



ПОСТАНОВЛЕНИЕ

От 29.07.2015г. №416

О внесении изменений в
постановление администрации
Троицкого муниципального района
от 08.05.2015 г. №291 «Об утверждении
муниципальной программы «Создание и
функционирование многофункционального
центра предоставления государственных и
муниципальных услуг в Троицком
муниципальном районе в 2015-2017 годах».

В соответствии с распоряжением Правительства Челябинской области от 08.05.2015г. № 238-рп «О направлении средств», распоряжением администрации Троицкого муниципального района Челябинской области от 28.05.2015г. № 290-р «Об увеличении бюджетных ассигнований», заключением Контрольно - счетной палаты Троицкого муниципального района Челябинской области от 22.05.2015 г. №01-04/43 на проект распоряжения администрации Троицкого муниципального района «Об увеличении бюджетных ассигнований»

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Внести в постановление администрации Троицкого муниципального района от 08.05.2015 г. № 291 «Об утверждении муниципальной программы «Создание и функционирование многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг в Троицком муниципальном районе в 2015-2017 годах» (далее – Программа) следующие изменения:

1) паспорт программы изложить в новой редакции согласно приложению.
2) в абзаце 10 («2 этап. Создание МФЦ») раздела II Программы слова «капитальный ремонт помещения МФЦ» заменить словами «приобретение здания или помещения МФЦ».

2. Информационно-аналитическому отделу администрации Троицкого муниципального района (Дубовик И.В.) разместить настоящее постановление на сайте администрации Троицкого муниципального района.

3. Организацию выполнения настоящего постановления возложить на заместителя главы Троицкого муниципального района по вопросам собственности и земельным отношениям – начальника Управления муниципальным имуществом и земельными отношениями Мухамедьярова Т.Р.

Глава администрации
Троицкого муниципального района

Л.В.Шаталова

Утверждена
Постановлением администрации
Троицкого муниципального района
от _____ 2015 г. № _____

**Муниципальная программа
«Создание и функционирование многофункционального
центра предоставления государственных и
муниципальных услуг в Троицком муниципальном
районе
в 2015-2017 годах»**

г. Троицк
2015г.

ПАСПОРТ

Наименование Программы	Муниципальная программа «Создание и функционирование многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг в Троицком муниципальном районе в 2015-2017 годах» (далее именуется - Программа)
Ответственный исполнитель	Управление муниципальным имуществом и земельными отношениями Троицкого муниципального района
Соисполнители программы	Администрация Троицкого муниципального района: <ul style="list-style-type: none"> - информационно-аналитический отдел; - структурные подразделения администрации; - администрации поселений, входящие в состав Троицкого муниципального района; - организации, подведомственные органам местного самоуправления Троицкого муниципального района.
Подпрограммы программы	-
Программно-целевые инструменты программы	-
Цели программы	Создание и функционирование муниципального учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в Троицком муниципальном районе» (далее именуется – МФЦ);
Задачи программы	<ul style="list-style-type: none"> - повышение качества, доступности и прозрачности государственных и муниципальных услуг, упрощение процедуры оказания услуг для граждан и организаций; - создание комфортных условий обслуживания; - повышение эффективности деятельности отраслевых органов Администрации Троицкого муниципального района.

<p>Целевые индикаторы и показатели программы</p>	<ul style="list-style-type: none"> - организация приема, первичной обработки документов, выдача заявителю результата предоставления государственной (муниципальной) услуги; - развитие системы информационно-справочного центра общественного доступа к социально-значимой информации в Интернет; - организация и автоматизация документационного обеспечения деятельности МФЦ посредством регистрации и хранения обращений заявителя в электронном виде - создание и функционирование МФЦ; - отсутствие нарушений стандартов и сроков предоставления государственных и муниципальных услуг; - сокращение времени получения заявителем услуги; - степень удовлетворенности заявителей качеством и доступностью предоставления государственных и муниципальных услуг.
<p>Этапы и сроки реализации Программы</p>	<p>1 Этап.</p> <p>Подготовительный этап включает в себя:</p> <ul style="list-style-type: none"> - определение перечня услуг, которые будут предоставляться на базе МФЦ; - определение участников МФЦ; - выявление ожиданий и потребностей получателей услуг; - оценку необходимого ресурсного обеспечения предоставления услуг; - определение способа организации МФЦ (выбор организационно-правовой формы МФЦ); - разработку учредительных документов МФЦ, регламентов и соглашений по порядку взаимодействия МФЦ с участниками МФЦ; - разработку административных регламентов предоставления услуг, а также иных организационно-правовых документов, необходимых для создания МФЦ; - выбор места (здания, помещения) расположения МФЦ; - определение источников и способов финансирования; <p>2 Этап.</p> <p>Создание МФЦ:</p> <ul style="list-style-type: none"> - приобретение здания или помещения МФЦ; - закупка оборудования (мебели, компьютерной техники, копировальной техники, средств связи и др.); - государственная регистрация юридического лица, разработка и утверждение организационной структуры МФЦ, утверждение перечня услуг, предоставляемых на базе МФЦ;

	<ul style="list-style-type: none"> - адаптация программного обеспечения к конкретным потребностям; - отбор и найм сотрудников МФЦ, обладающих необходимыми профессиональными навыками и знаниями; - правовое закрепление и непосредственная передача отдельных административно-управленческих процессов в рамках предоставления государственных (муниципальных) услуг (например, прием документов от заявителей, выдача результатов предоставляемых услуг заявителям) на исполнение МФЦ (аутсорсинг); - формирование системы показателей эффективности деятельности МФЦ; - определение порядка (форм и способов) контроля деятельности МФЦ; - разработка учебных материалов и программ, обучение работе с получателями услуг и техническим аспектам предоставления услуг; - организация предоставления вспомогательных услуг в помещении МФЦ (фотокопирование); - информирование получателей о новом порядке предоставления услуг; <p>3 Этап.</p> <p>Оценка деятельности МФЦ:</p> <ul style="list-style-type: none"> - выявление степени удовлетворенности получателей услуг; - оценка степени удовлетворенности потребителей услуг работой МФЦ; - выявление недостатков в работе МФЦ; - корректировка деятельности МФЦ с учетом выявленных недостатков. <p>Срок реализации программы 2015 – 2017 годы.</p>
<p>Объемы бюджетных ассигнований программы</p>	<p>Общий объем финансирования на реализацию Программы в 2015 – 2017 годах за счет бюджета района – 8 162 450,00 рублей, в том числе:</p> <ul style="list-style-type: none"> в 2015 году - 7 762 450,00 рублей, в 2016 году - 200 000 рублей, в 2017 году - 200 000 рублей. <p>Финансовое обеспечение программных мероприятий осуществляется в пределах бюджетных ассигнований, предусмотренных решением Собрании депутатов Троицкого муниципального района о бюджете района на соответствующий период.</p>

<p>Ожидаемые конечные результаты реализации Программы</p>	<p>В результате реализации Программы:</p> <ul style="list-style-type: none"> - уровень удовлетворенности граждан качеством предоставления государственных и муниципальных услуг: 2015 год - не менее 70 процентов; 2016 год - не менее 80 процентов; 2017 год - не менее 90 процентов; - доля граждан, имеющих доступ к получению государственных и муниципальных услуг по принципу "одного окна" по месту пребывания, в том числе в МФЦ: 2015 год - не менее 70 процентов; 2016 год - не менее 80 процентов; 2017 год - не менее 90 процентов; - уровень удовлетворенности граждан качеством и доступностью государственных и муниципальных услуг, предоставляемых на базе МФЦ: 2015 год - не менее 70 процентов; 2016 год - не менее 80 процентов; 2017 год - не менее 90 процентов; - время ожидания в очереди при обращении в орган местного самоуправления Челябинской области для получения государственных услуг - до 15 минут;
---	--

Раздел I. Содержание проблемы, анализ причин её возникновения, обоснование необходимости её решения программными методами

За время реализации администрацией Троицкого муниципального района мероприятий административной реформы, направленной на повышение эффективности управления и качества предоставления муниципальных услуг, осуществлены следующие мероприятия:

- сформирован Перечень муниципальных услуг (функций) Троицкого муниципального района;
- сведения о муниципальных услугах размещены на "Портале государственных услуг Челябинской области";
- разработаны административные регламенты по предоставлению муниципальных услуг (функций), оказываемых органами местного самоуправления Троицкого муниципального района;
- завершены работы по обеспечению возможности предоставления муниципальных услуг и реализации межведомственного информационного взаимодействия при предоставлении муниципальных услуг в электронном виде с

использованием региональной инфраструктуры электронного правительства Челябинской области;

- определено помещение, в котором будет открыт МФЦ, в основе деятельности которого лежит регламентация административных процедур, обеспечение межведомственного и «межуровневого» взаимодействия и технология «одного окна»;

- определен Перечень муниципальных услуг, предоставление которых организуется в МФЦ.

Практика предоставления большинства услуг не может полностью удовлетворять граждан, а иногда формирует и негативное отношение к исполнительной власти по следующим причинам:

- необходимость для получения одной услуги посещать многочисленные ведомства за согласующими документами и справками, что приводит к значительным потерям времени и финансовым затратам, в том числе транспортным;

- отсутствие комфортных условий для ожидания, наличие очередей, невозможность предварительной записи и консультирования;

- отсутствие исчерпывающей информации в месте предоставления услуги и сложности в получении консультаций, случаи волокиты, необоснованных отказов;

- отсутствие в местах оказания услуг сопутствующих услуг нотариуса, банковских, информационных, ксерокопирования и других;

- невозможность получить услуги в нерабочее время (в субботний день или вечернее время).

В целях упрощения процедуры получения заявителем запрашиваемых услуг с помощью объединения возможности предоставления услуг государственными и муниципальными учреждениями, организациями других форм собственности, обеспечения эффективного предоставления консультационных услуг населению с использованием современных информационно-телекоммуникационных технологий, формирования позитивного отношения населения к деятельности государственных и муниципальных органов планируется создание многофункционального центра.

Учитывая требования, в том числе установленные Федеральным законом от 25.12.2008 N 281-ФЗ, МФЦ должен создаваться в рамках единого муниципального учреждения, участвующего в решении целого ряда задач организационного и нормативно-правового характера на всех уровнях государственной и муниципальной власти. Ключевыми из них являются:

- а) стандартизация всех услуг, осуществляемых через МФЦ и оптимизация количества инстанций, в которые вынуждены обращаться граждане;

- б) формирование единой функционально-процессной модели организации деятельности МФЦ с учетом возможностей современных информационно-коммуникационных технологий, электронного документооборота с электронно-цифровой подписью, федерального Интернет - портала услуг, электронной очереди, защищенных каналов связи, автоматизированной информационной системы МФЦ (АИС МФЦ);

- в) регламентация взаимодействия муниципальных и государственных органов, учреждений и предприятий, управляющих компаний в качестве участников МФЦ с учетом оптимизации количества вынужденных обращений

граждан и заключение соответствующих соглашений главы муниципального образования с участниками МФЦ;

г) подготовка помещения для размещения МФЦ и доступ в информационно-телекоммуникационную сеть Интернет и справочно-правовые системы;

д) создание материально-технической базы МФЦ, обеспечивающей комфортные условия обслуживания граждан, в том числе граждан с ограниченными возможностями (инвалидов), включая в особых случаях предоставление услуг на дому;

е) набор и подготовка квалифицированного персонала для работы в МФЦ, создание условий для постоянной подготовки и переподготовки персонала.

Необходимость принятия муниципальной целевой программы вытекает из имеющейся возможности взаимодействия государственных и муниципальных органов и учреждений, а также предприятий и организаций всех форм собственности между собой при оказании гражданам услуг в рамках законодательно установленных полномочий для органов местного самоуправления и переданных на местный уровень государственных полномочий.

Раздел II. Основные цели, задачи, сроки и этапы реализации программы, а также целевые индикаторы и показатели

Основная задача Программы - совершенствование организации предоставления муниципальных услуг и переданных государственных полномочий и повышение эффективности исполнения государственными и муниципальными органами, организациями и учреждениями своих обязанностей при оказании услуг.

Задачи Программы:

- повышение качества, доступности и прозрачности государственных и муниципальных услуг, упрощение процедуры оказания услуг для граждан и организаций;
- создание комфортных условий обслуживания;
- повышение эффективности деятельности отраслевых органов Администрации Троицкого муниципального района.

Для достижения поставленных целей необходимо решение следующих задач:

- создание многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг в рамках единого муниципального учреждения;
- обеспечение выполнения стандартов комфортности и сроков ожидания заявителей в очереди не более 15 минут;
- организация электронного документооборота и предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде.

Реализация Программы рассчитана на 3-летний период - с 2015 по 2017 годы.

Этапы Программы:

1. Подготовительный этап включает в себя:

- определение перечня услуг, которые будут предоставляться на базе МФЦ;
- определение участников МФЦ;
- выявление ожиданий и потребностей получателей услуг;
- оценку необходимого ресурсного обеспечения предоставления услуг;
- определение способа организации МФЦ (выбор организационно-правовой

формы МФЦ);

- разработку учредительных документов МФЦ, регламентов и соглашений по порядку взаимодействия МФЦ с участниками МФЦ;
- разработку административных регламентов предоставления услуг, а также иных организационно-правовых документов, необходимых для создания МФЦ;
- выбор места (здания, помещения) расположения МФЦ;
- определение источников и способов финансирования.

Все услуги, которые целесообразно предоставлять в МФЦ, можно объединить в 4 группы: социальные, в сфере земельных, имущественных отношений, записей актов гражданского состояния. Перечень услуг может расширяться.

Работа МФЦ будет осуществляться по схеме, которую условно можно разбить на 8 этапов:

- 1) консультирование о порядке и сроках подготовки документов;
- 2) проверка правильности оформления заявления и прилагаемого к нему пакета документов;
- 3) регистрация обращений в электронной базе данных и выдача заявителю выписки из электронного журнала, подтверждающей факт приема заявления;
- 4) формирование и направление запросов в другие организации с целью получения необходимых согласований и заключений;
- 5) контроль за сроками согласований и общим сроком подготовки документа;
- 6) регистрация подготовленного документа в электронной базе данных;
- 7) оповещение заявителя;
- 8) выдача заявителю запрашиваемого документа или мотивированного отказа.

Основными документами, регламентирующими вопросы функционирования МФЦ, являются Положение об МФЦ; Соглашения с участниками МФЦ; Регламент работы МФЦ; Административные регламенты предоставления услуг в МФЦ.

При создании МФЦ необходимо учесть основные требования стандарта комфортности. В здании должен быть просторный зал, в котором оборудуется сектор для ожидания очереди и сектор для приема граждан в виде окон. Центр следует оснастить современной компьютерной техникой. В зале ожидания и секторе информирования граждан необходимо установить информационные стенды и электронное табло с информацией по всем службам, работающим в многофункциональном центре, а также социальную рекламу. В МФЦ следует разместить интернет-киоск, оснащенный оборудованием для приема платежей (оплата сотовой связи, коммунальных услуг), копировальными аппаратами. Для управления потоками посетителей в центре будет функционировать система электронной очереди, исключая долгое ожидание приема и простаивания в так называемых живых очередях. Планируется также организация информационно-справочной службы. Граждане получают возможность предварительной записи по телефону. К моменту открытия центра предполагается создание специальной страницы на официальном интернет-сайте Троицкого муниципального района о работе МФЦ.

2 этап. Создание МФЦ.

В рамках данного этапа планируется:

- приобретение здания или помещения МФЦ;
- закупка оборудования (мебели, компьютерной техники, копировальной техники, средств связи и др.);

- государственная регистрация юридического лица, разработка и утверждение организационной структуры МФЦ, утверждение перечня услуг, предоставляемых на базе МФЦ;
- адаптация программного обеспечения к конкретным потребностям;
- отбор и найм сотрудников МФЦ, обладающих необходимыми профессиональными навыками и знаниями;
- правовое закрепление и непосредственная передача отдельных административно-управленческих процессов в рамках предоставления государственных (муниципальных) услуг (например, прием документов от заявителей, выдача результатов предоставляемых услуг заявителям) на исполнение МФЦ (аутсорсинг);
- формирование системы показателей эффективности деятельности МФЦ;
- определение порядка (форм и способов) контроля деятельности МФЦ;
- разработка учебных материалов и программ, обучение работе с получателями услуг и техническим аспектам предоставления услуг;
- организация предоставления вспомогательных услуг в помещении МФЦ (фотокопирование);
- информирование получателей о новом порядке предоставления услуг.

По завершении процесса создания МФЦ (оснащение, юридическая регистрация и открытие) планируется создание 11 удаленных рабочих мест в одиннадцати сельских поселениях Троицкого муниципального района.

3 этап. Оценка деятельности МФЦ.

При оценке деятельности МФЦ должны быть выполнены следующие работы:

- выявление степени удовлетворенности получателей услуг;
- оценка степени удовлетворенности потребителей услуг работой МФЦ;
- выявление недостатков в работе МФЦ;
- корректировка деятельности МФЦ с учетом выявленных недостатков.

Показатели экономической и социальной эффективности реализации проекта. Благодаря реализации принципа «одного окна» в МФЦ предоставление государственных и муниципальных услуг является более эффективным по сравнению с традиционными формами работы органов власти. Повышение качества и доступности государственных услуг достигается за счет упрощения процедур получения гражданами и юридическими лицами массовых общественно значимых государственных и муниципальных услуг. Сокращаются сроки предоставления как государственных, так и муниципальных услуг. При обращении в МФЦ граждане и юридические лица получают возможность быть более информированными о порядке, способах и условиях получения государственных и муниципальных услуг. К положительным моментам также можно отнести противодействие коррупции, ликвидацию рынка посреднических услуг при предоставлении государственных и муниципальных услуг. Такая форма организации взаимодействия государства и граждан повышает степень удовлетворенности получателей государственных и муниципальных услуг.

Раздел III. Методика оценки эффективности реализации программы

1. Эффективность реализации программы определяется степенью достижения следующих показателей программы:

1) уровень удовлетворенности граждан Троицкого муниципального района качеством предоставления государственных и муниципальных услуг.

Показатель определяется на основании данных мониторинга путем проведения опросов заявителей, обращающихся за получением услуги непосредственно в орган местного самоуправления:

$$Дз = Кз / Оз \times 100 \%, \text{ где:}$$

Дз - доля заявителей, удовлетворенных качеством предоставленных государственных и муниципальных услуг, от общего числа опрошенных заявителей;

Кз - количество заявителей, которые ответили положительно на вопрос об удовлетворении в предоставлении государственной или муниципальной услуги;

Оз - общее число заявителей, участвовавших в опросе;

2) время ожидания в очереди при обращении заявителя в орган местного самоуправления для получения муниципальных услуг.

Показатель определяется на основе данных мониторинга по формуле:

$$T = \frac{\sum_{i=0}^n (Ti)}{n}, \text{ где:}$$

T - среднее время ожидания в очереди при обращении заявителя в орган местного самоуправления для получения муниципальных услуг;

Ti - время ожидания в очереди при обращении заявителя в орган местного самоуправления для получения муниципальных услуг по каждому случаю обращения;

n - общее количество обращений заявителя в орган местного самоуправления для получения муниципальных услуг.

3) доля граждан, имеющих доступ к получению государственных и муниципальных услуг по принципу "одного окна" по месту пребывания, в том числе в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг.

Показатель определяется на основе данных мониторинга путем сравнения расчетного количества граждан, имеющих доступ к получению государственных и муниципальных услуг по принципу "одного окна" по месту пребывания, в том числе в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг, с общей численностью населения Троицкого муниципального района Челябинской области.

Показатель определяется по формуле:

$$Дд = Крк / Kno \times 100 \%,$$

где:

Дд - доля граждан, имеющих доступ к получению государственных и муниципальных услуг по принципу "одного окна" по месту пребывания, в том числе в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг;

Крк - расчетное количество граждан, имеющих доступ к получению государственных и муниципальных услуг по принципу "одного окна" по месту пребывания, в том числе в многофункциональных центрах предоставления

государственных и муниципальных услуг;

Кно - общая численность населения Троицкого муниципального района Челябинской области;

5) доля заявителей, удовлетворенных качеством предоставления государственных и муниципальных услуг на базе МФЦ, от общего числа опрошенных заявителей.

Показатель определяется по формуле на основе данных социологических опросов заявителей:

$$Дзмфц = Кзмфц / Оз \times 100 \%, \text{ где:}$$

Дзмфц - доля заявителей, удовлетворенных качеством предоставления государственных и муниципальных услуг на базе МФЦ, от общего числа опрошенных заявителей;

Кзмфц - количество заявителей, которые ответили положительно на вопрос об удовлетворении в предоставлении государственной или муниципальной услуги на базе МФЦ;

Оз - общее число заявителей, участвовавших в опросе.

Исполняющий обязанности
начальника УМИ и ЗО
Троицкого муниципального района

М.В. Васильев

Раздел IV. СИСТЕМА ПРОГРАММНЫХ МЕРОПРИЯТИЙ НА 2015-2017гг.

Наименование мероприятия	Исполнитель	Сроки выполнения	Источники финансирования	Потребность в финансовых средствах на реализацию мероприятий, тыс. рублей			
				всего	2015	2016	2017
Приобретение зданий и помещений для размещения МФЦ	Управление муниципальным имуществом и земельными отношениями	2015 г	Областной бюджет	4 400,00	4 400,00	0	0
			Местный бюджет	5 600,00	5 600,00		
Техническое оснащение помещения МФЦ системами обеспечения жизнедеятельности и безопасности	Управление муниципальным имуществом и земельными отношениями	2015-2016г.г.	Областной бюджет	0	0	0	0
			Местный бюджет	365,00	165,00	100,00	100,00
Построение информационно-коммуникационной инфраструктуры, оснащение офисной техникой, программно-техническими комплексами, техническими средствами, средствами телекоммуникаций и защиты информации	Информационно-аналитический отдел администрации	2015-2016г.г.	Областной бюджет	0	0	0	0
			Местный бюджет	1 947,45	1 747,45	100,00	100,00
Обеспечение МФЦ мебелью	Троицкого муниципального района	2015-2016 г.г.	Областной бюджет	0	0	0	0
			Местный бюджет	250,00	250,00	0	0
Информирование населения о создании МФЦ и предоставляемых на базе МФЦ государственных и муниципальных услуг		2015- 2016 г.г.	Областной бюджет	0	0	0	0
			Местный бюджет	0	0	0	0
Приведение в соответствие действующему законодательству утвержденных административных регламентов предоставления муниципальных услуг	МФЦ	2015-2017 г.г.	Областной бюджет	0	0	0	0
			Местный бюджет	0	0	0	0

Упорядочение участия органов местного самоуправления Троицкого муниципального района, муниципальных учреждений в оказании государственных (муниципальных) услуг		2015-2016 г.г.	Областной бюджет	0	0	0	0
			Местный бюджет	0	0	0	0
Разработка, согласование и заключение соглашений о взаимодействии между МФЦ и территориальными органами федеральных органов исполнительной власти, органами исполнительной власти Челябинской области и организациями при предоставлении государственных услуг		2015-2017 г.г.	Областной бюджет	0	0	0	0
			Местный бюджет	0	0		
Обучение сотрудников МФЦ, в том числе стажировка в органах, услуги которых предоставляются в МФЦ		2015-2016 г.г.	Областной бюджет	0	0	0	0
			Местный бюджет	0	0	0	0
Повышение качества и доступности государственных (муниципальных) услуг, оказываемых органами местного самоуправления Троицкого муниципального района и муниципальными учреждениями		2015-2016 г.г.	Областной бюджет	0	0	0	0
			Местный бюджет	0	0	0	0
ИТОГО			Областной бюджет	4400,00	4400,00	0	0
			Местный бюджет	8162,45	7762,45	200,00	200,00
ВСЕГО				12 562,45	12 162,45	200,00	200,00