УТВЕРЖДЕНА постановлением главы Суровикинского

муниципального района от 27.12.2011 г. № 1615

**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 2012-2014 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 2012-2014 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 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»;**  **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 - 2014 годы** |
| **Перечень основных мероприятий** | **- Ремонт и оснащение здания МФЦ 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;**  **- Разработка и утверждение административных регламентов предоставления муниципальных услуг на базе МФЦ;**  **- Создание Интернет-портала Администрации СМР ВО «Портал муниципальных услуг», участие в формировании Портала государственных услуг Волгоградской области, интеграция автоматизированной информационной системы (далее – АИС) МФЦ с Порталом муниципальных услуг;**  **- Создание центра телефонного обслуживания граждан 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;**  **-Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг (по мере его образования)**  **- исполнители, определяемые в соответствии  с Федеральным законом от 21 июля 2005 года № 94-ФЗ «О размещении заказов на поставки товаров, выполнение работ, оказание услуг для государственных и муниципальных нужд»** |
| **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 – 3000 тыс. рублей;**  **2013 год – 3000 тыс. рублей;**  **2014 год – 2000 тыс. рублей.**  ***в том числе по годам реализации Программы за счет средств областного бюджета:***  **2012 год – 4500 тыс. рублей;**  **2013 год – 4500 тыс. рублей;**  **2014 год – 3000 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: 2014 г. - 1 филиал МФЦ;**  **- создание 1 мобильного пункта приема/выдачи документов по территории СМР ВО: 2014 г. – 1 мобильный пункт;**  **-организация не менее 14 окон, принимающих и выдающих документы;  в режиме МФЦ, в том числе в 2012 г. - 3 окна, в 2013 г. - 9 окон, в 2014 г. - 14 окон;**  **- 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 30 мин;**  **- количество заявителей на получение всех основных государственных и муниципальных услуг не менее 2536 чел. в год;**  **- удовлетворенность получателей качеством оказания государственных и муниципальных услуг не менее 50 % от числа опрошенных до 2014 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 2012-2014 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).**

**Взаимодействие органов власти Российской Федерации и граждан в процессе реализации административных функций не в полной степени соответствует требованиям административной реформы, проводимой в Российской Федерации, соответственно этим реформам нужны преобразования системы услуг и на местных уровнях.**

**В 2009-2010 годах принят ряд основополагающих нормативных правовых актов на федеральном уровне, направленных на повышение качества предоставления государственных и муниципальных услуг:**

**- постановление Правительства Российской Федерации 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», реализация которого позволит обеспечить информационную открытость деятельности органов исполнительной власти и органов местного самоуправления, повысить качество и доступность предоставляемых государственных и муниципальных услуг;**

**- постановление Правительства Российской Федерации от 3 октября 2009 г. № 796 «О некоторых мерах по повышению качества предоставления государственных (муниципальных) услуг на базе многофункциональных центров предоставления государственных (муниципальных) услуг», определяющее правила организации деятельности многофункциональных центров 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.**

**2. Содержание проблемы и обоснование необходимости   
ее решения программным методом**

**Существующая система предоставления государственных и муниципальных услуг гражданам и организациям, справедливо характеризуется как территориально разобщенная, непрозрачная, затянутая по срокам и сложная по процедурам, накладывающая основное бремя по сбору, согласованию и предоставлению документов на заявителя.**

**Основными проблемами в сфере предоставления государственных и муниципальных услуг, не решенными до настоящего времени, являются:**

* **отсутствие утвержденных стандартов качества и доступности государственных и муниципальных услуг, что не позволяет в должной мере упорядочить и конкретизировать обязательства органов государственной власти, органов местного самоуправления перед физическими и юридическими лицами, ведет к снижению уровня комфортности, организационным сложностям в получении потребителями массовых общественно значимых государственных и муниципальных услуг;**
* **отсутствие единой системы информационно-справочной поддержки населения и организаций по вопросам получения государственных и муниципальных услуг, что приводит к недостаточному уровню информированности граждан и юридических лиц о порядке, способах и условиях получения государственных и муниципальных услуг;**
* **отсутствие межведомственного взаимодействия государственных органов власти федерального и регионального уровней, а также органов местного самоуправления при оказании государственных и муниципальных услуг, что влечет за собой возложение основного бремени по сбору, согласованию и представлению документов, необходимых для получения услуги, на заявителя. Как правило, работа различных ведомств и организаций по обслуживанию заявителей осуществляется только в рабочие дни и часы, при этом графики работы органов власти не синхронизированы между собой, что влечет за собой дополнительное увеличение временных затрат при получении услуг для заявителя;**
* **некомфортные условия получения государственных и муниципальных услуг;**
* **недостаточная эффективность существующей системы обратной связи с получателями государственных и муниципальных услуг;**
* **неразрешенные вопросы, связанные с интеграцией ведомственных баз данных, влекущие за собой неэффективную систему документооборота, что в свою очередь, также увеличивает нагрузку на заявителя по сбору документов, необходимых для получения государственной и муниципальной услуги;**
* **недостаточный уровень внедрения в деятельность органов исполнительной власти, органов местного самоуправления информационно-коммуникационных технологий для обеспечения межведомственного информационного обмена со всеми органами, участвующими в предоставлении государственных и муниципальных услуг.**

**Из изложенного следует, что проводить оптимизацию процесса предоставления государственных и муниципальных услуг целесообразно за счет:**

**организации единой сети МФЦ;**

**оптимизации межведомственного взаимодействия (в том числе электронного), сокращения времени документооборота, объединения информационных ресурсов различных ведомств;**

**обеспечения возможности получения гражданами одновременно нескольких взаимосвязанных государственных и муниципальных услуг в рамках отдельно взятой межведомственной услуги в режиме «единого окна».**

**Повышение качества и установление единых стандартов государственных и муниципальных услуг на базе МФЦ существенно упрощает процесс получения услуг. Решение проблемы прослеживается в снижении нагрузки на заявителя по сбору, согласованию, заполнению и представлению документов, необходимых для их получения, сокращении сроков предоставления государственных и муниципальных услуг, обеспечении повышения комфортности получения гражданами и юридическими лицами государственных и муниципальных услуг. Таким образом, при четкой организации деятельности все наиболее востребованные услуги могут быть оказаны в одном месте.**

**Задача построения сети МФЦ в СМР ВО полностью соответствует установленным приоритетам социально-экономического развития СМР ВО, так как подчинена основной цели районного социально-экономического развития - повышению качества жизни населения.**

**В целях повышения качества государственных и муниципальных услуг необходимо создание муниципального автономного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг».**

**Создание МФЦ в СМР ВО будет основываться на следующих принципах:**

1. ***Реализация принципа «одного окна» при предоставлении государственных и муниципальных услуг в МФЦ***

**Образованное муниципальное автономное учреждение (далее – МАУ) будет представлять собой организацию по оказанию населению комплекса взаимосвязанных государственных и муниципальных услуг, с участием представителей различных уровней власти в едином помещении, организованном по принципу «одного окна»   
и соответствующем всем необходимым требованиям по организации работы электронной очереди, возможности предварительной записи по телефону, оборудованию места ожидания, удобству расположения и прочие условия, включая возможность оплаты пошлин и сборов (наличие отделения банка, кассы для приема платежей).**

**Ключевой функцией МФЦ является организация приема получателей услуг, первичная обработка документов, консультирование граждан и юридических лиц по вопросам предоставления государственных (муниципальных) услуг в режиме «одного окна». Подобная организация работы МФЦ обеспечит:**

**- снижение нагрузки на заявителя по сбору, согласованию, заполнению и представлению документов, необходимых для получения муниципальных и государственных услуг;**

**- сокращение времени ожидания и сроков предоставления муниципальных и государственных услуг;**

**- упрощение процесса получения муниципальных и государственных услуг;**

**- соблюдение требований единого стандарта комфортности;**

**- устранение лишних административных процедур и бюрократических барьеров;**

**- исключение посредников при получении муниципальных и государственных услуг.**

**Для реализации принципа «одного окна» необходимо заключение межведомственных соглашений с органами муниципальной и региональной власти, а также с организациями различной формы собственности и разработка административных регламентов, регулирующих подобное взаимодействие, в целях оказания помощи заявителю в получении необходимых документов.**

1. ***Консультирование граждан по вопросам предоставления услуг***

**Обращение в МФЦ не потребует от заявителя предварительного консультирования с юристами и иными специалистами по вопросам предоставления услуг. Для этого  сотрудники МФЦ должны обладать специальными знаниями в тех областях, с которыми происходит взаимодействие с заявителями в процессе предоставления услуг. Кроме того, процесс разработки административных регламентов по услугам, в которых задействовано одновременно несколько органов власти и организаций («сложные» услуги), требует также дополнительного обучения и высокой квалификации специалистов. В связи с этим, для повышения качества обслуживания заявителя как при непосредственном общении с ним на стадии приема документов, так и при составлении правовой основы для предоставления услуг (административные регламенты), необходима организация обучения персонала МФЦ в виде прохождения специализированного учебного курса, посещения семинаров и т.п.**

1. ***Содействие заявителю в получении необходимых сведений и документов***

**Согласно Концепции административной реформы в Российской Федерации, одной из основных функций МФЦ является взаимодействие с органами государственной и муниципальной власти, предприятиями и организациями при предоставлении государственных (муниципальных) услуг.**

**Под взаимодействием понимается процесс согласования документов, получение справок, выписок, выполнение ряда работ, необходимых для предоставления государственной (муниципальной) услуги, без участия заявителя.**

**МФЦ СМР ВО получит реальную возможность содействовать заявителю в комплектовании его пакета документов, не будучи ограниченным во времени законно установленными сроками исполнения услуг, которые при действующих административных процедурах требуют больших временных затрат. Для этого МФЦ СМР ВО должно стать автономным учреждением, но не органом власти и при этом взаимодействовать с органами власти и организациями по вопросам предоставления информации в соответствии с действующими нормативными правовыми актами Российской Федерации, Волгоградской области и СМР ВО. Согласно статье 5 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», получение государственных и муниципальных услуг в многофункциональном центре осуществляется в соответствии с соглашениями, заключенными между МФЦ и органами, предоставляющими государственные и муниципальные услуги (далее - соглашения о взаимодействии).**

1. ***Исключение личного взаимодействия (противодействие коррупции)***

**Одним из основных направлений деятельности государства является Концепция по борьбе с коррупцией за счет повышения прозрачности деятельности и оптимизации межведомственного взаимодействия органов исполнительной власти. МФЦ выступает одним из инструментов практической реализации положения Концепции. На МФЦ возложена функция разработки административных регламентов по всему перечню предоставляемых услуг, в которых установлены жесткие сроки их исполнения, ответственность исполнителей и механизм обжалования действий (бездействий) субъектов, участвующих в исполнении муниципальной услуги. Механизмом противодействия коррупции, внедренным в работу МФЦ, выступит также возможность ознакомления и отслеживания процедур прохождения дела заявителя через Интернет. Реализация процедуры возможна при создании на Интернет-сайте МФЦ раздела «личный кабинет».**

1. ***Создание правовой базы предоставления государственных и муниципальных услуг***

**В настоящее время не все муниципальные и государственные услуги урегулированы на уровне Российской Федерации. Большинство услуг не имеют собственной правовой базы, что приводит к истребованию со стороны исполнителей от заявителя дополнительных документов, которые не являются необходимыми при исполнении услуги. Затягиваются сроки исполнения услуги, взимается плата за те или иные действия.**

**Регламентация  услуг, предоставляемых на базе МФЦ, позволит избежать проблем правового вакуума в регулировании процесса оказания большинства государственных и муниципальных услуг. Административные регламенты, опубликованные в средствах массовой информации, размещенные в сети Интернет и на информационных стендах в зале обслуживания МФЦ, станут общедоступными правовыми актами местного уровня, позволяющими сделать процесс предоставления услуг наиболее прозрачным. Кроме того, административные регламенты услуг предоставляемых на базе МФЦ должны быть взаимосвязаны со структурными подразделениями администрации района.**

**Достижение поставленной цели позволит решить следующие задачи:**

**- повышение качества предоставления муниципальных и государственных услуг на базе МФЦ, сделав их доступными для граждан и организаций;**

**- детализирование процесса предоставления услуг;**

**- создание единой системы информационно-справочной поддержки населения по вопросам получения услуг.**

***6. Мониторинг функционирования МФЦ***

**В целях систематического отслеживания степени удовлетворенности граждан процессом предоставления государственных и муниципальных услуг посредством МФЦ необходимо внедрить систему мониторинга. Способы получения сведений о качестве оказания услуг могут быть различными: анкетирование, опрос заявителей, создание на сайте МФЦ странички с возможностью выражения мнения о качестве работы МФЦ и размещение предложений по усовершенствованию работы МФЦ, проведение интервью с муниципальными служащими, непосредственно задействованными в предоставлении услуг; качественный и количественный анализ документов, предоставляемых заявителю по результатам исполнения услуги; анализ исполнения административных регламентов в процессе предоставления услуг.**

***7. Снятие социальной напряженности между гражданами и органами власти муниципального образования***

**При взаимодействии администрации СМР ВО и заявителя напрямую возникают те проблемы, которые сложно устранить без посредника, в роли которого может выступать МФЦ. Администрация СМР ВО не располагает возможностью ежедневного приема большого количества заявителей по различным направлениям. Создание МФЦ с использованием программно-целевого метода в СМР ВО представляется целесообразным. Преимущества программно-целевого метода создания МФЦ определяются, прежде всего, применением проектного подхода. Данный подход предполагает наличие единой системы сбора и анализа информации об уровне оказания государственных и муниципальных услуг на территории муниципалитета, определении территориального  размещения МФЦ и оценки воздействия реализуемых мероприятий на повышение качества предоставления государственных и муниципальных услуг. Проектный подход включает также детальное календарное планирование, сопоставление альтернативных вариантов достижения желаемых результатов, принятие мер по повышению качества исполнения, постоянный мониторинг и оценку результатов отдельных мероприятий. Основу проектного подхода должна составить единая информационная система управления процессами создания и функционирования МФЦ, позволяющая проводить мониторинг реализации мероприятий Программы, вырабатывать и принимать меры корректирующего воздействия.**

**В рамках Программы должен быть предусмотрен механизм управления, включающий:**

**- создание единой системы мониторинга информации об уровне предоставления государственных и муниципальных услуг на базе МФЦ;**

**- оценку воздействия реализуемых мероприятий на повышение качества предоставления государственных и муниципальных услуг на базе МФЦ;**

**- детальное календарное планирование (с учетом зависимости между выполняемыми различными участниками видами деятельности), сопоставление альтернативных вариантов достижения желаемых результатов, оценку и управление рисками, принятие мер по повышению качества исполнения Программы;**

**- постоянный аудит результатов отдельных мероприятий Программы.**

**Для определения направлений государственных и муниципальных услуг, организация предоставления которых на базе МФЦ наиболее целесообразна, использованы следующие критерии и подходы:**

**социальная значимость услуг;**

**массовость услуг.**

**Исходя из этих критериев, для предоставления в МФЦ определены следующие наиболее востребованные и значимые направления государственных и муниципальных услуг:**

* **услуги в сфере социальной защиты населения и занятости населения;**
* **услуги в сфере земельно-имущественных отношений;**
* **услуги в сфере гражданско-правовых отношений;**
* **услуги по обеспечению деятельности и поддержке малого и среднего предпринимательства.**

**В ходе реализации Программы перечень наиболее востребованных и социально-значимых услуг, предоставление которых предполагается осуществлять через сеть МФЦ, будет уточняться и дополняться с одновременным расширением перечня предоставляемых услуг.**

**В рамках инженерно-технологического оснащения создаваемого МФЦ планируется организация работы информационно-справочной службы (call-центра). Создание call-центра служит повышению степени удовлетворенности заявителей работой МФЦ, проведению оперативного мониторинга качеством и доступностью услуг, предоставляемых на базе МФЦ, снижению себестоимости обслуживания вызовов.**

**Первоочередной задачей на пути к достижению улучшения качества и доступности государственных и муниципальных услуг на базе МФЦ является создание структурных подразделений с их приближением к жителям всего муниципального района. Настоящая Программа направлена на решение и этой задачи.**

**Практика показывает, что возникающие проблемы при реализации административной реформы наиболее эффективно решаются программными методами, поскольку комплексный подход позволяет обеспечить наиболее рациональную концентрацию финансовых, материальных, трудовых и прочих ресурсов.**

**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: 2012-2014 годы.**

**Этапы реализации:**

**I этап: январь 2012 года – март 2013 года.**

**II этап: апрель 2013 года – декабрь 2014 года.**

**На первом этапе Программы будут реализованы следующие мероприятия:**

**- ремонт и частичное техническое оснащение здания МФЦ в СМР ВО;**

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

**На втором этапе Программы будут реализованы следующие мероприятия:**

**- техническое оснащение здания МФЦ 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;**

**- мониторинг и совершенствование деятельности МФЦ СМР ВО;**

**- участие в формировании федерального портала государственных и муниципальных услуг.**

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

**Прекращение реализации мероприятий Программы осуществляется в случаях прекращения 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 – 3000 тыс. рублей;**

**2013 год – 3000 тыс. рублей;**

**2014 год – 2000 тыс. рублей.**

**по годам реализации Программы за счет средств областного бюджета:**

**2012 год – 4500 тыс. рублей;**

**2013 год – 4500 тыс. рублей;**

**2014 год – 3000 тыс. рублей.**

**Объемы финансирования Программы из местного бюджета подлежат ежегодному уточнению при разработке и принятии местного бюджетов 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 путем заключения соглашений с учетом норм Федерального закона от 25 декабря 2008 № 281-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации».**

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

**Закупка (оплата) товаров (работ, услуг) для оснащения МФЦ, его структурных подразделений и мобильных пунктов осуществляется Администрацией СМР ВО, в соответствии с Федеральным законом от 21.07.2005 № 94-ФЗ «О размещении заказов на поставки товаров, выполнение работ, оказание услуг для государственных и муниципальных нужд».**

**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 – Администрация 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).**

**Муниципальный заказчик Программы - Администрация СМР ВО систематизирует основные возможные риски реализации Программы, анализирует причины возникновения рисков, а также механизмы минимизации рисков (Таблица 1).**

***Таблица 1. Анализ рисков реализации Программы***

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Наименование риска Программы** | **Анализ причин его возникновения** | **Механизмы минимизации** |
| **1. Разработка административных регламентов, не предусматривающих существенное упрощение и ускорение административных процедур** | **Разработка осуществляется непосредственно исполнителями услуг** | **Привлечение к разработке административных регламентов независимых экспертов, обсуждение регламентов на межведомственных комиссиях, экспертиза независимыми экспертами** |
| **2. Ведомственное (территориальные подразделения ФОИВ) сопротивление по разработке и внедрению административных регламентов. «Сбои» в организации переговорного процесса с представителями территориальных органов федеральных органов исполнительной власти** | **Отсутствие необходимых заключенных соглашений** | **Выход с соответствующими предложениями в комиссию по межведомственному взаимодействию** |
| **3. Пассивное участие органов местного самоуправления в организации МФЦ** | **Нежелание проводить изменения старых, «надежных» практик, административных процедур** | **Информирование о преимуществах нового подхода** |
| **4. Низкая функциональность закупаемого программного обеспечения и другой продукции** | **Неправильная организация системы муниципальных закупок, при которой муниципальные закупки проводятся без жесткой детализации технического задания** | **Формирование детальных технических заданий и проведение, после их разработки, закупочных мероприятий** |

**9. Оценка социально-экономической эффективности**

**реализации мероприятий Программы**

**Программа направлена на обеспечение высокого качества и доступности предоставления государственных и муниципальных услуг (не менее 20 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.**

**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 2012 г.**

**-создание на территории СМР ВО одного структурного подразделения МАУ «МФЦ» до конца 2014 г.;**

**-создание мобильных пунктов приема-выдачи документов по территории СМР ВО – 1 мобильный пункт до конца 2014 г.;**

**-количество окон, принимающих и выдающих документы в режиме МФЦ – не менее 3 до конца 2012 г., не менее 9 до конца 2013 г. и не менее 14 до конца 2014 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 30 мин.;**

**-увеличение пропускной способности сети МФЦ (количество заявителей на получение всех основных государственных и муниципальных услуг) - не менее 2536 чел. в год до конца 2014 г.;**

**-доля обращений заявителей в МФЦ за предоставлением государственных (муниципальных) услуг в общем количестве таких обращений в СМР ВО к исходному уровню начала 2012 г. – не менее чем 10 % до конца 2012 г., не менее чем 14 % до конца 2013 г. и не менее чем 16 % до конца 2014 г.;**

**-повышение удовлетворенности получателей качеством оказания государственных (муниципальных) услуг по отношению к исходному уровню начала 2012 г. – не менее чем до 50% от числа опрошенных до конца 2014 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.**

**Типовой перечень материально-технической базы структурного подразделения МАУ «МФЦ» (5 окон) на территории СМР ВО представлен в приложении № 3 к Программе.**

**Типовой перечень материально-технической базы для одного мобильного пункта на территории СМР ВО представлен в приложении № 4 к Программе.**

**Приложение № 1**

**к программе «Повышение качества оказания услуг на базе многофункциональных центров предоставления государственных   
и муниципальных услуг в СМР ВО» на 2012 - 2014 годы**

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

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование муниципального образования** | **Открытие МФЦ** | **Планируемая площадь МФЦ и характеристика помещений** | **Планируемое количество окон** |
| **1** | **МФЦ в г. Суровикино СМР ВО \*** | **2013 г.** | **300 кв.м. нежилого помещения на первом этаже многоквартирного здания, находящееся в муниципальной собственности** | **5** |
| **2** | **МФЦ в ст. Нижний Чир СМР ВО \*** | **2014 г.** | **50 кв.м. помещения в отдельностоящем здании** | **2** |

**\* Технические требования к помещению МФЦ:**

**наличие на прилегающей территории бесплатной парковки (стоянки) для автомобильного транспорта посетителей МФЦ;**

**вход в здание оборудован удобной лестницей с поручнями, а также пандусами для беспрепятственного передвижения инвалидных и детских колясок;**

**здание оборудуется информационной табличкой (вывеской), содержащей полное наименование – «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» и краткую аббревиатуру «МФЦ», информацию о режиме работы МФЦ. Фасад здания оборудован осветительными приборами;**

**здание или помещение, в которых предоставляется услуга, должны содержать сектора для информирования, ожидания и приема заявителей;**

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

**Помещения МФЦ обеспечиваются системами кондиционирования (охлаждения и нагревания) воздуха, средствами пожаротушения и оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации.**

**Приложение № 2**

**к Программе «Повышение качества оказания услуг на базе многофункциональных центров предоставления государственных   
и муниципальных услуг в СМР ВО» на 2012 - 2014 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** |
| **2012г.** | | | **2013г.** | **2014г.** | **(в натуральном выражении), эффект** |
| **1. Ремонт и оснащение здания МФЦ в СМР ВО** | | | | | | | | | | | | | |
| **1.1.** | **Разработка проектно-сметной документации (ПСД)** | **Местный бюджет**  **(далее - МБ)** | | **Январь 2012 г.** | | **800,0** | | | **420,0** | | **380,0** | **0** |  |
| **1.2.** | **Демонтажные работы** | **МБ** | | **Февраль-март 2012 г.** | | **1980,0** | | | **1080,0** | | **900,0** | **0** |  |
| **1.3.** | **Техническое оснащение помещений МФЦ системами обеспечения жизнедеятельности и безопасности** | **МБ** | | **Апрель 2012 г.** | | **1500,0** | | | **750,0** | | **750,0** | **0** |  |
| **1.4.** | **Общестроительные и ремонтные работы \*** | **МБ** | | **Март-июнь**  **2012 г.** | | **1610,0** | | | **750,0** | | **860,0** | **0** |  |
| **Областной бюджет (далее - ОБ)** | |  | | **1950,0** | | | **750,0** | | **800,0** | **400,0** |  |
| **1.5.** | **Закупка и установка активного оборудования \*** | **ОБ** | | **Июль-август 2012 г.** | | **1840,0** | | | **790,0** | | **750,0** | **300,0** |  |
| **1.6.** | **Закупка и установка пассивного оборудования \*** | **ОБ** | | **Июль-август 2012 г.** | | **1000,0** | | | **350,0** | | **350,0** | **300,0** |  |
| **1.7.** | **Монтажные работы по установке оборудования \*** | **ОБ** | | **сентябрь 2012 г.** | | **800,0** | | | **300,0** | | **300,0** | **200,0** |  |
| **1.8.** | **Затраты на оборудование МФЦ не относящегося к Центру обработки данных (ЦОД) и программное обеспечение (ПО) для сотрудников МФЦ \*** | **ОБ** | | **Октябрь-ноябрь**  **2012 г.** | | **3225,0** | | | **1390,0** | | **1385,0** | **450,0** |  |
| **1.8.1.** | **Закупка и установка системы «Электронная очередь» \*** | **ОБ** | | **октябрь – ноябрь 2012 г.** | | **600,0** | | | **300,0** | | **300,0** | **0** |  |
| **1.8.2.** | **Оборудование зала инфокиосками \*** | **ОБ** | | **октябрь – ноябрь 2012 г.** | | **350,0** | | | **100,0** | | **150,0** | **100,0** |  |
| **1.8.3.** | **Закупка и установка сервера МФЦ (для организации работы персонала МФЦ) \*** | **ОБ** | | **октябрь – ноябрь 2012 г.** | | **130** | | | **50,0** | | **80,0** | **0** |  |
| **1.8.4.** | **Аппаратное обеспечение сотрудников МФЦ \*** | **ОБ** | | **октябрь – ноябрь 2012 г.** | | **1150,0** | | | **500,0** | | **400,0** | **250,0** |  |
| **1.8.5.** | **Программное обеспечение сотрудников МФЦ \*** | **ОБ** | | **октябрь – ноябрь 2012 г.** | | **180,0** | | | **50,0** | | **80,0** | **50,0** |  |
| **1.8.6.** | **Закупка телефонных аппаратов \*** | **ОБ** | | **октябрь – ноябрь 2012 г.** | | **65,0** | | | **20,0** | | **25,0** | **20,0** |  |
| **1.8.7.** | **Обеспечение МФУ (многофункциональными устройствами) \*** | **ОБ** | | **октябрь – ноябрь 2012 г.** | | **50,0** | | | **10,0** | | **25,0** | **15,0** |  |
| **1.8.8.** | **Закупка телефонов-факсов** | **ОБ** | | **октябрь – ноябрь 2012 г.** | | **50,0** | | | **10,0** | | **25,0** | **15,0** |  |
| **1.8.9.** | **Создание системы видеонаблюдения для функционирования МАУ «МФЦ»** | **ОБ** | | **октябрь – ноябрь 2012 г.** | | **650,0** | | | **350,0** | | **300,0** | **0** |  |
| **1.9.** | **Закупка мебели \*** | **ОБ** | | **октябрь – ноябрь 2012 г.** | | **2435,0** | | | **920,0** | | **915,0** | **600,0** |  |
| **1.10.** | **Размещение служб, в здании МФЦ \*** | **без финансирования** | | **декабрь 2012 г.** | | **-** | | | **-** | | **-** | **-** |  |
| **1.11.** | **Размещение организаций, оказывающих вспомогательные услуги, в здании МФЦ \*** | **без финансирования** | | **декабрь 2012 г.** | | **-** | | | **-** | | **-** | **-** |  |
| **Итого по разделу 1:** | |  | |  | | **17140,0** | | | **7500,0** | | **7390,0** | **2250,0** |  |
| **в т.ч. средства МБ** | | **МБ** | | **-** | | **5890,0** | | | **3000,0** | | **2890,0** | **0** |  |
| **средства ОБ** | | **ОБ** | | **-** | | **11250,0** | | | **4500,0** | | **4500,0** | **2250,0** |  |
| **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, установленными для запуска 1 структурного подразделения МАУ «МФЦ»**  **(приложение № 1 к Программе)** | **МБ** | |  | | **500,0** | | | **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** | |  | | **300,0** | | | **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** | |  | | **200,0** | | | **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** | |  | | **550,0** | | | **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** | |  | | **130,0** | | | **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** | |  | | **140,0** | | | **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** | |  | | **95,0** | | | **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** | |  | | **90,0** | | | **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** | |  | | **95,0** | | | **0** | | **0** | **95,0** |  |
| **2.4** | **Приобретение автотранспортного средства и оснащение мобильных пунктов МФЦ** | **МБ** | |  | | **670,0** | | | **0** | | **0** | **670,0** |  |
| **2.4.1** | **Приобретение автотранспортного средства для функционирования мобильных пунктов МФЦ** | **МБ** | |  | | **600,0** | | | **0** | | **0** | **600,0** |  |
| **2.4.2** | **Приобретение и установка компьютерного оборудования для функционирования мобильных пунктов МФЦ**  **(пункты 1,2,3 к приложению № 3 к Программе)** | **МБ** | |  | | **20,0** | | | **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** | |  | | **50,0** | | | **0** | | **0** | **50,0** |  |
| **Итого по разделу 2:** | |  | |  | | **1920,0** | | | **0** | | **0** | **1920,0** |  |
| **в т.ч. средства МБ** | | **МБ** | |  | | **1170,0** | | | **0** | | **0** | **1170,0** |  |
| **средства ОБ** | | **ОБ** | |  | | **750,0** | | | **0** | | **0** | **750,0** |  |
| **3. Информационная поддержка структурных подразделений МАУ «МФЦ»  в СМР ВО** | | | | | | | | | | | | | |
| **3.1** | **Организация публикаций в СМИ об открытии структурных подразделений МАУ «МФЦ» и мобильных пунктов в СМР ВО** | **МБ** | |  | | **10,0** | | | **0** | | **0** | **10,0** |  |
| **Итого по разделу 3:** | | **МБ** | |  | | **10,0** | | | **0** | | **0** | **10,0** |  |
| **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** | | **110,0** | | | **0** | | **110,0** | **0** | **Отчет о проведении семинаров** |
| **4.2.** | **Отработка сотрудниками МФЦ, представителями территориальных органов федеральных органов исполнительной власти по Волгоградской области, органов исполнительной власти Волгоградской области, органов местного самоуправления СМР ВО процедур предоставления государственных и муниципальных услуг, которые предполагается предоставлять в рамках МФЦ** | **без финансирования** | | **январь-февраль**  **2013 г.** | | **-** | | | **-** | | **-** | **-** |  |
| **Итого по разделу 4:** | | **МБ** | |  | | **110,0** | | | **0** | | **110,0** | **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** | | **март-июнь**  **2012 г.** | | **-** | | | **-** | **-** | **-** |  |
| **5.2.** | **Создание автономного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг на территории СМР ВО»** | | **без финансирования** | | **март-июнь**  **2012 г.** | | **-** | | | **-** | **-** | **-** |  |
| **5.3.** | **Обоснование и утверждение штатного расписания МФЦ \* \*** | | **без финансирования** | | **Июнь-август**  **2012 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** | | **октябрь**  **2012 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** | | **ноябрь**  **2012 г.** | | **-** | | | **-** | **-** | **-** |  |
| **5.6.** | **Разработка и утверждение должностных регламентов сотрудников МФЦ \* \*** | | **без финансирования** | | **декабрь**  **2012 г.** | | **-** | | | **-** | **-** | **-** |  |
| **5.7.** | **Передача в оперативное управление недвижимого имущества, выделение бюджетных средств на содержание МФЦ \* \*** | | **без финансирования** | | **январь 2012 г.** | | **-** | | | **-** | **-** | **-** |  |
| **5.8.** | **Создание положения о Межведомственной комиссии по досудебному разрешению споров \* \*** | | **без финансирования** | | **февраль-март 2012 г.** | | **-** | | | **-** | **-** | **-** |  |
| **5.9.** | **Определение, утверждение и внедрение перечня дополнительных платных услуг, предоставляемых на базе МФЦ** | | **без финансирования** | | **январь 2012 г.** | | **-** | | | **-** | **-** | **-** |  |
| **5.10.** | **Введение в опытную эксплуатацию АИС МФЦ во многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг на территории СМР ВО» \* \*** | | **без финансирования** | | **январь 2012 г.** | | **-** | | | **-** | **-** | **-** |  |
| **5.11.** | **Открытие МФЦ в СМР ВО \* \*** | | **без финансирования** | | **март 2012 г.** | | **-** | | | **-** | **-** | **-** |  |
| **5.12.** | **По результатам пилотного внедрения внесение изменений в процедуры предоставления услуг в рамках МФЦ (при необходимости)** | | **без финансирования** | | **март 2012 г.** | | **-** | | | **-** | **-** | **-** |  |
| **Итого по разделу 5:** | | |  | |  | | **-** | | | **-** | **-** | **-** |  |
| **6. Разработка и утверждение административных регламентов предоставления муниципальных услуг на базе МФЦ** | | | | | | | | | | | | | |
| **6.1.** | **Создание и утверждение реестра муниципальных услуг, предоставляемых на базе МФЦ \* \*** | | **без финансирования** | | **Апрель 2012 г.** | | **-** | | | **-** | **-** | **-** |  |
| **6.2.** | **Выбор приоритетных услуг, предоставляемых на базе МФЦ, составление и утверждение перечня приоритетных услуг, предоставляемых на базе МФЦ\* \*** | | **без финансирования** | | **Январь-март 2012 г.** | | **-** | | | **-** | **-** | **-** |  |
| **6.3.** | **Разработка регламентов предоставления муниципальных услуг (в том числе на базе МФЦ СМР ВО по согласованному перечню) \*** | | **МБ** | | **Апрель 2012 г. – октябрь 2014 г.** | | **110,0** | | | **0** | **0** | **110,0** |  |
| **6.4.** | **Утверждение регламентов предоставления муниципальных услуг (в том числе на базе МФЦ СМР ВО по согласованному перечню) \* \*** | | **без финансирования** | | **Апрель 2012 г. – октябрь 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** | | **Июнь – июль 2012 г.** | | **-** | | | **-** | **-** | **-** |  |
| **6.6.** | **Разработка соответствующих межведомственных соглашений о взаимодействии между 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** | | **Август 2012 г.** | | **-** | | | **-** | **-** | **-** |  |
| **6.7.** | **Согласование и утверждение соответствующих межведомственных соглашений о взаимодействии между 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** | | **Сентябрь-декабрь 2012 г.** | | **-** | | | **-** | **-** | **-** |  |
| **6.8.** | **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** | | **Сентябрь-декабрь 2012 г.** | | **-** | | | **-** | **-** | **-** |  |
| **6.9.** | **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:** | | | **МБ** | |  | | **110,0** | | | **0** | **0** | **110,0** |  |
| **7. Создание Интернет-портала Администрации СМР ВО «Портал муниципальных услуг», участие в формировании Портала государственных услуг Волгоградской области, интеграция АИС МФЦ с Порталом муниципальных услуг** | | | | | | | | | | | | | |
| **7.1.** | **Создание Портала муниципальных услуг, предоставляемых на базе МФЦ\* \*** | | **МБ** | | **Январь 2014 г.** | | **200,0** | | | **0** | **0** | **200,0** | **Портал** |
| **7.2.** | **Внедрение АИС «Реестр услуг» \* \*** | | **МБ** | | **Январь 2014 г.** | | **200,0** | | | **0** | **0** | **200,0** | **Реестр услуг** |
| **7.3.** | **Проектирование АИС МФЦ, интеграция АИС МФЦ и Портала муниципальных услуг, предоставляемых на базе МФЦ\* \*** | | **без финансирования** | | **Февраль – апрель 2014 г.** | | **-** | | | **-** | **-** | **-** |  |
| **7.4.** | **Проектирование АИС МФЦ, интеграция АИС МФЦ и регионального портала государственных и муниципальных услуг Волгоградской области\* \*** | | **без финансирования** | | **Февраль – апрель 2014 г.** | | **-** | | | **-** | **-** | **-** |  |
| **Итого по разделу 7:** | | | **МБ** | |  | | **400,0** | | | **0** | **0** | **400,0** |  |
| **8. Создание центра телефонного обслуживания граждан в МФЦ с возможностью организации предоставления дистанционно ряда государственных и муниципальных услуг** | | | | | | | | | | | | | |
| **8.1.** | **Утверждение Положения о Центре телефонного обслуживания населения СМР ВО\* \*** | | **без финансирования** | | **март 2013 г.** | | **-** | | | **-** | **-** | **-** |  |
| **8.2.** | **Техническое сопровождение Центра телефонного обслуживания\* \*** | | **МБ** | | **Апрель 2013 г.** | | **100,0** | | | **0** | **0** | **100,0** |  |
| **8.3.** | **Обучение сотрудников Центра телефонного обслуживания на базе МФЦ\* \*** | | **МБ** | | **Май 2013 г.** | | **60,0** | | | **0** | **0** | **60,0** |  |
| **8.4.** | **Введение в опытную эксплуатацию первого сегмента (первоочередных услуг МФЦ) Центра телефонного обслуживания на базе МФЦ\* \*** | | **без финансирования** | | **июнь 2013 г.** | | **-** | | | **-** | **-** | **-** |  |
| **8.5.** | **Организация работы Центра телефонного обслуживания на базе МФЦ, информирование граждан о возможности получения муниципальных услуг\* \*** | | **без финансирования** | | **Сентябрь 2013 г.** | | **-** | | | **-** | **-** | **-** |  |
| **Итого по разделу 8:** | | | **МБ** | |  | | **160,0** | | | **0** | **0** | **160,0** |  |
| **9. Мониторинг и совершенствование деятельности МФЦ СМР ВО** | | | | | | | | | | | | | |
| **9.1.** | **Разработка анкет для проведения мониторинга качества и доступности оказания муниципальных услуг в МФЦ с помощью анкетирования, опроса заявителей\* \*** | | **без финансирования** | | **Октябрь-ноябрь 2013 г.** | | **-** | | | **-** | **-** | **-** |  |
| **9.2.** | **Проведение мониторинга качества и доступности оказания муниципальных услуг в МФЦ с помощью анкетирования, опроса\* \*** | | **МБ** | | **Январь – февраль 2014 г.** | | **50,0** | | | **0** | **0** | **50,0** |  |
| **9.3.** | **Проведение мониторинга внедрения административных регламентов\* \*** | | **МБ** | | **Март – апрель 2014 г.** | | **50,0** | | | **0** | **0** | **50,0** |  |
| **9.4.** | **Выработка на основе проведенного мониторинга рекомендаций по повышению качества услуг\* \*** | | **без финансирования** | | **Май-июнь 2014 г.** | | **-** | | | **-** | **-** | **-** |  |
| **9.5.** | **Проведение обследования качества предоставления государственных и муниципальных услуг в СМР ВО \* \*** | | **МБ** | | **Сентябрь 2014 г.** | | **50,0** | | | **0** | **0** | **50,0** |  |
| **9.6.** | **Проведение мониторинга соответствия помещений, в которых оказываются государственные и муниципальные услуг, требованиям стандартов комфортности, закрепленных в административных регламентах\* \*** | | **без финансирования** | | **Сентябрь 2014 г.** | | **-** | | | **-** | **-** | **-** |  |
| **9.7.** | **Принятие мер по изменению проектов административных регламентов, схем работы многофункциональных центров по результатам мониторинга\* \*** | | **без финансирования** | | **октябрь 2014 г.** | | **-** | | | **-** | **-** | **-** |  |
| **9.8.** | **Разработка и утверждение модельного административного регламента по предоставлению муниципальной услуги по обеспечению доступа к информации о деятельности муниципальных органов\* \*** | | **без финансирования** | | **октябрь 2014 г.** | | **-** | | | **-** | **-** | **-** |  |
| **9.9.** | **Установление требований к технологическим, программным и лингвистическим средствам обеспечения пользования официальными сайтами\* \*** | | **без финансирования** | | **Ноябрь-декабрь 2014 г.** | | **-** | | | **-** | **-** | **-** |  |
| **Итого по разделу 9:** | | | **МБ** | |  | | **150,0** | | | **0** | **0** | **150,0** |  |
| **Всего по Программе:** | | | **ВСЕГО:** | |  | | **20000,0** | | | **7500,0** | **7500,0** | **5000,0** |  |
| **МБ** | |  | | **8000,0** | | | **3000,0** | **3000,0** | **2000,0** |  |
| **ОБ** | |  | | **12000,0** | | | **4500,0** | **4500,0** | **3000,0** |  |

**\* При отсутствии областного финансирования будет перенесено на 2014 год**

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

**Приложение № 3**

**к программе «Повышение качества оказания услуг на базе многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг в СМР ВО» на 2012 - 2014 годы**

**Типовой перечень материально-технической базы   
МАУ «МФЦ» и его структурных подразделений (5 окон) в СМР ВО**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№ пп** | **Наименование** | **Количество оборудования для 1 МФЦ** |
| **Компьютерное и сетевое оборудование** | |  |
| **1** | **Многофункциональное устройство (принтер-копир-сканер) формата А4** | **3** |
| **2** | **Многофункциональное устройство (принтер-копир-сканер) формата А3** | **1** |
| **3** | **Принтер лазерный формата А4** | **5** |
| **4** | **Телефон/Факс (термобумага)** | **3** |
| **5** | **Автоматизированное рабочее место операторов МФЦ (Системный блок, Монитор, клавиатура, мышь, сетевой фильтр, операционные системы)** | **7** |
| **6** | **Серверный шкаф** | **1** |
| **7** | **Серверная полка** | **2** |
| **8** | **Коммутатор 48 портов** | **1** |
| **9** | **Патч-панель 48 портов** | **1** |
| **10** | **ИБП UPS HP R3000 VA 2UDTC Intl** | **1** |
| **11** | **Терминал Инфомат** | **1** |
| **12** | **VGA кабель, длина 5м** | **2** |
| **13** | **Патч-корд длина 0,5м** | **50** |
| **14** | **Патч-корд длина 1,8 м** | **50** |
| **15** | **Стяжка нейлоновая 150-200 мм** | **200** |
| **Мебель, оборудование** | |  |
| **16** | **Мебель для мест ожидания на 3-х посетителей** | **3-4** |
| **17** | **Мебельный гарнитур** | **1** |
| **18** | **Кондиционеры с функцией нагрева воздуха (Сплит-система) от 7 до 10 кВт** | **2** |
| **19** | **Светильник настольный** | **5** |
| **20** | **Стойка для работы консультанта** | **1** |
| **21** | **Гардероб с продольной штангой** | **3** |
| **22** | **Стеллаж офисный** | **10** |
| **23** | **Тепловая завеса** | **2** |
| **24** | **Сейф пожаробезопасный** | **1** |
| **25** | **Стул офисный** | **5** |
| **26** | **Рабочие места для операторов и консультантов МФЦ (кабины операторов из ПВХ, рабочее кресло оператора, тумбочка, стол, стул для посетителей, телефон)** | **5** |
| **Информационная продукция** | |  |
| **27** | **Стенды пластиковые демонстрационные формата А4** | **6-7** |
| **28** | **Наружная всесезонная вывеска с текстом "Многофункциональный центр государственных и муниципальных услуг"** | **1** |
| **29** | **Флаги уличные рекламные с символикой МФЦ** | **6** |
| **Система «электронной очереди»** | |  |
| **30** | **Телевизор плазменный** | **4** |
| **31** | **Внутренняя сеть и кабельканалы** | **до 300 пог.м** |
| **32** | **Информационный киоск одноманиторной системы «Электронная очередь» с термопринтером** | **1** |
| **Система телефонного обслуживания «Call – Центр»** | |  |
| **33** | **Телефон рабочего места оператора МФЦ** | **5** |
| **34** | **Внутренняя сеть и кабельканалы** | **до 100 пог.м** |
| **35** | **Система телефонного обслуживания «Call – Центр» МФЦ** | **1** |

**Приложение № 4**

**к программе «Повышение качества оказания услуг на базе многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг в СМР ВО» на 2012 - 2014 годы**

**Типовой перечень материально-технической базы   
мобильного пункта на территории СМР ВО**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№ пп** | **Наименование** | **Количество оборудования для одного мобильного пункта** |
|  | **Компьютерное и сетевое оборудование** |  |
| **1** | **Ноутбук** | **2** |
| **2** | **Оборудование для подключения оргтехники к бортовой сети автомобиля (через клеммы к аккумулятору)** | **1** |
| **3** | **Многофункциональное устройство (принтер-копир-сканер)** | **1** |
|  | **Мебель, оборудование** |  |
| **4** | **Мебель (стол – 2шт., стул – 2 шт.)** | **2** |
| **5** | **Шкаф металлический для временного хранения документов** | **2** |
| **6** | **Кондиционер с функцией нагрева воздуха (Сплит-система)** | **1** |