



**АДМИНИСТРАЦИЯ
ЧЕХОВСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА
МОСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ**

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 02.12.2016 № 3213/20-02/2016

Об утверждении муниципальной программы «Снижение административных барьеров, повышение качества и доступности предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе на базе многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг в Чеховском муниципальном районе на 2017-2021 годы»

В соответствии с Бюджетным кодексом Российской Федерации, постановлением Администрации Чеховского муниципального района от 25.11.2016 № 3139/08-01/2016 «Об утверждении Перечня муниципальных программ Чеховского муниципального района, реализуемых с 01.01.2017 года»

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить муниципальную программу «Снижение административных барьеров, повышение качества и доступности предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе на базе многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг в Чеховском муниципальном районе на 2017-2021 годы» (прилагается).
2. Организационному отделу Администрации Чеховского муниципального района (Щукина О.А.) опубликовать настоящее



постановление в средствах массовой информации и разместить на официальном сайте Администрации Чеховского муниципального района.

3. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя Руководителя Администрации Чеховского муниципального района Смирнову Г.Б.

Руководитель Администрации
Чеховского муниципального
района

М.В. Кононова



УТВЕРЖДЕНА
 постановлением Администрации
 Чеховского муниципального района

от 02.12.2016 № 3213/20-02/2016

Муниципальная программа

«Снижение административных барьеров, повышение качества и доступности предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе на базе многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг в Чеховском муниципальном районе на 2017-2021 годы»

1. Паспорт Программы

Наименование Программы	Снижение административных барьеров, повышение качества и доступности предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе на базе многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг в Чеховском муниципальном районе на 2017-2021 годы (далее – Программа).						
Цель Программы	Снижение административных барьеров, повышение качества и доступности предоставления государственных и муниципальных услуг						
Заказчик Программы	Администрация Чеховского муниципального района						
Задачи Программы	1. Увеличение доли обращений в МФЦ за получением государственных услуг исполнительных органов государственной власти и муниципальных услуг органов местного самоуправления Московской области в общем количестве обращений за получением государственных и муниципальных услуг						
	Отчётный (базовый) период	2017 год	2018 год	2019 год	2020 год	2021 год	
	65 %	75 %	90 %	90 %	90 %	90 %	
Сроки реализации Программы	2017-2021 годы						
Источники финансирования программы	Главный распорядитель бюджетных средств	Источник финансирования	Расходы (тыс. рублей)				
			2017г.	2018г.	2019г.	2020г.	2021г.



Администрация Чеховского муниципального района	Всего:	76 850,0	76 850,0	76 850,0	76 850,0	76 850,0	384 250,0	
	в том числе							
	Средства бюджета Чеховского муниципального района	76 850,0	76 850,0	76 850,0	76 850,0	76 850,0	384 250,0	
	Средства бюджета Московской области							
	Средства федерального бюджета	0	0	0	0	0	0	
Внебюджетные источники	0	0	0	0	0	0	0	
Планируемые результаты реализации Программы	Основные результаты реализации программы			2017 год	2018 год	2019 год	2020 год	2021 год
	Доля граждан, имеющих доступ к получению государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» по месту пребывания, в том числе в МФЦ			100 %	100 %	100 %	100 %	100 %
	Уровень удовлетворенности граждан качеством предоставления государственных и муниципальных услуг			92 %	92,5 %	93 %	93,5 %	94 %
	Среднее число обращений представителей бизнес - сообщества в ОМСУ муниципального образования Московской области, МФЦ для получения одной муниципальной (государственной) услуги, связанной со сферой предпринимательской деятельности			1,5 ед.	1,5 ед.	1,5 ед.	1,5 ед.	1,5 ед.
	Среднее время ожидания в очереди при обращении заявителя в МФЦ			13 минут	12,5 минут	12 минут	11,5 минут	11 минут



2. Общая характеристика Программы

2.1. Задачи Программы

Приоритеты государственной политики Московской области в сфере государственного управления – это, прежде всего, повышение уровня жизни населения и улучшение условий ведения предпринимательской деятельности. Совершенствование системы государственного управления является общегосударственной задачей, которая поставлена перед органами власти всех уровней.

Задачей Программы является увеличение доли обращений в МФЦ за получением государственных услуг исполнительных органов государственной власти и муниципальных услуг органов местного самоуправления Московской области в общем количестве обращений за получением государственных и муниципальных услуг.

2.2. Характеристика проблем и мероприятий Программы

Качество государственного управления напрямую связано с качеством жизни. Недостатки государственного управления являются одним из главных факторов, негативно влияющих на отношение граждан и представителей бизнеса к органам государственной власти и на предпринимательский климат в территориях.

Решение задачи Программы осуществляется посредством реализации мероприятий настоящей Программы.

Основными мероприятиями Программы являются:

- реализация общесистемных мер по повышению качества и доступности государственных и муниципальных услуг в Чеховском муниципальном районе (далее - реализация общесистемных мер);
- обеспечение деятельности МФЦ Чеховского муниципального района.

2.3. Концептуальные направления реформирования, модернизации, преобразования сферы муниципального управления, реализуемые в рамках Программы

В целях совершенствования государственного управления в Московской области реализуются комплекс программных мероприятий. Данная работа ведется в рамках:

- реализации Концепции снижения административных барьеров и повышения доступности государственных и муниципальных услуг, утвержденной распоряжением Правительства Российской Федерации от 10 июня 2011 г. № 1021-р;
- реализации Концепции развития механизмов предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде, утвержденной распоряжением Правительства Российской Федерации от 25 декабря 2013 г. № 2516-р;



- реализации Концепции оптимизации механизмов проектирования и реализации межведомственного информационного взаимодействия, оптимизации порядка разработки и утверждения административных регламентов в целях создания системы управления изменениями, утвержденной распоряжением Правительства Российской Федерации от 20 августа 2015 г. № 1616-р;

- деятельности Комиссии по проведению административной реформы в Московской области в соответствии с постановлением Правительства Московской области от 30 декабря 2014 г. № 1201/52 «О комиссии по проведению административной реформы в Московской области»;

- работ по исполнению поручений Президента Российской Федерации и Правительства Российской Федерации в адрес государственных органов власти субъектов Российской Федерации по реализации Указа 601.

2.4. Контроль и отчетность по реализации Программы

Контроль и отчетность осуществляется в соответствии с Порядком разработки, формирования и реализации муниципальных программ Чеховского муниципального района и города Чехова Чеховского муниципального района Московской области, утвержденным постановлением Администрации Чеховского муниципального района от 03.02.2016 № 0153/08-01/2016 «Об утверждении Порядка разработки, формирования и реализации муниципальных программ Чеховского муниципального района и города Чехова Чеховского муниципального района Московской области».



3. Планируемые результаты реализации Программы

№ п/п	Задачи, направленные на достижение цели	Планируемый объем финансирования (тыс. руб.)		Показатель реализации мероприятий программы	Единица измерения	Значение базового показателя (на начало реализации программы) 2016 г.	Планируемое значение показателя по годам реализации				
		Бюджет Чеховского муниципального района	Бюджет Московской области				2017 год	2018 год	2019 год	2020 год	2021 год
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1.	Задача. Увеличение доли обращений в МФЦ за получением государственных услуг исполнительных органов государственной власти и муниципальных услуг ОМСУ муниципальных образований Московской области в общем количестве обращений за получением государственных и муниципальных услуг				процент	65	75	90	90	90	90
		384 250,0		Доля граждан, имеющих доступ к получению государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» по месту пребывания, в том числе в МФЦ*	процент	100	100	100	100	100	100
				Уровень удовлетворенности граждан качеством предоставления государственных и муниципальных услуг*	процент	91	92	92,5	93	93,5	94
				Среднее число обращений представителей бизнес - сообщества в ОМСУ муниципального образования Московской области, МФЦ для получения одной муниципальной (государственной) услуги, связанной со сферой предпринимательской деятельности	единица	1,6	1,5	1,5	1,5	1,5	1,5
				Среднее время ожидания в очереди при обращении заявителя в ОМСУ муниципального образования Московской области для получения муниципальных (государственных) услуг	минута	13,5	13	12	11	10	10
				среднее время ожидания в очереди при обращении заявителя в МФЦ	минута	13,5	13	12,5	12	11,5	11
				Доля государственных, муниципальных и иных услуг, предоставляемых в МФЦ субъектам малого и среднего предпринимательства, от общего количества государственных, муниципальных и иных услуг, включенных в перечень услуг, предоставляемых субъектам малого и среднего предпринимательства*	процент	100	100	100	100	100	100



1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
				Среднее количество обращений за получением государственных и муниципальных услуг на одно окно в МФЦ в день	единица	35	36	37	38	39	40
				Доля случаев нарушения нормативных сроков и порядка предоставления муниципальных (государственных) услуг	процент	5	4	3	3	3	3

4. Обоснование финансовых ресурсов, необходимых для реализации мероприятий Программы

Наименование мероприятия Подпрограммы	Источник финансирования	Расчет необходимых финансовых ресурсов на реализацию мероприятия	Общий объем финансовых ресурсов необходимых для реализации мероприятия, в том числе по годам (тыс. руб.)	Эксплуатационные расходы, возникающие в результате реализации мероприятия
1. Задача 1. Задача. Увеличение доли обращений в МФЦ за получением государственных услуг исполнительных органов государственной власти и муниципальных услуг органов местного самоуправления Московской области в общем количестве обращений за получением государственных и муниципальных услуг	Средства бюджета Чеховского муниципального района	Расчет согласно условий Государственной программы Московской области "Эффективная власть" на 2017-2021гг	Всего – 384 250,0 в том числе: 2017г. – 76 850,0 2018г. – 76 850,0 2019г. – 76 850,0 2020г. – 76 850,0 2021г. – 76 850,0	
1.1. Основное мероприятие 1. Реализация общесистемных мер по повышению качества и доступности государственных и муниципальных услуг на территории муниципального образования				
1.1.1. Оптимизация предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе обеспечение их предоставления по экстерриториальному принципу, по жизненным ситуациям				



1.1.2. Оперативный мониторинг качества и доступности предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе по принципу «одного окна»				
1.2. Основное мероприятие 2. Обеспечение деятельности МФЦ				
1.1.4. Создание, модернизация, развитие и техническое обслуживание локальных вычислительных сетей ОМСУ муниципального образования Московской области				
1.2.1. Оплата труда и начисления на выплаты по оплате труда				
1.2.2. Материально-техническое обеспечение МФЦ				
1.2.2.1. Оказание услуг по техническому сопровождению Модуля МФЦ Единой информационной системы оказания государственных и муниципальных услуг				
1.2.3. Уплата налогов, сборов и иных платежей				



5. Перечень мероприятий Программы

№ п/п	Мероприятия по реализации программы	Срок исполнения мероприятия (годы)	Источники финансирования	Объем финансирования мероприятия в 2016 году (тыс.руб.)	Всего (тыс.руб.)	Объем финансирования по годам (тыс. руб.)					Ответственный за выполнение мероприятия программы	Результаты выполнения мероприятий программы
						2017 год	2018 год	2019 год	2020 год	2021 год		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
1.	Задача. Увеличение доли обращений в МФЦ за получением государственных услуг исполнительных органов государственной власти и муниципальных услуг органов местного самоуправления Московской области в общем количестве обращений за получением государственных и муниципальных услуг	2017-2021 гг.	Итого Средства бюджета муниципального образования	В пределах средств, выделенных на обеспечение деятельности МФЦ								
1.1.	Основное мероприятие 1. Реализация общесистемных мер по повышению качества и доступности государственных и муниципальных услуг на территории муниципального образования	2017-2021 гг.	Итого Средства бюджета муниципального образования	В пределах средств, выделенных на обеспечение деятельности МФЦ					Администрация Чеховского муниципального района			
1.1.1.	Оптимизация предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе обеспечение их предоставления по экстерриториальному принципу, по жизненным ситуациям	2017-2021 гг.	Итого Средства бюджета муниципального образования	В пределах средств, выделенных на обеспечение деятельности МФЦ					Администрация Чеховского муниципального района			
1.1.2.	Оперативный	2017-	Итого	В пределах средств, выделенных на обеспечение деятельности МФЦ					Администрация			



1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
	мониторинг качества и доступности предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе по принципу «одного окна»	2022 гг.	Средства бюджета муниципального образования								Чеховского муниципального района	
1.2.	Основное мероприятие 2. Обеспечение деятельности МФЦ	2017-2021 гг.	Итого	67 880,1	384 250,0	76 850,0	76 850,0	76 850,0	76 850,0	76 850,0	Администрация Чеховского муниципального района	
			Средства бюджета муниципального образования	67 880,1	384 250,0	76 850,0	76 850,0	76 850,0	76 850,0	76 850,0		
1.2.1.	Оплата труда и начисления на выплаты по оплате труда ¹	2017-2021 гг.	Итого	57 779,9	316 699,0	63 339,8	63 339,8	63 339,8	63 339,8	63 339,8	Администрация Чеховского муниципального района	
			Средства бюджета муниципального образования	34 598,9	316 699,0	63 339,8	63 339,8	63 339,8	63 339,8	63 339,8		
			Средства бюджета Московской области	22 622,0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00		
			дотация на выравнивание									
			субсидия	559,0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00		
1.2.2.	Материально-техническое обеспечение МФЦ	2017-2021 гг.	Итого	10 100,2	67 551,0	13 510,2	13 510,2	13 510,2	13 510,2	13 510,2	Администрация Чеховского муниципального района	
			Средства бюджета муниципального образования	9 557,2	67 551,0	13 510,2	13 510,2	13 510,2	13 510,2	13 510,2		
			Средства бюджета Московской области	543,0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00		
			субсидия									
1.2.2.1.	Оказание услуг по	2017-	Итого	304,5	1 861,0	372,2	372,2	372,2	372,2	372,2	Администрация	

¹ Финансовое обеспечение мероприятия осуществляется за счет средств бюджета муниципального образования. Минимальная потребность в финансовых ресурсах на выполнение мероприятий 1.2.1. и 1.2.2. определяется на основе размеров нормативов стоимости предоставления услуг, оказываемых за счет средств бюджетов муниципальных образований Московской области, применяемых при расчетах межбюджетных трансфертов (Закон Московской области от 09.11.2016 № 134/2016-ОЗ «О внесении изменений в Закон Московской области «О нормативах стоимости предоставления муниципальных услуг, оказываемых за счет средств бюджетов муниципальных образований Московской области, применяемых при расчетах межбюджетных трансфертов» утверждены размеры нормативов расходов в сфере организации предоставления муниципальных услуг населению многофункциональными центрами предоставления государственных и муниципальных услуг на 2017 год и плановый период 2018 и 2019 годы).



1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
	техническому сопровождению Модуля МФЦ Единой информационной системы оказания государственных и муниципальных услуг Московской области (Модуля МФЦ ЕИСОУ) ²	2021 гг.	Средства бюджета муниципального образования	304,5	1 861,0	372,2	372,2	372,2	372,2	372,2	Чеховского муниципального района	
1.2.1.	Оплата труда и начисления на выплаты по оплате труда ³		Итого	57779,9	316699,0	63339,8	63339,8	63339,8	63339,8	63339,8		
		2017-2021 гг.	Средства бюджета Чеховского муниципального района, в том числе за счет иных межбюджетных трансфертов поселений:	34598,9	316699,0	63339,8	63339,8	63339,8	63339,8	63339,8	Администрация Чеховского муниципального района	

² Финансовое обеспечение мероприятия осуществляется ОМСУ самостоятельно на основании лицензионного соглашения. При этом, в нормативах стоимости предоставления муниципальных услуг, оказываемых за счет средств бюджетов муниципальных образований Московской области, применяемых при расчетах межбюджетных трансфертов, учтены средства на обеспечение технической поддержки Модуля МФЦ ЕИСОУ в размере 22 тысяч рублей в год в расчете на 1 окно МФЦ и 11 тысяч рублей в год в расчете на 1 окно ТОСП. В случае необходимости автоматизации уникальных муниципальных услуг (подуслуг), оказываемых с использованием Модуля МФЦ ЕИСОУ, требуется предусмотреть дополнительное финансирование из средств муниципального бюджета.

³ Финансовое обеспечение мероприятия осуществляется за счет средств бюджета муниципального образования. Минимальная потребность в финансовых ресурсах на выполнение мероприятий 1.2.1. и 1.2.2. определяется на основе размеров нормативов стоимости предоставления услуг, оказываемых за счет средств бюджетов муниципальных образований Московской области, применяемых при расчетах межбюджетных трансфертов (Закон Московской области от 09.11.2016 № 134/2016-ОЗ «О внесении изменений в Закон Московской области «О нормативах стоимости предоставления муниципальных услуг, оказываемых за счет средств бюджетов муниципальных образований Московской области, применяемых при расчетах межбюджетных трансфертов» утверждены размеры нормативов расходов в сфере организации предоставления муниципальных услуг населению многофункциональными центрами предоставления государственных и муниципальных услуг на 2017 год и плановый период 2018 и 2019 годы).



8. Методика расчета значений показателей эффективности реализации Программы

№ п/п	Наименование показателя	Методика расчета значений показателя
1	2	3
1.	Задача. Увеличение доли обращений в МФЦ за получением государственных услуг исполнительных органов государственной власти и муниципальных услуг ОМСУ муниципальных образований Московской области в общем количестве обращений за получением государственных и муниципальных услуг	<p>Показатель определяется отношением количества обращений в МФЦ за получением государственных услуг ЦИОГВ Московской области и муниципальных услуг ОМСУ муниципальных образований Московской области в отчетном периоде к общему количеству обращений за получением государственных услуг ИОГВ и муниципальных услуг ОМСУ муниципальных образований Московской области в отчетном периоде.</p> <p>Рассчитывается по формуле: $Q_{\text{мфц}} = \frac{Q_{\text{мфц}}}{Q_{\text{общ}}} \times 100\%$, где:</p> <p>Омфц – доля обращений в МФЦ за получением государственных услуг ИОГВ и муниципальных услуг ОМСУ муниципальных образований Московской области; Qобщ – общее количество заявителей, обратившихся за получением государственных услуг ИОГВ и муниципальных услуг ОМСУ муниципальных образований Московской области в отчетном периоде. Единица измерения – процент. Значение базового показателя – 65. Статистические источники – данные Единой информационной системы оказания услуг (ЕИС ОУ). Периодичность представления – ежегодно.</p>
2.	Доля граждан, имеющих доступ к получению государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» по месту пребывания, в том числе в МФЦ	<p>Значение показателя определяется в соответствии с методикой, утвержденной протоколом Правительственной комиссии по проведению административной реформы от 30.10.2012 № 135 (с учетом изменений, утвержденных протоколом заседания Правительственной комиссии по проведению административной реформы от 13.11.2013 № 138).</p> <p>Единица измерения – процент. Значение базового показателя – 100. Статистические источники – данные автоматизированной информационной системы Министерства экономического развития Российской Федерации «Мониторинг развития системы МФЦ». Периодичность представления – ежегодно.</p>
3.	Уровень удовлетворенности граждан качеством предоставления государственных и муниципальных услуг	<p>Значение показателя определяется по формуле на основе данных социологических опросов заявителей:</p> $D_{уд} = \frac{D_3 + D_{\text{мфц}}}{2}$ <p>Единица измерения – процент. Значение базового показателя – 90. Статистические источники – результаты социологического исследования (опроса) заявителей. Периодичность представления – ежегодно.</p>



1	2	3
4.	Среднее число обращений представителей бизнес - сообщества в ОМСУ муниципального образования Московской области, МФЦ для получения одной муниципальной (государственной) услуги, связанной со сферой предпринимательской деятельности	Среднее число обращений определяется путем деления суммы всех выявленных значений по числу обращений на количество опрошенных респондентов. Единица измерения – единица. Значение базового показателя – 1,6. Статистические источники – результаты социологических исследований мнения представителей бизнес-сообщества по каждой услуге, связанной со сферой предпринимательской деятельности. Периодичность представления – ежегодно.
5.	Среднее время ожидания в очереди при обращении заявителя в ОМСУ муниципального образования Московской области для получения муниципальных (государственных) услуг	Значение показателя определяется по формуле: $T = \frac{\sum_{i=0}^n (T_i)}{n}$, где: T – среднее время ожидания в очереди при обращении заявителя в ОМСУ муниципального образования Московской области для получения муниципальных (государственных) услуг; T _i – время ожидания в очереди при обращении заявителя в ОМСУ муниципального образования Московской области для получения муниципальных (государственных) услуг по каждому случаю обращения; n – общее количество обращений заявителей в ОМСУ муниципального образования Московской области для получения муниципальных (государственных) услуг. Единица измерения – минута. Значение базового показателя – 13,5. Статистические источники – результаты социологического исследования (опроса) заявителей. Периодичность представления – ежегодно.
6.	среднее время ожидания в очереди при обращении заявителя в МФЦ	Значение показателя определяется по формуле: $T = \frac{\sum_{i=0}^n (T_{mi})}{n}$, где: T – среднее время ожидания в очереди при обращении заявителя в МФЦ; T _{mi} – время ожидания в очереди при обращении заявителя в МФЦ для получения государственных (муниципальных) услуг по каждому случаю обращения; n – общее количество обращений заявителей в МФЦ для получения государственных (муниципальных) услуг. Единица измерения – минута. Значение базового показателя – 13,5. Статистические источники – результаты социологического исследования (опроса) заявителей. Периодичность представления – ежегодно.



1	2	3
7.	Доля государственных, муниципальных и иных услуг, предоставляемых в МФЦ субъектам малого и среднего предпринимательства, от общего количества государственных, муниципальных и иных услуг, включенных в перечень услуг, предоставляемых субъектам малого и среднего предпринимательства	<p>Значение показателя определяется по формуле:</p> $D = \frac{U_{\text{мсп}}}{P_{\text{мсп}}} \times 100\%, \text{ где:}$ <p>D – доля государственных, муниципальных и иных услуг, предоставляемых в МФЦ субъектам малого и среднего предпринимательства, от общего количества государственных, муниципальных и иных услуг, включенных в перечень услуг, предоставляемых субъектам малого и среднего предпринимательства (по данным ведомственной статистики); U_{мсп} – количество государственных, муниципальных и иных услуг, предоставляемых в МФЦ субъектам малого и среднего предпринимательства (по данным ведомственной статистики); P_{мсп} – количество государственных, муниципальных и иных услуг, включенных в перечень услуг, предоставляемых субъектам малого и среднего предпринимательства. Единица измерения – процент. Значение базового показателя – 100. Статистические источники – данные ведомственной статистики. Периодичность представления – ежегодно.</p>
8.	Среднее количество обращений за получением государственных и муниципальных услуг на одно окно в МФЦ в день	<p>Значение показателя определяется на основе данных мониторинга по формуле:</p> $A = \frac{T}{n}, \text{ где:}$ <p>A – среднее количество обращений за получением государственных и муниципальных услуг на одно окно МФЦ в день; T – общее количество обращений за получением государственных и муниципальных услуг в МФЦ в день; n – количество окон обслуживания заявителей в МФЦ. Единица измерения – единица. Значение базового показателя – 35. Статистические источники – отчетные данные электронной очереди МФЦ. Периодичность представления – ежеквартально.</p>
9.	Доля случаев нарушения нормативных сроков и порядка предоставления муниципальных (государственной) услуг	<p>Показатель определяется путем сравнения фактического срока получения муниципальной (государственной) услуги, указанного заявителем в ходе опроса, с нормативно установленным сроком по данной услуге.</p> <p>Значение показателя определяется по формуле:</p> $C = \frac{K_{\text{снс}}}{K_0} \times 100\%, \text{ где:}$ <p>C – доля случаев нарушения нормативных сроков предоставления муниципальных (государственных) услуг; K_{снс} – количество выявленных в ходе опроса случаев нарушения сроков предоставления муниципальных (государственных) услуг; K₀ – общее количество опрошенных, обратившихся за получением услуг. Единица измерения – процент. Значение базового показателя – 5. Статистические источники – результаты социологического исследования (опроса) заявителей. Периодичность представления – ежегодно.</p>

