**Приложение**

**к постановлению администрации**

**Крапивинского муниципального района**

**от 10.11.2015 г. №1175**

**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 – 2018 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 – 2018 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 – 2018 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 | 2014-2018 годы |
| Объемы и источники финансирования муниципальной программы в целом и с разбивкой по годам ее реализации | Всего на реализацию Программы на 2014-2018 годы потребуется 27613,8 тыс. руб., в том числе по годам: В 2014 году – 7366,9 тыс. руб.В 2015 году – 6891,9 тыс. руб. В 2016 году – 4585,0 тыс. руб.В 2017 году – 4385,0 тыс. руб.В 2018 году – 4385,0 тыс. руб.Средства местного бюджета: 21044,9 тыс. руб., в том числе по годам:В 2014 году – 6000,5 тыс. руб.В 2015 году – 5589,4 тыс. руб. В 2016 году – 3285,0 тыс. руб.В 2017 году – 3085,0 тыс. руб.В 2018 году – 3085,0 тыс. руб.Иные не запрещенные законодательством источники:средства юридических и физических лиц: 6568,9 тыс. руб., в том числе по годам:В 2014 году – 1366,4 тыс. руб.В 2015 году – 1302,5 тыс. руб. В 2016 году – 1300,0 тыс. руб.В 2017 году – 1300,0 тыс. руб.В 2018 году – 1300,0 тыс. руб. |
| Ожидаемые конечные результаты реализации муниципальной программы | 1. Доля населения, имеющего доступ к получению государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» по месту пребывания, в том числе в многофункциональных центрах предоставления государственных услуг, к 2018 году – не менее 90 процентов.2. Время ожидания в очереди для получения государственных и муниципальных услуг – 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 процентов. |

**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 и доступность государственных и муниципальных 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 01.10.2015 года Многофункциональным центром оказывается 239 услуг, из них 162 государственных (62 - федеральных, 100 – региональных), 42 – муниципальных, 10 прочих и 25 дополнительных.

С момента открытия МФЦ с учётом служб размещённых в здании центра обратилось более 170 тысячи заявителей.

Специалистами МФЦ за 9 месяцев 2015 года принято документов для оказания 12 726 государственных и 526 муниципальных услуг, 2 082 дополнительные услуги, 52 иных услуг, оказано 848 консультации, выдано 11 145 результатов оказания услуг. Наиболее востребованы государственные услуги Росреестра (6941 услуг – 52% от общего количества услуг), УФМС (2507 услуг – 19% от общего количества услуг), Управления социальной защиты населения (2365 услуги - 18% от общего количества услуг).

С целью обеспечения доступности предоставления государственных и муниципальных услуг гражданам, проживающих на территориях городских и сельских поселений, организовано предоставление услуг в территориально обособленных структурных подразделения (ТОСП) МАУ «МФЦ» КМР. Государственные и муниципальные услуги в ТОСП предоставляются в условиях Мобильного офиса МФЦ (далее - ММФЦ) согласно графику, утвержденному Уполномоченным МФЦ в соответствии с Правилами организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг. С целью обеспечения доступности предоставления государственных и муниципальных услуг гражданам дополнительно в 7 населенных пунктах организовано бесплатное выездное обслуживание в условиях ММФЦ. За 9 месяцев 2015г. проведено 135 мобильных выезда, в ТОСП и ММФЦ оказано 2152 услуги.

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. МФЦ проведены мероприятия по переходу на единый фирменный стиль МФЦ «Мои Документы». 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. За период с декабря 2014г. по сентябрь 2015г. МФЦ проведена большая часть мероприятий по внедрению единого фирменного стиля МФЦ, в том числе, в едином фирменном стиле оформлены: интернет-сайт МФЦ, мобильный офис МФЦ, полиграфическая продукция для информирования граждан, сувенирная продукция (бейджи, флажки), фирменный знак «Мои документы» размещен на элементах интерьера, информационных табличках с режимом работы и навигационных указателях.

Интегральный показатель оценки эффективности Муниципальной программы (К) можно оценить как эффективный.

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

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

Основной целью Муниципальной программы является 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, основных мероприятий и мероприятий муниципальной программы**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Наименование подпрограммы, основного мероприятия, мероприятия | Краткое описание подпрограммы, основного мероприятия, мероприятия | Наименование целевого показателя (индикатора) | Порядок определения (формула) |
| Муниципальная программа  |
| 1. Цель: Повышение удовлетворенности населения Крапивинского района качеством государственных и муниципальных услуг. |
| 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. |
| 1.1. Основное мероприятие: Обеспечение деятельности учреждения | Финансовое обеспечение муниципального задания | Выполнение муниципального задания, процентов | Фактическое выполнение муниципального задания/Плановое назначение \* 100 |
| Доля населения, имеющего 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**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Наименованиемуниципальной программы,подпрограммы, мероприятия | Источник финансирования | Объем финансовых ресурсов, тыс. рублей |
| 2014 год | 2015год | 2016год | 2017год | 2018год |
| 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 – 2018 годы» | Всего | 7366,9 | 6891,9 | 4585,0 | 4385,0 | 4385,0 |
| местный бюджет | 6000,5 | 5589,4 | 3285,0 | 3085,0 | 3085,0 |
| иные не запрещенные законодательством источники: |  |  |  |  |  |
| средства юридических и физических лиц | 1366,4 | 1302,5 | 1300,0 | 1300,0 | 1300,0 |
| 1.Основное мероприятие:Обеспечение деятельности учреждения | Всего | 7366,9 | 6891,9 | 4585,0 | 4385,0 | 4385,0 |
| местный бюджет | 6000,5 | 5589,4 | 3285,0 | 3085,0 | 3085,0 |
| иные не запрещенные законодательством источники: |  |  |  |  |  |
| средства юридических и физических лиц | 1366,4 | 1302,5 | 1300,0 | 1300,0 | 1300,0 |
|  Заработная плата | Всего | 4380,2 | 4172,3 | 2646,2 | 2492,6 | 2492,6 |
| местный бюджет | 4229,5 | 3972,3 | 2446,2 | 2292,6 | 2292,6 |
| иные не запрещенные законодательством источники: |  |  |  |  |  |
| средства юридических и физических лиц | 150,7 | 200,0 | 200,0 | 200,0 | 200,0 |
| Начисления на оплату труда | Всего | 1615,8 | 1259,6 | 798,8 | 752,4 | 752,4 |
| местный бюджет | 1570,3 | 1199,60 | 738,8 | 692,4 | 692,4 |
| иные не запрещенные законодательством источники: |  |  |  |  |  |
| средства юридических и физических лиц | 45,5 | 60 | 60,0 | 60,0 | 60,0 |
| Услуги связи | Всего | 98,6 | 150,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| местный бюджет | 43,1 | 50,0 | 0 | 0 | 0 |
| иные не запрещенные законодательством источники: |  |  |  |  |  |
| средства юридических и физических лиц | 55,5 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| Коммунальные услуги | Всего | 326 | 360,0 | 360,0 | 360,0 | 360,0 |
| местный бюджет | 92,5 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| иные не запрещенные законодательством источники: |  |  |  |  |  |
| средства юридических и физических лиц | 233,5 | 260,0 | 260,0 | 260,0 | 260,0 |
| Услуги по содержанию имущества | Всего | 63,2 | 97 | 80,0 | 80,0 | 80,0 |
| иные не запрещенные законодательством источники: |  |  |  |  |  |
| средства юридических и физических лиц | 63,2 | 97 | 80,0 | 80,0 | 80,0 |
| Прочие услуги | Всего | 361,8 | 200,0 | 250,0 | 250,0 | 250,0 |
| иные не запрещенные законодательством источники: |  |  |  |  |  |
| средства юридических и физических лиц | 361,8 | 200,0 | 250,0 | 250,0 | 250,0 |
| Прочие расходы | Всего | 287,8 | 347,5 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| местный бюджет | 65,1 | 247,5 | 0 | 0 | 0 |
| иные не запрещенные законодательством источники: |  |  |  |  |  |
| средства юридических и физических лиц | 222,7 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| Хоз.расходы | Всего | 230,1 | 284,0 | 250,0 | 250,0 | 250,0 |
| иные не запрещенные законодательством источники: |  |  |  |  |  |
| средства юридических и физических лиц | 230,1 | 284,0 | 200,0 | 200,0 | 200,0 |
| Прочие выплаты | Всего | 1,6 | 0,6 | 0 | 0 | 0 |
| иные не запрещенные законодательством источники: |  |  |  |  |  |
| средства юридических и физических лиц | 1,6 | 0,6 | 0 | 0 | 0 |
| Транспортные услуги | Всего | 1,8 | 20,0 | 0 | 0 | 0 |
| местный бюджет |  | 20,0 | 0 | 0 | 0 |
| иные не запрещенные законодательством источники: |  |  |  |  |  |
| средства юридических и физических лиц | 1,8 | 0 | 0 | 0 | 0 |

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Наименованиемуниципальной программы,подпрограммы, основного мероприятия,мероприятия | Наименование целевогопоказателя (индикатора) | Единицаизмерения | Плановое значение целевого показателя (индикатора) |
| 2014год | 2015год | 2016год | 2017год | 2018год |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 |
| 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 – 2018 годы» | Интегральный показатель оценки эффективности реализации Муниципальной программы | Балл  | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 |
| 1.Основное мероприятие: Обеспечение деятельности учреждения | Выполнение муниципального задания | % | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| Доля населения, имеющего 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 | 90 |
| Время ожидания в очереди для получения государственных и муниципальных услуг | мин. | 15 | 15 | 15 | 15 | 15 |
| Уровень удовлетворённости граждан Российской Федерации качеством предоставления государственных и муниципальных услуг | % | 90 | 90 | 90 | 90 | 90 |
|  | Доля помещений МФЦ для приема заявителей, которые соответствуют стандарту комфортности при предоставлении государственных услуг | % | 97 | 100 | 100 | 100 | 100 |

**6. 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 – 2018 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).

2. Постановка в Муниципальной программе задач, условием решения которых является применение программно-целевого метода (К2).

3. Уровень проработки целевых показателей и индикаторов эффективности реализации Муниципальной программы (К3).

4. Уровень финансового обеспечения Муниципальной программы (К4).

5. Организация управления и контроля за ходом исполнения Муниципальной программы (К5).

Каждый критерий эффективности Муниципальной программы рассчитывается в соответствии с балльной системой оценки, определенной приложением 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 |