ПОСТАНОВЛЕНИЕ

АДМИНИСТРАЦИЯ КАРТАЛИНСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА

06.11.2019 года № 1111

Об утверждении муниципальной

программы «Повышение качества

государственных и муниципальных

услуг на базе муниципального

бюджетного учреждения

«Многофункциональный центр

предоставления государственных

и муниципальных услуг»

Карталинского муниципального

района на 2020-2022 годы»

В соответствии с Бюджетным кодексом Российской Федерации, Федеральным законом Российской Федерации от 06.10.2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», постановлением администрации Карталинского муниципального района от 14.07.2017 года № 561 «Об утверждении порядка разработки, утверждения, реализации и оценки эффективности муниципальных программ Карталинского муниципального района»,

администрация Карталинского муниципального района ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить прилагаемую муниципальную программу «Повышение качества государственных и муниципальных услуг на базе муниципального бюджетного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» Карталинского муниципального района на 2020-2022 годы».

2. Разместить настоящее постановление на официальном сайте администрации Карталинского муниципального района.

3. Организацию исполнения настоящего постановления возложить на исполняющего обязанности первого заместителя главы Карталинского муниципального района Клюшину Г.А.

4. Контроль за исполнением настоящего постановления оставлю за собой.

Временно исполняющий

полномочия главы Карталинского

муниципального района Г.Г. Синтяева

УТВЕРЖДЕНА

постановлением администрации

Карталинского муниципального района

от 06.11.2019 года № 1111

Муниципальная программа

«Повышение качества государственных

и муниципальных услуг на базе муниципального

бюджетного учреждения «Многофункциональный

центр предоставления государственных

и муниципальных услуг» Карталинского

муниципального района на 2020-2022 годы»

Паспорт муниципальной программы

«Повышение качества государственных

и муниципальных услуг на базе муниципального

бюджетного учреждения «Многофункциональный

 центр предоставления государственных

и муниципальных услуг» Карталинского

муниципального района на 2020-2022 годы»

|  |  |
| --- | --- |
| Наименование муниципальной программы | «Повышение качества государственных и муниципальных услуг на базе муниципального бюджетного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» Карталинского муниципального района на 2020-2022 годы» (далее именуется – Программа) |
| Ответственный исполнитель Программы | Администрация Карталинского муниципального района |
| Соисполнители Программы | Муниципальное бюджетное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» Карталинского муниципального района (далее именуется – МФЦ) |
| Цели Программы | 1) повышение качества предоставления государственных и муниципальных услуг путем развития МФЦ, повышение степени удовлетворенности получателей государственных и муниципальных услуг;2) повышение эффективности деятельности органов государственной власти и органов местного самоуправления;3) сокращение временных и материальных затрат заявителей на получение государственных и муниципальных услуг |
| Задачи Программы | 1) оптимизация  административных  процедур при предоставлении общественно значимых государственных и муниципальных услуг;2) повышение комфортности получения гражданами общественно значимых государственных и муниципальных услуг;3) создание механизма информирования населения Карталинского муниципального района о предоставлении государственных и муниципальных услуг на базе МФЦ;4) организация информационного обмена данными между территориальными органами федеральных органов исполнительной власти,  исполнительными органами государственной власти Челябинской области, органами местного самоуправления Карталинского муниципального района, предприятиями и организациями, участвующими в предоставлении государственных и муниципальных услуг;5) противодействие коррупции, ликвидация рынка посреднических услуг при предоставлении государственных и муниципальных услуг;6) организация мониторинга качества государственных и муниципальных услуг, предоставляемых на базе МФЦ;7) переход на предоставление государственных и муниципальных услуг преимущественно на основе принципа «одного окна»;8) информирование населения о деятельности МФЦ и предоставляемых на базе МФЦ государственных и муниципальных услугах;9) достижение соответствия МФЦ установленным требованиям |
| Целевые индикаторы Программы. Их значения с разбивкой по годам | Целевые индикаторы Программы и их значения по годам представлены в приложении 1 к настоящей Программе |
| Сроки и этапы реализации Программы | Реализация Программы рассчитана на 2020-2022 годы, разделение на этапы не предусмотрено |
| Объемы и источники финансирования Программы | Финансирование мероприятий Программы осуществляется в пределах выделенных бюджетных средств и уточняется, исходя из возможностей местного бюджета. Общий объем финансирования Программы составляет 300,0 тыс. рублей за счет средств бюджета Карталинского муниципального района, в том числе по годам:2020 год –100,0 тыс. рублей;2021 год – 100,0 тыс. рублей;2022 год – 100,0 тыс. рублей. |

I. Общая характеристика сферы реализации Программы

1. Существующая система предоставления государственных и муниципальных услуг физическим и юридическим лицам характеризуется как территориально разобщенная, непрозрачная, затянутая по срокам и сложная по процедурам, накладывающая основное бремя по сбору, согласованию и предоставлению документов на заявителя.

В этой связи предоставление возможности получения, в первую очередь, социально значимых, а также иных государственных и муниципальных услуг в одном месте, например, в МФЦ, позволяет приблизить такие услуги к заявителю.

Повышение качества предоставления государственных и муниципальных услуг, основанное на увеличении количества «окон» приема и выдачи документов, количества предоставляемых в одном месте услуг, внедрении информационно-коммуникационных технологий (типовых автоматизированных решений поддержки деятельности МФЦ, включая подсистемы электронного документооборота, информационно-справочного сопровождения, электронных платежей, интеграции баз данных служб и ведомств, создание телефонного центра), позволит существенно упростить процесс получения услуг и снизить нагрузку на заявителя по сбору, согласованию, заполнению и предоставлению документов, необходимых для получения государственных и муниципальных услуг.

В настоящее время предоставление государственных и муниципальных услуг в Карталинском муниципальном районе Челябинской области характеризуется определенными проблемами.

Работа различных ведомств и организаций по обслуживанию заявителей обычно осуществляется только в рабочие дни и часы, при этом графики работы органов государственной власти и органов местного самоуправления не синхронизированы между собой.

Период оформления заявителями своих прав на получение государственных и муниципальных услуг может составлять длительное время, что приводит к социальной напряженности и экономически необоснованным затратам.

Непосредственной задачей на сегодняшний день является устранение указанных проблем посредством функционирования МФЦ, в котором работа органов государственной власти и органов местного самоуправления, предоставляющих государственные и муниципальные услуги, должна быть синхронизирована по времени, внутренним административным процедурам, процедурам межведомственного взаимодействия.

Объединение большого количества разнопрофильных услуг в рамках единого МФЦ позволит улучшить транспортную доступность получения государственных или муниципальных услуг для заявителей, в том числе за счет открытия территориально обособленных структурных подразделений МФЦ на территории сельских поселений Карталинского муниципального района.

МФЦ является государственным или муниципальным учреждением (в том числе автономным учреждением), созданным субъектом Российской Федерации или муниципальным образованием в целях организации централизованного предоставления государственных (муниципальных) услуг.

К функциям многофункциональных центров относятся взаимодействие с органами государственной власти, органами местного самоуправления и организациями, участвующими в предоставлении государственных (муниципальных) услуг, информирование граждан и организаций, прием и выдача документов, обработка персональных данных, связанных с предоставлением указанных услуг.

Предоставление государственных и муниципальных услуг на базе МФЦ будет способствовать повышению качества предоставления государственных и муниципальных услуг, повышению степени комфортности предоставления заявителю услуг, повышению прозрачности процесса предоставления услуг, повышению степени информированности граждан о возможности предоставления услуг.

2. Развитие МФЦ в Карталинском муниципальном районе будет основываться на следующих принципах:

1) реализация принципа «одного окна» при предоставлении государственных и муниципальных услуг в МФЦ.

Развитие МФЦ и создание территориально обособленных структурных подразделений МФЦ на территории сельских поселений Карталинского муниципального района будет нацелено на максимальное комфортное и быстрое получение заявителем услуги. Для этого МФЦ призваны осуществлять свою работу по принципу «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 поддержание заключенных межведомственных соглашений в актуальном состоянии, разработка административных регламентов, регулирующих подобное взаимодействие, в целях оказания помощи заявителю в получении необходимых документов;

2) консультирование граждан по вопросам предоставления услуг.

Обращение в МФЦ Карталинского муниципального района 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;

3) содействие заявителю в получении необходимых сведений и документов.

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.

Выполнение указанных административных процедур требует больших временных затрат, в то время как федеральным законодательством установлены сжатые сроки исполнения государственной (муниципальной) услуги органом, ответственным за ее предоставление. Поэтому важным является тот факт, что время подачи заявления в МФЦ и время попадания указанного заявления в орган местного самоуправления не совпадают.

Таким образом, МФЦ Карталинского муниципального района получит реальную возможность содействовать заявителю в комплектовании его пакета документов, не будучи ограниченным во времени законно установленными сроками исполнения услуги. МФЦ будет взаимодействовать с органами власти и организациями по вопросам предоставления информации в соответствии с действующими нормативными правовыми актами Российской Федерации, Челябинской области и Карталинского муниципального района. Согласно статье 5 Федерального закона от 27.07.2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», получение государственных и муниципальных услуг в многофункциональном центре осуществляется в соответствии с соглашениями, заключенными между многофункциональным центром и органами, предоставляющими государственные услуги, и соглашениями, заключенными между многофункциональным центром и органами, предоставляющими муниципальные услуги (далее именуется – соглашения о взаимодействии), с момента вступления в силу соответствующего соглашения о взаимодействии;

4) исключение личного взаимодействия (противодействие коррупции).

Механизмом противодействия коррупции, внедренным в работу МФЦ, выступает возможность ознакомления и отслеживания процедур прохождения дела заявителя через Интернет. Это станет возможным при создании на Интернет-сайте МФЦ раздела «личный кабинет»;

5) создание правовой базы предоставления государственных и муниципальных услуг.

Регламентация услуг, предоставляемых на базе МФЦ, позволит избежать проблемы правового вакуума в регулировании процесса оказания большинства государственных и муниципальных услуг.

Достижение поставленной цели позволит решить следующие задачи:

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

детализировать процесс предоставления услуг;

создать единую систему 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.

Мероприятия для проведения мониторинга состоят в следующем:

проведение социологического опроса заявителей по вопросам предоставления услуг;

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 Карталинского муниципального района и заявителя напрямую возникают те проблемы, которые сложно устранить без посредника, в роли которого выступает МФЦ. Администрация Карталинского муниципального района и поселений не располагает возможностью ежедневного приема большого количества заявителей, при котором возможно комфортное обслуживание заявителя, оказание ему квалифицированной помощи в составлении заявления и при формировании пакета документов;

3. Риски реализации Программы:

1) финансово-экономические риски, связанные с возможным недофинансированием или несвоевременным финансированием мероприятий Программы из бюджета Карталинского муниципального района;

2) нормативно-правовые риски, связанные с непринятием или несвоевременным принятием необходимых нормативных правовых актов, внесением изменений в федеральное законодательство, влияющих на мероприятия Программы;

3) непредвиденные риски, причинами которых могут стать кризисные явления в экономике, природные и техногенные катастрофы и катаклизмы, которые могут привести к ухудшению динамики основных макроэкономических показателей, снижению доходов, поступающих в бюджет округа и к необходимости концентрации средств бюджета округа на преодоление последствий данных процессов;

4) организационные и управленческие риски, которые могут возникнуть по причине недостаточной проработки вопросов, решаемых в рамках Программы.

Для предотвращения и минимизации рисков предусмотрен мониторинг хода реализации мероприятий Программы, что позволит своевременно принимать управленческие решения в отношении повышения эффективности использования средств и ресурсов Программы.

Особое место в механизме реализации Программы должна занять система управления рисками, которая предполагает обязательное описание основных рисков реализации конкретных мероприятий Программы, а также действия региональных властей по их снижению.

4. Механизм управления Программой, включает в себя:

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

2) оценку воздействия реализуемых мероприятий на повышение качества предоставления государственных и муниципальных услуг на базе МФЦ;

3) постоянный аудит результатов отдельных мероприятий Программы.

II. Цели, задачи, сроки и этапы реализации Программы

5. Целями Программы являются:

1) повышение качества предоставления государственных и муниципальных услуг путем развития МФЦ, повышение степени удовлетворенности получателей государственных и муниципальных услуг;

2) повышение эффективности деятельности органов государственной власти и органов местного самоуправления;

3) сокращение временных и материальных затрат заявителей на получение государственных и муниципальных услуг.

6. Реализация мероприятий Программы направлена на повышение качества предоставления государственных и муниципальных услуг.

7. Основные направления, на реализацию которых направлена Программа:

1) создание для заявителей максимально комфортных условий для обращения в органы муниципальной власти;

2) устранение бюрократических барьеров, препятствующих своевременному и законному получению услуги;

3) обеспечение прозрачности процесса предоставления услуги;

4) обеспечение всестороннего и полного информирования граждан обо всех аспектах законодательства, регулирующих процесс предоставления услуг;

5) приведение МФЦ к единому узнаваемому фирменному стилю «Мои документы».

8. Задачами Программы являются:

1) оптимизация административных процедур при предоставлении общественно значимых государственных и муниципальных услуг;

2) повышение комфортности получения гражданами общественно значимых государственных и муниципальных услуг;

3) создание механизма информирования населения Карталинского муниципального района о предоставлении государственных и муниципальных услуг на базе МФЦ;

4) организация информационного обмена данными между территориальными органами федеральных органов исполнительной власти, исполнительными органами государственной власти Челябинской области, органами местного самоуправления Карталинского муниципального района, предприятиями и организациями, участвующими в предоставлении государственных и муниципальных услуг.

Организация межведомственного взаимодействия поможет сократить количество взаимодействий заявителей с должностными лицами, участвующими в предоставлении государственных и муниципальных услуг. Помимо документационного предполагается осуществление информационного взаимодействия, в том числе организация информационного обмена с федеральным порталом государственных услуг, региональным сегментом портала государственных услуг;

5) противодействие коррупции, ликвидация рынка посреднических услуг при предоставлении государственных и муниципальных услуг.

Противодействие коррупции происходит посредством исключения необходимости личного взаимодействия заявителя с исполнителем государственной или муниципальной услуги (чиновником);

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

Результаты мониторинга подлежат также размещению на сайте МФЦ. Они выступят своеобразным индикатором работы МФЦ за определенный период, покажут те направления, в которых стоит проводить работу по улучшению показателей;

7) переход на предоставление государственных и муниципальных услуг преимущественно на основе принципа «одного окна»;

8) информирование населения о деятельности МФЦ и предоставляемых на базе МФЦ государственных и муниципальных услугах;

9) достижение соответствия МФЦ установленным требованиям.

9. В результате реализации Программы существенно поднимется уровень комфортности предоставления услуг благодаря максимальной автоматизированности всех процессов, связанных с подачей и обработкой документов, взаимодействию МФЦ с органами власти и различными ведомствами.

10. Реализация Программы рассчитана на 2020-2022 годы. Выделение этапов Программы не предусмотрено.

11. Прекращение реализации мероприятий Программы осуществляется в случаях прекращения финансирования Программы или необоснованного не достижения целевых индикативных показателей.

III. Целевые индикаторы достижения целей

и решения задач, основные ожидаемые

конечные результаты Программы

12. Перечень целевых индикаторов Программы изложен в приложении 1 к настоящей Программе.

13. Основным конечным результатом выполнения мероприятий Программы будет являться:

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

2) сокращение времени предоставления государственной и муниципальной услуги (подготовки и выдачи документов);

3) сокращение среднего времени подачи и получения документов;

4) повышение доступности получения государственных и муниципальных услуг заявителем;

5) обеспечение информирования населения о деятельности МФЦ и предоставляемых на базе МФЦ государственных и муниципальных услугах;

6) рост доли положительных оценок результатов деятельности органов власти жителями Карталинского муниципального района Челябинской области;

7) увеличение количества обращений заявителей по вопросу предоставления государственных и муниципальных услуг и для получения консультации в МФЦ;

8) приведение МФЦ к единому узнаваемому фирменному стилю «Мои документы».

IV. Обобщенная характеристика

мероприятий Программы

14. Перечень программных мероприятий изложен в приложении 2 к настоящей Программе.

15. В целях обеспечения решения поставленных задач, программные мероприятия включают деятельность по следующим направлениям:

1) ремонт помещений МФЦ и Территориально обособленных структурных подразделений (далее именуется – ТОСП) в соответствии с единым фирменным стилем бренда «Мои документы»;

2) оснащение МФЦ и ТОСП мебелью и оргтехникой в едином фирменном стиле бренда «Мои документы», сейфами для хранения документов и оборудованием, необходимым для непосредственного оказания государственных и муниципальных услуг;

3) внедрение элементов единого фирменного стиля «Мои документы»;

4) оснащение МФЦ и ТОСП МФЦ оборудованием, необходимым для непосредственного оказания государственных и муниципальных услуг;

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

6) мониторинг и совершенствование деятельности МФЦ Карталинского муниципального района;

7) исполнение требований по обеспечению безопасности персональных данных при их обработке в информационных системах персональных данных (приобретение сертифицированных средств антивирусной защиты).

V. Обоснование объёма финансовых ресурсов,

необходимых для реализации Программы

16. Ресурсное обеспечение реализации Программы изложено в приложении 2 к настоящей Программе.

17. Общий объем финансирования Программы составляет 300,0 тыс. рублей за счет средств бюджета Карталинского муниципального района, в том числе по годам:

2020 год – 100,0 тыс. рублей;

2021 год – 100,0 тыс. рублей;

2022 год – 100,0 тыс. рублей.

18. Объем финансирования Программы подлежит ежегодному уточнению исходя из реальных условий формирования местного бюджета на очередной финансовый год.

VI. Механизмы реализации Программы

19. Общее управление и контроль за реализацией Программы осуществляет муниципальный заказчик – координатор Программы – администрация Карталинского муниципального района (далее именуется – муниципальный заказчик – координатор), которая выполняет следующие функции:

1) осуществляет контроль за реализацией Программы;

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

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

4) на основе анализа выполнения мероприятий Программы и их эффективности в текущем году, а также на основе бюджетной заявки участника Программы (муниципального бюджетного учреждение «Многофункциональный центр по предоставлению государственных и муниципальных услуг» Карталинского муниципального района») уточняет объем средств, необходимых для финансирования Программы в очередном финансовом году, и предоставляет в установленном порядке проект бюджетной заявки на финансирование Программы за счет средств бюджета Карталинского муниципального района в очередном финансовом году муниципальному заказчику – координатору Программы в администрацию Карталинского муниципального района соответственно;

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

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

7) при необходимости внесения изменений в Программу муниципальный заказчик-координатор Программы организует соответствующую работу в порядке, установленном законодательством Челябинской области;

8) определяет перечень услуг, которые будут предоставляться на базе МФЦ;

9) определяет субъекты, с которыми будет осуществляться договорное взаимодействие в процессе предоставления государственной или муниципальной услуги;

10) выявляет ожидания и потребности получателей услуг;

11) оценивает необходимое ресурсное обеспечение предоставления услуг;

12) разрабатывает учредительные документы МФЦ, регламенты и соглашения по порядку взаимодействия МФЦ с участниками МФЦ, а также иные организационно-правовые документы, необходимые для функционирования МФЦ;

13) разрабатывает административные регламенты предоставления услуг;

14) формирует системы показателей эффективности деятельности МФЦ;

15) определяет порядок контроля деятельности МФЦ;

16) организует предоставление дополнительных услуг в здании (помещении) МФЦ (банковские, нотариальные, копирование, сканирование и иные услуги, необходимые для получения физическими лицами государственных и муниципальных услуг);

17) обеспечивает информирование физических лиц о порядке предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе с использованием системы порталов государственных услуг;

18) анализирует риски реализации конкретных мероприятий Программы. Реализация Программы осуществляется на основе муниципальных контрактов на закупку и поставку продукции для муниципальных нужд Карталинского муниципального района, заключаемых муниципальным заказчиком – координатором Программы в соответствии с требованиями Федерального закона от 05.04.2013 года № 44-ФЗ «О контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд».

20. Муниципальный заказчик – координатор Программы, организует размещение на официальном сайте в сети Интернет информацию о ходе реализации Программы, об объемах финансирования, результатах проверок выполнения программных мероприятий, оценке достижения целевых индикаторов и показателей.

21. Контроль за реализацией Программы включает следующие виды:

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

2) внешний контроль подразумевает освещение результатов реализации Программы в средствах массовой информации, создание на официальном интернет-сайте МФЦ страницы, посвященной отзывам граждан на процесс функционирования МФЦ, анализ указанных отзывов и предложения по устранению недостатков или улучшению показателей.

22. Мониторинг показателей результативности реализации Программы осуществляется муниципальным заказчиком – координатором Программы и включает:

1) осуществление анализа достижения основных показателей результативности реализации Программы;

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

3) проведение периодического мониторинга исполнения административных регламентов;

4) оценку степени удовлетворенности физических лиц качеством предоставления государственных и муниципальных услуг и работой МФЦ.

23. Для оценки степени удовлетворенности физических лиц качеством предоставления государственных и муниципальных услуг и работой МФЦ предполагается использовать следующие методы:

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

2) опрос получателей государственных, муниципальных и прочих услуг;

3) анкетирование получателей государственных, муниципальных и прочих услуг;

4) опрос сотрудников МФЦ, федеральных и муниципальных органов, непосредственно взаимодействующих с получателем.

ПРИЛОЖЕНИЕ 1

к муниципальной программе «Повышение качества государственных и муниципальных услуг на базе муниципального бюджетного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» Карталинского муниципального района на 2020-2022 годы»

Перечень целевых индикаторов муниципальной программы «Повышение качества государственных и муниципальных услуг на базе муниципального бюджетного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» Карталинского муниципального района на 2020-2022 годы»

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименованиецелевого  индикатора  | Единица измерения | Значения целевого индикатора |
| базовый год (отчетный)(2018 г.) | текущий год(2019 г.) | первый год планового периода (2020 г.) | второй год планового периода (2021 г.) | Последний год реализации (2022 г.) |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 |
| 1. | Доля заявителей, время ожидания которых в очереди соответствует сроку, установленному в регламенте деятельности МФЦ | % | 90 | 90 | 90 | 100 | 100 |
| 2. | Доля заявителей, выбравших варианты ответов «удовлетворен», «скорее удовлетворен, чем неудовлетворен» при ответе на вопрос об удовлетворенности качеством предоставляемых на базе МФЦ услуг | % | 90 | 90 | 90 | 100 | 100 |
| 3. | Количество оказанных услуг | шт. | 20000 | 25000 | 25000 | 25000 | 25000 |

ПРИЛОЖЕНИЕ 2

к муниципальной программе «Повышение качества государственных и муниципальных услуг на базе муниципального бюджетного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» Карталинского муниципального района на 2020-2022 годы»

Перечень мероприятий муниципальной программы «Повышение качества государственных

и муниципальных услуг на базе муниципального бюджетного учреждения

«Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг»

Карталинского муниципального района на 2020-2022 годы»

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Ответственный исполнитель (соисполнители) | Наименование мероприятия | Единицаизмерения | Значения результатов мероприятия муниципальной программы | Объёмы финансирования мероприятий муниципальной программы, тыс. руб. |
| Год реализации | Значение результата | Год реализации | ФБ | ОБ | МБ | ВБ | Всего |
| 1. | Администрация Карталинского муниципального района, (МБУ «МФЦ» Карталинского муниципального района) | Ремонт помещений МФЦ и ТОСП в соответствии с единым фирменным стилем «Мои документы» | Да – 1Нет – 0 | 2020 | 1 | 2020 | - | - | 70,0 | - | 70,0 |
| 2021 | 1 | 2021 | - | - | - | - | - |
| 2022 | 1 | 2022 | - | - | - | - | - |
| 2. | Администрация Карталинского муниципального района, (МБУ «МФЦ» Карталинского муниципального района) | Оснащение МФЦ и ТОСП МФЦ мебелью и оргтехникой в едином фирменном стиле «Мои документы», сейфами для хранения документов, оборудованием, необходимым для непосредственного оказания государственных и муниципальных услуг | Да – 1Нет – 0 | 2020 | 1 | 2020 | - | - | - | - | - |
| 2021 | 1 | 2021 | - | - | 50,0 | - | 50,0 |
| 2022 | 1 | 2022 | - | - | 50,0 | - | 50,0 |
| 3. | Администрация Карталинского муниципального района, (МБУ «МФЦ» Карталинского муниципального района) | Внедрение элементов единого фирменного стиля «Мои документы» | Да – 1Нет – 0 | 2020 | 1 | 2020 | - | - | 30,0 | - | 30,0 |
| 2021 | 1 | 2021 | - | - | 50,0 | - | 50,0 |
| 2022 | 1 | 2022 | - |  | 50,0 | - | 50,0 |
| 4. | Администрация Карталинского муниципального района(МБУ «МФЦ» Карталинского муниципального район) | Обучение сотрудников МФЦ по вопросам предоставления государственных и муниципальных услуг на базе МФЦ | Да – 1Нет – 0 | 2020 | 1 | 2020 | без финансирования | без финансирования | без финансирования | без финансирования | без финансирования |
| 2021 | 1 | 2021 | без финансирования | без финансирования | без финансирования | без финансирования | без финансирования |
| 2022 | 1 | 2022 | без финансирования | без финансирования | без финансирования | без финансирования | без финансирования |
| 5. | Администрация Карталинского муниципального района (МБУ «МФЦ» Карталинского муниципального район) | Мониторинг и совершенствование деятельности МФЦ Карталинского муниципального района | Да – 1Нет – 0 | 2020 | 1 | 2020 | без финансирования | без финансирования | без финансирования | без финансирования | без финансирования |
| 2021 | 1 | 2021 | без финансирования | без финансирования | без финансирования | без финансирования | без финансирования |
| 2022 | 1 | 2022 | без финансирования | без финансирования | без финансирования | без финансирования | без финансирования |
|  |  | Итого по Программе |  |  |  |  | - | - | 300,0 | - | 300,0 |