

УТВЕРЖДЕНА
протоколом заседания
межведомственной рабочей
группы по внедрению
клиентоцентричности в
государственное управление
от _____ года № _____

М Е Т О Д И К А
оценки муниципальных услуг на соответствие описаниям
целевых состояний типовых муниципальных услуг

1. Общие положения

1.1. Настоящая Методика определяет порядок оценки соответствия типовой муниципальной услуги описанию целевого состояния типовой муниципальной услуги (далее соответственно – муниципальная услуга, ОЦС).

1.2. Для проведения оценки соответствия муниципальной услуги 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 муниципальной услуги 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 муниципальной услуги.

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 муниципальной услуги.

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

Порядок расчета текущих значений параметров муниципальной услуги 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 муниципальной услуги 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 муниципальной услуги.

4. Присвоение буквенной оценки

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

В результате оценки муниципальная услуга 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 муниципальной услуги ОЦС установлено, что балл несоответствия равен «0», то муниципальной услуге присваивается буквенная оценка «А+».

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

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

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