Приложение к постановлению главы городского округа

от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ №\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Мероприятие предусматривает введение зависимости оценок граждан, обратившихся за государственными и муниципальными услугами в Учреждение, и оценок деятельности директора Учреждения. Оценки граждан формируются путем получения sms-опросов с использованием информационной системы «Информационно-аналитическая система мониторинга качества государственных услуг» (далее – «ИАС МКГУ») и результатов опросов полученных путем направления электронных писем с опросом из системы приема и обработки сообщений по вопросам деятельности исполнительных органов государственной власти Московской области, органов местного самоуправления муниципальных образований Московской области (далее – «Добродел»).

Из системы АИС МФЦ выгружаются данные о гражданине, обратившимся за государственной или муниципальной услугой в Учреждение в части номера его телефона и наименования его электронной почты и направляются соответственно в системы ИАС МКГУ и Добродел.

 После проведения опросов данные с оценками передаются на портал http://bi-mfc.rm.mosreg.ru (далее – «BI – отчетность») и соответственно будут доступны для директора Учреждения.

 Оценка Учреждения выводится на основании данных, полученных по операторам.

 Оценка Учреждения (О\_мфц) осуществляется по следующей формуле:

 О\_мфц = ($\frac{К1\\_п\\_МФЦ}{К1\\_все\\_МФЦ}\*Вес1$ + $\frac{К2\\_п\\_МФЦ}{К2\\_все\\_МФЦ}\*Вес2$)\*100, где

 К1\_п\_МФЦ – количество положительных оценок, полученных из системы ИАС МКГУ по всем операторам за месяц. За положительную оценку принимается значение 4 и 5 по пятибалльной шкале оценки;

 К1\_все\_МФЦ – количество всех оценок, полученных из системы ИАС МКГУ по всем операторам за месяц;

 Вес1 – коэффициент определяющий вес (значимость) оценок, получаемых из системы ИАС МКГУ. Вес1 = 0,75.

 К2\_п\_МФЦ – количество положительных оценок, полученных из системы Добродел по всем операторам за месяц. За положительную оценку принимается значение 4 и 5 по пятибалльной шкале оценки;

 К2\_все\_МФЦ – количество всех оценок, полученных из системы Добродел по всем операторам за месяц;

 Вес2 – коэффициент определяющий вес (значимость) оценок, получаемых из системы Добродел. Вес1 = 0,25.

 Ежемесячный отчет в BI по оценке Учреждения будет следующего вида:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Наименование МФЦ | Данные из ИАС МКГУ | Данные из Добродел | Показатель эффективности деятельности за месяц |
| Количество оценок | Количество положительных оценок | Количество оценок | Количество положительных оценок |

 Формироваться отчет будет 10 числа следующего за отчетным месяца.