|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| |  |  | | --- | --- | |  | УТВЕРЖДЕНА  постановлением администрации  Партизанского муниципального района  от 21.08.2018 № 634 |   Муниципальная программа  «Повышение качества предоставления государственных и муниципальных услуг в Партизанском муниципальном районе»  на 2019-2021 годы  ПАСПОРТ   |  |  | | --- | --- | | Наименование Программы | Муниципальная программа «Повышение качества предоставления государственных и муниципальных услуг в Партизанском муниципальном районе» на 2019-2021 годы (далее – Программа) | | Муниципальный заказчик Программы | Администрация Партизанского муниципального района | | Разработчик Программы | Муниципальное казенное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» Партизанского муниципального района (далее - МФЦ) | | Исполнители Программы | Администрация Партизанского муниципального района;  Муниципальное казенное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» Партизанского муниципального района | | Содержание проблемы, обоснование необходимости ее решении программными методами | Актуальность и целесообразность разработки Программы обусловлены тем, что 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.  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.  При взаимодействии исполнительных органов власти, администрации района и заявителя напрямую возникают те проблемы, которые сложно устранить без посредника, в роли которого выступает МФЦ. Администрации района и поселений не располагают возможностью ежедневного приема большого количества заявителей, при котором возможно комфортное обслуживание заявителя, оказание ему квалифицированной помощи в составлении заявления и при формировании пакета документов.  На решение данных проблем нацелена настоящая Программа.  Предоставление государственных и муниципальных услуг на базе МФЦ способствует повышению качества предоставления государственных и муниципальных услуг, степени комфортности предоставления заявителю услуг, прозрачности процесса предоставления услуг, степени информированности граждан о возможности предоставления услуг. | | Цель (цели) и задачи Программы | **Цель программы**: повышение качества, комфортности и доступности предоставления государственных и муниципальных услуг.  **Задачи программы**:  -упрощение процедур получения заявителями государственных и муниципальных услуг;  -сокращение количества документов, которые требуется представить заявителям;  -сокращение сроков получения услуг;  -противодействие коррупции, ликвидация рынка частных посредников, взимающих плату за подготовку документации и взаимодействие с ведомствами от лица заказчика. | | Сроки и этапы реализации Программы | Программа реализуется в 2019 – 2021 годах в один этап. | | Структура Программы, перечень подпрограмм, основных мероприятий | 1. Предоставление государственных и муниципальных услуг Заявителям по принципу «одного окна».  2. Информирование потенциальных потребителей о муниципальных и государственных услугах на базе МФЦ.  3. Проведение социологических опросов заявителей о качестве предоставляемых государственных и муниципальных услуг.  4. Размещение информации об итогах социологического опроса на официальном сайте Администрации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»  5. Организация и проведение проверок соответствия качества предоставляемых услуг установленным стандартам их предоставления.  Настоящая программа не предусматривает наличие подпрограмм. | | Механизм реализации Программы | Механизм реализации программы определяется ее муниципальным статусом, включает в себя порядок взаимодействия МФЦ с государственными органами исполнительной власти, органами местного самоуправления, внебюджетными фондами, которые принимают непосредственное участие в реализации программы.  Заказчик Программы (администрация Партизанского муниципального района) и исполнитель Программы (МФЦ) организуют исполнение Перечня мероприятий (приложение № 2), необходимых для достижения цели и задачи Программы. | | Ресурсное обеспечение Программы | Для реализации Программы планируемый объем финансирования складывается из средств бюджета Партизанского муниципального района и средств краевого бюджета.  Общий объем средств, направленных на реализацию мероприятий, составляет:  47771,551 тыс. рублей,  в том числе по годам:  2019 год – 14451,206 тыс. рублей;  2020 год – 16386,744 тыс. рублей;  2021 год – 16933,601 тыс. рублей.  Из них по источникам:  Средства бюджета муниципального района:  Всего – 16720,043 тыс. рублей.  в том числе по годам:  2019 год – 5057,922 тыс. рублей;  2020 год – 5735,360 тыс. рублей;  2021 год – 5926,760 тыс. рублей.  Средства краевого бюджета:  Всего - 31051,508 тыс. рублей;  в том числе по годам:  2019 год – 9393,284 тыс. рублей;  2020 год – 10651,384 тыс. рублей;  2021 год – 11006,841 тыс. рублей | | Управление реализацией Программы, система организации контроля за исполнением Программы | Текущее управление и контроль за исполнением Программы осуществляет Заказчик Программы в лице руководителя аппарата администрации Партизанского муниципального района.  Исполнитель:  - организует исполнение мероприятий программы;  - формирует предложения к проекту решения Думы района о районном бюджете по финансированию программы на очередной финансовый год;  - несет ответственность за своевременную реализацию мероприятий программы;  - ежегодно до 01 марта представляет в управление экономики администрации Партизанского муниципального района информацию о ходе работ по реализации программы за соответствующий финансовый год.  - ежеквартально представляет в управление экономики администрации района отчет о ходе выполнения программы по форме, установленной Порядком принятия решений о разработке муниципальных программ, их формирования и реализации в Партизанском муниципальном районе, утвержденным постановлением администрации Партизанского муниципального района от 01.08.2011 № 320 (в редакции от 24.09.2013 № 912), а также ежегодно уточняет с учетом выделяемых на реализацию Программы финансовых средств целевые показатели и затраты по программным мероприятиям. | | Оценка эффективности реализации Программы | Для оценки эффективности Программы используются следующие показатели:  - уровень удовлетворенности граждан качеством предоставления государственных и муниципальных услуг;  - среднее время ожидания в очереди при обращении заявителя в МФЦ для получения государственных (муниципальных) услуг;  - среднее время работы сотрудника МФЦ с заявителем при обращении за государственной (муниципальной) услугой;  - среднее количество оказанных услуг на одно окно приёма и выдачи документов:  - процент уникальных заявителей, обратившихся в МФЦ для получения государственных (муниципальных) услуг, зарегистрированных как пользователи, и пользователи, подтвердившие учётную запись в федеральной государственной информационной системе «Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме», в течение года. | |

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

**ее решения программными методами**

Актуальность и целесообразность разработки Программы «Повышение качества предоставления государственных и муниципальных услуг в Партизанском муниципальном районе» обусловлены тем, что система предоставления государственных и муниципальных услуг физическим и юридическим лицам характеризовалась 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, 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.

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 позволяет улучшить доступность получения государственных или муниципальных услуг для заявителей, в том числе за счет открытия территориально обособленных структурных подразделений МФЦ на территории сельских поселений Партизанского муниципального района.

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 способствует повышению качества предоставления государственных и муниципальных услуг, степени комфортности предоставления заявителю услуг, прозрачности процесса предоставления услуг, степени информированности граждан о возможности предоставления услуг.

Развитие МФЦ в Партизанском муниципальном районе проводится по следующим направлениям:

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 Партизанского муниципального района нацелено на максимальное комфортное и быстрое получение заявителем услуги. 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 исполнительной власти и местного самоуправления, 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 Партизанского муниципального района не требует 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.

3) Содействие заявителю в получении необходимых сведений и документов.

Согласно Концепции административной реформы, в Российской Федерации в 2006 - 2010 годах, одобренной распоряжением Правительства Российской Федерации от 25.10.2005 N 1789-Р, 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 Партизанского муниципального района имеет реальную возможность содействовать заявителю в комплектовании его пакета документов, не будучи ограниченным во времени законно установленными сроками исполнения услуги. МФЦ взаимодействует с органами власти и организациями по вопросам предоставления информации в соответствии с действующими нормативными правовыми актами Российской Федерации, Приморского края и Партизанского муниципального района. 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 многофункциональным центром и органами, предоставляющими государственные услуги, и соглашениями, заключенными между многофункциональным центром и органами, предоставляющими муниципальные услуги (далее - соглашения о взаимодействии), с момента вступления в силу соответствующего соглашения о взаимодействии.

4) Исключение личного взаимодействия (противодействие коррупции).

В Концепции административной реформы в Российской Федерации в 2006 - 2010 годах одним из основных направлений деятельности государства является борьба с коррупцией за счет повышения прозрачности деятельности органов исполнительной власти, оптимизации межведомственного взаимодействия органов исполнительной власти. МФЦ выступает одним из инструментов практической реализации положения Концепции. Механизмом противодействия коррупции, внедренным в работу МФЦ, выступит также 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;

- детализация процесса предоставления услуг;

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

6) Организация и проведение мониторинга 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, предоставляющими государственные и муниципальные услуги.

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

8) К основным рискам реализации Программы относятся:

- финансово-экономические риски, связанные с возможным недофинансированием или несвоевременным финансированием мероприятий муниципальной программы из бюджета района и краевого бюджета;

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

- 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;

- организационные и управленческие риски, которые могут возникнуть по причине недостаточной проработки вопросов, решаемых в рамках муниципальной программы.

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

9) В рамках Программы предоставления государственных и муниципальных услуг должен быть предусмотрен механизм управления Программой, 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.

**Раздел 2. Цели и задачи Программы**

Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» закреплены особенности организации предоставления государственных и муниципальных услуг в МФЦ. Целью функционирования МФЦ является повышение качества предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе сокращение сроков оказания услуг, уменьшение финансовых издержек граждан и организаций, повышение комфорта при получении услуг, снижение коррупционных рисков. Основной идеей МФЦ является реализация принципа «одного окна», когда гражданин освобождается от необходимости получать справки, ходить по инстанциям или платить посредникам. Работа МФЦ строится по принципу «одного окна», в соответствии с которым предоставление услуг федерального, регионального, муниципального уровня осуществляется в одном месте. Сроки предоставления государственных и муниципальных услуг в МФЦ сокращаются благодаря организации взаимодействия на основании соглашений и административных регламентов. МФЦ выступает в роли организатора процессов предоставления государственных и муниципальных услуг.

Основной целью 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.

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

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.

Задачи Программы:

1) Оптимизация административных процедур при предоставлении общественно значимых государственных и муниципальных услуг, а также административных регламентов.

2) Повышение комфортности получения гражданами общественно значимых государственных и муниципальных услуг.

Учет рекомендаций по формированию стандарта комфортности предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг обеспечит соблюдение обязательных требований к удобству и комфорту получателей государственных и муниципальных услуг при обращении в МФЦ, в том числе лиц с ограниченными возможностями здоровья.

3) Создание механизма информирования населения Партизанского муниципального района о предоставлении государственных и муниципальных услуг на базе МФЦ.

Отсутствие единой системы информационно-справочной поддержки населения по вопросам получения муниципальных и государственных услуг приводит к недостаточному уровню информированности граждан о порядке, способах и условиях получения услуг. Информационное сопровождение процесса оказания государственных и муниципальных услуг будет включать в себя: создание сайта МФЦ, разработка «личного кабинета» на сайте МФЦ.

4) Организация информационного обмена данными между территориальными органами федеральных органов исполнительной власти, органами местного самоуправления Партизанского 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, в том числе 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) Достижение соответствия МФЦ установленным требованиям.

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.

**Раздел 3. Сроки и этапы реализации Программы**

Реализация муниципальной программы рассчитана на период с 01 января 2019 года по 31 декабря 2021 год в один этап.

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

**Раздел 4. Структура Программы, перечень основных**

**программных мероприятий и направлений**

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

1) Предоставление государственных и муниципальных услуг Заявителям по принципу «одного окна».

2) Информирование потенциальных потребителей о муниципальных и государственных услугах на базе МФЦ.

3) Проведение социологических опросов заявителей о качестве предоставляемых государственных и муниципальных услуг.

4) Размещение информации об итогах социологического опроса на официальном сайте Администрации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

5) Организация и проведение проверок соответствия качества предоставляемых услуг установленным стандартам их предоставления.

**Раздел 5. Механизм реализации Программы**

Механизм реализации Программы основан на обеспечении достижения запланированных результатов, установленных в [Программе](#Par840) целевых индикаторов согласно приложению № 1 к настоящей Программе, в рамках средств, выделяемых из районного и краевого бюджетов, а также с учетом выполнения предусмотренных Программой мероприятий, направленных на создание условий для повышения качества предоставления государственных и муниципальных услуг - сокращение временных и материальных затрат заявителей на получение этих услуг.

Общее управление и контроль за реализацией Программы осуществляет муниципальный заказчик Программы - администрация Партизанского муниципального района, которая совместно с исполнителем Программы 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 казенного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» Партизанского 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 Партизанского муниципального района

5) при необходимости внесения изменений в Программу муниципальный заказчик-координатор Программы организует соответствующую работу;

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

7) выявляет ожидания и потребности получателей услуг;

8) оценивает необходимое ресурсное обеспечение предоставления услуг;

9) разрабатывает административные регламенты предоставления муниципальных услуг;

10) обеспечивает информирование заявителей о порядке предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе с использованием системы порталов государственных услуг;

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

12) 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.

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.

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.

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) организацию проведения периодического мониторинга исполнения административных регламентов;

4) оценку степени удовлетворенности заявителей качеством предоставления государственных и муниципальных услуг, а также работой МФЦ.

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, в т.ч. на базе МФЦ;

2) опрос получателей государственных и муниципальных услуг;

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

**Раздел 6. Ресурсное обеспечение Программы с перечнем мероприятий с разбивкой по годам, источникам финансирования**

Общий объем средств, направленных на реализацию мероприятий Программы составляет 47771,551 тыс. рублей

в том числе по годам:

2019 год – 14451,206 тыс. рублей;

2020 год – 16386,744 тыс. рублей;

2021 год – 16933,601 тыс. рублей.

Из них по источникам:

Средства бюджета муниципального района:

Всего – 16720,043 тыс. рублей.

в том числе по годам:

2019 год – 5057,922 тыс. рублей;

2020 год – 5735,360 тыс. рублей;

2021 год – 5926,760 тыс. рублей.

Средства краевого бюджета:

Всего -31051,508 тыс. рублей;

в том числе по годам:

2019 год – 9393,284 тыс. рублей;

2020 год – 10651,384 тыс. рублей;

2021 год – 11006,841 тыс. рублей

Перечень мероприятий с разбивкой по годам и источникам финансирования указан в приложении № 2.

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

**Раздел 7. Ожидаемые конечные результаты реализации муниципальной целевой Программы.**

Ожидаемые результаты реализации муниципальной программы:

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 Партизанского муниципального района;

7) ликвидация рынка посреднических услуг при предоставлении государственных и муниципальных услуг.

# Раздел 8. Оценки эффективности Программы

Оценка эффективности Программы осуществляется в процессе (ежегодно) и по итогам ее реализации. Для оценки эффективности реализации Программы применяются целевые показатели (индикаторы), указанные в приложение №1 к настоящей Программе.

|  |  |
| --- | --- |
|  | Приложение №1  к муниципальной программе «Повышение качества предоставления государственных и муниципальных услуг Партизанского муниципального района» на 2019-2021 годы»,  утвержденной постановлением администрации Партизанского муниципального района  от 21.08.2018 № 634 |

# Целевые показатели (индикаторы) эффективности и их значения по муниципальной программе «Повышение качества предоставления государственных и муниципальных Партизанского муниципального района» на 2019-2021 годы»

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Целевой показатель (индикатор) (наименование) | Единица измерения | Значения целевых показателей (индикаторов) | | |
| 2019 год | 2020 год | 2021 год |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 1. | Уровень удовлетворенности граждан качеством предоставления государственных и муниципальных услуг к 2018 году - не менее 90 процентов | % | 90 | 90 | 90 |
| 2. | Среднее время ожидания в очереди при обращении заявителя в МФЦ для получения государственных (муниципальных) услуг | минута | 15 | 15 | 15 |
| 3. | Среднее время работы сотрудника МФЦ с заявителем при обращении за государственной (муниципальной) услугой | минута | 30 | 30 | 30 |
| 4. | Среднее количество оказанных услуг на одно окно приёма и выдачи документов:  <\*> показатель для МФЦ, функционирующих в соответствии с пунктом 18 Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, утверждённых постановлением Правительства Российской Федерации от 22 декабря 2012 года № 1376 (далее – Правила) | услуга в месяц | 285х Кзагр | 285х Кзагр | 285х Кзагр |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
|  | показатель для территориально обособленных структурных подразделений (офисов) МФЦ, функционирующих в соответствии с пунктами 34 и 35 Правил | услуга в час | 1,425 | 1,425 | 1,425 |
| 5. | Процент уникальных заявителей\*\*, обратившихся в МФЦ для получения государственных (муниципальных) услуг, зарегистрированных как пользователи и пользователи, подтвердившие учётную запись в федеральной государственной информационной системе «Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме», в течение года | % | 80 | 80 | 80 |

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

\* - Показатель рассчитывается с применением понижающего коэффициента загрузки по следующей формуле:

Кзагр = (Чнасел.МО / Qокон в МО)/ 5000,

где:

Чнасел.МО – численность населения муниципального образования;

Qокон в МО – количество окон МФЦ согласно схеме размещения многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг и отделений (офисов) привлекаемых организаций, утвержденной протоколом заседания комиссии по проведению административной реформы и повышению качества и доступности предоставления государственных и муниципальных услуг в Приморском крае.

\*\* - Уникальный заявитель – это заявитель, учитывающийся при обращении в МФЦ по своим паспортным данным один раз при первом посещении начиная с 2017 года. При этом повторные обращения этого заявителя в МФЦ не учитываются.

|  |  |
| --- | --- |
|  | Приложение №2  к муниципальной программе «Повышение качества предоставления государственных и муниципальных услуг Партизанского муниципального района» на 2019-2021 годы»,  утвержденной постановлением администрации Партизанского муниципального района  от 21.08.2018 № 634 |

Перечень

мероприятий муниципальной программы «Повышения качества предоставления государственных

и муниципальных услуг в Партизанском муниципальном районе» на 2019-2021 годы»

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование мероприятия | Всего | 2019 (тыс. руб.) | | | 2020 (тыс. руб.) | | | 2021 (тыс. руб.) | | | Ответственный исполнитель |
| Итого | В т.ч. МБ | В т.ч. КБ | Итого | В т.ч. МБ | В т.ч. КБ | Итого | В т.ч. МБ | В т.ч. КБ |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 |
| Мероприятия, направленные на обеспечение деятельности МФЦ | | | | | | | | | | |  |
| Оплата труда сотрудников МФЦ | **39265,623** | 11375,888 |  |  | 13671,439 |  |  | 14218,296 |  |  | Муниципальное казенное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» Партизанского муниципального района (далее-МФЦ) |
| Обучение специалистов | **273,120** | 91,040 |  |  | 91,040 |  |  | 91,040 |  |  |
| Коммунальные платежи | **801,000** | 267,000 |  |  | 267,000 |  |  | 267,000 |  |  |
| Услуги связи | **1292,136** | 430,712 |  |  | 430,712 |  |  | 430,712 |  |  |
| Содержание имущества | **1559,559** | 519,853 |  |  | 519,853 |  |  | 519,853 |  |  |
| Приобретение материальных ценностей | **2267,565** | 825,855 |  |  | 720,855 |  |  | 720,855 |  |  |
| Прочие работы и услуги | **2192,548** | 900,858 |  |  | 645,845 |  |  | 645,845 |  |  |
| Организационные мероприятия (налоги) | **120,000** | 40,000 |  |  | 40,000 |  |  | 40,000 |  |  |
| **Итого** | **47771,551** | **14451,206** | **5057,922** | **9393,284** | **16386,744** | **5735,360** | **10651,384** | **16933,601** | **5926,760** | **11006,841** |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 |
| Отдельные мероприятия программы | | | | | | | | | | | |
| Проведение опросов заявителей  о качестве предоставляемых государственных и муниципальных услуг | **-** | - | - | - | - | - | - | - | - | - | Администрация Партизанского муниципального района (далее - администрация района) совместно  с МФЦ |
| Информирование потенциальных потребителей о муниципальных и государственных услугах на базе МФЦ | **-** | - | - | - | - | - | - | - | - | - | Администрация Партизанского муниципального района (далее - администрация района) совместно  с МФЦ |
| Размещение информации об итогах опроса на официальном сайте Администрации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» | **-** | - | - | - | - | - | - | - | - | - | администрация района |
| Организация и проведение проверок соответствия качества предоставляемых услуг установленным стандартам их предоставления | **-** | - | - | - | - | - | - | - | - | - | администрация района |
| **ВСЕГО** | **47771,551** | **14451,206** | **5057,922** | **9393,284** | **16386,744** | **5735,360** | **10651,384** | **16933,601** | **5926,760** | **11006,841** |  |

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