УТВЕРЖДЕНА

постановлением Администрации муниципального района

Похвистневский Самарской области

от 07.10.2014 № 819

ПАСПОРТ

муниципальной программы «Предоставление государственных и муниципальных услуг на базе муниципального автономного учреждения муниципального района Похвистневский Самарской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных слуг» на

2015-2019годы»

|  |  |
| --- | --- |
| Наименование Программы | муниципальная программа «Предоставление государственных и муниципальных услуг на базе муниципального автономного учреждения муниципального района Похвистневский Самарской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» на 2015-2019 годы» (далее – Программа) |
| Ответственный исполнитель | ответственным исполнителем программы является муниципальное автономное учреждение муниципального района Похвистневский Самарской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» |
| Цели Программы | - повышение уровня комфортности предоставления государственных и муниципальных услуг;  - повышение уровня удовлетворенности получателей государственных и муниципальных услуг качеством их предоставления;  - повышение информированности физических и юридических лиц, а также организаций о порядке, способах и условиях получения государственных и муниципальных услуг;  - проведение мероприятий по внедрению единого фирменного стиля многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг «Мои документы»;  - снижение административных барьеров;  - внедрение механизмов противодействия коррупции. |
| Задачи Программы | - сокращение числа документов, требуемых от заявителя для получения государственных и муниципальных услуг;  - сокращение сроков предоставления государственных и муниципальных услуг;  -обеспечение проведения административной реформы в муниципальном районе Похвистневский Самарской области;  - упрощение процедур получения физическими и юридическими лицами массовых и общественно значимых государственных и муниципальных услуг за счет реализации принципа «одного окна», сокращение сроков их предоставления, повышение комфортности их получения;  - противодействие коррупции, ликвидация рынка посреднических услуг при предоставлении государственных и муниципальных услуг;  - создание условий для повышения качества предоставления государственных и муниципальных услуг;  - повышение информированности граждан о порядке, способах и условиях получения государственных или муниципальных услуг;  - оказание услуг по представительству, консультированию физических и юридических лиц;  - отслеживание хода предоставления государственных и муниципальных услуг в ответственных органах и информирование заявителей по их запросам об этапах оказания государственных или муниципальных услуг;  - организация взаимодействия с заявителями, в том числе организация работ по приему документов, необходимых для получения государственной и муниципальной услуги, по первичной обработке документов, по выдаче заявителю результата предоставления государственной или муниципальной услуги;  - обработка персональных данных, связанных с предоставлением муниципальных услуг и организацией предоставления государственных услуг. |
| Сроки реализации Программы | Срок реализации программы: 2015-2019 годы. |
| Объемы и источники финансирования Программы | финансирование Программы осуществляется за счет средств бюджета муниципального района Похвистневский Самарской области в соответствии с решением Собрания представителей муниципального района Похвистневский Самарской области о бюджете района на соответствующий финансовый год и уточняется в процессе исполнения бюджета района и при его формировании на очередной финансовый год. Общий объем финансирования Программы составляет 19469,5 тыс. рублей, в том числе по годам:  2015 год – 3837 тыс. рублей;  2016 год – 3808,7 тыс. рублей;  2017 год – 3873,8 тыс. рублей;  2018 год – 3950 тыс. рублей;  2019 год – 4000 тыс. рублей. |
| Ожидаемые результаты Программы | - повышение уровня комфортности предоставления государственных и муниципальных услуг;  - повышение уровня удовлетворенности получателей государственных и муниципальных услуг качеством их предоставления;  - повышение информированности физических и юридических лиц, а также организаций о порядке, способах и условиях получения государственных и муниципальных услуг;  - проведение мероприятий по внедрению единого фирменного стиля многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг «Мои документы»;  - снижение административных барьеров;  - внедрение механизмов противодействия коррупции;  - среднее время ожидания заявителей в очереди при предоставлении государственной и муниципальной услуги (с момента отметки о посещении организации до момента приема заявителя): на 2015-2019 годы – не более 15 минут;  - доля заявителей, удовлетворенных качеством предоставления на базе МАУ МФЦ государственных и муниципальных услуг, от общего числа опрошенных заявителей на 2015 - 2019 годы – не менее 98 %. |

1. **Характеристика текущего состояния**

Муниципальная Программа муниципального района Похвистневский Самарской области «Предоставление государственных и муниципальных услуг на базе муниципального автономного учреждения муниципального района Похвистневский Самарской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» на 2015-2019 годы» разработана в соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», Постановлением Правительства РФ от 3 октября 2009 года №796 «О некоторых мерах по повышению качества предоставления государственных (муниципальных) услуг», Постановлением Администрации муниципального района Похвистневский Самарской области от 18.10.2013 № 709 «Об утверждении порядка формирования и реализации муниципальных программ муниципального района Похвистневский».

В соответствии с Постановлением Администрации муниципального района Похвистневский от 09.07.2013 года № 460 «О создании муниципального автономного учреждения муниципального района Похвистневский Самарской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг», Уставом муниципального автономного учреждения муниципального района Похвистневский Самарской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – МАУ МФЦ) осуществляет свою деятельность в соответствии с предметом и целями деятельности, определенными законодательством Российской Федерации, Самарской области и Уставом МАУ МФЦ, путем оказания государственных и муниципальных услуг.

Основными функциями МАУ МФЦ являются:

- государственное управление социальными программами;

- обработка данных;

-обеспечение проведения административной реформы в муниципальном районе Похвистневский Самарской области;

- упрощение процедур получения физическими и юридическими лицами массовых и общественно значимых государственных и муниципальных услуг за счет реализации принципа «одного окна», сокращение сроков их предоставления, повышение комфортности их получения;

- противодействие коррупции, ликвидация рынка посреднических услуг при предоставлении государственных и муниципальных услуг;

- создание условий для повышения качества предоставления государственных и муниципальных услуг;

- повышение информированности граждан о порядке, способах и условиях получения государственных и муниципальных услуг;

- оказание услуг по представительству, консультированию физических и юридических лиц;

- организация взаимодействия с заявителями, в том числе организация работ по приему документов, необходимых для получения государственной и муниципальной услуги, по первичной обработке документов, по выдаче заявителю результата предоставления государственной или муниципальной услуги;

- обработка персональных данных, связанных с предоставлением муниципальных услуг и организацией предоставления государственных услуг.

Анализ существующего положения в муниципальном районе Похвистневский Самарской области говорит о необходимости совершенствования механизма предоставления государственных и муниципальных услуг на базе многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг, что будет способствовать созданию действенного механизма повышения доступности и качества предоставления государственных и муниципальных услуг.

1. **Цели и задачи Программы**

Целями реализации мероприятий муниципальной программы являются:

- повышение уровня комфортности предоставления государственных и муниципальных услуг;

- повышение уровня удовлетворенности получателей государственных и муниципальных услуг качеством их предоставления;

- повышение информированности физических и юридических лиц, а также организаций о порядке, способах и условиях получения государственных и муниципальных услуг;

- проведение мероприятий по внедрению единого фирменного стиля многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг «Мои документы»;

- снижение административных барьеров;

- внедрение механизмов противодействия коррупции.

Для достижения указанных целейнеобходимо решить следующие задачи:

- сокращение числа документов, требуемых от заявителя для получения государственных и муниципальных услуг;

- сокращение сроков предоставления государственных и муниципальных услуг;

-обеспечение проведения административной реформы в муниципальном районе Похвистневский Самарской области;

- упрощение процедур получения физическими и юридическими лицами массовых и общественно значимых государственных и муниципальных услуг за счет реализации принципа «одного окна», сокращение сроков их предоставления, повышение комфортности их получения;

- противодействие коррупции, ликвидация рынка посреднических услуг при предоставлении государственных и муниципальных услуг;

- создание условий для повышения качества предоставления государственных и муниципальных услуг;

- повышение информированности граждан о порядке, способах и условиях получения государственных и муниципальных услуг;

- оказание услуг по представительству, консультированию физических и юридических лиц;

- отслеживание хода предоставления государственных или муниципальных услуг в ответственных органах и информирование заявителей по их запросам об этапах оказания государственных услуг;

- организация взаимодействия с заявителями, в том числе организация работ по приему документов, необходимых для получения государственной и муниципальной услуги, по первичной обработке документов, по выдаче заявителю результата предоставления государственной или муниципальной услуги;

- обработка персональных данных, связанных с предоставлением муниципальных услуг и организацией предоставления государственных услуг.

Срок реализации муниципальной программы: 2015-2019 годы.

1. **Характеристика основных мероприятий муниципальной программы**

Для достижения целей и решения задач муниципальной программы необходимо реализовать ряд основных мероприятий.

**Основное мероприятие 1** «Увеличение количества государственных и муниципальных услуг, предоставляемых на базе МАУ МФЦ.

**Цель мероприятия:** выполнение требований федерального и областного законодательства об организации предоставления государственных и муниципальных услуг.

В рамках осуществления данного мероприятия предусматривается проведение:

- проведение тренингов и обучающих семинаров с сотрудниками МАУ МФЦ;

- подписание соглашений с ГАУ СО УМФЦ по предоставлению на базе МАУ МФЦ новых услуг.

**Основное мероприятие 2** «Повышение качества предоставления государственных и муниципальных услуг».

**Цель мероприятия:** увеличение уровня удовлетворенности получателей государственных и муниципальных услуг качеством их предоставления.

В рамках осуществления данного мероприятия предусматривается проведение:

– соблюдение стандартов качества государственных и муниципальных услуг, в том числе стандартов комфортности предоставления государственных и муниципальных услуг;

- устранение проблем, возникающих у заявителей при получении государственных и муниципальных услуг;

– удовлетворенность получателей государственных и муниципальных услуг их качеством и доступностью;

- сокращение финансовых затрат заявителя при получении им конечного результата государственной или муниципальной услуги (отклонение реальных значений от нормативно установленных значений);

– сокращение временных затрат заявителя при получении им конечного результата государственной или муниципальной услуги (отклонение реальных значений от нормативно установленных значений);

– отсутствие неформальных платежей (платежей, не имеющих документального подтверждения) в связи с получением государственных и муниципальных услуг.

**Основное мероприятие 3.** Повышение информированности физических и юридических лиц, а также организаций о порядке, способах и условиях получения государственных и муниципальных услуг, проведение мероприятий повнедрению единого фирменного стиля многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг «Мои документы».

**Цель мероприятия:** повышение количества информированных граждан о деятельности МАУ МФЦ.

В рамках осуществления данного мероприятия предусматривается информирование граждан следующими способами:

- размещение на здании МАУ МФЦ фирменного знака «Мои документы», информационных табличках с режимом работы, навигационных указателях;

- размещение информации о деятельности МАУ МФЦ в средствах массовой информации (газета, телевидение, сайт);

- распространение информационных буклетов;

- размещение информации о деятельности МАУ МФЦ на информационных стендах в Административных зданиях сельских поселений.

Мероприятия Программы призваны повысить эффективность управления и распоряжения муниципальным имуществом и будут направлены на следующие изменения:

– соблюдение стандартов качества государственных и муниципальных услуг, в том числе стандартов комфортности предоставления государственных и муниципальных услуг;

- устранение проблем, возникающих у заявителей при получении государственных и муниципальных услуг;

– удовлетворенность получателей государственных и муниципальных услуг их качеством и доступностью;

- сокращение финансовых затрат заявителя при получении им конечного результата государственной или муниципальной услуги (отклонение реальных значений от нормативно установленных значений);

– сокращение временных затрат заявителя при получении им конечного результата государственной или муниципальной услуги (отклонение реальных значений от нормативно установленных значений);

– сокращение неформальных платежей (платежей, не имеющих документального подтверждения) в связи с получением государственных и муниципальных услуг.

1. **Сроки и этапы реализации Программы**

Срок реализации муниципальной программы определен с 01.01.2015 года по 31.12.2019 года.

1. **Механизм реализации муниципальной Программы**

Ответственным исполнителем Программы является МАУ МФЦ.

Реализация Программы направлена на эффективное исполнение основных мероприятий, обеспечение контроля исполнения программных мероприятий, проведение мониторинга состояния работ по выполнению Программы, выработку решений при возникновении отклонения хода работ от плана мероприятий Программы.

МАУ МФЦ обеспечивает исполнение программных мероприятий с соблюдением установленных сроков и объемов финансирования, осуществляет текущее управление реализацией Программы, обеспечивает целевое и эффективное использование средств, выделяемых на ее реализацию, проводит оценку эффективности Программы на этапе реализации, готовит годовой отчет о ходе реализации и об оценке эффективности Программы (далее – годовой отчет).

С учетом результатов оценки эффективности могут вноситься изменения в Программу.

МАУ МФЦ размещает на официальном сайте муниципального района информацию о Программе, ходе ее реализации, достижении значений показателей (индикаторов) Программы, степени выполнения мероприятий Программы.

1. **Объем финансовых ресурсов, необходимых для реализации Программы**

Финансирование Программы осуществляется за счет средств бюджета муниципального района Похвистневский Самарской области в соответствии с решением Собрания представителей муниципального района Похвистневский Самарской области о бюджете района на соответствующий финансовый год и плановый период и уточняется в процессе исполнения бюджета района при его формировании на очередной финансовый год и плановый период. Объемы предполагаемого финансирования Программы представлены в приложении 1 к настоящей Программе.

1. **Анализ рисков реализации Программы**

Изменение законодательства может привести к изменению условий реализации Программы. Для минимизации данного риска будет осуществляться мониторинг планируемых изменений законодательства, участие в обсуждении и анализ проектов документов, касающихся вопросов предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна».

Сокращение бюджетного финансирования на реализацию Программы в связи с потенциально возможным дефицитом бюджета муниципального района Похвистневский Самарской области приведет к невозможности выполнения поставленных задач в установленные сроки. Для минимизации риска, в случае сокращения объема финансирования Программы, будет уточняться система мероприятий и целевых показателей (индикаторов) Программы.

1. **Ожидаемые результаты реализации программы**

За период с 2015 по 2019 годы планируется достижение следующих результатов:

- количество обращений граждан в МАУ МФЦ за 5 лет должно составить 22500 человек;

- удовлетворенность граждан качеством предоставления государственных и муниципальных услуг к концу реализации программы должна составить 98%;

- информированность граждан муниципального района Похвистневский о порядке, способах и условиях получения государственных и муниципальных услуг на базе МАУ МФЦ к концу 2019 года должна составить 95%;

- количество жалоб посетителей МАУ МФЦ к концу 2019 года должно составлять не более 1 шт.

1. **Критерии оценки эффективности реализации программы**

Оценка эффективности от реализации программы производится ежегодно на основе следующих показателей:

- удовлетворенность граждан качеством предоставления государственных и муниципальных услуг на основании анкетирования (на конец отчетного года показатель должен быть не ниже 95%);

- информированность граждан (на конец отчетного года показатель должен быть не ниже 90%);

- количество обращений граждан в МАУ МФЦ (на конец отчетного года показатель должен быть не меньше 3500 человек)

Приложение 1

к муниципальной программе «Предоставление

государственных и муниципальных услуг

на базе муниципального автономного учреждения

муниципального района Похвистневский Самарской области

«Многофункциональный центр

предоставления государственных и муниципальных услуг»

на 2015-2019 годы»

**Объем финансовых ресурсов, необходимых для реализации муниципальной программы**

**«Предоставление государственных и муниципальных услуг на базе муниципального автономного учреждения муниципального района Похвистневский Самарской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» на**

**2015-2019годы»**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п.п.** | **Наименование основного мероприятия** | **Предполагаемый объем финансирования Программы, в том числе по годам:** | | | | |
| **2015 год** | **2016 год** | **2017 год** | **2018 год** | **2019 год** |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 1. | **Программа «Предоставление государственных и муниципальных услуг на базе муниципального автономного учреждения муниципального района Похвистневский Самарской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» на**  **2015-2019годы** |  |  |  |  |  |
|  | **Всего на реализацию программы, в том числе:** | **3837** | **3808,7** | **3873,8** | **3950** | **4000** |
| 1.1 | - областной бюджет | 73,3 |  |  |  |  |
| 1.2. | - районный бюджет | 3663,7 | 3658,7 | 3673,8 | 3750 | 3800 |
| 1.3. | - приносящая доход деятельность | 100,00 | 150,0 | 200,0 | 200,0 | 200,0 |

Приложение 2

к муниципальной программе «Предоставление

государственных и муниципальных услуг

на базе муниципального автономного учреждения

муниципального района Похвистневский Самарской области

«Многофункциональный центр

предоставления государственных и муниципальных услуг»

на 2015-2019 годы»

**Сведения о показателях (индикаторах) муниципальной Программы**

**«Предоставление государственных и муниципальных услуг на базе муниципального автономного учреждения муниципального района Похвистневский Самарской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» на**

**2015-2019годы»**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п.п.** | **Целевые индикаторы и показатели Программы** | **Ед.изм.** | **2015 год** | **2016 год** | **2017 год** | **2018 год** | **2019 год** |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 |
| 1. | Количество жалоб посетителей МАУ МФЦ | шт. | Не более 5 | Не более 3 | Не более 2 | Не более 2 | Не более 1 |
| 2. | Количество получателей государственных и муниципальных услуг в МАУ МФЦ ответившим, что качеством услуг в МАУ МФЦ удовлетворены | % | 95 | 96 | 96 | 97 | 98 |
| 3. | Количество обращений граждан и юридических лиц в МАУ МФЦ | шт. | 3500 | 4000 | 4500 | 5000 | 5500 |
| 4. | Количество граждан и юридических лиц информированных о порядке, способах и условиях получения государственных и муниципальных услуг на базе МАУ МФЦ | % | 90 | 92 | 93 | 94 | 95 |