



АДМИНИСТРАЦИЯ КУРСКОЙ ОБЛАСТИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 25.11.2015 № 821-па

Об утверждении Плана мероприятий («дорожной карты») «Повышение качества и доступности предоставления государственных и муниципальных услуг в Курской области»

В соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2010 года №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», постановлением Правительства Российской Федерации от 27 сентября 2011 г. №797 «О взаимодействии между многофункциональными центрами предоставления государственных и муниципальных услуг и федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, органами государственной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления» Администрация Курской области **ПОСТАНОВЛЯЕТ:**

1. Утвердить прилагаемый План мероприятий («дорожную карту») «Повышение качества и доступности предоставления государственных и муниципальных услуг в Курской области» (далее - План по повышению качества предоставления государственных и муниципальных услуг).

2. Руководителям исполнительных органов государственной власти Курской области, являющихся исполнителями и соисполнителями Плана по повышению качества предоставления государственных и муниципальных услуг:

обеспечить реализацию Плана по повышению качества предоставления государственных и муниципальных услуг;

обеспечить проведение мониторинга достижения контрольных показателей, определенных Планом по повышению качества предоставления государственных и муниципальных услуг;

представлять ежеквартально, до 10 числа месяца, следующего за отчетным кварталом, в комитет информатизации, государственных и муниципальных услуг Курской области информацию о ходе реализации Плана по повышению качества предоставления государственных и муниципальных услуг.



3. Рекомендовать руководителям органов местного самоуправления Курской области:

в срок до 15.12.2015 г. утвердить план мероприятий («дорожную карту») муниципального района Курской области по повышению качества и доступности предоставления муниципальных услуг (далее - план по повышению качества предоставления муниципальных услуг);

включить в план по повышению качества предоставления муниципальных услуг контрольные показатели:

1) доля муниципальных услуг, предоставленных ОБУ «МФЦ» по принципу «одного окна», в общем количестве указанных услуг – не менее 90% (за исключением услуг, за которыми заявители обращаются через Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)) (к 01.01.2018 г.);

2) уровень удовлетворенности населения Курской области качеством предоставления муниципальных услуг, в том числе качеством предоставления муниципальных услуг через ОБУ «МФЦ» – не менее 90% (к 01.01.2018 г.);

включить в план по повышению качества предоставления муниципальных услуг мероприятия в соответствии с Планом по повышению качества предоставления государственных и муниципальных услуг;

обеспечить достижение контрольных показателей, определенных планом по повышению качества предоставления муниципальных услуг;

обеспечить проведение мониторинга достижения контрольных показателей, определенных планом по повышению качества предоставления муниципальных услуг;

представлять ежеквартально, до 10 числа месяца, следующего за отчетным кварталом, в комитет информатизации, государственных и муниципальных услуг Курской области информацию о ходе реализации плана по повышению качества предоставления муниципальных услуг.

4. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на Управляющего делами Администрации Курской области А.Т. Стрелкова.

Губернатор
Курской области



А.Н.Михайлов

УТВЕРЖДЕН
постановлением Администрации
Курской области
от « 25» ноября 2015 г. № 821-па

ПЛАН
мероприятий («дорожная карта»)
«Повышение качества и доступности предоставления государственных и
муниципальных услуг в Курской области»

I. Общее описание «дорожной карты»

1. План мероприятий («дорожная карта») «Повышение качества и доступности предоставления государственных и муниципальных услуг в Курской области» (далее – «дорожная карта») направлен на совершенствование государственного управления в сфере предоставления государственных и муниципальных услуг, организацию предоставления услуг по принципу «одного окна», повышение качества их оказания.

Мероприятия «дорожной карты» распространяются на государственные услуги, оказываемые исполнительными органами государственной власти Курской области, услуги, оказываемые органами местного самоуправления Курской области, в том числе реализуемые в рамках осуществления органами местного самоуправления отдельных государственных полномочий, предоставляемые через областное бюджетное учреждение «Многофункциональный центр по предоставлению государственных и муниципальных услуг» (далее - ОБУ «МФЦ») в соответствии с соглашениями о взаимодействии, заключенными между соответствующими органами и ОБУ «МФЦ».

В соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 27 сентября 2011 г. №797 «О взаимодействии между многофункциональными центрами предоставления государственных и муниципальных услуг и федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, органами государственной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления» гражданам обеспечено предоставление государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» на базе ОБУ «МФЦ».

За счет завершения в 2015 году формирования сети многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг в Курской области, организации работы 462 окон обслуживания населения в

ОБУ «МФЦ», филиалах ОБУ «МФЦ» и территориально обособленных структурных подразделениях, созданных в сельских поселениях с численностью населения свыше 1000 человек, планируется повысить уровень доступа граждан к получению государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна».

В результате оптимизации предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» в ОБУ «МФЦ» и выполнения мероприятий «дорожной карты», направленных на повышение качества их оказания, планируется повысить уровень удовлетворенности населения Курской области качеством предоставления государственных и муниципальных услуг.

Мероприятия, предусмотренные «дорожной картой», позволят обеспечить выполнение показателей, установленных Указом Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 года №601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления»:

«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» (не менее 90 процентов);

«Уровень удовлетворенности граждан Российской Федерации качеством предоставления государственных и муниципальных услуг» (к 2018 году - не менее 90 процентов).

2. Целями «дорожной карты» являются:

повышение качества предоставления государственных и муниципальных услуг через ОБУ «МФЦ», в том числе путем оптимизации и упрощения административных процедур в рамках их предоставления;

повышение доступности для населения Курской области государственных и муниципальных услуг, предоставляемых по принципу «одного окна» через ОБУ «МФЦ»;

обеспечение единого стандарта предоставления государственных и муниципальных услуг;

минимизация бумажного документооборота;

ликвидация рынка посреднических услуг при предоставлении государственных и муниципальных услуг;

повышение комфортности и доступности для получателей государственных и муниципальных услуг;

повышение удовлетворенности населения Курской области качеством государственных и муниципальных услуг;

сокращение издержек бюджета Курской области на обеспечение стандарта комфортности предоставления государственных и муниципальных услуг.

3. Реализация «дорожной карты» осуществляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами,

определяющими приоритеты и требования в области организации предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна»:

Федеральный закон от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

Указ Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 г. № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления»;

постановление Правительства Российской Федерации от 27 сентября 2011 г. № 797 «О взаимодействии между многофункциональными центрами предоставления государственных и муниципальных услуг и федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, органами государственной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления»;

постановление Правительства Российской Федерации от 22 декабря 2012 г. № 1376 «Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг».

4. Оценка успешности реализации «дорожной карты» по показателю «Уровень удовлетворенности граждан Российской Федерации качеством предоставления государственных и муниципальных услуг» устанавливается в ходе мониторинга в соответствии с постановлением Администрации Курской области от 18.05.2015 №282-па «О порядке проведения мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг в Курской области»; по показателю «Доля государственных и муниципальных услуг, предоставленных в ОБУ «МФЦ» по принципу «одного окна», в общем количестве соответствующих государственных и муниципальных услуг» - на основании статистической отчетности ОБУ «МФЦ», предоставляемой ежеквартально в комитет информатизации, государственных и муниципальных услуг Курской области.

II. Ключевые показатели «дорожной карты»

В качестве ключевых контрольных показателей успешной реализации «дорожной карты» определены:

1) доля государственных и муниципальных услуг, предоставленных в ОБУ «МФЦ» по принципу «одного окна», в общем количестве соответствующих государственных и муниципальных услуг. Текущее и планируемое значения указанного показателя (за исключением услуг, за которыми заявители обращаются через Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)) следующее:

№ п/п	Наименование контрольного показателя	Единица измерения	Текущее значение (на 1 октября 2015 г.)	Плановый период		
				2016г.	2017г.	01.01. 2018г.
1.	Доля государственных услуг архивного управления Курской области ¹	процент	18	50	70	90
2.	Доля государственных услуг комитета по труду и занятости населения Курской области ²	процент	0	50	70	90
3.	Доля государственных услуг комитета образования и науки Курской области	процент	0	50	70	90
4.	Доля государственных услуг комитета ЗАГС Курской области	процент	менее 1	50	70	90
5.	Доля государственных услуг комитета социального обеспечения Курской области	процент	менее 1	50	70	90
6.	Доля государственных услуг комитета по управлению имуществом Курской области	процент	0	50	70	90
7.	Доля государственных услуг департамента по опеке и попечительству, семейной и демографической политике Курской области	процент	0	20	40	90
8.	Доля государственных услуг комитета потребительского рынка, развития малого предпринимательства и лицензирования Курской области	процент	0	20	40	90
9.	Доля государственных услуг комитета промышленности, транспорта и связи Курской области	процент	0	50	70	90

¹ В части, касающейся исполнения запросов социально – правового характера

² Доля граждан, подавших заявления о предоставлении государственных услуг в сфере занятости населения через ОБУ «МФЦ», в общем количестве граждан, подавших заявление о предоставлении государственных услуг в сфере занятости населения;

2) уровень удовлетворенности населения Курской области качеством предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе качеством предоставления государственных и муниципальных услуг через ОБУ «МФЦ». Текущее и планируемое значения указанного показателя следующие:

№ п/п	Наименование контрольного показателя	Единица измерения	Текущее значение (01.01.2015г.)	Плановый период		
				2016г.	2017г.	01.01.2018г.
1	Уровень удовлетворенности населения Курской области качеством предоставления государственных и муниципальных услуг	процент	80,2	80	85	90

III. План мероприятий

№ п/п	Наименование мероприятия	Результат	Срок	Исполнитель (соисполнители)
I. Мероприятия, направленные на нормативно-правовое и организационное обеспечение повышения качества предоставления государственных и муниципальных услуг на базе ОБУ «МФЦ»				
1.	Анализ нормативных правовых актов Курской области (в том числе административных регламентов) с целью выявления ограничений для оптимизации предоставления государственных и муниципальных услуг в части приема документов и выдачи результата предоставления услуги на базе ОБУ «МФЦ»	Доклад в комиссию по повышению качества и доступности предоставления государственных и муниципальных услуг в Курской области по принципу «одного окна» (далее – Комиссия)	Декабрь 2015 года	Органы исполнительной власти Курской области (далее – ОИВ Курской области); органы местного самоуправления Курской области (далее – ОМС Курской области) (по согласованию); комитет информатизации, государственных и муниципальных услуг Курской области

2.	Разработка и утверждение плана-графика внесения изменений в нормативные правовые акты Курской области (в том числе административные регламенты) в части обеспечения приема документов и выдачи результата предоставления услуги на базе ОБУ «МФЦ»	План-график, утвержденный протоколом Комиссии (далее - план-график)	Декабрь 2015 года	ОИВ Курской области; ОМС Курской области (по согласованию); комитет информатизации, государственных и муниципальных услуг Курской области
3.	Внесение изменений в нормативные правовые акты Курской области в части закрепления возможности приема документов и выдачи результата предоставления государственных и муниципальных услуг через многофункциональные центры предоставления государственных и муниципальных услуг	Внесение изменений в нормативные правовые акты и административные регламенты в соответствии с планом-графиком; описание процесса предоставления услуги. Закрепление административных действий и административных процедур при предоставлении государственных и муниципальных услуг. Описание действий и ответственность сотрудников ОБУ «МФЦ»	В соответствии с планом-графиком	ОИВ Курской области; ОМС Курской области (по согласованию); комитет информатизации, государственных и муниципальных услуг Курской области; ОБУ «МФЦ» (по согласованию)
4.	Внесение изменений в технологические схемы предоставления государственных услуг через многофункциональные центры предоставления государственных и муниципальных услуг	Технологические схемы, утвержденные ОИВ Курской области	Декабрь 2015 года	ОИВ Курской области
5.	Внесение изменений в технологические схемы предоставления муниципальных услуг через многофункциональные центры предоставления государственных и муниципальных услуг	Технологические схемы, утвержденные ОМС Курской области	Декабрь 2015 года	ОМС Курской области (по согласованию)
6.	Разработка и утверждение типового соглашения о взаимодействии ОБУ «МФЦ» с ОИВ Курской области	Правовой акт Администрации Курской области	Январь 2016 года	Комитет информатизации, государственных и муниципальных услуг

				Курской области; ОБУ «МФЦ» (по согласованию)
7.	Разработка и утверждение примерного соглашения о взаимодействии ОБУ «МФЦ» с ОМС Курской области	Примерное соглашение о взаимодействии ОБУ «МФЦ» с ОМС Курской области, утвержденное на заседании Комиссии	Январь 2016 года	Комитет информатизации, государственных и муниципальных услуг Курской области; ОБУ «МФЦ» (по согласованию)
8.	Заключение ОБУ «МФЦ» соглашений (дополнительных соглашений) о взаимодействии с ОИВ Курской области в целях организации предоставления в МФЦ государственных услуг в соответствии с изменениями, внесенными в технологические схемы	Заключенные соглашения (дополнительные соглашения) о взаимодействии	Февраль 2016 года	ОИВ Курской области; ОБУ «МФЦ» (по согласованию)
9.	Заключение ОБУ «МФЦ» соглашений (дополнительных соглашений) о взаимодействии с ОМС Курской области в целях организации предоставления в МФЦ муниципальных услуг в соответствии с изменениями, внесенными в технологические схемы	Заключенные соглашения (дополнительные соглашения) о взаимодействии	Февраль 2016 года	ОМС Курской области (по согласованию); ОБУ «МФЦ» (по согласованию)
10.	Назначение лица, ответственного за организацию взаимодействия с ОБУ «МФЦ» по вопросу предоставления государственных и муниципальных услуг населению	Приказы ОИВ Курской области о назначении ответственных лиц	Декабрь 2015 года	ОИВ Курской области
11.	Информирование ОБУ «МФЦ» и комитета информатизации, государственных и муниципальных услуг Курской области о назначенных лицах, ответственных за качество предоставления государственных услуг через ОБУ «МФЦ»	Письма в ОБУ «МФЦ» и комитет информатизации, государственных и муниципальных услуг Курской области	Декабрь 2015 года	ОИВ Курской области

12.	Разработка и согласование формата для организации электронного взаимодействия по приему документов и выдаче результата предоставления государственных услуг	Подписанные протоколы тестирования по электронному сервису	Март 2016 года	ОИВ Курской области; комитет информатизации, государственных и муниципальных услуг; ОБУ «МФЦ» (по согласованию)
13.	Составление и выдача заявителям документов на бумажном носителе, подтверждающих содержание электронных документов, направленных в ОБУ «МФЦ» по результатам предоставления государственных услуг ОИВ Курской области в соответствии с требованиями постановления Правительства Российской Федерации от 18 марта 2015 № 250.	Организация электронного документооборота	Март 2016 года	ОИВ Курской области; ОБУ «МФЦ» (по согласованию)
14.	Утверждение планов-графиков обучения специалистов ОБУ «МФЦ» задействованных при предоставлении государственных услуг	Планы – графики, утвержденные приказами ОБУ «МФЦ» и согласованные с ОИВ Курской области	Декабрь 2015 года	ОБУ «МФЦ» по согласованию с ОИВ Курской области (по согласованию)
15.	Утверждение планов-графиков обучения специалистов ОБУ «МФЦ» задействованных при предоставлении муниципальных услуг	Планы – графики, утвержденные приказами ОБУ «МФЦ» и согласованные с ОМС Курской области	Декабрь 2015 года	ОБУ «МФЦ» по согласованию с ОМС Курской области (по согласованию)
16.	Разработка информационно-методических материалов для обучения специалистов ОБУ «МФЦ» по приему документов и выдаче результата предоставления государственных услуг	Информационно-методические материалы	По мере необходимости	ОИВ Курской области
17.	Разработка информационно-методических материалов для обучения специалистов ОБУ «МФЦ» по приему документов и выдаче результата предоставления муниципальных услуг	Информационно-методические материалы	ежеквартально	ОМС Курской области (по согласованию)

18.	Проведение обучения специалистов ОБУ «МФЦ» по приему документов и выдаче результата предоставления государственных услуг в соответствии с утвержденными планами-графиками	Обучение специалистов ОБУ «МФЦ» в форме стажировки, лекций, семинаров и др.	По инициативе ОБУ «МФЦ», но не реже одного раза в квартал	ОИВ Курской области; ОБУ «МФЦ» (по согласованию)
19.	Проведение обучения специалистов ОБУ «МФЦ» по приему документов и выдаче результата предоставления муниципальных услуг в соответствии с утвержденными планами-графиками	Обучение специалистов ОБУ «МФЦ» в форме стажировки, лекций, семинаров и др.	По инициативе ОБУ «МФЦ», но не реже одного раза в квартал	ОМС Курской области (по согласованию); ОБУ «МФЦ» (по согласованию)
20.	Мониторинг имеющихся проблем взаимодействия ОИВ Курской области по вопросу повышения качества предоставления государственных услуг в ОБУ «МФЦ» и принятие мер по их устранению	Письма в ОБУ «МФЦ» и комитет информатизации, государственных и муниципальных услуг Курской области	ежеквартально	ОИВ Курской области; комитет информатизации, государственных и муниципальных услуг Курской области
21.	Мониторинг имеющихся проблем взаимодействия ОМС Курской области по вопросу повышения качества предоставления муниципальных услуг в ОБУ «МФЦ» и принятие мер по их устранению	Письма в ОБУ «МФЦ» и комитет информатизации, государственных и муниципальных услуг Курской области	ежеквартально	ОМС Курской области(по согласованию); комитет информатизации, государственных и муниципальных услуг Курской области
II. Мероприятия, направленные на повышение уровня информированности населения о предоставлении государственных и муниципальных услуг через ОБУ «МФЦ»				
22	Размещение в СМИ, на официальном сайте, на информационных стендах информации о перечне предоставляемых государственных и муниципальных услуг, об адресах, режиме приема заявителей в ОБУ «МФЦ», в его обособленных подразделениях	Информирование населения о порядке, способах и условия предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах предоставления	Декабрь 2015 года (далее – по мере актуализации информации)	ОИВ Курской области; ОМС Курской области (по согласованию); ОБУ «МФЦ» (по согласованию)

		государственных и муниципальных услуг		
23	Размещение и поддержание в актуальном состоянии на официальном сайте и информационных стендах ОБУ «МФЦ» и его структурных подразделений информации о перечне предоставляемых государственных и муниципальных услуг, об адресах, режиме приема заявителей в ОБУ «МФЦ», в его обособленных подразделениях	Информирование населения о порядке, способах и условия предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг	постоянно	ОБУ «МФЦ» (по согласованию)

