**АДМИНИСТРАЦИЯ СУРОВИКИНСКОГО**

**МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА**

**ВОЛГОГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ**

#### ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от «\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2013 г. №

О продлении срока реализации долгосрочной районной целевой программы «Повышение качества государственных и муниципальных услуг путем создания многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг на территории Сурови- кинского муниципального района Волгоградской области» на 2012-2014 годы и внесении изменений в постановление администрации Суровикинского муниципального района Волгоградской области от 27.12.2011 г. № 1615

В соответствии Федеральным законом от 6 октября 2003 г. N 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации", Бюджетным кодексом Российской Федерации, Уставом Суровикинского муниципального района Волгоградской области и учитывая остроту вопроса по ор­га­ни­за­ции пре­дос­тав­ле­ния го­су­дарс­твен­ных и му­ни­ци­паль­ных ус­луг по прин­ци­пу «одно­го ок­на», постановляю:

1. Продлить на 2015 год срок реализации долгосрочной районной целевой программы «Повышение качества государственных и муниципальных услуг путем создания многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг на территории Суровикинского муниципального района Волгоградской области» на 2012-2014 годы, утвержденной постановлением администрации Суровикинского муниципального района Волгоградской области от 27.12.2011 г. № 1615 (далее - Программа).

2. Внести в постановление администрации Суровикинского муниципального района Волгоградской области от 27.12.2011 г. № 1615 “Об утверждении долгосрочной районной целевой программы «Повышение качества государственных и муниципальных услуг путем создания многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг на территории Сурови- кинского муниципального района Волгоградской области» на 2012-2014 годы” (далее - постановление) следующие изменения:

2.1. Из преамбулы постановления слова “Постановлением Правительства РФ от 15.06.2009 г. № 478 «О единой системе информационно-справочной поддержки граждан и организаций по вопросам взаимодействия с органами исполнительной власти и органами местного самоуправления с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет»,” исключить.

2.2. В пункте 1 постановления слова " на 2012-2014 годы" заменить словами "на 2012-2015 годы".

2.3. В пункте 2 постановления слова «на 2012, 2013, 2014 годы» заменить словами «на 2012, 2013, 2014, 2015 годы».

3. Текст Программы изложить в новой редакции, согласно приложению.

4. Настоящее постановление вступает в силу со дня его официального опубликования в общественно-политической газете Суровикинского района «Заря».

5. Контроль за исполнением постановления возложить на заместителя главы администрации Суровикинского муниципального района Волгоградской области по экономике В.Н. Стекольникова.

Глава Суровикинского

муниципального района И. А. Шульц

Утверждена

постановлением администрации

Суровикинского муниципального

района

от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ г. № \_\_\_\_\_\_\_\_\_

Долгосрочная районная целевая программа

«Повышение качества государственных и муниципальных услуг путем создания многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг на территории Суровикинского муниципального района Волгоградской области» на 2012-2015 годы

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ

|  |  |
| --- | --- |
| Наименование программы | Долгосрочная районная целевая программа «Повышение качества государственных и муниципальных услуг путем создания многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг на территории Суровикинского муниципального района Волгоградской области» на 2012-2015 годы (далее - Программа) |
| Основание для  разработки Программы | Распоряжение главы администрации Суровикинского муниципального района от 01.11.2011г. № 434 «О разработке долгосрочной целевой программы «Повышение качества государственных и муниципальных услуг путем создания многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг на территории Суровикинского муниципального района Волгоградской области» на 2012 – 2014 годы»  Постановление Администрации Волгоградской области от 23.11.2009 г. № 413-п «О долгосрочной областной целевой программе «Повышение качества государственных и муниципальных услуг путем создания многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг на территории Волгоградской области» на 2009-2011 годы»;  Постановление Администрации Суровикинского муниципального района Волгоградской области от 10.12.2008 г. № 966 «Об утверждении Порядка разработки, формирования и реализации долгосрочных районных целевых программ» |
| Заказчик программы | Администрация Суровикинского муниципального района Волгоградской области |
| Цель  Программы | - повышение качества и доступности государственных  и муниципальных услуг на базе многофункционального центра (далее – МФЦ) и вновь создаваемых его структурных подразделений на территории Суровикинского муниципального района Волгоградской области (далее – СМР ВО);  -сокращение временных и материальных затрат заявителей на получение государственных и муниципальных услуг |
| Задачи  Программы | - создание в СМР ВО многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг;  - разработка организационной, методической и нормативной базы для перехода к предоставлению государственных и муниципальных услуг на базе МФЦ;  - реконструкция, ремонт помещений, в которых планируется размещение МФЦ;  - повышение комфортности получения гражданами общественно значимых государственных и муниципальных услуг;  - упрощение процедур получения гражданами и юридическими лицами массовых, общественно значимых государственных и муниципальных услуг в режиме «одного окна»;  -противодействие коррупции, ликвидация рынка посреднических услуг при предоставлении государственных и муниципальных услуг;  - сокращение сроков предоставления государственных и муниципальных услуг;  - организация при предоставлении государственных и муниципальных услуг межведомственного обмена информацией, передачи полномочий по приему и выдаче документов специалистами МФЦ;  - оптимизация административных процедур и повышение качества предоставления государственных и муниципальных услуг на основе административных регламентов, принимаемых территориальными органами федеральных органов исполнительной власти, органами исполнительной власти Волгоградской области и органами местного самоуправления;  -повышение информированности граждан и юридических лиц о порядке, способах и условиях получения государственных и муниципальных услуг;  - оптимизация получения заявителями услуг, в предоставлении которых участвуют территориальные органы федеральных органов исполнительной власти, органы исполнительной власти Волгоградской области и органы местного самоуправления, МФЦ, на основе соглашений;  - внедрение практики интерактивного (дистанционного) взаимодействия с гражданами и юридическими лицами при предоставлении услуг;  - открытие структурных подразделений МФЦ (филиалов МФЦ) и мобильных пунктов в сельских поселениях СМР ВО;  - информационная поддержка структурных подразделений МФЦ в СМР ВО;  - обучение кадров и повышение квалификации сотрудников МФЦ и его структурных подразделений в СМР ВО по основным направлениям деятельности МФЦ;  - организация мониторинга качества государственных и муниципальных услуг, предоставляемых на базе МФЦ. |
| Срок  реализации Программы | 2012 - 2015 годы |
| Перечень основных мероприятий | - Организация деятельности МФЦ предоставления государственных и муниципальных услуг в СМР ВО;  - Открытие структурных подразделений МФЦ и мобильных пунктов на территории СМР ВО;  - Информационная поддержка структурных подразделений МФЦ в СМР ВО;  - Повышение квалификации сотрудников МФЦ и его структурных подразделений в СМР ВО;  - Организационные мероприятия по созданию многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг в СМР ВО;  - Оптимизация предоставления государственных и муниципальных услуг, исполнения государственных и муниципальных функций на базе МФЦ;  - Создание и развитие центра телефонного обслуживания граждан и юридических лиц в МФЦ с возможностью организации предоставления дистанционно ряда государственных и муниципальных услуг;  - Мониторинг и совершенствование деятельности МФЦ СМР ВО |
| Исполнители мероприятий Программы | - Отдел экономики, потребительского рынка и защиты прав потребителей администрации Суровикинского муниципального района Волгоградской области;  - Отдел по управлению имуществом и землепользованию Суровикинского муниципального района Волгоградской области;  - Отдел жилищно-коммунального хозяйства администрации Суровикинского муниципального района Волгоградской области;  - Финансовый отдел администрации Суровикинского муниципального района Волгоградской области;  -Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг (по мере его образования) |
| Объемы и источники  финансирования | Общий объем финансирования Программы составляет 20000 тыс. рублей, в том числе за счет средств:  местного бюджета - 8000 тыс. рублей.  областного бюджета - 12000 тыс. рублей;    *в том числе по годам реализации Программы за счет средств местного бюджета:*  2012 год – 0 тыс. рублей;  2013 год – 0 тыс. рублей;  2014 год – 4000 тыс. рублей;  2015 год - 4000 тыс. рублей.  *в том числе по годам реализации Программы за счет средств областного бюджета:*  2012 год – 0 тыс. рублей;  2013 год – 0 тыс. рублей;  2014 год – 6000 тыс. рублей;  2015 год - 6000 тыс. рублей. |
| Ожидаемые конечные результаты  реализации Программы  в целом и по годам реализации | - увеличение количества действующих на территории СМР ВО структурных подразделений (филиалов) МФЦ, в том числе в: 2015 г. - 1 филиал МФЦ;  - создание 1 мобильного пункта приема/выдачи документов по территории СМР ВО: 2015 г. – 1 мобильный пункт;  -организация не менее 14 окон, принимающих и выдающих документы;  в режиме МФЦ, в том числе в 2014 г. - 9 окон, в 2015 г. - 5;  - количество предоставляемых государственных  и муниципальных услуг – не менее 20;  - время ожидания посетителя в очереди в окно приема документов на подачу документов для предоставления услуги или оказания консультации по порядку предоставления услуги – не более 15 мин;  - количество заявителей в год - не менее 9000 чел.;  - удовлетворенность получателей качеством оказания государственных и муниципальных услуг не менее 70 % от числа опрошенных до 2015 г.;  - функционирование сети МФЦ в СМР ВО посредством организационного, информационного, ресурсного и кадрового обеспечения |
| Система организации  контроля за исполнением  Программы | Глава Суровикинского муниципального района Волгоградской области;  Отдел экономики, потребительского рынка и защиты прав потребителей администрации СМР ВО;  Финансовый отдел администрации СМР ВО |

1. Общие положения

Долгосрочная районная целевая программа «Повышение качества государственных и муниципальных услуг путем создания многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг на территории Суровикинского муниципального района Волгоградской области» на 2012-2015 годы разработана в рамках реализации распоряжения главы администрации Суровикинского муниципального района от 01.11.2011г. № 434, в целях улучшения качества и доступности государственных и муниципальных услуг на базе МФЦ и вновь создаваемых его структурных подразделений (филиалов) на территории Суровикинского муниципального района Волгоградской области (далее – СМР ВО).

Основным инструментом обеспечения прозрачности и повышения качества предоставления услуг гражданам и организациям в СМР ВО является создание многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг (далее - МФЦ). Деятельность МФЦ основана на современных технологиях управления, обеспечивающих эффективное межведомственное взаимодействие и постоянный контакт с заявителем. Работа МФЦ организуется в соответствии с утвержденными административными регламентами предоставления услуг, что позволяет оптимизировать каждую процедуру при оказании услуги, определить ответственных и максимально ограничить контакты заявителей с представителями органов власти, снижая тем самым коррупционный потенциал.

Принят ряд основополагающих нормативных правовых актов на федеральном уровне, направленных на повышение качества предоставления государственных и муниципальных услуг:

- распоряжение Правительства Российской Федерации от 17 декабря 2009 г. № 1993-р, утверждающее сводный перечень первоочередных государственных и муниципальных услуг, предоставляемых органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации и органами местного самоуправления в электронном виде, а также услуг, предоставляемых в электронном виде учреждениями субъектов Российской Федерации и муниципальными учреждениями;

- Федеральный закон от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», регулирующий отношения, возникающие в связи с предоставлением государственных и муниципальных услуг;

- постановление Правительства Российской Федерации от 22.12.2012 г. № 1376 «Об утверждении правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг»;

2. Содержание проблемы и обоснование необходимости   
ее решения программным методом

Проводимая Администрацией Суровикинского муниципального района Волгоградской области работа по созданию МФЦ включает следующие направления.

Методическое обеспечение.

Вопросы результативности и эффективности проводимой работы требуют унификации и системности в решении поставленных задач. Комплексность проводимых мероприятий по созданию МФЦ предполагает:

а) внедрение единых и обязательных требований по адаптации помещения и формированию стандарта комфортности предоставления услуг, что позволяет минимизировать время ожидания в очереди, делает услуги МФЦ доступными для маломобильных групп граждан, а также для граждан с ограниченными возможностями здоровья;

б) соблюдение единого фирменного стиля оформления МФЦ, что способствует узнаваемости данного учреждения;

в) определение оптимальной организационно-правовой формы, подготовку учредительных документов для создания МФЦ, а также документов, регламентирующих последующую деятельность МФЦ;

г) выработку единого подхода по расчету материально-технического, системного программного обеспечения и работ по защите персональных данных.

Кадровое обеспечение.

При создании МФЦ в СМР ВО делается упор на подготовку универсальных специалистов, компетентных в предоставлении услуг по всем сферам деятельности МФЦ. В данном контексте актуальным является вопрос подготовки кадров.

Программное обеспечение.

В целях обеспечения доступности и комфортности предоставления государственных и муниципальных услуг Волгоградской области ведется работа по их переводу в электронный вид. Возможность электронного взаимодействия между заявителем и муниципальным служащим позволяет гибко планировать время получения услуг, делает услуги доступными для маломобильных граждан и граждан с ограниченными возможностями здоровья, значительно сокращает сроки предоставления услуг. Кроме того, за счет минимизации физического контакта заявителя и муниципального служащего значительно снижается коррупционный потенциал, а также повышается комфортность процесса получения услуг.

В рамках работы по переводу услуг в электронный вид ведется работа по наполнению реестра государственных услуг Волгоградской области, а также Интернет-портала Губернатора и Правительства Волгоградской области в разделе «Государственные услуги» (http://volganet.ru/services/pgu/index.jsp), обеспечивающего доступ граждан и организаций к информации об условиях и порядке оказания государственных и муниципальных услуг, в том числе предоставляемых на территории СМР ВО.

Портал дает возможность заявителям ознакомиться с нормативной базой, регламентирующей предоставление каждой услуги, узнать контактную информацию лиц, непосредственно предоставляющих услуги, варианты обжалования результата предоставления услуги. Кроме того, заявитель может получить электронный вариант всех необходимых для заполнения форм и бланков, узнать реквизиты оплаты государственной пошлины и многие другие, необходимые для сокращения сроков предоставления услуги, данные.

Для комплексной оптимизации предоставления государственных и муниципальных услуг требуется консолидация действий органов власти различных уровней на системной основе. Инструментом для такой оптимизации является Программа.

В основу Программы заложена целостная модель формирования системы качественного предоставления государственных и муниципальных услуг, исполнения государственных и муниципальных функций на территории СМР ВО, включающая мероприятия по финансовому, материально-техническому, методическому и организационно-правовому обеспечению процесса повышения качества услуг. Применение программно-целевого метода позволит:

определить приоритетность мероприятий, очередность и сроки их реализации, исходя из их социальной и экономической целесообразности, а также с учетом возможности финансирования из бюджетов различного уровня;

увязать имеющиеся и планируемые финансовые ресурсы с разрабатываемыми комплексами мероприятий по направлениям Программы;

обеспечить интеграцию мероприятий, носящих различный характер (научно-исследовательский, организационно-хозяйственный), в общий процесс достижения конечной цели, предусмотренной Программой;

создать условия для оперативного и результативного управления рисками. Последствия реализации Программы зависят от ряда факторов и, в первую очередь, от финансирования мероприятий, предусмотренных Программой, а также от динамики развития административных преобразований в СМР ВО в части совершенствования деятельности органов исполнительной власти и органов самоуправления.

Основными внешними рисками, влияющими на достижение поставленных целей, являются:

нарушение плановых сроков реализации мероприятий Программы;

нерегламентированные затруднения и сбои при реализации процедур;

корректировка устоявшихся административных процессов может привести к нарушениям в исполнении новых административных процедур.

Для минимизации данных рисков планируется реализация следующих мероприятий:

назначение должностных лиц, ответственных за реализацию мероприятий Программы;

принятие подробного плана мероприятий по реализации данного проекта; проведение обучения специалистов, осуществляющих предоставление государственных и муниципальных услуг;

оперативное внесение изменений в регламенты подготовки и выдачи документов, принятие организационно-технических мер.

3. Основные цели и задачи Программы

Основной целью Программы является повышение качества и доступности государственных и муниципальных услуг на базе МФЦ и вновь создаваемых его структурных подразделений на территории СМР ВО, а также сокращение временных и материальных затрат заявителей на получение государственных и муниципальных услуг.

Для реализации поставленных целей необходимо решение следующих задач Программы:

-создание в СМР ВО МФЦ предоставления государственных и муниципальных услуг;

-разработка организационной, методической и нормативной базы для перехода к предоставлению государственных и муниципальных услуг на базе МФЦ;

-реконструкция, ремонт помещений, в которых планируется размещение МФЦ;

-повышение комфортности получения гражданами общественно значимых государственных и муниципальных услуг;

-упрощение процедур получения гражданами и юридическими лицами массовых, общественно значимых государственных и муниципальных услуг в режиме «одного окна» на базе МФЦ;

-противодействие коррупции, ликвидация рынка посреднических услуг при предоставлении государственных и муниципальных услуг;

-сокращение сроков предоставления государственных и муниципальных услуг на базе МФЦ;

-организация при предоставлении государственных и муниципальных услуг межведомственного обмена информацией, передачи полномочий по приему и выдаче документов специалистами МФЦ;

-оптимизация административных процедур и повышение качества предоставления государственных и муниципальных услуг на основе административных регламентов, принимаемых территориальными органами федеральных органов исполнительной власти, органами исполнительной власти Волгоградской области и органами местного самоуправления;

-повышение информированности граждан и юридических лиц о порядке, способах и условиях получения государственных и муниципальных услуг;

-оптимизация получения заявителями услуг, в предоставлении которых участвуют территориальные органы федеральных органов исполнительной власти, органы исполнительной власти Волгоградской области и органы местного самоуправления, МФЦ, на основе соглашений;

-внедрение практики интерактивного (дистанционного) взаимодействия с гражданами и юридическими лицами при предоставлении услуг;

-открытие структурных подразделений МФЦ (филиалов МФЦ) и мобильных пунктов на территории СМР ВО;

-информационная поддержка структурных подразделений МФЦ в СМР ВО;

-обучение кадров и повышение квалификации сотрудников МФЦ и его структурных подразделений в СМР ВО по основным направлениям деятельности МФЦ;

-организация мониторинга качества государственных и муниципальных услуг, предоставляемых на базе МФЦ.

В реализации Программы заинтересованы, прежде всего, категории граждан, проживающие в СМР ВО, которые относятся к малоимущим слоям населения, а также категории граждан и юридических лиц, занятых решением жилищных проблем, проблем оформления в собственность принадлежащего им имущества и получения субсидий, получения социальной поддержки, получения услуг государственной регистрации актов гражданского состояния и прочих государственных и муниципальных услуг.

4.Сроки и этапы реализации Программы

Срок реализации Программы: 2012-2015 годы.

Этапы реализации:

I этап: 2014 год.

II этап: 2015 год.

На первом этапе Программы будут реализованы следующие мероприятия:

- ремонт и техническое оснащение здания МФЦ в СМР ВО;

- организационные мероприятия по созданию многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг в СМР ВО;

- обучение сотрудников МФЦ по вопросам предоставления государственных и муниципальных услуг на базе МФЦ;

- создание центра телефонного обслуживания граждан в МФЦ с возможностью организации предоставления дистанционно ряда государственных и муниципальных услуг.

На втором этапе Программы будут реализованы следующие мероприятия:

- ремонт и техническое оснащение здания структурного подразделения МФЦ в СМР ВО;

- организация работы мобильного пункта МФЦ;

- мониторинг и совершенствование деятельности МФЦ СМР ВО;

Реализация мероприятий по разработке и утверждению административных регламентов предоставления государственных и муниципальных услуг на базе МФЦ планируется на протяжении первого и второго этапов Программы.

Условиями досрочного прекращения реализации Программы является досрочное достижение целей и поставленных задач, а также прекращение финансирования Программы или необоснованного отсутствия выполнения целевых индикативных показателей.

5. Система мероприятий Программы

В ходе реализации Программы планируется открытие МАУ «МФЦ», одного структурного подразделения МАУ «МФЦ» и создание одного мобильного пункта на территории СМР ВО.

Система мероприятий Программы приведена в приложении № 2 к Программе.

6. Ресурсное обеспечение Программы

Источником финансирования Программы являются средства областного и местного бюджета, в том числе по годам реализации Программы за счет средств местного бюджета:

2012 год – 0 тыс. рублей;

2013 год – 0 тыс. рублей;

2014 год – 4000 тыс. рублей;

2015 год - 4000 тыс. рублей.

по годам реализации Программы за счет средств областного бюджета:

2012 год – 0 тыс. рублей;

2013 год – 0 тыс. рублей;

2014 год – 6000 тыс. рублей;

2015 год - 6000 тыс. рублей.

Объемы финансирования Программы из местного бюджета подлежат ежегодному уточнению при разработке и принятии местного бюджета на очередной финансовый год, исходя из его возможностей.

7. Механизм реализации Программы

Реализация Программы предусматривает взаимодействие многофункционального центра с территориальными органами федеральных органов исполнительной власти в СМР ВО, исполнительных органов государственной власти СМР ВО, органов местного самоуправления и других заинтересованных организаций.

Получателями государственных и муниципальных услуг оказываемых МАУ «МФЦ» и его структурными подразделениями являются физические и юридические лица.

Приобретенные в рамках муниципальных контрактов товары (мебель, оборудование) передаются в оперативное управление МАУ «МФЦ».

Специфика работы с заявителями, взаимодействие с различными органами власти требует последовательного и постоянного повышения квалификации сотрудников МФЦ. Администрация СМР ВО организует прохождение обучения и повышение квалификации сотрудников МФЦ, его структурных подразделений в форме семинаров (тренингов) по оказанию муниципальных (государственных) услуг.

8. Организация управления Программой и контроль за ходом ее выполнения

Общее управление и контроль за реализацией Программы, достижением конечных результатов и эффективным использованием средств, выделяемых на финансирование мероприятий Программы осуществляет администрация СМР ВО.

Организационным моментом является своевременное участие администрации СМР ВО в конкурсном отборе муниципальных районов на предоставление субсидий при условии софинансирования мероприятий по организации деятельности МФЦ.

Контроль за эффективным и целевым использованием средств, выделяемых на реализацию Программы, осуществляет финансовый отдел администрации СМР ВО.

Система управления реализацией Программы включает взаимодействие следующих групп участников:

1) организатора МФЦ – администрацию СМР ВО;

2) участников МФЦ, перечень (состав) которых определяется соглашениями об организации предоставления государственных и муниципальных услуг на базе сети МФЦ (далее – соглашение).

Участниками сети МФЦ являются:

-федеральные органы исполнительной власти, их территориальные органы, государственные услуги которых предоставляются на базе сети МФЦ;

-органы исполнительной власти Волгоградской области, государственные услуги которых предоставляются на базе сети МФЦ;

-органы местного самоуправления, муниципальные услуги которых предоставляются на базе сети МФЦ;

-иные организации, участвующие в предоставлении государственных и муниципальных услуг.

На базе МФЦ могут быть оказаны также дополнительные услуги (оказание квалифицированной юридической помощи, банковские и иные услуги, связанные с предоставлением государственных и муниципальных услуг).

9. Оценка социально-экономической эффективности

реализации мероприятий Программы

Программа направлена на обеспечение высокого качества и доступности предоставления государственных и муниципальных услуг гражданам и юридическим лицам в сферах: социальной поддержки населения, регистрации прав на недвижимое имущество и сделок с ним, определения гражданско-правового статуса заявителя, регулирования предпринимательской деятельности и др..

Реализация Программы позволит создать правовые, экономические и организационные условия для реализации административной реформы в СМР ВО. В ходе реализации Программы предполагается создать 1 структурное подразделение МАУ «МФЦ» и 1 мобильный пункт на территории СМР ВО.

Выполнение мероприятий Программы упростит процедуру получения гражданами и юридическими лицами массовых общественно значимых услуг за счет реализации принципа «одного окна», сократит сроки предоставления услуг, время ожидания посетителя в очереди на подачу документов (на оказание консультации), а также повысит качество услуг, удовлетворенность граждан качеством оказания услуг.

Показатели реализации Программы:

-создание в СМР ВО многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг с 2014 г.

-создание на территории СМР ВО одного структурного подразделения МАУ «МФЦ» до конца 2015 г.;

-создание мобильных пунктов приема-выдачи документов по территории СМР ВО – 1 мобильный пункт до конца 2015 г.;

-количество окон, принимающих и выдающих документы в режиме МФЦ – не менее 9 окон до конца 2014 г. и не менее 14 окон до конца 2015 г.;

-количество предоставляемых государственных и муниципальных услуг – не менее 20;

-сокращение времени ожидания посетителя в очереди в окно приема документов на подачу документов для предоставления услуги или оказания консультации по порядку предоставления услуги – не более 15 мин.;

-увеличение пропускной способности сети МФЦ (количество заявителей на получение всех основных государственных и муниципальных услуг) - не менее 9000 чел. в год;

-повышение удовлетворенности получателей качеством оказания государственных (муниципальных) услуг – не менее чем до 70% от числа опрошенных до конца 2015 г.

Реализация Программы позволит минимизировать контакты заявителей   
с должностными лицами федеральных органов исполнительной власти,   
органов исполнительной власти Волгоградской области, органов местного самоуправления СМР ВО. Прогнозируется уменьшение числа возможных злоупотреблений и коррупционных правонарушений, сокращение ведомственного и межведомственного документооборота. Программа способна обеспечить согласованность действий между различными органами, контролировать процесс прохождения документов, как со стороны органов, оказывающих услуги, так и со стороны потребителей услуг, сократить нормативы затрат ресурсов на предоставление государственных и муниципальных услуг.

10. Перечень имущества, создаваемого (приобретаемого) в ходе реализации Программы

При организации МФЦ должны быть учтены требования к помещению и его расположению. Перечень организационных направлений сформулирован в приложении № 1 к Программе.

Приложение № 1

к программе «Повышение качества оказания услуг на базе многофункциональных центров предоставления государственных   
и муниципальных услуг в СМР ВО» на 2012 - 2015 годы

Информация об МАУ «МФЦ» и его структурных подразделениях на территории СМР ВО

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование муниципального образования | Годы реализации | Планируемая площадь МФЦ и характеристика помещений | Планируемое количество окон |
| 1 | МФЦ в г. Суровикино  СМР ВО \* | 2014 г. | нежилое помещение, находящееся в муниципальной собственности  площадь - 300 кв.м.  расположение: первый этаж многоквартирного здания | 9 |
| 2 | 2015 г. | 3 |
| 3 | МФЦ в ст. Нижний Чир СМР ВО \* | 2015 г. | помещение, площадью -50 кв.м., в отдельностоящем здании | 2 |

\* Технические требования к помещению МФЦ:

наличие на прилегающей территории бесплатной парковки (стоянки) для автомобильного транспорта посетителей МФЦ, в том числе предусматривающей места для специальных автотранспортных средств инвалидов;

вход в здание (помещение) МФЦ и выход из него оборудуются соответствующими указателями с автономными источниками бесперебойного питания, а также лестницами с поручнями и пандусами для передвижения детских и инвалидных колясок в соответствии с требованиями Федерального [закона](consultantplus://offline/ref=C956B8499416FFDD9EF15601999D05FEAE5B310827C2D6E1E55FC4CBZEvCK) "Технический регламент о безопасности зданий и сооружений";

в МФЦ организуется отдельная телефонная линия, предназначенная для ответов на вопросы заинтересованных лиц, либо центр телефонного обслуживания, осуществляющий с помощью операторов или в автоматическом режиме прием и обслуживание вызовов, поступающих в МФЦ с использованием ресурсов телефонной сети общего пользования или информационно-телекоммуникационной сети "Интернет";

здание (помещение) многофункционального центра оборудуется информационной табличкой (вывеской), содержащей полное наименование многофункционального центра, а также информацию о режиме его работы;

помещения МФЦ, предназначенные для работы с заявителями, располагаются на нижних этажах здания и имеют отдельный вход, а в случае расположения МФЦ на втором этаже и выше здание оснащается лифтом, эскалатором или иными автоматическими подъемными устройствами, в том числе для инвалидов;

для организации взаимодействия с заявителями помещение многофункционального центра делится на следующие функциональные секторы (зоны):

а) сектор информирования и ожидания;

б) сектор приема заявителей.

зонирование помещений МФЦ под предоставляемые услуги производится на этапе уточнения планировки помещений и проектно-сметной документации по реконструкции помещений МФЦ.

Помещения МФЦ в соответствии с законодательством Российской Федерации должны отвечать требованиям пожарной, санитарно-эпидемиологической безопасности, а также должны быть оборудованы средствами пожаротушения и оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации, системой кондиционирования воздуха, иными средствами, обеспечивающими безопасность и комфортное пребывание заявителей.

**Приложение № 2**

**к Программе «Повышение качества оказания услуг на базе многофункциональных центров предоставления государственных   
и муниципальных услуг в СМР ВО» на 2012 - 2015 годы**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Перечень программных мероприятий по реализации Программы** | | | | | | | | | | | | | | | |
| **№ п/п** | **Наименование мероприятий** | **Источник финансирования** | | **Срок реализации** | | **Всего** | | **Объем финансирования**  **(тыс. руб.)** | | | | | | | **Ожидаемый результат**  **от реализованных мероприятий**  **(в натуральном выражении), эффект** |
| **2012г.** | | | **2013г.** | **2014г.** | | **2015 г.** |
| **1. Организация деятельности МФЦ предоставления государственных и муниципальных услуг в СМР ВО** | | | | | | | | | | | | | | | |
| **1.1.** | **Создание МФЦ предоставления государственных и муниципальных услуг в СМР ВО** | **Всего, в т.ч. по видам бюджетов:** | | **II-III квартал 2014 г.** | | **17410,0** | | | **0** | | **0** | **9580,0** | | **7830,0** |  |
| **Местный бюджет**  **(далее - МБ)** | | **6160,0** | | | **3580,0** | | **2580,0** |
| **Областной бюджет (далее - ОБ)** | | **11250,0** | | | **6000,0** | | **5250,0** |
| **1.1.1.** | **Проведение капитального и текущего ремонта зданий (помещений), предназначенных для размещения МФЦ** | **Всего, в т.ч. по видам бюджетов:** | | **II квартал 2014 г.** | | **8680,0** | | | **0** | | **0** | **4830,0** | | **3850,0** |  |
| **Местный бюджет**  **(далее - МБ)** | | **4180,0** | | | **2430,0** | | **1750,0** |
| **Областной бюджет (далее - ОБ)** | | **4500,0** | | | **2400,0** | | **2100,0** |
| **1.1.2.** | **Оснащение МФЦ, дополнительных окон МФЦ, в том числе приобретение мебели, электронно-вычислительной техники, оргтехники, средств связи, программно-аппаратных комплексов, серверного оборудования и программных продуктов для обеспечения деятельности МФЦ** | **Всего, в т.ч. по видам бюджетов:** | | **III квартал 2014 г.** | | **8730,0** | | | **0** | | **0** | **4750,0** | | **3980,0** |  |
| **МБ** | | **1980,0** | | | **1150,0** | | **830,0** |
| **ОБ** | | **6750,0** | | | **3600,0** | | **3150,0** |
| **1.2.** | **Размещение служб, в здании МФЦ \*** | **без финансирования** | | **декабрь 2014 г. – март 2015 г.** | | **-** | | | **-** | | **-** | **-** | | **-** |  |
| **1.3.** | **Размещение организаций, оказывающих вспомогательные услуги, в здании МФЦ \*** | **без финансирования** | | **II квартал 2015 г.** | | **-** | | | **-** | | **-** | **-** | | **-** |  |
| **Итого по разделу 1:** | |  | |  | | **17410,0** | | | **0** | | **0** | **9580,0** | | **7830,0** |  |
| **в т.ч. средства МБ** | | **МБ** | | **-** | | **6160,0** | | | **0** | | **0** | **3580,0** | | **2580,0** |  |
| **средства ОБ** | | **ОБ** | | **-** | | **11250,0** | | | **0** | | **0** | **6000,0** | | **5250,0** |  |
| **2. Открытие структурных подразделений МАУ «МФЦ» и мобильных пунктов  на территории СМР ВО** | | | | | | | | | | | | | | | |
| **2.1** | **Приведение зданий (помещений) в СМР ВО в соответствие с требованиями действующего законодательства, установленными для открытия 1 структурного подразделения МАУ «МФЦ»**  **(приложение № 1 к Программе)** | **МБ** | | **II квартал 2015 г.** | | **500,0** | | | **0** | | **0** | **0** | | **500,0** |  |
| **2.1.1** | **Проведение работ по благоустройству территории  и фасада здания  в ст. Нижний Чир Суровикинского муниципального района Волгоградской области для функционирования структурного подразделения МАУ «МФЦ»** | **МБ** | | **II квартал 2015 г.** | | **300,0** | | | **0** | | **0** | **0** | | **300,0** |  |
| **2.2** | **Создание системы видеонаблюдения для функционирования структурного подразделения МАУ «МФЦ» в  ст. Нижний Чир Суровикинского муниципального района Волгоградской области** | **ОБ** | | **III квартал 2015 г.** | | **200,0** | | | **0** | | **0** | **0** | | **200,0** |  |
| **2.3** | **Материально – техническое оснащение 1 структурного подразделения МАУ «МФЦ»  в ст. Нижний Чир Суровикинского муниципального района Волгоградской области  (приложение № 2 к Программе)** | **ОБ** | | **III квартал 2015 г.** | | **550,0** | | | **0** | | **0** | **0** | | **550,0** |  |
| **2.3.1** | **Приобретение и установка компьютерного оборудования для функционирования 1 структурного подразделения МАУ «МФЦ»  в ст. Нижний Чир Суровикинского муниципального района Волгоградской области** | **ОБ** | | **III квартал 2015 г.** | | **130,0** | | | **0** | | **0** | **0** | | **130,0** |  |
| **2.3.2** | **Приобретение и установка мебели и оборудования для функционирования 1 структурного подразделения МАУ «МФЦ»  в ст. Нижний Чир Суровикинского муниципального района Волгоградской области** | **ОБ** | | **III квартал 2015 г.** | | **140,0** | | | **0** | | **0** | **0** | | **140,0** |  |
| **2.3.3** | **Приобретение и установка инженерно-технологического оборудования для обустройства 1 структурного подразделения МАУ «МФЦ»  в ст. Нижний Чир Суровикинского муниципального района Волгоградской области (система «электронной очереди», система телефонного обслуживания «Call – Центр»)** | **ОБ** | | **III квартал 2015 г.** | | **95,0** | | | **0** | | **0** | **0** | | **95,0** |  |
| **2.3.4** | **Изготовление и установка информационной продукции (стендов, наружной вывески, уличных флагов) для функционирования 1 структурного подразделения МАУ «МФЦ»  в ст. Нижний Чир Суровикинского муниципального района Волгоградской области** | **ОБ** | | **III квартал 2015 г.** | | **90,0** | | | **0** | | **0** | **0** | | **90,0** |  |
| **2.3.5** | **Оборудование рабочих мест (кабины операторов из ПВХ, рабочее кресло оператора, тумбочка, стол, стул для посетителей, телефон) для функционирования 1 структурного подразделения МАУ «МФЦ»  в ст. Нижний Чир Суровикинского муниципального района Волгоградской области** | **ОБ** | | **III квартал 2015 г.** | | **95,0** | | | **0** | | **0** | **0** | | **95,0** |  |
| **2.4** | **Приобретение автотранспортного средства и оснащение мобильных пунктов МФЦ** | **МБ** | | **IV квартал 2015 г.** | | **770,0** | | | **0** | | **0** | **0** | | **770,0** |  |
| **2.4.1** | **Приобретение автотранспортного средства для функционирования мобильных пунктов МФЦ** | **МБ** | | **IV квартал 2015 г.** | | **700,0** | | | **0** | | **0** | **0** | | **700,0** |  |
| **2.4.2** | **Приобретение и установка компьютерного оборудования для функционирования мобильных пунктов МФЦ**  **(пункты 1,2,3 к приложению № 3 к Программе)** | **МБ** | | **IV квартал 2015 г.** | | **20,0** | | | **0** | | **0** | **0** | | **20,0** |  |
| **2.4.3** | **Приобретение и установка мебели и оборудования для оснащения мобильных пунктов МФЦ (пункты 4,5,6 к приложению № 3 к Программе)** | **МБ** | | **IV квартал 2015 г.** | | **50,0** | | | **0** | | **0** | **0** | | **50,0** |  |
| **Итого по разделу 2:** | | **Всего** | |  | | **2020,0** | | | **0** | | **0** | **0** | | **2020,0** |  |
| **в т.ч. средства МБ** | | **МБ** | |  | | **1270,0** | | | **0** | | **0** | **0** | | **1270,0** |  |
| **средства ОБ** | | **ОБ** | |  | | **750,0** | | | **0** | | **0** | **0** | | **750,0** |  |
| **3. Информационная поддержка МАУ «МФЦ» в СМР ВО** | | | | | | | | | | | | | | | |
| **3.1** | **Организация публикаций в СМИ об открытии МАУ «МФЦ»** | **МБ** | | **IV квартал 2014 г.** | | **10,0** | | | **0** | | **0** | **10,0** | | **0** |  |
| **Итого по разделу 3:** | | **МБ** | |  | | **10,0** | | | **0** | | **0** | **10,0** | | **0** |  |
| **4. Повышение квалификации сотрудников МАУ «МФЦ» и его структурных подразделений  в СМР ВО** | | | | | | | | | | | | | | | |
| **4.1** | **Организация обучения и повышение квалификации персонала структурных подразделений МАУ «МФЦ» в СМР ВО по оказанию государственных и муниципальных услуг \* \*** | **МБ** | | **в течение месяца после укомплектования штатов МФЦ** | | **150,0** | | | **0** | | **0** | **150,0** | | **0** | **Отчет о проведении семинаров** |
| **Итого по разделу 4:** | | **МБ** | |  | | **150,0** | | | **0** | | **0** | **150,0** | | **0** |  |
| **5. Организационные мероприятия по созданию многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг в СМР ВО** | | | | | | | | | | | | | | | |
| **5.1.** | **Разработка и утверждение устава автономного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг на территории СМР ВО»** | | **без финансирования** | | **II квартал 2014 г.** | | **-** | | | **-** | **-** | **-** | | **-** |  |
| **5.2.** | **Создание автономного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг на территории СМР ВО»** | | **без финансирования** | | **II квартал 2014 г.** | | **-** | | | **-** | **-** | **-** | | **-** |  |
| **5.3.** | **Обоснование и утверждение штатного расписания МФЦ \* \*** | | **без финансирования** | | **II квартал 2014 г.** | | **-** | | | **-** | **-** | **-** | | **-** |  |
| **5.4.** | **Разработка проекта муниципального задания на оказание услуг автономному учреждению «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг на территории СМР ВО»** | | **без финансирования** | | **III квартал 2014 г.** | | **-** | | | **-** | **-** | **-** | | **-** |  |
| **5.5.** | **Разработка и утверждение результативной системы оплаты труда сотрудников МФЦ, постановка системы управленческого учета в многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг на территории СМР ВО» \* \*** | | **без финансирования** | | **III квартал 2014 г.** | | **-** | | | **-** | **-** | **-** | | **-** |  |
| **5.6.** | **Разработка и утверждение должностных регламентов сотрудников МФЦ \* \*** | | **без финансирования** | | **III квартал 2014 г.** | | **-** | | | **-** | **-** | **-** | | **-** |  |
| **5.7.** | **Определение, утверждение и внедрение перечня дополнительных платных услуг, предоставляемых на базе МФЦ** | | **без финансирования** | | **III квартал 2014 г.** | | **-** | | | **-** | **-** | **-** | | **-** |  |
| **5.8.** | **Введение в опытную эксплуатацию АИС КИАР МФЦ во многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг на территории СМР ВО» \* \*** | | **без финансирования** | | **октябрь**  **2014 г.** | | **-** | | | **-** | **-** | **-** | | **-** |  |
| **5.9.** | **Открытие МФЦ в СМР ВО \* \*** | | **без финансирования** | | **октябрь**  **2014 г.** | | **-** | | | **-** | **-** | **-** | | **-** |  |
| **Итого по разделу 5:** | | | **без финансирования** | |  | | **-** | | | **-** | **-** | **-** | | **-** | **-** |
| **6. Оптимизация предоставления государственных и муниципальных услуг, исполнения государственных и муниципальных функций** | | | | | | | | | | | | | | | |
| **6.1.** | **Создание и утверждение реестра муниципальных услуг, предоставляемых на базе МФЦ \* \*** | | **без финансирования** | | **III квартал 2014 г.** | | **-** | | | **-** | **-** | **-** | | **-** |  |
| **6.2.** | **Выбор приоритетных услуг, предоставляемых на базе МФЦ, составление и утверждение перечня приоритетных услуг, предоставляемых на базе МФЦ\* \*** | | **без финансирования** | | **III квартал 2014 г.** | | **-** | | | **-** | **-** | **-** | | **-** |  |
| **6.3.** | **Разработка регламентов предоставления муниципальных услуг (в том числе на базе МФЦ СМР ВО по согласованному перечню) \*** | | **без финансирования** | | **III квартал 2014 г.** | | **-** | | | **-** | **-** | **-** | | **-** |  |
| **6.4.** | **Утверждение регламентов предоставления муниципальных услуг (в том числе на базе МФЦ СМР ВО по согласованному перечню) \* \*** | | **без финансирования** | | **III-IV квартал 2014 г.** | | **-** | | | **-** | **-** | **-** | | **-** |  |
| **6.5.** | **Определение территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, органов исполнительной власти Волгоградской области, органов местного самоуправления СМР ВО, участвующих в предоставлении услуг на базе МФЦ\* \*** | | **без финансирования** | | **IV квартал 2014 г.** | | **-** | | | **-** | **-** | **-** | | **-** |  |
| **6.6.** | **Разработка, согласование и утверждение соответствующих межведомственных соглашений о взаимодействии между Уполномоченным МФЦ Волгоградской области и территориальными органами федеральных органов исполнительной власти, органами исполнительной власти Волгоградской области, органами местного самоуправления СМР ВО, участвующих в предоставлении услуг на базе МФЦ\* \*** | | **без финансирования** | | **IV квартал 2014 г.** | | **-** | | | **-** | **-** | **-** | | **-** |  |
| **6.7.** | **Согласование с территориальными органами федеральных органов исполнительной власти, органами исполнительной власти Волгоградской области, органами местного самоуправления схем предоставления услуг на базе МФЦ СМР ВО по принципу «одного окна» \* \*** | | **без финансирования** | | **IV квартал 2014 г.** | | **-** | | | **-** | **-** | **-** | | **-** |  |
| **6.8.** | **Проведение регулярных рабочих совещаний с получателями услуг по вопросам применения административных регламентов при получении государственных и муниципальных услуг\* \*** | | **без финансирования** | | **Один раз в квартал с момента открытия МФЦ** | | **-** | | | **-** | **-** | **-** | | **-** |  |
| **Итого по разделу 6:** | | | **без финансирования** | |  | | **-** | | | **-** | **-** | **-** | | **-** | **-** |
| **7. Создание и развитие центра телефонного обслуживания граждан и юридических лиц в МФЦ с возможностью организации предоставления дистанционно ряда государственных и муниципальных услуг** | | | | | | | | | | | | | | | |
| **7.1.** | **Утверждение Положения о Центре телефонного обслуживания населения СМР ВО\* \*** | | **без финансирования** | | **III квартал 2014 г.** | | **-** | | | **-** | **-** | | **-** | **-** |  |
| **7.2.** | **Техническое сопровождение Центра телефонного обслуживания\* \*** | | **МБ** | | **III квартал 2014 г.** | | **200,0** | | | **0** | **0** | | **200,0** | **-** |  |
| **7.3.** | **Обучение сотрудников Центра телефонного обслуживания на базе МФЦ\* \*** | | **МБ** | | **III квартал 2014 г.** | | **60,0** | | | **0** | **0** | | **60,0** | **-** |  |
| **7.4.** | **Введение в опытную эксплуатацию первого сегмента (первоочередных услуг МФЦ) Центра телефонного обслуживания на базе МФЦ\* \*** | | **без финансирования** | | **III квартал 2014 г.** | | **-** | | | **-** | **-** | | **-** | **-** |  |
| **7.5.** | **Организация работы Центра телефонного обслуживания на базе МФЦ, информирование граждан о возможности получения муниципальных услуг\* \*** | | **без финансирования** | | **III квартал 2014 г.** | | **-** | | | **-** | **-** | | **-** | **-** |  |
| **Итого по разделу 7:** | | | **МБ** | |  | | **260,0** | | | **0** | **0** | | **260,0** | **-** |  |
| **8. Мониторинг и совершенствование деятельности МФЦ СМР ВО** | | | | | | | | | | | | | | | |
| **8.1.** | **Разработка анкет для проведения мониторинга качества и доступности оказания муниципальных услуг в МФЦ с помощью анкетирования, опроса заявителей\* \*** | | **без финансирования** | | **IV квартал 2014 г.** | | **-** | | | **-** | **-** | **-** | | **-** |  |
| **8.2.** | **Проведение мониторинга качества и доступности оказания муниципальных услуг в МФЦ с помощью анкетирования, опроса\* \*** | | **МБ** | | **I квартал 2015 г.** | | **50,0** | | | **0** | **0** | **0** | | **50,0** |  |
| **8.3.** | **Проведение мониторинга внедрения административных регламентов\* \*** | | **МБ** | | **I квартал 2015 г.** | | **50,0** | | | **0** | **0** | **0** | | **50,0** |  |
| **8.4.** | **Выработка на основе проведенного мониторинга рекомендаций по повышению качества услуг\* \*** | | **без финансирования** | | **I квартал 2015 г.** | | **-** | | | **-** | **-** | **-** | | **-** |  |
| **8.5.** | **Проведение обследования качества предоставления государственных и муниципальных услуг в СМР ВО \* \*** | | **МБ** | | **I квартал 2015 г.** | | **50,0** | | | **0** | **0** | **0** | | **50,0** |  |
| **8.6.** | **Проведение мониторинга соответствия помещений, в которых оказываются государственные и муниципальные услуг, требованиям стандартов комфортности, закрепленных в административных регламентах\* \*** | | **без финансирования** | | **I квартал 2015 г.** | | **-** | | | **-** | **-** | **-** | | **-** |  |
| **Итого по разделу 8:** | | | **МБ** | |  | | **150,0** | | | **0** | **0** | **0** | | **150,0** |  |
| **Всего по Программе:** | | | **ВСЕГО:** | |  | | **20000,0** | | | **0** | **0** | **10000,0** | | **10000,0** |  |
| **МБ** | |  | | **8000,0** | | | **0** | **0** | **4000,0** | | **4000,0** |  |
| **ОБ** | |  | | **12000,0** | | | **0** | **0** | **6000,0** | | **6000,0** |  |

**\* При отсутствии областного финансирования будет перенесено на 2015 год**

**\* \*Будет реализовано в любом случае**