОЦС используется оценочный лист, включающий в себя параметры, входящие в ОЦС (далее – параметры).

Форма оценочного листа приведена в Приложении № 1 к настоящей Методике.

1.3. Проведение оценки соответствия ОЦС заключается в заполнении такого оценочного листа, расчете количества баллов несоответствия и процента соответствия конкретной услуги учреждения ОЦС, а также определении ее буквенной оценки.

2. Заполнение оценочного листа

2.1. Оценочный лист включает набор параметров, каждый из которых представляет собой вопрос, относящийся к тому или иному аспекту предоставления услуги учреждения.

2.2. Целевые значения параметров в оценочном листе указываются на основании ОЦС.

Целевое значение параметра не может быть незаполненным.

2.3. Значения параметров могут быть как бинарными («да» либо «нет»), так и числовыми.

2.4. Параметр может быть неприменимым для конкретной услуги учреждения. В этом случае в качестве значения параметра указывается «Не применимо».

2.5. Текущие значения параметров в оценочном листе определяются на основании правовых актов, регламентирующих предоставление такой услуги учреждения, иных правовых актов, а при отсутствии таких правовых актов – на основании практики предоставления услуги учреждения.

Порядок расчета текущих значений параметров услуги учреждения для их указания в оценочном листе приведен в Приложении № 2 к настоящей Методике.

2.6. В случае несоответствия между целевым значением параметра и текущим значением параметра начисляются баллы несоответствия.

2.7. В случае, если текущее значение параметра в большей степени соответствует целям клиентоцентричности, чем целевое значение параметра, или в отношении одного из состояний параметра выбрано значение «Не применимо», баллы несоответствия не начисляются и не убавляются.

2.8. Порядок расчета количества баллов несоответствия является индивидуальным для каждого параметра в оценочном листе.

3. Расчет баллов несоответствия и процента соответствия

3.1. Начисленные по всем параметрам баллы несоответствия суммируются.

3.2. Процент соответствия услуги учреждения ОЦС (*ПроцСоотв*) рассчитывается по следующей формуле:

$$\text{ПроцСоотв} = \frac{\text{ПарамСоотв}}{\text{КПарам}} * 100\%$$

где:

ПарамСоотв – количество параметров проверочного листа, где текущее

значение полностью соответствует целевому значению;

КПарам – количество параметров проверочного листа, применимых для оценки услуги учреждения.

4. Присвоение буквенной оценки

4.1. Буквенные оценки присваиваются в зависимости от количества баллов несоответствия и процента соответствия услуги учреждения ОЦС.

В результате оценки услуга учреждения может получить следующие буквенные оценки:

«А+» - полностью соответствует ОЦС;

«А» - в основном соответствует ОЦС;

«Б» - соответствует ОЦС в достаточной степени;

«В» - в значительной степени не соответствует ОЦС;

«Г» - полностью не соответствует ОЦС.

4.2. В случае, если по результатам оценки соответствия услуги учреждения ОЦС установлено, что балл несоответствия равен «0», то услуге учреждения присваивается буквенная оценка «А+».

4.3. В случае, если по результатам оценки соответствия услуги учреждения ОЦС установлено, что процент соответствия ОЦС составляет менее 40%, то услуге учреждения присваивается буквенная оценка «Г».

4.4. За исключением случаев, указанных в пунктах 4.2 и 4.3 настоящей Методики, решение о присвоении услуге учреждения буквенных оценок принимается согласно таблице:

Процент соответствия

Баллы несоответствия	40-59%	60-74%	75-89%	90-99%
1-15		Б	Б	А
16-25	В	В	Б	Б
26-45	Г	Г	В	В
46 и более	Г	Г	Г	

4.5. Для целей принятия решения о присвоении буквенной оценки баллы несоответствия округляются до целого в меньшую сторону, проценты соответствия – до целого в большую сторону.