**Приложение**

**к постановлению администрации**

**Крапивинского муниципального района**

**от 10.11.2014 г. №1564**

**Муниципальная программа «Повышение качества предоставления государственных и муниципальных услуг на базе Муниципального автономного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» Крапивинского муниципального района» на 2014 – 2017 годы**

**Паспорт муниципальной программы «Повышение качества предоставления государственных и муниципальных услуг на базе Муниципального автономного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» Крапивинского муниципального района» на 2014 – 2017 годы**

|  |  |
| --- | --- |
| Наименование муниципальной программы | Муниципальная программа «Повышение качества предоставления государственных и муниципальных услуг на базе Муниципального автономного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» Крапивинского муниципального района» на 2014 – 2017 годы» (далее – Муниципальная программа). |
| Директор муниципальной программы | Первый заместитель главы Крапивинского муниципального района Т.И. Климина |
| Ответственный исполнитель (координатор) муниципальной программы | Муниципальное автономное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» Крапивинского муниципального района |
| Исполнители муниципальной программы | Муниципальное автономное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» Крапивинского муниципального района |
| Цели муниципальной программы | Повышение удовлетворенности населения Крапивинского района качеством государственных и муниципальных услуг. |
| Задачи муниципальной программы | 1. Продолжить совершенствование системы предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна», в том числе в условиях Мобильного офиса.  2. Обеспечить комфортность предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе в условиях Мобильного офиса.  3. Обеспечить информационное сопровождение деятельности МФЦ. |
| Срок реализации муниципальной программы | 2014-2017 годы |
| Объемы и источники финансирования муниципальной программы в целом и с разбивкой по годам ее реализации | Всего на реализацию Программы на 2015-2017 годы потребуется 29521,3 тыс. руб., в том числе по годам:  В 2014 году – 7102,7 тыс. руб.  В 2015 году – 7187,7 тыс. руб.  В 2016 году – 7450,7 тыс. руб.  В 2017 году – 7780,2 тыс. руб.  Средства районного бюджета: 24551,3 тыс. руб., в том числе по годам:  В 2014 году – 6032,7 тыс. руб.  В 2015 году – 5887,7 тыс. руб.  В 2016 году – 6150,7 тыс. руб.  В 2017 году – 6480,2 тыс. руб.  Иные не запрещенные законодательством источники:  средства юридических и физических лиц: 4970,0 тыс. руб., в том числе по годам:  В 2014 году – 1070,0 тыс. руб.  В 2015 году – 1300,0 тыс. руб.  В 2016 году – 1300,0 тыс. руб.  В 2017 году – 1300,0 тыс. руб. |
| Ожидаемые конечные результаты реализации муниципальной программы | 1. 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 услуг, к 2015 году – не менее 90 процентов.  2. Время ожидания в очереди для получения государственных и муниципальных услуг к 2014 году – не более 15 минут.  3. Уровень удовлетворённости граждан Российской Федерации качеством предоставления государственных и муниципальных услуг к 2018 году - не менее 90 процентов.  4. Доля помещений МФЦ для приема заявителей, которые соответствуют стандарту комфортности при предоставлении государственных услуг – 100 %. |

**1. Характеристика текущего состояния в Крапивинском муниципальном районе сферы деятельности, для решения задач которой разработана Муниципальная программа, с указанием основных показателей и формулировкой основных проблем**

Качество услуг является одним из ключевых факторов, определяющих доверие граждан к органам власти, местного самоуправления и способствующих укреплению имиджа органов управления. На достижение этой цели, в том числе и направлена административная реформа, проводимая в Российской Федерации.

Муниципальное автономное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» Крапивинского муниципального района создано 22.11.2011 года, открыто для заявителей 17.08.2012 года.

Создание многофункционального центра служит достижению большинства целей и задач, сформулированных Концепцией административной реформы в Российской Федерации.

Объективными предпосылками создания и совершенствования межведомственного взаимодействия на базе МФЦ являются:

1. Государственные и муниципальные услуги, как правило, носят межведомственный и межуровневый характер. В этой связи невозможно улучшить предоставление отдельно взятой государственной услуги только в рамках одного ведомства без оптимизации работы других ведомств, включенных в предоставление таких государственных и муниципальных услуг.

2. Отдельные административные процедуры различных ведомств при предоставлении государственных услуг сходны (прием, регистрация документов, выдача документов и т.д.), а требуемые для предоставления государственных услуг данные (удостоверяющие личность документы, справки и т.д.) идентичны.

3. Предоставление взаимосвязанных государственных и муниципальных услуг оптимизировано за счет:

- организации единой точки приема, регистрации и выдачи необходимых документов гражданам при предоставлении разных государственных и муниципальных услуг;

- оптимизации межведомственного взаимодействия (в том числе электронного), сокращения времени документооборота;

- возможности получения гражданами одновременно нескольких взаимосвязанных государственных и муниципальных услуг.

Реализация проекта по созданию МФЦ в Крапивинском районе позволила создать безопасные и комфортные условия для предоставления государственных и муниципальных услуг.

По состоянию на 01.10.2014 года Многофункциональным центром заключено 46 Соглашений о взаимодействии по предоставлению государственных и муниципальных услуг. В рамках, которых оказывается 217 услуг, из них 143 государственных (48 - федеральных, 95 – региональных), 37 – муниципальных, 10 иных и 27 дополнительных.

С момента открытия МФЦ с учётом служб размещённых в здании центра обратилось более 100 тысячи заявителей.

Специалистами МФЦ за 9 месяцев 2014 года принято документов для оказания 15 849 государственных и 519 муниципальных услуг и оказано 653 консультации, 3082 дополнительные услуги, 12 иных услуг, выдано 14 248 результатов оказания услуг. Наиболее востребованы государственные услуги социальной защиты населения (2756 услуги - 16% от общего количества услуг), Росреестра (11207 услуг – 66% от общего количества услуг), УФМС (1688 услуг – 10% от общего количества услуг).

Для совершенствования работы по подпрограмме «Повышение эффективности и результативности деятельности органов государственной власти Кемеровской области, оптимизация и повышение качества предоставления государственных и муниципальных услуг в Кемеровской области» приобретён автомобиль Форд – транзит, оборудованный под «Мобильный офис», оснащенный спутниковым узлом связи и офисной техникой. Мобильные выезды осуществляются на территории сельских поселений района ежедневно, по графику. За 9 месяцев 2014г. проведено 146 мобильных выездов, оказана 1451 услуга.

Таким образом, совершенствование деятельности МФЦ является необходимым и логичным продолжением мероприятий административной реформы по обеспечению доступного получения государственных и муниципальных услуг жителями района.

С целью обеспечения комфортности и безопасности условий труда сотрудников учреждения и получения государственных и муниципальных услуг заявителями проведены энергоаудит в 2013 году, специальная оценка условий труда – в 2014 году.

С целью создания единого системного подхода к организации процесса обслуживания и информирования населения в МФЦ, насыщения системы предоставления государственных и муниципальных услуг современными инструментами коммуникаций в 2014-2015 гг. планируется переход МФЦ на единый фирменный стиль. Единый фирменный стиль поможет повысить узнаваемость МФЦ среди населения, повысить уровень воспринимаемого качества обслуживания в МФЦ, повлиять на повышение уровня удовлетворенности граждан получением государственных и муниципальных услуг.

**2. Описание целей и задач Муниципальной программы**

Основные цели Муниципальной программы:

Повышение удовлетворенности населения Крапивинского района качеством государственных и муниципальных услуг.

Основные задачи Муниципальной программы:

1. Продолжить совершенствование системы предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна», в том числе в условиях Мобильного офиса.

2. Обеспечить комфортность предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе в условиях Мобильного офиса.

3. Обеспечить информационное сопровождение деятельности МФЦ.

**3. Перечень подпрограмм Муниципальной программы с кратким описанием подпрограмм (в случае их наличия) и (или) основных мероприятий муниципальной программы**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Наименование подпрограммы (основного мероприятия), мероприятия | Краткое описание подпрограммы (основного мероприятия), мероприятия | Наименование целевого показателя (индикатора) | Порядок определения (формула) |
| 1. Цель: Повышение удовлетворенности населения Крапивинского района качеством государственных и муниципальных услуг. | | | |
| 1.1.Задачи: Продолжить совершенствование системы предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна», в том числе в условиях Мобильного офиса; обеспечить комфортность предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе в условиях Мобильного офиса; обеспечить информационное сопровождение деятельности МФЦ. | | | |
| Основное мероприятие: Обеспечение деятельности учреждения | Финансовое обеспечение муниципального задания | Выполнение муниципального задания, процентов | Фактическое выполнение муниципального задания/  Плановое назначение \* 100 |
| 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 услуг, процентов | 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 услуг/численность населения района в отчетном периоде \* 100 |
| Время ожидания в очереди для получения государственных и муниципальных услуг, минут | Фактическое время ожидания в очереди |
| Уровень удовлетворённости граждан Российской Федерации качеством предоставления государственных и муниципальных услуг, процентов | Количество жалоб (по результатам ежегодного мониторинга)\*100/ численность населения района |
| Доля помещений МФЦ для приема заявителей, которые соответствуют стандарту комфортности при предоставлении государственных услуг, процентов | Соответствие правилам организации деятельности МФЦ предоставлению государственных и муниципальных услуг, утвержденным постановлением правительства РФ №1376 от 22.12.2012г. |

**4. Ресурсное обеспечение реализации Муниципальной программы**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование  муниципальной программы,  подпрограммы, мероприятия | | Источник финансирования | Объем финансовых ресурсов, тыс. рублей | | | |
| 2014 | 2015 | 2016 | 2017 |
| 1 | | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| Муниципальная программа «Повышение качества предоставления государственных и муниципальных услуг на базе Муниципального автономного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» Крапивинского муниципального района на 2014 – 2017 годы» | | Всего | 7102,7 | 7187,7 | 7450,7 | 7780,2 |
| районный бюджет | 6032,7 | 5887,7 | 6150,7 | 6480,2 |
| иные не запрещенные законодательством источники: |  |  |  |  |
| средства юридических и физических лиц | 1070,0 | 1300,0 | 1300,0 | 1300,0 |
| 1.Основное мероприятие:  Обеспечение деятельности учреждения | | Всего | 7102,7 | 7187,7 | 7450,7 | 7780,2 |
| районный бюджет | 6032,7 | 5887,7 | 6150,7 | 6480,2 |
| иные не запрещенные законодательством источники: |  |  |  |  |
| средства юридических и физических лиц | 1070,0 | 1300,0 | 1300,0 | 1300,0 |
| Заработная плата | | Всего | 4512,0 | 4568,4 | 4806,7 | 5062,2 |
| районный бюджет | 4348,0 | 4368,4 | 4608,7 | 4862,2 |
| иные не запрещенные законодательством источники: |  |  |  |  |
| средства юридических и физических лиц | 164,0 | 200,0 | 200,0 | 200,0 |
| Начисления на оплату труда | | Всего | 1364,0 | 1379,3 | 1452,0 | 1528,0 |
| районный бюджет | 1314,0 | 1319,3 | 1392,0 | 1468,0 |
| иные не запрещенные законодательством источники: |  |  |  |  |
| средства юридических и физических лиц | 50,0 | 60,0 | 60,0 | 60,0 |
| Услуги связи | | Всего | 164,0 | 150,0 | 150,0 | 150,0 |
| районный бюджет | 124,0 | 50,0 | 50,0 | 50,0 |
| иные не запрещенные законодательством источники: |  |  |  |  |
| средства юридических и физических лиц | 40,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| Коммунальные услуги | | Всего | 365,7 | 300,0 | 360,0 | 360,0 |
| районный бюджет | 165,7 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| иные не запрещенные законодательством источники: |  |  |  |  |
| средства юридических и физических лиц | 200,0 | 260,0 | 260,0 | 260,0 |
| Услуги по содержанию имущества | | Всего | 51,0 | 80,0 | 80,0 | 80,0 |
| иные не запрещенные законодательством источники: |  |  |  |  |
| средства юридических и физических лиц | 51,0 | 80,0 | 80,0 | 80,0 |
| Прочие услуги | | Всего | 231,8 | 250,0 | 250,0 | 250,0 |
| иные не запрещенные законодательством источники: |  |  |  |  |
| средства юридических и физических лиц | 231,8 | 250,0 | 250,0 | 250,0 |
| Прочие расходы | | Всего | 227,0 | 150,0 | 100,0 | 100,0 |
| районный бюджет | 81,0 | 50,0 | 0 | 0 |
| иные не запрещенные законодательством источники: |  |  |  |  |
| средства юридических и физических лиц | 146,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| Хозрасходы | | Всего | 186,8 | 250,0 | 250,0 | 250,0 |
| иные не запрещенные законодательством источники: |  |  |  |  |
| средства юридических и физических лиц | 186,8 | 250,0 | 250,0 | 250,0 |
| Прочие выплаты | | Всего | 0,4 | 0 | 0 | 0 |
| иные не запрещенные законодательством источники: |  |  |  |  |
| средства юридических и физических лиц | 0,4 | 0 | 0 | 0 |

**5. Сведения о планируемых значениях целевых показателей (индикаторов) Муниципальной программы (по годам реализации Муниципальной программы)**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование муниципальной программы, подпрограммы, мероприятия | Наименование целевого  показателя (индикатора) | Единица  измерения | Плановое значение целевого показателя (индикатора) | | | |
| **2014** | **2015** | **2016** | **2017** |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| Муниципальная программа «Повышение качества предоставления государственных и муниципальных услуг на базе Муниципального автономного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» Крапивинского муниципального района» на 2014 – 2017 годы» | Интегральный показатель оценки эффективности реализации Муниципальной программы | Балл | 50 | 50 | 50 | 50 |
| 1.Основное мероприятие: Обеспечение деятельности учреждения | Выполнение муниципального задания | % | 100 | 100 | 100 | 100 |
| 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 услуг | % | 90 | 90 | 90 | 90 |
| Время ожидания в очереди для получения государственных и муниципальных услуг | мин. | 15 | 15 | 15 | 15 |
| Уровень удовлетворённости граждан Российской Федерации качеством предоставления государственных и муниципальных услуг | % | 90 | 90 | 90 | 90 |
|  | Доля помещений МФЦ для приема заявителей, которые соответствуют стандарту комфортности при предоставлении государственных услуг | % | 97 | 100 | 100 | 100 |

**6. Сведения о планируемых значениях целевых показателей (индикаторов) Муниципальной программы на 2015 год (очередной год реализации программы)**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование муниципальной программы, подпрограммы, мероприятия | Наименование целевого показателя (индикатора) | Единица измерения | Плановое значение целевого показателя (индикатора) | | | |
| январь-март | январь-июнь | январь-сентябрь | январь-декабрь |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| Муниципальная программа «Повышение качества предоставления государственных и муниципальных услуг на базе Муниципального автономного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» Крапивинского муниципального района» на 2014 – 2017 годы» | Интегральный показатель оценки эффективности реализации Муниципальной программы | Балл | - | - | - | 50 |
| 1.Основное мероприятие: Обеспечение деятельности учреждения | Выполнение муниципального задания | % | 25 | 50 | 75 | 100 |
| 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 услуг | % | 90 | 90 | 90 | 90 |
| Время ожидания в очереди для получения государственных и муниципальных услуг | мин. | 15 | 15 | 15 | 15 |
| Уровень удовлетворённости граждан Российской Федерации качеством предоставления государственных и муниципальных услуг | % | - | - | - | 90 |
| Доля помещений МФЦ для приема заявителей, которые соответствуют стандарту комфортности при предоставлении государственных услуг | % | 97 | 100 | 100 | 100 |

**7. Методика оценки эффективности Муниципальной программы**

Настоящая Методика оценки эффективности реализации Муниципальной программы «Повышение качества предоставления государственных и муниципальных услуг на базе Муниципального автономного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» Крапивинского муниципального района» на 2014 – 2017 годы (далее - Методика) устанавливает порядок оценки эффективности программы, необходимость внесения в неё изменений и дополнений.

**Порядок проведения оценки эффективности**

По Программе ежегодно проводится оценка эффективности ее реализации.

Для выявления степени достижения запланированных результатов и намеченных целей фактически достигнутые результаты сопоставляются с их плановыми значениями с формированием абсолютных и относительных отклонений.

По каждому направлению в случае существенных различий (как положительных, так и отрицательных) данных между плановыми и фактическими значениями показателей проводится анализ факторов, повлиявших на данное расхождение. Для каждой группы факторов, внутренних и внешних, оценивается их влияние на отклонение показателя от плановых (прогнозируемых) значений.

По результатам факторного анализа обосновываются изменение тактических задач, состава и количественных значений показателей, а также изменение объемов финансирования данной Муниципальной программы на очередной финансовый год.

По результатам оценки эффективности реализации Муниципальной программы администрация не позднее, чем за один месяц до дня внесения проекта решения о бюджете Крапивинского муниципального района на очередной финансовый год (очередной финансовый год и плановый период) принимает решение о финансировании или сокращении начиная с очередного финансового года бюджетных ассигнований на реализацию Муниципальной программы, или о досрочном прекращении ее реализации.

В случае принятия данного решения и при наличии заключенных во исполнение соответствующей Муниципальной программы муниципальных контрактов в бюджете Крапивинского муниципального района предусматриваются бюджетные ассигнования на исполнение расходных обязательств, вытекающих из указанных контрактов, по которым сторонами не достигнуто соглашение об их прекращении.

**Критерии оценки эффективности реализации Муниципальной программы**

Критериями эффективности Муниципальной программы являются:

1. Соответствие Муниципальной программы системе приоритетов социально-экономического развития Крапивинского муниципального района [(К1)](consultantplus://offline/main?base=MOB;n=110721;fld=134;dst=100142).

2. Постановка в Муниципальной программе задач, условием решения которых является применение программно-целевого метода [(К2)](consultantplus://offline/main?base=MOB;n=110721;fld=134;dst=100145).

3. Уровень проработки целевых показателей и индикаторов эффективности реализации Муниципальной программы [(К3)](consultantplus://offline/main?base=MOB;n=110721;fld=134;dst=100148).

4. Уровень финансового обеспечения Муниципальной программы [(К4)](consultantplus://offline/main?base=MOB;n=110721;fld=134;dst=100151).

5. Организация управления и контроля за ходом исполнения Муниципальной программы [(К5)](consultantplus://offline/main?base=MOB;n=110721;fld=134;dst=100154).

Каждый критерий эффективности Муниципальной программы рассчитывается в соответствии с балльной системой оценки, определенной [приложением](consultantplus://offline/main?base=MOB;n=110721;fld=134;dst=100140) к настоящей Методике.

Интегральный (итоговый) показатель оценки эффективности Муниципальной программы (К) рассчитывается на основе полученных оценок по критериям по формуле:

К = К1 + К2 + К3 + К4 + К5

Для оценки итоговых интегральных оценок может использоваться следующая качественная шкала:

|  |  |
| --- | --- |
| Суммарное значение интегрального показателя К | Качественная характеристика Программы |
| от 45 до 50 баллов | эффективная |
| от 35 до 45 баллов | достаточно эффективная |
| от 25 до 35 баллов | малоэффективная |
| менее 25 баллов | неэффективная |

**Система оценки эффективности реализации Муниципальной программы**

| Критерии | Формулировка критерия | Содержание критерия | Балл |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Соответствие Муниципальной программы системе приоритетов социально-экономического развития Крапивинского муниципального района | Проблема отнесена нормативными правовыми актами муниципального уровня к приоритетным задачам социально-экономического развития, решаемым, в том числе программно-целевыми методами, и соответствует проблемной отрасли одной или нескольких действующих или разрабатываемых федеральных, областных и муниципальных целевых программ или их подпрограмм | 10 |
| 2. Проблема не отнесена нормативными правовыми актами, но характеризуется показателями, значения которых значительно (более чем на 30%) отличаются от среднероссийских или средне-областных в худшую сторону и имеют неблагоприятную динамику) | 5 |
| 3. Проблема не отнесена нормативными правовыми актами и материалы программного документа не позволяют сделать однозначных выводов об имеющихся неблагоприятных тенденциях | 0 |
| К2 | Постановка в муниципальной программе задач, условием решения которых является применение программно-целевого метода | 1. Наличие федеральной или областной целевой программы аналогичной направленности, которая содержит рекомендации о разработке исполнительными органами местного самоуправления соответствующих программ | 10 |
| 2. Программный документ соответствует критерию, но в перечне мероприятий значительное количество представляет собой текущую деятельность администрации и подведомственных ей учреждений. Кроме того, часть мероприятий Муниципальной программы дублирует мероприятия других муниципальных целевых программ | 5 |
| 3. Программный документ не соответствует критерию | 0 |
| К3 | Уровень проработки целевых показателей и индикаторов эффективности реализации Муниципальной программы | 1. Наличие в Муниципальной программе целевых показателей эффективности Муниципальной программы, динамики показателей по годам реализации Муниципальной программы. В случае отсутствия статистических сведений разработаны методы расчета текущих значений показателей | 10 |
| 2. В Муниципальной программе рассчитаны целевые показатели эффективности реализации Муниципальной программы. Методика расчета этих показателей в Муниципальной программе отсутствует | 5 |
| 3. Целевые показатели эффективности Муниципальной программы отсутствуют | 0 |
| К4 | Уровень финансового обеспечения Муниципальной программы и его структурные параметры | 1. Финансовое обеспечение Муниципальной программы из всех источников финансирования составило свыше 80 процентов от запланированного значения | 10 |
| 2. Финансовое обеспечение Муниципальной программы из всех источников финансирования составило от 50 до 80 процентов от запланированного значения | 5 |
| 3. Финансовое обеспечение Муниципальной программы из всех источников финансирования составило менее 50 процентов от запланированного значения | 0 |
| К5 | Организация управления и контроля за ходом исполнения Муниципальной программы | 1. Ежегодный отчет о ходе реализации Муниципальной программы полностью соответствует установленным требованиям и рекомендациям | 10 |
| 2. Ежегодный отчет о ходе реализации Муниципальной программы не содержит полного объема сведений, что затрудняет объективную оценку хода реализации Муниципальной программы | 5 |
| 3. Отчет о ходе реализации Муниципальной программы не соответствует установленным требованиям и рекомендациям и должен быть переработан | 0 |