

УТВЕРЖДЕНА
постановлением администрации
Коркинского муниципального района
от 30.11.2017г. № 851

Муниципальная программа

«Повышение качества предоставления государственных и муниципальных услуг на базе муниципального бюджетного учреждения «Коркинский многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» Коркинского муниципального района на очередной 2018 год и плановый период 2019-2020 годы»

Паспорт муниципальной программы

«Повышение качества предоставления государственных и муниципальных услуг на базе муниципального бюджетного учреждения «Коркинский многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» Коркинского муниципального района на очередной 2018 год и плановый период 2019-2020 годы»

Ответственный исполнитель муниципальной программы	Управление по координации деятельности в сфере оказания государственных и муниципальных услуг администрации Коркинского муниципального района.
Соисполнители муниципальной программы	Муниципальное бюджетное учреждение «Коркинский многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» Коркинского муниципального района (далее – МФЦ).
Перечень основных мероприятий муниципальной программы	организация предоставления государственных и муниципальных услуг на базе МФЦ; организация межведомственного информационного взаимодействия между территориальными органами федеральных органов исполнительной власти, региональными государственными органами и органами местного самоуправления Челябинской области.
Основные цели муниципальной программы	снижение административных барьеров, повышение доступности и качества предоставления государственных и муниципальных услуг, оказываемых на базе МФЦ.
Основные задачи муниципальной задачи	организация предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» на базе МФЦ в соответствии с утвержденными перечнями государственных и муниципальных услуг; повышение качества и доступности государственных и муниципальных услуг; повышение комфортности получения государственных и муниципальных услуг; повышение удовлетворенности качеством предоставления государственных и муниципальных услуг;

	<p>повышение уровня информированности о порядке, способах и условиях получения государственных и муниципальных услуг;</p> <p>сокращение рынка «посреднических услуг»;</p> <p>оптимизация (упрощение) административных процедур при предоставлении государственных и муниципальных услуг;</p> <p>противодействие коррупции, повышение прозрачности деятельности государственных органов и органов местного самоуправления;</p> <p>сокращение количества документов, предоставляемых получателями государственных и муниципальных услуг;</p> <p>организация межведомственного информационного взаимодействия между территориальными органами федеральных органов исполнительной власти, региональными государственными органами и органами местного самоуправления Челябинской области (далее именуются - органы власти);</p> <p>реализация системы мониторинга качества и доступности государственных и муниципальных услуг.</p>
Целевые индикаторы и показатели муниципальной программы	<p>увеличение количества обращений за получением государственных и муниципальных услуг, предоставление которых организовано на базе МФЦ;</p> <p>степень удовлетворенности заявителей качеством и доступностью предоставления государственных и муниципальных услуг;</p> <p>соблюдение показателей установленного времени ожидания за получением услуги.</p>
Этапы и сроки реализации муниципальной программы	2018-2020 годы, деление на этапы не предусмотрено.
Объемы бюджетных ассигнований муниципальной программы	<p>2018 год – 13495,9 тыс. руб.;</p> <p>2019 год — 13495,9 тыс. руб.;</p> <p>2020 год — 13495,9 тыс. руб.</p>
Ожидаемые результаты реализации муниципальной программы	<p>В результате реализации Программы в Коркинском муниципальном районе планируется:</p> <p>увеличение числа государственных и муниципальных услуг, оказываемых по принципу «одного окна»;</p> <p>функционирование системы контроля качества предоставления государственных и муниципальных услуг.</p> <p>Основным качественным результатом реализации Программы является:</p> <p>повышение качества предоставления государственных и муниципальных услуг на базе МФЦ, включая повышение уровня комфортности обслуживания заявителей, информирования и консультирования;</p>

	<p>сокращение времени предоставления государственной (муниципальной) услуги (подготовки и выдачи документов);</p> <p>сокращение среднего времени для подачи и получения документов;</p> <p>повышение доступности получения государственных (муниципальных) услуг заявителем;</p> <p>повышение уровня удовлетворенности заявителями качеством оказания государственных и муниципальных услуг.</p>
--	--

I. Содержание проблемы

и обоснование необходимости ее решения программными методами

1. Повышению уровня удовлетворенности граждан Российской Федерации качеством предоставления государственных и муниципальных услуг уделяется большое внимание со стороны государства.

Указом Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 года № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления» была поставлена задача достижения следующих показателей:

а) уровень удовлетворенности граждан Российской Федерации (далее - граждане) качеством предоставления государственных и муниципальных услуг к 2018 году - не менее 90 процентов;

б) доля граждан, имеющих доступ к получению государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» по месту пребывания, в том числе в многофункциональных центрах предоставления государственных услуг - не менее 90 процентов;

в) доля граждан, использующих механизм получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме, к 2018 году - не менее 70 процентов;

г) снижение среднего числа обращений представителей бизнес -сообщества в орган государственной власти Российской Федерации (орган местного самоуправления) для получения одной государственной (муниципальной) услуги, связанной со сферой предпринимательской деятельности - до 2;

д) сокращение времени ожидания в очереди при обращении заявителя в орган государственной власти Российской Федерации (орган местного самоуправления) для получения государственных (муниципальных) услуг до 15 минут.

2. Проблема повышения качества и доступности получения, государственных и муниципальных услуг носит комплексный характер и затрагивает различные аспекты муниципального управления в данной сфере.

Среди них наибольшую актуальность в Коркинском муниципальном районе на данном этапе имеют:

внедрение технологий представления государственных и муниципальных услуг с использованием межведомственного взаимодействия и оказание услуг в электронном виде;

увеличение количества государственных и муниципальных услуг, оказываемых на базе МФЦ;

оптимизация (упрощение) административных процедур при предоставлении государственных и муниципальных услуг;

оптимизация (сокращение) количественного и качественного состава видов документов, выдаваемых заявителям государственных и муниципальных услуг;

внедрение в практику предоставления государственных и муниципальных услуг эффективных механизмов противодействия коррупции, повышение прозрачности деятельности органов государственной власти и органов местного самоуправления;

организация информационного обмена данными между территориальными органами федеральных органов исполнительной власти и органами местного самоуправления Коркинского муниципального района.

3. К настоящему моменту администрацией Коркинского муниципального района уже реализованы базовые мероприятия в рамках общего для Российской Федерации направления модернизации системы предоставления государственных и муниципальных услуг в том числе:

реализовано предоставление государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» на базе Муниципального бюджетного учреждения «Коркинский многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» Коркинского муниципального района и двух его территориально-обособленных структурных подразделениях (офисах), находящихся в Розинском и Первомайском городских поселениях;

утвержден перечень муниципальных услуг, предоставление которых организовано в МФЦ;

утвержден перечень государственных услуг, переданных для исполнения органами местного самоуправления Коркинского муниципального района, предоставление которых организовано в МФЦ.

Полный перечень государственных и муниципальных услуг, предоставление которых организовано в МФЦ, закреплен в соответствии с Постановлением Правительства РФ от 22 декабря 2012 г. № 1376 «Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг» в Договоре между областным государственным казенным учреждением «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Челябинской области» и Муниципальным бюджетным учреждением «Коркинский многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» Коркинского муниципального района о порядке и условиях взаимодействия при предоставлении государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» в Челябинской области № 10 от 06 сентября 2013 г.

Для обеспечения предоставления государственных и муниципальных услуг, в МФЦ ведется работа по организации электронного межведомственного взаимодействия.

4. Задача повышения качества государственных и муниципальных услуг, сокращения затрат, которые несет заявитель, требует реализации стратегии, интеграции усилий органов власти при предоставлении ими государственных и муниципальных услуг заявителю.

Работа органов власти, предоставляющих государственные и муниципальные услуги, должна быть синхронизирована по времени, внутренним административным процедурам, процедурам межведомственного взаимодействия.

Наряду с синхронизацией деятельности органов власти необходимо повысить комфортность предоставления услуг, привести существующую инфраструктуру

предоставления государственных и муниципальных услуг в соответствии с современными требованиями.

5. Ключевой формой предоставления государственных и муниципальных услуг на территории Коркинского муниципального района должен стать МФЦ.

Достоинства получения государственных и муниципальных услуг на базе МФЦ: упрощение процедур получения заявителями государственных и муниципальных услуг за счет реализации принципа «одного окна»;

сокращение количества документов, необходимых для получения государственных и муниципальных услуг;

сокращение сроков предоставления государственных и муниципальных услуг;

реализация мероприятий по противодействию коррупции при предоставлении государственных и муниципальных услуг;

повышение эффективности межведомственного взаимодействия при предоставлении государственных и муниципальных услуг;

комфортность получения государственных и муниципальных услуг.

6. Задача повышения качества и доступности государственных (муниципальных) услуг не может носить единовременный характер.

В связи с этим необходимо дальнейшее внедрение комплекса мероприятий, направленных на оптимизацию и повышение качества предоставления государственных и муниципальных услуг, а именно:

дальнейшее развитие МФЦ Коркинского муниципального района;

увеличение штата сотрудников Коркинского МФЦ, с целью сокращения времени ожидания в очереди при обращении заявителя для получения государственных (муниципальных) услуг до 15 минут;

организация предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» на территории Коркинского муниципального района;

мониторинг доступности и качества предоставления государственных и муниципальных услуг;

эксплуатация централизованных информационных систем для управления сетью многофункциональных центров и обеспечение межведомственного взаимодействия, участвующих в предоставлении услуг органов и организаций;

снижение административных барьеров.

7. Решение проблемы программно-целевым методом вызвано следующими факторами:

необходимость обеспечения доступности предоставления государственных и муниципальных услуг как приоритетного направления реализации государственной политики, направленной на устойчивое социально-экономическое развитие, как субъектов Российской Федерации, так и муниципальных образований;

мероприятия программы носят комплексный характер, не могут быть решены в пределах одного финансового года;

реализация программы позволит обеспечить непрерывность процесса совершенствования муниципального управления и эффективность использования средств бюджета Коркинского муниципального района.

II. Основные цели и задачи муниципальной программы

7. Целью подпрограммы является создание условий для снижения административных барьеров, повышение доступности и качества предоставления государственных

ных и муниципальных услуг на базе многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг.

9. Для достижения поставленной цели предусмотрено решение следующих задач:

организация предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» на базе МФЦ в соответствии с утвержденными перечнями государственных и муниципальных услуг;

повышение качества и доступности государственных и муниципальных услуг;

повышение комфортности получения государственных и муниципальных услуг;

повышение удовлетворенности качеством предоставления государственных и муниципальных услуг;

повышение уровня информированности о порядке, способах и условиях получения государственных и муниципальных услуг;

сокращение рынка «посреднических услуг»;

оптимизация (упрощение) административных процедур при предоставлении государственных и муниципальных услуг;

противодействие коррупции, повышение прозрачности деятельности государственных органов и органов местного самоуправления;

сокращение количества документов, предоставляемых получателями государственных и муниципальных услуг;

организация межведомственного информационного взаимодействия между территориальными органами федеральных органов исполнительной власти, региональными государственными органами и органами местного самоуправления Челябинской области (далее именуются - органы власти);

реализация системы мониторинга качества и доступности государственных и муниципальных услуг.

III. Сроки и этапы реализации муниципальной программы

10. Сроки реализации Программы - на очередной 2018 год и плановый период 2019-2020 годы.

IV. Система мероприятий муниципальной программы

11. Программа нацелена на:

1) организацию предоставления государственных и муниципальных услуг на базе МФЦ, в том числе:

материально-техническое, методическое и информационное обеспечение организации деятельности МФЦ;

реализация системы мониторинга качества и доступности предоставления государственных и муниципальных услуг в Коркинском муниципальном районе;

популяризацию получения государственных и муниципальных услуг в электронном виде;

2) организацию межведомственного информационного взаимодействия между территориальными органами федеральных органов исполнительной власти, региональными государственными органами и органами местного самоуправления Челябинской области.

12. Система основных мероприятий, сроки реализации мероприятий программы приведены в Приложении 1 к настоящей программе.

V. Ресурсное обеспечение муниципальной программы

13. Объем финансирования программы за счет средств бюджета Коркинского муниципального района составляет: 40379,7 тыс. рублей, в том числе:

2018 год – 13459,9 тыс. руб.;

2019 год – 13459,9 тыс. руб.;

2020 год – 13459,9 тыс. руб.

14. Возможно увеличение объема финансирования, реализации основных мероприятий программы за счет внебюджетных средств и средств областного бюджета.

15. Объем финансирования Программы подлежит ежегодному уточнению исходя из реальных условий формирования бюджета Коркинского муниципального района на очередной финансовый год.

VI. Организация управления

и механизм выполнения мероприятий муниципальной программы

16. Общее управление и контроль за реализацией Программы осуществляет Управление по координации деятельности в сфере оказания государственных и муниципальных услуг (далее – УКУ), которое выполняет следующие функции:

1) осуществляет контроль за реализацией Программы;

2) разрабатывает в пределах своих полномочий проекты нормативных правовых актов, необходимые для выполнения Программы;

3) готовит предложения по уточнению перечня и содержания программных мероприятий Программы в очередном финансовом году;

4) на основе анализа выполнения мероприятий Программы и их эффективности в текущем году, а также на основе бюджетной заявки участника Программы (муниципального бюджетного учреждения «Коркинский многофункциональный центр по предоставлению государственных и муниципальных услуг» Коркинского муниципального района») уточняет объем средств, необходимых для финансирования Программы в очередном финансовом году за счет средств бюджета Коркинского муниципального района;

5) согласовывает с участником Программы возможные сроки выполнения мероприятий, объемы и источники финансирования с учетом выделяемых ежегодно на реализацию Программы средств, распределяет их по программным мероприятиям;

6) разрабатывает перечень целевых индикаторов и показателей для мониторинга реализации программных мероприятий;

7) при необходимости внесения изменений в Программу организует соответствующую работу в порядке;

8) определяет перечень услуг, организация которых будет осуществляться на базе МФЦ;

9) выявляет ожидания и потребности получателей услуг;

10) оценивает необходимое ресурсное обеспечение предоставления услуг;

11) разрабатывает учредительные документы МФЦ, регламенты и иные организационно-правовые документы, необходимые для функционирования МФЦ;

12) разрабатывает административные регламенты предоставления услуг;

13) формирует системы показателей эффективности деятельности МФЦ;

14) определяет порядок контроля деятельности МФЦ;

15) организует предоставление дополнительных услуг в помещении МФЦ;

16) обеспечивает информирование физических лиц о порядке предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе в электронном виде с использо-

ванием Единого портала государственных услуг;

17) анализирует риски реализации конкретных мероприятий Программы.

17. Реализация Программы осуществляется на основе муниципальных контрактов на закупку и поставку продукции для муниципальных нужд МФЦ, заключаемых МФЦ в соответствии с требованиями Федерального закона от 05 апреля 2013 г. № 44-ФЗ «О контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд».

18. Контроль за реализацией Программы включает следующие виды:

1) Внутренний контроль строится на мониторинге показателей результативности реализации Программы (основывается на ежеквартальных отчетах лиц, ответственных за осуществление мероприятий Программы, перед муниципальным заказчиком - координатором Программы);

2) Внешний контроль подразумевает освещение результатов реализации Программы в средствах массовой информации, анализ отзывов и предложения заявителей МФЦ по устранению недостатков или улучшению качества предоставления государственных и муниципальных услуг в МФЦ.

19. Мониторинг показателей результативности реализации Программы осуществляется УКУ и включает:

1) осуществление анализа, достижения основных показателей результативности реализации Программы на основании ежемесячных значений индикативных показателей, характеризующих качество предоставления государственных и муниципальных услуг на базе МФЦ;

2) контроль за достижением показателей результативности деятельности МФЦ путем осуществления анализа деятельности МФЦ по итогам отчетного периода.

20. Для оценки степени удовлетворенности качеством предоставления государственных и муниципальных услуг и работой МФЦ в целом предполагается использовать следующие методы:

1) учет и анализ письменных и устных обращений, в том числе жалоб, по вопросам качества предоставления государственных и муниципальных услуг на базе МФЦ;

2) анкетирование получателей государственных и муниципальных услуг;

3) опрос сотрудников МФЦ, федеральных и муниципальных органов, непосредственно взаимодействующих с получателем государственных и муниципальных услуг.

VII. Ожидаемые результаты реализации муниципальной программы

21. Реализация Программы будет способствовать:

повышению качества предоставления государственных и муниципальных услуг, включая повышение уровня комфортности обслуживания заявителей, информирования и консультирования;

уменьшению времени прохождения всех административных процедур для получения конечного результата услуги;

сокращению контактов заявителя с представителями органов власти;

сокращение среднего времени для подачи и получения документов;

повышению доступности получения государственных и муниципальных услуг заявителем;

повышению уровня удовлетворенности заявителями качеством оказания государственных и муниципальных услуг.

В результате реализации Программы в Коркинском муниципальном районе планируется:

увеличение числа государственных и муниципальных услуг, оказываемых по принципу «одного окна»;

функционирование системы контроля качества предоставления государственных и муниципальных услуг;

популяризация получения государственных и муниципальных услуг в электронном виде.

Перечень целевых индикативных показателей Программы изложен в Приложении 2.

VIII. Финансово-экономическое обоснование муниципальной программы

22. Финансово-экономическое обоснование подпрограммы представлено в Приложении 3 к программе.

IX. Методика оценки эффективности муниципальной программы

23. Эффективность реализации программы оценивается на основании достижения целевых показателей и индикаторов программы путем сопоставления фактически достигнутых показателей и индикаторов с их прогнозными значениями.

24. Оценка эффективности Программы осуществляется в процессе (ежемесячно) и по итогам ее реализации. Порядок проведения указанной оценки и ее критерии устанавливаются УКУ.

Начальник Управления
по координации деятельности в сфере
оказания государственных и
муниципальных услуг администрации
Коркинского муниципального района

Н.О. Лыжина

П

ри
ло
ж
е-
н
ие
1

к муниципальной программе «Повышение качества предоставления государственных и муниципальных услуг на базе муниципального бюджетного учреждения «Коркинский многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» Коркинского муниципального района на очередной 2018 год и плановый период 2019-2020 годы»

Система основных мероприятий муниципальной программы «Повышение качества предоставления государственных и муниципальных услуг на базе муниципального бюджетного учреждения «Коркинский многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» Коркинского муниципального района на очередной 2018 год и плановый период 2019-2020 годы» и сроки их реализации

№ п/п	Наименование мероприятия	Сроки исполнения мероприятий	
1.	Организация предоставления государственных и муниципальных услуг на базе МФЦ (в том числе в электронном виде)	2018-2020 годы	Управление предоставления государственной администрации Ко
2	Организация межведомственного информационного взаимодействия между территориальными органами федеральных органов исполнительной власти, региональными государственными органами и органами местного самоуправления Челябинской области	2018-2020 годы	Управление предоставления государственной администрации Ко

Приложение 2
к муниципальной программе «Повышение
качества предоставления государственных и
муниципальных услуг на базе муниципаль-
ного бюджетного учреждения «Коркинский
многофункциональный центр предоставле-
ния государственных и муниципальных
услуг» Коркинского муниципального района
на очередной 2018 год и плановый период
2019-2020 годы»

Сведения
о целевых показателях (индикаторах) и их значениях муниципальной программы
«Повышение качества предоставления государственных и муниципальных услуг на базе муниципального бюджетного
учреждения «Коркинский многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг»
Коркинского муниципального района на очередной 2018 год и плановый период 2019-2020 годы»

N п/п	Целевой показатель (индикатор) (наименование)	Ед. изме- ре- ния	Значения целевых показателей (индикаторов)			
			2017 те- кущий год	2018 год	2019 год	2020 год
1	2	3	4	5	6	7
1	Количество обращений за получением государственных и муниципальных услуг, предоставление которых организовано на базе МФЦ (в том числе в электронном виде)	%	20221	20221	20221	20221

2	Доля заявителей выбравших варианты ответов "удовлетворен", "скорее удовлетворен, чем не удовлетворен" при ответе на вопрос об удовлетворенности качеством предоставляемых услуг	%	95	95	95	96
3	Доля заявителей, время ожидания в очереди которых в очереди не превышает 15 минут	%	95	97	97	99

Приложение 3
к муниципальной программе «Повышение качества предоставления государственных и муниципальных услуг на базе муниципального бюджетного учреждения «Коркинский многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» Коркинского муниципального района на очередной 2018 год и плановый период 2019-2020 годы»

Финансово-экономическое обоснование муниципальной программы
«Повышение качества предоставления государственных и муниципальных услуг на базе муниципального бюджетного учреждения «Коркинский многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг»
Коркинского муниципального района на очередной 2018 год и плановый период 2019-2020 годы»

N п/п	Наименование мероприятия	Направление и сумма расходов
----------	--------------------------	------------------------------

1.	Организация предоставления государственных и муниципальных услуг на базе МФЦ (в том числе в электронном виде);	2018 год – 11048,4 тыс. руб. 2019 год – 11048,4 тыс. руб. 2020 год – 11048,4 тыс. руб. Итого: 33145,2 тыс. рублей.
2	Организация межведомственного информационного взаимодействия между территориальными органами федеральных органов исполнительной власти, региональными государственными органами и органами местного самоуправления Челябинской области	2018 год – 2411,5 тыс. руб. 2019 год – 2411,5 тыс. руб. 2020 год – 2411,5 тыс. руб. Итого: 7234,5 тыс. рублей.