**АДМИНИСТРАЦИЯ АРСЕНЬЕВСКОГО ГОРОДСКОГО ОКРУГА ПРИМОРСКОГО КРАЯ**

П О С Т А Н О В Л Е Н И Е

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 19 июля 2013 г. | г.Арсеньев | № | 588-па |

**Об утверждении муниципальной программы**

**«Повышение качества государственных и муниципальных услуг путем создания многофункционального центра**

**предоставления государственных и муниципальных услуг**

**Арсеньевского городского округа» на 2013 год**

В соответствии с  Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», постановлением Администрации Приморского края от 14 июля 2011 года № 196-па «Оптимизация и повышение качества предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе на базе многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, на 2011 - 2013 годы», постановлением администрации Арсеньевского городского округа от 31 марта 2011 года № 185-па «Об утверждении Порядка разработки, формирования и оценки эффективности реализации муниципальных долгосрочных целевых программ и ведомственных целевых программ в Арсеньевском городском округе» и в целях повышения качества предоставления услуг при взаимодействии граждан и организаций с государственными органами власти и органами местного самоуправления, руководствуясь статьей 51 Устава Арсеньевского городского округа, администрация Арсеньевского городского округа

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить прилагаемую муниципальную программу «Повышение качества государственных и муниципальных услуг путем создания многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг Арсеньевского городского округа» на 2013 год.

2. Направить настоящее постановление для официального опубликования в средствах массовой информации и разместить в информационно-телекоммуникационной сети Интернет на официальном сайте администрации Арсеньевского городского округа.

3. Настоящее постановление вступает в силу со дня его официального опубликования.

4. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы администрации Арсеньевского городского округа по общим вопросам Е.В.Бочкову.

Глава городского округа А.А.Дронин

УТВЕРЖДЕНА

постановлением администрации

Арсеньевского городского округа

от 19 июля 2013 г. № 588-па

**Муниципальная программа**

**«Повышение качества государственных и муниципальных услуг путем создания многофункционального центра**

**предоставления государственных и муниципальных услуг Арсеньевского городского округа» на 2013 год**

Паспорт Программы

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Наименование Программы | - | Муниципальная программа  «Повышение качества государственных и муниципальных услуг путем создания многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг Арсеньевского городского округа» на 2013 год (далее – Программа) |
| Основание для разработки Программы | - | Постановление Администрации Приморского края от 14 июля 2011 года «Оптимизация и повышение качества предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе на базе многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, на 2011 - 2013 годы» |
| Координатор Программы | - | Организационное управление администрации Арсеньевского городского округа (далее - городского округа) |
| Разработчик Программы | - | Администрация городского округа |
| Цели и задачи Программы | - | Цель:  - оптимизация и повышение качества предоставления государственных и муниципальных услуг (далее - Услуга) путем создания многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг Арсеньевского городского округа (далее - МФЦ) |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | - | Задачи:  - предоставление услуг в МФЦ на основе создания единой инфраструктуры обеспечения межведомственного автоматизированного информационного  и документального взаимодействия  территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, органов исполнительной власти Приморского края, органов местного самоуправления городского округа с гражданами и юридическими лицами; |
|  | - | - оптимизация административных процедур и повышение качества предоставления услуг на основе административных регламентов, принимаемых территориальными органами федеральных органов исполнительной власти, органами исполнительной власти Приморского края и органами местного самоуправления городского округа; |
|  | - | - сокращение количества контактов граждан и юридических лиц с должностными лицами при получении услуг в МФЦ; |
|  | - | - оптимизация получения заявителями услуг, в предоставлении которых участвуют территориальные органы федеральных органов исполнительной власти, органы исполнительной власти Приморского края, органы местного самоуправления городского округа и МФЦ на основе заключенных ими соглашений; |
|  | - | - внедрение практики дистанционного взаимодействия с гражданами и юридическими лицами при предоставлении услуг на базе МФЦ |
| Сроки и этапы реализации  Программы | - | Программа реализуется в один этап в 2013 году |
| Объемы и источники финансирования | - | Объем финансирования Программы в 2013 году составит 23333,33 тыс. рублей, в том числе:  за счет средств бюджета Приморского края - 16333,33 тыс. руб.;  за счет средств бюджета городского округа - 7000 тыс. руб. |
| Организация управления и система контроля за исполнением Программы | - | Контроль за реализацией Программы осуществляет заместитель главы администрации городского округа по общим вопросам, организационное управление администрации городского округа |
| Целевые индикаторы | -- | - доля заявителей, удовлетворенных качеством предоставленных услуг, от общего числа опрошенных заявителей, 35%; |
|  | - | - среднее число обращений в МФЦ для получения одной услуги, 4 единицы; |
|  |  | - среднее время ожидания в очереди при обращении граждан в МФЦ, 15 минут; |
|  |  | - доля услуг, предоставляемых в созданном МФЦ, от общего количества услуг, рекомендованных к предоставлению в МФЦ, 70%; |
|  |  | - доля услуг, предоставляемых в МФЦ по принципу «одного окна», от общего количества услуг, предоставляемых на базе МФЦ , 50%; |
|  |  | - доля органов власти, включенных в систему межведомственного взаимодействия с МФЦ, 50% |
|  |  | - доля услуг, по которым регулярно проводится мониторинг их качества, от общего числа предоставляемых в городском округе услуг, 30% |
| Ожидаемые конечные результаты реализации Программы   и показатели социально-экономической эффективности | -- | - снижение организационных, временных, финансовых затрат физических и юридических лиц  при получении услуг; создание системы контроля качества предоставления услуг, исполнения государственных и муниципальных функций на территории городского округа;  - среднее число обращений юридических лиц и лиц индивидуальных предпринимателей в органы городского округа   для получения одной услуги;  - степень удовлетворенности граждан качеством и доступностью услуг, предоставляемых на базе МФЦ |

**1. Содержание проблемы и обоснование необходимости ее**

**решения программными методами**

В настоящее время граждане и юридические лица  не всегда имеют возможность  оперативно ознакомиться с новыми нормативными правовыми актами территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, органов исполнительной власти Приморского края и органов местного самоуправления городского округа в связи с тем, что распространение информации ограничено и носит нерегулярный характер.

Сложившаяся практика предоставления документов для  оказания различных видов  услуг, предполагающих сбор одних и тех же документов в нескольких экземплярах и формирование нескольких личных дел и баз на одних и тех же посетителей, приводит к значительным  затратам времени и материальных ресурсов граждан, юридических лиц, обращающихся за услугами. На оформление документов для получения услуги уходит от одного часа до трех часов, кроме того, заявитель тратит время на обращение в другие инстанции для сбора необходимых документов.

Из-за отсутствия межведомственного обмена данными в электронном виде получателям услуг  необходимо лично обращаться в различные инстанции за документами, необходимыми  для получения определенной услуги.   
В результате  уровень удовлетворенности граждан и юридических лиц оказанными им услугами остается крайне низким. Создается возможность злоупотреблений должностных лиц, участвующих в процессе оказания услуги, отсутствие контроля за качеством предоставления услуги.

Для того, чтобы переломить сложившуюся ситуацию, 27 июля 2010 года принят Федеральный закон № 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", который устанавливает основные требования к организации предоставления услуг, в том числе переходу на предоставление услуг в электронном виде, административным регламентам предоставления услуг, предоставления  услуг по принципу "одного окна", в том числе на базе МФЦ. Цель закона – создать эффективную систему управления качеством предоставления услуг, включающую в себя оптимизацию процедур предоставления услуг, упрощение механизма их предоставления и устранение дублирующих действий и пакетов документов.

Основным инструментом обеспечения прозрачности и повышения качества предоставления услуг гражданам и организациям в городском округе является образование МФЦ. Деятельность  МФЦ основывается на современных технологиях управления, обеспечивающих эффективное межведомственное взаимодействие. Работа МФЦ организуется в соответствии с утвержденными административными регламентами предоставления услуг, что позволяет оптимизировать каждую процедуру при оказании услуги, определить  лиц, ответственных  за исполнение конкретных административных процедур и действий,  максимально ограничить контакты заявителей с представителями органов власти, снижая тем самым коррупционный потенциал.

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

В основу Программы закладывается целостная модель формирования системы качественного предоставления услуг на территории городского округа, включающая мероприятия по финансовому, материально-техническому, методическому и организационно-правовому обеспечению процесса повышения качества услуг. Программа   направлена на достижение конечных социально значимых результатов, главный из которых – повышение удовлетворенности граждан и юридических лиц качеством оказанных услуг.

Применение программно-целевого метода позволит:

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

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

- создать условия для оперативного и результативного управления рисками.

**2. Цели и задачи Программы**

Целью Программы является оптимизация и повышение качества предоставления государственных и муниципальных услуг путем создания многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг Арсеньевского городского округа.   
Программа рассчитана на 2013 год и предполагает решение следующих задач:

- предоставление услуг в МФЦ на основе создания единой инфраструктуры обеспечения межведомственного автоматизированного информационного  и документального взаимодействия  территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, органов исполнительной власти Приморского края, органов местного самоуправления городского округа с гражданами и юридическими лицами;

- оптимизация административных процедур и повышение качества предоставления услуг на основе административных регламентов, принимаемых территориальными органами федеральных органов исполнительной власти, органами исполнительной власти Приморского края и органами местного самоуправления городского округа;

- сокращение количества контактов граждан и юридических лиц с должностными лицами при получении услуг в МФЦ;

- оптимизация получения заявителями услуг, в предоставлении которых участвуют территориальные органы федеральных органов исполнительной власти, органы исполнительной власти Приморского края, органы местного самоуправления городского округа и МФЦ на основе заключенных ими соглашений;

- внедрение практики дистанционного взаимодействия с гражданами и юридическими лицами при предоставлении услуг на базе МФЦ.

**3. Сроки и этапы реализации Программы**

Реализация мероприятий Программы осуществляется в 2013 году в один этап и предусматривает работу по выделению, ремонту и оснащению  помещения МФЦ.

Основным результатом выполнения мероприятий по реализации Программы является повышение уровня информированности населения о предоставляемых услугах, снижению сроков и повышение качества их предоставления.

**4. Перечень мероприятий Программы**

Достижение цели и решение задач Программы осуществляются путем скоординированного выполнения комплекса взаимоувязанных по срокам, ресурсам, исполнителям и результатам мероприятий.  
Мероприятия Программы в соответствии с целями Программы сгруппированы по следующим направлениям:

1.    Определение  состава рабочей группы по формированию предложений по направлению деятельности МФЦ и перечню предоставляемых услуг на базе МФЦ на территории городского округа

2.    Анализ услуг, предоставляемых территориальными органами федеральных органов исполнительной власти, органами  исполнительной власти Приморского края, органами местного  самоуправления городского округа.

3.    Определение перечня муниципальных услуг,  представление которых будет организовано на базе МФЦ.

4.    Заключение соглашений с федеральными органами исполнительной власти, органами исполнительной власти Приморского края, органами местного самоуправления  городского округа о передаче МФЦ  полномочий по оказанию услуг данных органов.

5.    Организация работы по внесению изменений в административные регламенты по оказанию услуг, предусматривающие участие МФЦ  в предоставлении услуг, в соответствии с требованиями Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ.

6.    Разработка типовых требований по материально-техническому и программному обеспечению МФЦ, в том числе:

- требования к помещению;

- требование к прилегающей территории;

- требования к внешнему виду здания;

- требования к оформлению входа в здание;

- требования к парковочным местам;

- требования к сектору приема граждан;

- требования к сектору информирования;

- требования к сектору ожидания в МФЦ;

- требования к компьютерной и офисной технике;

- требования к организации телефонного взаимодействия с получателями услуг;

- требования к мебели;

- требования к системному программному обеспечению;

- требования по информационной безопасности для подключения МФЦ к корпоративной сети телекоммуникационной сети;

- требования к укомплектованности кадрами;

- требование к персоналу.

7.    Ремонт помещений МФЦ с учетом стандартов комфортности, в том числе:

- сектор информирования и ожидания;

- рабочие места работников МФЦ;

- помещение, необходимое для оказания дополнительных услуг;

- помещения для административно-управленческого персонала;

- подсобные помещения.

8. Приобретение необходимого оборудования и оргтехники, в том числе:

- табло оператора и основное табло для электронной очереди;

- вычислительное оборудование (компьютер, моноблок, картридер, пульт оценки качества обслуживания, микрофон, телефонный аппарат, сканер штрих-кодов и др.);

- мебель;

- информационные стенды;

- платежный терминал.

9.  Разработка организационно-правовых и методических документов, необходимых для деятельности  МФЦ, в том числе:

-  проект устава;

- регламент работы;

- определение штатной численности;

- должностные инструкции;

- положение по оплате труда.

10.    Регистрация МФЦ.

11.    Заключение соглашения с оператором региональной системы межведомственного электронного взаимодействия (далее - РСМЭВ).

12.    Набор персонала для обеспечения деятельности многофункционального центра предоставления услуг.

13.    Обучение работников МФЦ.

14.    Организация  предоставления услуг в электронной форме с использованием системы межведомственного электронного взаимодействия:

- определение количества автоматизированных рабочих мест, с использованием которых будет осуществляться межведомственное взаимодействие;

- определение должностных лиц, ответственных за предоставление услуг с использованием межведомственного взаимодействия и  получение на них ключей электронно-цифровой подписи.

15.    Внедрение автоматизированных  информационных  систем деятельности МФЦ (автоматизированная система  по контролю исполнения регламентов (КИАР), 1-С, Банк - клиент, Консультант  и других необходимых для деятельности МФЦ программ).

16.    Организация работы специалистов по организации работы телефона «горячей линии» по информированию населения об условиях получения услуги.

17.    Создание официального сайта МФЦ в сети Интернет для организации доступа к информации и возможности подачи заявлений гражданами в электронном виде и осуществлении контроля за прохождением документов.

18.    Введение в опытную эксплуатацию многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг.

19.    Открытие МФЦ.

20.    Информационное сопровождение создания и функционирования МФЦ по телефонам «горячей линии», через средства массовой информации, в сети Интернет о видах, услугах, адресах, сроках предоставления услуги и т.д. Разработка плана информационного сопровождения деятельности МФЦ, развития сайта МФЦ.

21.    Проведение мониторинга деятельности специалистов МФЦ,  оценка качества предоставления услуг на территории городского округа, корректировка деятельности МФЦ на основе выявленных недостатков.

22.    Информирование получателей услуг через средства массовой информации о деятельности МФЦ.

Основные виды работ и услуг, необходимых для выполнения программы, состоят из методического обеспечения, программного обеспечения и работ по подготовке помещения к оказанию услуг.

1.    Методическое обеспечение.

Вопросы результативности и эффективности проводимой работы требуют унификации и системности в решении поставленных задач. Комплексность проводимых мероприятий по созданию МФЦ предполагает:  
а) внедрение единых и обязательных требований по адаптации помещения и формированию стандарта комфортности предоставления услуг, что позволяет минимизировать время ожидания в очереди, делает услуги МФЦ доступными для маломобильных групп граждан, а также для граждан с ограниченными возможностями здоровья;

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

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

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

2.    Программное обеспечение.

Для решения задачи универсализации деятельности МФЦ будет использована автоматизированная система  КИАР, которая  предназначена для обеспечения деятельности МФЦ по предоставлению комплекса различного вида услуг  федеральных и региональных органов исполнительной власти и органов местного самоуправления по принципу «одного окна» на основе минимального количества документов, предоставляемых заявителями для получения той или иной услуги.

КИАР предусматривает  возможность получения документов по межведомственному взаимодействию, что позволяет сократить количество обращений заявителя к органам, предоставляющим услуги,  унифицировать  административные  процедуры по приему и обработке документов, что способствует повышению эффективности работы МФЦ.

В целях обеспечения доступности и комфортности предоставления услуг в городском округе ведётся работа по их переводу в электронный вид. Возможность электронного взаимодействия между заявителем и муниципальными служащим позволяет гибко планировать время получения услуг, делает услуги доступными для маломобильных граждан и граждан с ограниченными возможностями здоровья, значительно сокращает сроки предоставления услуг.

Кроме того, за счет минимизации физического контакта заявителя и муниципального служащего, значительно снижается коррупционный потенциал, а также повышается комфортность процесса получения услуг.

В рамках работы по переводу услуг в электронный вид в работе используется   региональная система межведомственного электронного взаимодействия, обеспечивающей доступ к информационной системе гарантированной доставки структурированных сообщений.

В работе планируется использовать интернет-ресурс – сайт администрации городского округа (arsenevmis.ru) с последующим использованием сайта МФЦ, что обеспечивает доступ граждан и организаций к информации об условиях и порядке оказания услуг, число которых постоянно увеличивается.

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

3.    Для размещения МФЦ помещение и прилегающая территория должна соответствовать требованиям, предъявленным к планировке и застройке городского округа, установленным санитарно-эпидемиологическими нормам и правилам. Помещение должно быть обеспечено всеми коммунально-бытовыми услугами, отвечать правилам противопожарной безопасности.

**5. Механизм реализации Программы**

Механизм реализации Программы основывается на принципах партнерства, четкого разграничения полномочий и ответственности всех исполнителей.

Механизм реализации включает в себя:

- стратегическое планирование;

- применение правовых рычагов влияния (совокупность нормативных актов федерального,  регионального и муниципального  уровней), способствующих решению задач Программы, а также регулирующих отношениях на всех уровнях исполнительной власти;

- организационную структуру управления реализацией Программы (определение функций и согласованность звеньев всех уровней управления);

Реализация Программы осуществляется  через заключение муниципальных контрактов на закупку товаров, выполнение работ и оказания услуг, необходимых для реализации Программы.

Заключение муниципальных  контрактов (договоров) на закупку товаров, выполнение работ и (или) оказание услуг, необходимых для реализации Программы, осуществляется 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».

В качестве исполнителей Программы выступают:

- МФЦ;

- организации и (или) индивидуальные предприниматели - исполнители  мероприятий Программы, определенные в соответствии с Федеральным законом от 21 июля 2005 года № 94-ФЗ;

- администрация  городского округа.

**6. Ресурсное обеспечение Программы**

Финансирование Программы осуществляется в 2013 году в размере 23333,33 тыс. руб., в том числе за счет следующих источников финансирования:

средств бюджета Приморского края - 16333,33 тыс. руб.

средств бюджета городского округа – 7000,0 тыс. руб.

Распределение объемов финансирования по мероприятиям программы представлены в приложении к Программе.

Мероприятия Программы и объемы их финансирования могут корректироваться исходя из результатов их выполнения с учетом возможностей бюджета городского округа.

.Последствия реализации Программы зависят от ряда факторов и, в первую очередь, от финансирования мероприятий, предусмотренных Программой, а также от динамики развития административных преобразований в городском округе в части совершенствования деятельности органов исполнительной власти.

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

- нарушение плановых сроков реализации мероприятий Программы из-за невыполнения исполнителями обязательств по муниципальным контрактам;

- затруднения и сбои при реализации процедур муниципальными служащими;

- недофинансирование мероприятий Программы.

Для минимизации данных рисков планируется реализация следующих мероприятий:

- назначение должностных лиц, ответственных за реализацию мероприятий Программы;

- принятие подробного плана мероприятий по реализации каждого проекта и сметы;

- проведение обучения специалистов, осуществляющих предоставление услуг;

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

**7. Управление реализацией Программы и контроль**

**за ходом ее исполнения**

Управление реализацией Программы осуществляется на основе централизованного метода управления на двух уровнях:  
стратегическое управление реализацией Программы;  
текущее управление реализацией Программы, а также контроль за исполнением мероприятий Программы.

Стратегическое управление реализацией Программы осуществляется Главой  городского округа, который:

-  координирует взаимодействие органов местного самоуправления городского округа с территориальными органами федеральных органов исполнительной власти и органами местного самоуправления городского округа при реализации мероприятий Программы;

- рассматривает планы реализации мероприятий Программы и отчеты о ходе реализации Программы, в том числе отчеты о результатах оценки эффективности и результативности Программы.

Текущее управление реализацией Программы, а также контроль за ходом ее реализации осуществляет организационное управление администрации городского округа.

Организационное управление администрации городского округа представляет в управление экономики и инвестиций администрации городского округа отчет о реализации целевой программы ежеквартально  до 15 числа месяца, следующего за отчетным периодом и ежегодно до 20 числа текущего месяца, следующего за отчетным периодом.

Управление экономики и инвестиций администрации городского округа предоставляет информацию о ходе исполнения  Программы Главе городского округа, не позднее 1 мая года, следующего за отчетным.

Контроль над  исполнением Программы осуществляется в соответствии с постановлением администрации городского округа   
от 31 марта 2011 года № 185-па «О Порядке разработки, формирования и реализации долгосрочных целевых муниципальных программ».

Общий контроль  исполнения мероприятий Программы осуществляет заместитель главы администрации городского округа по общим вопросам.

**8. Оценка эффективности реализации Программы**

Основным результатом реализации Программы является улучшение качества оказания услуг гражданам и юридическим лицам территориальными органами федеральных органов исполнительной власти, органами исполнительной власти Приморского края и органами местного самоуправления посредством реализации принципа «одного окна», сокращения сроков оказания услуг и устранения проблемы очередей.

Показателем, характеризующим достижение целей Программы, является доля заявителей, удовлетворенных качеством предоставленных услуг, от общего числа опрошенных заявителей (процентов).

Показателями, характеризующими достижение задач Программы, являются:

- доля заявителей, удовлетворенных качеством предоставленных услуг, от общего числа опрошенных заявителей

- среднее число обращений в МФЦ для получения одной услуги (единиц);

- среднее время ожидания в очереди при обращении граждан в МФЦ (в минутах);

- доля услуг, предоставляемых в созданном МФЦ, от общего количества услуг, рекомендованных к предоставлению в МФЦ (в процентах);

- доля услуг, предоставляемых в МФЦ по принципу «одного окна», от общего количества услуг, предоставляемых на базе в МФЦ (в процентах);

- доля органов власти, включенных в систему межведомственного взаимодействия с МФЦ от общего числа органов власти, услуги которых предоставляются в МФЦ (в процентах);

- доля услуг, по которым регулярно проводится мониторинг их качества, от общего числа предоставляемых в городском округе услуг (в процентах).

**Целевые индикаторы и показатели результативности**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № пп | Показатели результативности  реализации Программы | Единица измерения | Изменение значений  по годам реализации |
| 2013 |
| 1. | Доля заявителей, удовлетворенных качеством предоставленных услуг, от общего числа опрошенных заявителей | % | 35 |
| 2. | Среднее число обращений в МФЦ для получения одной услуги | единиц | 4 |
| 3. | Среднее время ожидания в очереди при обращении граждан в МФЦ | минут | 15 |
| 4. | Доля услуг, предоставляемых в созданном МФЦ, от общего количества услуг, рекомендованных к предоставлению в МФЦ | % | 70 |
| 5. | Доля услуг, предоставляемых в МФЦ по принципу «одного окна», от общего количества услуг, предоставляемых на базе МФЦ | % | 50 |
| 6. | Доля органов власти, включенных в систему межведомственного взаимодействия с МФЦ от общего числа органов власти, услуги которых предоставляются в МФЦ | % | 50 |
| 7. | Доля услуг, по которым регулярно проводится мониторинг их качества, от общего числа предоставляемых в городском округе услуг | % | 30 |

Методика оценки Программы разработана в соответствии с постановлением администрации городского округа от 31 марта 2011 года № 185-па «Об утверждении Порядка разработки, формирования и оценки эффективности реализации муниципальных долгосрочных целевых программ и ведомственных целевых программ в Арсеньевском городском округе» Методика ориентирована на повышение эффективности использования ресурсов, направляемых на финансирование мероприятий по оптимизации и повышению качества предоставления услуг в городском округе.

Степень достижения ожидаемых результатов планируется измерять на основании сопоставления фактических значений целевых индикаторов с их ожидаемыми значениями. Сопоставление значений целевых индикаторов производится по каждому ожидаемому показателю и определяется исходя из среднего показателя, характеризующего бюджетную и социальную эффективность.

1.    Оценка эффективности реализации показателей Программы определяется по итогам 2013 года по формуле:

Эп =  Фп/Пп,

где:

Эп – эффективность реализации целевого показателя Программы;

Фп – фактическое значение показателя на момент завершения реализации Программы;

Пп – ожидаемое значение показателя на момент завершения реализации Программы.

Выполнение программы считается эффективным при достижении интегрального показателя эффективности:

от 90 до 110 процентов – приемлемый уровень эффективности;

свыше 110 процентов – высокий уровень эффективности;

от 90 до 70 процентов – низкий уровень эффективности;

менее 70 процентов – критический уровень эффективности.

1. Бюджетная эффективность Программы, рассчитывается по формуле:

Эбюд  = Фф / Фп

где:  
Эбюд – бюджетная эффективность Программы;

Фф – фактическое использование средств;

Фп – ожидаемое  использование средств.

Определение значений показателей и оценка эффективности реализации Программы  осуществляется с помощью мониторинга, проводимого сотрудниками МФЦ  за 4 квартал 2013 года.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Приложение

к муниципальной программе **«Повышение качества государственных и муниципальных услуг путем создания многофункционального центра**

**предоставления государственных и муниципальных услуг Арсеньевского городского округа» на 2013 год, утвержденной постановлением администрации Арсеньевского городского округа**

**от «19» июля 2013 г. № 588-па**

**Перечень мероприятий Программы**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| №  п/п | Мероприятие | Объем финансирования,  тыс. руб. | | | | Срок | | Исполнитель | |
| Всего: | В том числе | | |
| Бюджет Приморского края | Бюджет городского округа | |
| 1. | Определение  состава рабочей группы по формированию предложений по направлению деятельности МФЦ и перечню предоставляемых услуг на базе МФЦ на территории городского округа |  |  |  | | Июль 2013 | | Организационное управление администрации городского округа | |
| 2. | Анализ услуг, предоставляемых территориальными органами федеральных органов исполнительной власти, органами  исполнительной власти Приморского края, органами местного  самоуправления городского округа |  |  |  | | Июль 2013 | | Организационное управление администрации городского округа | |
| 3. | Определение перечня муниципальных услуг,  представление которых будет организовано на базе МФЦ. |  |  |  | | Июль 2013 | | Организационное управление администрации городского округа | |
| 4. | Заключение соглашений с федеральными органами исполнительной власти, органами исполнительной власти Приморского края, органами местного самоуправления  городского округа о передаче МФЦ  полномочий по оказанию услуг данных органов. |  |  |  | | Август 2013 | | Организационное управление администрации городского округа | |
| 5. | Организация работы по внесению изменений в административные регламенты по оказанию услуг, предусматривающие участие МФЦ  в предоставлении услуг, в соответствие с требованиями Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ. |  |  |  | | 3 квартал 2013 | | Организационное управление администрации городского округа | |
| 6. | Разработка типовых требований по материально-техническому и программному обеспечению МФЦ |  |  |  | | Август 2013 | | Организационное управление администрации городского округа | |
| 7. | Ремонт помещений МФЦ с учетом стандартов комфортности | 19980 | 13986 | 5994 | | 3 квартал  2013 | | Финансовое управление администрации городского округа | |
| 8. | Приобретение необходимого оборудования и оргтехники | 3353,33 | 2347,11 | 1006,0 | | 3 квартал  2013 | |  | |
| 9. | Разработка организационно-правовых и методических документов, необходимых для деятельности  МФЦ |  |  |  | | Август 2013 | | Организационное управление администрации городского округа | |
| 10. | Регистрация МФЦ |  |  |  | | Август 2013 | | Управление имущественных отношений администрации городского округа | |
| 11. | Заключение соглашения с оператором региональной системы межведомственного электронного взаимодействия |  |  |  | | Сентябрь 2013 | | МФЦ | |
| 12. | Набор персонала для обеспечения деятельности МФЦ |  |  |  | | Сентябрь 2013 | | МФЦ | |
| 13. | Обучение работников МФЦ |  |  |  | | Сентябрь 2013 | | МФЦ | |
| 14. | Организация  предоставления услуг в электронной форме с использованием системы межведомственного электронного взаимодействия:  - определение количества автоматизированных рабочих мест с использованием которых будет осуществляться межведомственное взаимодействие;  - определение должностных лиц, ответственных за предоставление услуг с использованием межведомственного взаимодействия и  получение на них ключей электронно-цифровой подписи |  |  |  | Сентябрь 2013 | | МФЦ | |
| 15. | Внедрение автоматизированных  информационных  систем деятельности МФЦ (КИАР, 1-С, Банк - клиент, Консультант  и других необходимых для деятельности МФЦ программ) |  |  |  | Сентябрь 2013 | | МФЦ | |
| 16. | Организация работы специалистов по организации работы телефона «горячей линии» по информированию населения об условиях получения услуги |  |  |  | 3 квартал 2013 | | Организационное управление администрации городского округа | |
| 17. | Создание официального сайта МФЦ в сети Интернет для организации доступа к информации и возможности подачи заявлений гражданами в электронном виде и осуществлении контроля за прохождением документов |  |  |  | 3 квартал 2013 | | МФЦ | |
| 18. | .  Введение в опытную эксплуатацию многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг |  |  |  | 4 квартал 2013 | | Организационное управление администрации городского округа | |
| 19. | Открытие МФЦ |  |  |  | 4 квартал 2013 | | Организационное управление администрации городского округа, МФЦ | |
| 20. | Информационное сопровождение создания и функционирования МФЦ по телефонам «горячей линии», через средства массовой информации, в сети Интернет о видах, услугах, адресах, сроках предоставления услуги и т.д. Разработка плана информационного сопровождения деятельности МФЦ, развития сайта МФЦ |  |  |  | 4 квартал 2013 | | Организационное управление администрации городского округа, МФЦ | |
| 21. | Проведение мониторинга деятельности специалистов МФЦ,  оценка качества предоставления услуг на территории городского округа, корректировка деятельности МФЦ на основе выявленных недостатков |  |  |  | 4 квартал 2013 | | Организационное управление администрации городского округа | |
| 22. | Информирование получателей услуг через средства массовой информации о деятельности МФЦ |  |  |  | 4 квартал 2013 | | Организационное управление администрации городского округа, МФЦ | |
|  | ИТОГО: | 23333,33 | 16333,33 | 7000,0 |  | |  | |

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_