|  |
| --- |
|  |
| Постановление Правительства ХМАО - Югры от 12.07.2013 N 246-п (ред. от 20.09.2019) "О Концепции создания в Ханты-Мансийском автономном округе - Югре многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг" |
| Документ предоставлен [**КонсультантПлюс  www.consultant.ru**](https://www.consultant.ru)  Дата сохранения: 04.05.2023 |

ПРАВИТЕЛЬСТВО ХАНТЫ-МАНСИЙСКОГО АВТОНОМНОГО ОКРУГА - ЮГРЫ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 12 июля 2013 г. N 246-п

О КОНЦЕПЦИИ СОЗДАНИЯ

В ХАНТЫ-МАНСИЙСКОМ АВТОНОМНОМ ОКРУГЕ - ЮГРЕ

МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНЫХ ЦЕНТРОВ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ

ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  | Список изменяющих документов  (в ред. постановлений Правительства ХМАО - Югры от 21.08.2015 [N 273-п](consultantplus://offline/ref=E09E4EC65572C8BB708C84183BC12F0B9A37988F77797EB01BE5EE925B6F6A5FF7C7F3976ED3B0EA73F828D3245E5F52E04A05923337D231020511CB14E5L),  от 20.09.2019 [N 324-п](consultantplus://offline/ref=E09E4EC65572C8BB708C84183BC12F0B9A37988F777171B619E0EE925B6F6A5FF7C7F3976ED3B0EA73F828D3245E5F52E04A05923337D231020511CB14E5L)) |  |

Во исполнение [Указа](consultantplus://offline/ref=E09E4EC65572C8BB708C9A152DAD78049D3ECF81757E72E143B7E8C5043F6C0AA587ADCE2D93A3EB76E62AD32315E6L) Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 года N 601 "Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления", [распоряжения](consultantplus://offline/ref=E09E4EC65572C8BB708C84183BC12F0B9A37988F747A7CB21DEBEE925B6F6A5FF7C7F3977CD3E8E673FC36D3244B0903A611ECL) Правительства Ханты-Мансийского автономного округа - Югры от 23 августа 2019 года N 445-рп "О Плане мероприятий ("дорожной карте") по переходу к централизованной системе организации многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг в Ханты-Мансийском автономном округе - Югре", в целях повышения качества предоставления государственных и муниципальных услуг в Ханты-Мансийском автономном округе - Югре Правительство Ханты-Мансийского автономного округа - Югры постановляет:

(в ред. постановлений Правительства ХМАО - Югры от 21.08.2015 [N 273-п](consultantplus://offline/ref=E09E4EC65572C8BB708C84183BC12F0B9A37988F77797EB01BE5EE925B6F6A5FF7C7F3976ED3B0EA73F828D3275E5F52E04A05923337D231020511CB14E5L), от 20.09.2019 [N 324-п](consultantplus://offline/ref=E09E4EC65572C8BB708C84183BC12F0B9A37988F777171B619E0EE925B6F6A5FF7C7F3976ED3B0EA73F828D3275E5F52E04A05923337D231020511CB14E5L))

1. Утвердить прилагаемую [Концепцию](#P37) создания в Ханты-Мансийском автономном округе - Югре многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг (далее - Концепция).

2. Определить Департамент экономического развития Ханты-Мансийского автономного округа - Югры уполномоченным исполнительным органом государственной власти, осуществляющим формирование единой политики в области создания и развития многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг в Ханты-Мансийском автономном округе - Югре.

3. Установить, что реализация [Концепции](#P37) осуществляется в соответствии с [Планом](consultantplus://offline/ref=E09E4EC65572C8BB708C84183BC12F0B9A37988F747A7CB21DEBEE925B6F6A5FF7C7F3976ED3B0EA73F828D3295E5F52E04A05923337D231020511CB14E5L) мероприятий ("дорожной картой") по переходу к централизованной системе организации многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг в Ханты-Мансийском автономном округе - Югре, утвержденным распоряжением Правительства Ханты-Мансийского автономного округа - Югры от 23 августа 2019 года N 445-рп.

(в ред. постановлений Правительства ХМАО - Югры от 21.08.2015 [N 273-п](consultantplus://offline/ref=E09E4EC65572C8BB708C84183BC12F0B9A37988F77797EB01BE5EE925B6F6A5FF7C7F3976ED3B0EA73F828D3275E5F52E04A05923337D231020511CB14E5L), от 20.09.2019 [N 324-п](consultantplus://offline/ref=E09E4EC65572C8BB708C84183BC12F0B9A37988F777171B619E0EE925B6F6A5FF7C7F3976ED3B0EA73F828D3265E5F52E04A05923337D231020511CB14E5L))

4. Опубликовать настоящее постановление в газете "Новости Югры".

Губернатор

Ханты-Мансийского

автономного округа - Югры

Н.В.КОМАРОВА

Приложение

к постановлению Правительства

Ханты-Мансийского

автономного округа - Югры

от 12 июля 2013 года N 246-п

КОНЦЕПЦИЯ

СОЗДАНИЯ В ХАНТЫ-МАНСИЙСКОМ АВТОНОМНОМ ОКРУГЕ - ЮГРЕ

МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНЫХ ЦЕНТРОВ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ

И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ (ДАЛЕЕ - КОНЦЕПЦИЯ)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  | Список изменяющих документов  (в ред. постановлений Правительства ХМАО - Югры от 21.08.2015 [N 273-п](consultantplus://offline/ref=E09E4EC65572C8BB708C84183BC12F0B9A37988F77797EB01BE5EE925B6F6A5FF7C7F3976ED3B0EA73F828D3265E5F52E04A05923337D231020511CB14E5L),  от 20.09.2019 [N 324-п](consultantplus://offline/ref=E09E4EC65572C8BB708C84183BC12F0B9A37988F777171B619E0EE925B6F6A5FF7C7F3976ED3B0EA73F828D3295E5F52E04A05923337D231020511CB14E5L)) |  |

I. Общие положения

Настоящая Концепция предусматривает основы организации и приоритетные направления создания и развития системы (сети) многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг в Ханты-Мансийском автономном округе - Югре (далее - автономный округ).

Для целей настоящей Концепции применяются следующие термины:

система (сеть) многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг - совокупность многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг (далее также - МФЦ), расположенных в автономном округе, созданных в организационно-правовой форме государственного учреждения автономного округа и муниципальных учреждений муниципальных образований автономного округа при децентрализованной системе организации МФЦ, либо совокупность структурных подразделений многофункционального центра, созданного в форме государственного учреждения автономного округа при централизованной системе организации МФЦ, осуществляющих организацию предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу "одного окна" в автономном округе;

(в ред. [постановления](consultantplus://offline/ref=E09E4EC65572C8BB708C84183BC12F0B9A37988F777171B619E0EE925B6F6A5FF7C7F3976ED3B0EA73F828D2215E5F52E04A05923337D231020511CB14E5L) Правительства ХМАО - Югры от 20.09.2019 N 324-п)

заявитель - гражданин, обратившийся в многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг для получения государственной (муниципальной) услуги или за информацией о ее получении.

Настоящая Концепция разработана с учетом:

Федерального [закона](consultantplus://offline/ref=E09E4EC65572C8BB708C9A152DAD7804983FC684757D72E143B7E8C5043F6C0AB787F5C22D97BDE970F37C8265000603A0010897292BD23611EFL) от 27 июля 2010 года N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг";

[Указа](consultantplus://offline/ref=E09E4EC65572C8BB708C9A152DAD78049D3ECF81757E72E143B7E8C5043F6C0AA587ADCE2D93A3EB76E62AD32315E6L) Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 года N 601 "Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления";

[Постановления](consultantplus://offline/ref=E09E4EC65572C8BB708C9A152DAD7804983FC081747E72E143B7E8C5043F6C0AA587ADCE2D93A3EB76E62AD32315E6L) Правительства Российской Федерации от 22 декабря 2012 года N 1376 "Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг";

[Постановления](consultantplus://offline/ref=E09E4EC65572C8BB708C9A152DAD78049838C280727A72E143B7E8C5043F6C0AA587ADCE2D93A3EB76E62AD32315E6L) Правительства Российской Федерации от 27 сентября 2011 года N 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";

[распоряжения](consultantplus://offline/ref=E09E4EC65572C8BB708C9A152DAD78049D3FC284727072E143B7E8C5043F6C0AA587ADCE2D93A3EB76E62AD32315E6L) Правительства Российской Федерации от 10 июня 2011 года N 1021-р "Об утверждении Концепции снижения административных барьеров и повышения доступности государственных и муниципальных услуг на 2011 - 2013 годы и Плана мероприятий по реализации указанной Концепции";

поручения Президента Российской Федерации N Пр-1607 от 24 июня 2012 года;

[постановления](consultantplus://offline/ref=E09E4EC65572C8BB708C84183BC12F0B9A37988F71787FB01DE8B3985336665DF0C8AC9269C2B0EB77E628D63F570B011AE7L) Правительства Ханты-Мансийского автономного округа - Югры от 1 июля 2011 года N 255-п "Об утверждении программы Ханты-Мансийского автономного округа - Югры "Снижение административных барьеров, оптимизация и повышение качества предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе на базе многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, на 2011 - 2013 годы";

[постановления](consultantplus://offline/ref=E09E4EC65572C8BB708C84183BC12F0B9A37988F747C7FB716EBEE925B6F6A5FF7C7F3977CD3E8E673FC36D3244B0903A611ECL) Правительства автономного округа от 5 октября 2018 года N 336-п "О государственной программе Ханты-Мансийского автономного округа - Югры "Развитие экономического потенциала";

(в ред. [постановления](consultantplus://offline/ref=E09E4EC65572C8BB708C84183BC12F0B9A37988F777171B619E0EE925B6F6A5FF7C7F3976ED3B0EA73F828D2235E5F52E04A05923337D231020511CB14E5L) Правительства ХМАО - Югры от 20.09.2019 N 324-п)

[распоряжения](consultantplus://offline/ref=E09E4EC65572C8BB708C84183BC12F0B9A37988F747A7CB21DEBEE925B6F6A5FF7C7F3977CD3E8E673FC36D3244B0903A611ECL) Правительства автономного округа от 23 августа 2019 года N 445-рп "О Плане мероприятий ("дорожной карте") по переходу к централизованной системе организации многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг в Ханты-Мансийском автономном округе - Югре".

(в ред. [постановления](consultantplus://offline/ref=E09E4EC65572C8BB708C84183BC12F0B9A37988F777171B619E0EE925B6F6A5FF7C7F3976ED3B0EA73F828D2255E5F52E04A05923337D231020511CB14E5L) Правительства ХМАО - Югры от 20.09.2019 N 324-п)

II. Цель и задачи Концепции

Целью Концепции является повышение качества и доступности предоставления государственных и муниципальных услуг в автономном округе по принципу "одного окна" и удовлетворенности заявителей качеством их предоставления.

Для достижения поставленной цели необходимо решить следующие задачи:

определение единых подходов и модели создания и развития системы (сети) МФЦ на территории автономного округа, а также способов их создания;

(в ред. [постановления](consultantplus://offline/ref=E09E4EC65572C8BB708C84183BC12F0B9A37988F777171B619E0EE925B6F6A5FF7C7F3976ED3B0EA73F828D2245E5F52E04A05923337D231020511CB14E5L) Правительства ХМАО - Югры от 20.09.2019 N 324-п)

создание единого места ("одного окна") приема, регистрации и выдачи необходимых документов заявителям по месту их пребывания и при оказании им государственных и муниципальных услуг, предоставление возможности получать одновременно несколько взаимосвязанных государственных и муниципальных услуг;

противодействие коррупции, устранение излишних посреднических услуг при предоставлении государственных и муниципальных услуг;

определение механизмов координации, контроля и проведения мониторинга деятельности МФЦ, в том числе мониторинга качества и доступности государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в МФЦ.

III. Характеристика ситуации предоставления

государственных и муниципальных услуг по принципу

"одного окна", в том числе на базе многофункциональных

центров предоставления государственных и муниципальных услуг

в автономном округе

(в ред. [постановления](consultantplus://offline/ref=E09E4EC65572C8BB708C84183BC12F0B9A37988F777171B619E0EE925B6F6A5FF7C7F3976ED3B0EA73F828D2275E5F52E04A05923337D231020511CB14E5L) Правительства ХМАО - Югры

от 20.09.2019 N 324-п)

Создание системы (сети) МФЦ в автономном округе начато в 2012 году и продолжается до настоящего времени (таблица), так как задача повышения качества и доступности предоставления услуг, а также удовлетворенности граждан поставлена перед органами государственной власти (органами местного самоуправления) [Указом](consultantplus://offline/ref=E09E4EC65572C8BB708C9A152DAD78049D3ECF81757E72E143B7E8C5043F6C0AA587ADCE2D93A3EB76E62AD32315E6L) Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 года N 601 "Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления".

Созданные МФЦ и их территориально обособленные структурные подразделения (далее также - ТОСП) соответствуют установленным требованиям и стандартам.

Таблица

Темпы развития системы (сети) МФЦ в автономном округе

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 2012 год | 2013 год | 2014 год | 2015 год | 2016 год | 2017 год | 2018 год |
| МФЦ | 3 | 15 | 20 | 21 | 21 | 21 | 20 |
| ТОСП | 0 | 7 | 24 | 51 | 58 | 62 | 63 |
| "Окна" | 60 | 266 | 350 | 402 | 420 | 424 | 430 |

Согласно схеме размещения МФЦ, их ТОСП в автономном округе, одобренной комиссией по проведению административной реформы и повышению качества предоставления государственных и муниципальных услуг в автономном округе (протокол заседания от 28 июня 2018 года N 28), создание в автономном округе системы (сети) МФЦ реализовано в полном объеме.

В настоящее время в МФЦ обеспечена возможность получения 234 видов государственных и муниципальных услуг, из которых 61 федеральная, 121 региональная и 52 муниципальные услуги.

Кроме того, с 2016 года в МФЦ автономного округа реализуется одна из моделей поддержки и развития бизнеса - "МФЦ для бизнеса". Для ее внедрения дополнительно открыто 20 бизнес-окон в действующих 17 МФЦ (в городах Когалыме, Лангепасе, Лянторе, Нягани, Покачах, Пыть-Яхе, Урае, Ханты-Мансийске, Югорске, Радужный, а также Кондинском, Нефтеюганском, Октябрьском, Советском и Сургутском районах), а также 2 бизнес-офиса на 13 "окон" (в городах Нижневартовске и Сургуте), в которых организовано предоставление по принципу "одного окна" 101 услуги, в том числе услуги ресурсоснабжающих организаций, обеспечивающих подключение (технологическое присоединение) к инфраструктуре субъектов естественных монополий.

В 2018 году достигнуты следующие значения показателей, установленных [Указом](consultantplus://offline/ref=E09E4EC65572C8BB708C9A152DAD78049D3ECF81757E72E143B7E8C5043F6C0AA587ADCE2D93A3EB76E62AD32315E6L) Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 года N 601 "Об основных направлениях совершенствования системы государственно управления":

доля граждан, имеющих доступ к получению государственных и муниципальных услуг по принципу "одного окна" по месту пребывания, в том числе в МФЦ, составляет 99,5% из 90% запланированных к 2015 году;

уровень удовлетворенности населения автономного округа качеством предоставления государственных и муниципальных услуг составляет 94,1% из 90% запланированных к 2018 году;

среднее время ожидания в очереди при обращении заявителя в МФЦ для получения государственных (муниципальных) услуг не превышает 15 минут.

На протяжении 3 последних лет в рейтинге оценки выполнения высшими исполнительными органами государственной власти субъектов Российской Федерации мероприятий по организации предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу "одного окна" автономный округ входит в число субъектов Российской Федерации с высокой эффективностью организации деятельности системы (сети) МФЦ.

Несмотря на достигнутые результаты, существуют риски снижения уровня удовлетворенности граждан качеством предоставления государственных и муниципальных услуг в МФЦ, в том числе в связи с увеличением количества предоставляемых видов услуг, нехваткой специалистов МФЦ, а также увеличением времени ожидания заявителей в очереди.

Переход с действующей децентрализованной системы организации МФЦ на централизованную влечет минимизацию указанных рисков, поскольку централизованная система организации МФЦ позволит:

обеспечить единые стандарты оказания услуг;

внедрить единое программное обеспечение;

обеспечить единые подходы к формированию штатной численности МФЦ и его ТОСП;

сделать более комфортным процесс получения услуг для населения;

организовать проведение единой закупки товаров, работ, услуг для обеспечения государственных нужд и снизить расходы на обеспечивающую деятельность за счет централизации основных структурных отделов: юридического, финансово-экономического и кадрового.

IV. Модель создания системы (сети) многофункциональных

центров в автономном округе, способы их создания

(в ред. [постановления](consultantplus://offline/ref=E09E4EC65572C8BB708C84183BC12F0B9A37988F777171B619E0EE925B6F6A5FF7C7F3976ED3B0EA73F828D5295E5F52E04A05923337D231020511CB14E5L) Правительства ХМАО - Югры

от 20.09.2019 N 324-п)

МФЦ создаются в автономном округе в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации и автономного округа.

В автономном округе внедрена децентрализованная система организации МФЦ.

Особенность такой системы заключается в создании МФЦ преимущественно в форме муниципальных учреждений муниципальных образований автономного округа, а также государственного учреждения автономного округа - многофункционального центра, уполномоченного на заключение соглашений с органами государственной власти (органами местного самоуправления).

Применение децентрализованной системы организации МФЦ в автономном округе позволило достичь положительных максимальных результатов в организации предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу "одного окна".

Для дальнейшего развития деятельности системы (сети) МФЦ необходимо применение новых механизмов, позволяющих:

повысить эффективность управления МФЦ в автономном округе;

рационально распределять материально-технические и финансовые ресурсы, необходимые для организации предоставления государственных и муниципальных услуг в структурных подразделениях МФЦ;

оптимизировать штатную численность МФЦ путем сокращения аппарата управления и вспомогательного персонала;

обеспечить упрощенное взаимодействие единого МФЦ с территориальными органами федеральных органов исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, исполнительными органами государственной власти автономного округа, органами местного самоуправления муниципальных образований автономного округа;

внедрять единое программное обеспечение и средства информационной безопасности;

оптимизировать процессы организации взаимодействия с автоматизированными информационными системами федеральных органов исполнительной власти, органов государственных внебюджетных фондов, органов местного самоуправления муниципальных образований автономного округа;

унифицировать требования к процессу организации предоставления государственных и муниципальных услуг в МФЦ, а также условия труда и финансовое обеспечение работников МФЦ.

Реализация перечисленных механизмов возможна при централизованной системе организации МФЦ, являющейся более эффективным способом управления системой (сетью) МФЦ, на которую принято решение перейти с 1 января 2021 года.

Централизованная система организации МФЦ в автономном округе предполагает создание системы (сети) МФЦ в форме государственного учреждения автономного округа, уполномоченного на заключение соглашений с органами государственной власти (органами местного самоуправления) (далее - государственный МФЦ) и создание в муниципальных образованиях автономного округа на базе действующих муниципальных МФЦ филиалов и ТОСП государственного МФЦ.

Создание и развитие системы (сети) МФЦ в автономном округе при переходе на централизованную систему организации МФЦ планируется осуществлять на основе следующих подходов:

в городских округах, административных центрах муниципальных районов и населенных пунктах, входящих в состав муниципального района, численностью от 5000 человек и выше на базе действующих муниципальных МФЦ создаются филиалы государственного МФЦ, соответствующие требованиям, предъявляемым к ним;

в иных населенных пунктах на базе действующих ТОСП МФЦ создаются территориально обособленные структурные подразделения.

В целях обеспечения большего охвата населения системой (сетью) МФЦ и рационального расходования бюджетных средств в городских округах и удаленных населенных пунктах, входящих в состав муниципальных районов, планируется использовать имеющуюся инфраструктуру действующих МФЦ и их территориально обособленных структурных подразделений.

Таким образом, система (сеть) МФЦ автономного округа будет представлять собой совокупность филиалов государственного МФЦ и входящих в их состав ТОСП.

V. Организация взаимодействия между МФЦ

и территориальными органами федеральных органов

исполнительной власти, органами государственных

внебюджетных фондов, исполнительными органами

государственной власти автономного округа, органами

местного самоуправления муниципальных образований

автономного округа по вопросам предоставления

государственных и муниципальных услуг в МФЦ,

в том числе с учетом внедрения

информационно-телекоммуникационных технологий

Многофункциональные центры осуществляют свою деятельность по предоставлению государственных и муниципальных услуг на основании соглашений о взаимодействии, заключенных с территориальными органами федеральных органов исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, исполнительными органами государственной власти автономного округа, органами местного самоуправления в соответствии с требованиями, установленными законодательством Российской Федерации.

Предоставление государственных и муниципальных услуг в МФЦ должно базироваться на оптимизации и унификации технологических процессов при взаимодействии специалиста МФЦ с заявителем, регламентации внутренних процессов реализации режима "одного окна", разработке технологических схем предоставления государственных (муниципальных) услуг по принципу "одного окна" с использованием информационно-телекоммуникационных технологий, обеспечении возможности предоставления в МФЦ государственных и муниципальных услуг в электронной форме.

Государственные и муниципальные услуги в МФЦ должны предоставляться с помощью автоматизированной информационной системы МФЦ, функционал которой соответствует требованиям, установленным действующим законодательством.

Информационная система МФЦ должна быть интегрирована с региональной инфраструктурой электронного правительства, в том числе региональным порталом государственных и муниципальных услуг, системой межведомственного электронного взаимодействия, с автоматизированными системами органов государственной власти, органов местного самоуправления и организаций, участвующих в процессе предоставления государственных и муниципальных услуг, а также с единой системой идентификации и аутентификации.

(в ред. [постановления](consultantplus://offline/ref=E09E4EC65572C8BB708C84183BC12F0B9A37988F77797EB01BE5EE925B6F6A5FF7C7F3976ED3B0EA73F828D1255E5F52E04A05923337D231020511CB14E5L) Правительства ХМАО - Югры от 21.08.2015 N 273-п)

Организацию взаимодействия по вопросам предоставления государственных и муниципальных услуг в МФЦ осуществляет государственный МФЦ путем заключения соглашений о взаимодействии с территориальными органами федеральных органов исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, исполнительными органами государственной власти автономного округа, органами местного самоуправления муниципальных образований автономного округа.

(абзац введен [постановлением](consultantplus://offline/ref=E09E4EC65572C8BB708C84183BC12F0B9A37988F777171B619E0EE925B6F6A5FF7C7F3976ED3B0EA73F828DB285E5F52E04A05923337D231020511CB14E5L) Правительства ХМАО - Югры от 20.09.2019 N 324-п)

Абзацы пятый - девятый утратили силу. - [Постановление](consultantplus://offline/ref=E09E4EC65572C8BB708C84183BC12F0B9A37988F777171B619E0EE925B6F6A5FF7C7F3976ED3B0EA73F828DA205E5F52E04A05923337D231020511CB14E5L) Правительства ХМАО - Югры от 20.09.2019 N 324-п.

VI. Система управления качеством государственных

и муниципальных услуг, предоставляемых в МФЦ

Система управления качеством государственных и муниципальных услуг представляет собой совокупность правовых, организационных, информационно-технологических средств, обеспечивающих координацию и контроль деятельности МФЦ, а также проведение регулярного мониторинга качества и доступности государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в МФЦ.

1. Координация и контроль деятельности МФЦ

Для построения эффективной системы управления многофункциональными центрами в автономном округе определены уполномоченный исполнительный орган государственной власти, осуществляющий формирование единой политики в области создания и развития МФЦ в автономном округе, и государственный МФЦ, к функциям которого отнесено:

(в ред. постановлений Правительства ХМАО - Югры от 21.08.2015 [N 273-п](consultantplus://offline/ref=E09E4EC65572C8BB708C84183BC12F0B9A37988F77797EB01BE5EE925B6F6A5FF7C7F3976ED3B0EA73F828D0215E5F52E04A05923337D231020511CB14E5L), от 20.09.2019 [N 324-п](consultantplus://offline/ref=E09E4EC65572C8BB708C84183BC12F0B9A37988F777171B619E0EE925B6F6A5FF7C7F3976ED3B0EA73F828DA225E5F52E04A05923337D231020511CB14E5L))

заключение соглашений о взаимодействии с органами государственной власти субъектов Российской Федерации, предоставляющими государственные услуги, и с органами местного самоуправления, предоставляющими муниципальные услуги;

(абзац введен [постановлением](consultantplus://offline/ref=E09E4EC65572C8BB708C84183BC12F0B9A37988F77797EB01BE5EE925B6F6A5FF7C7F3976ED3B0EA73F828D0235E5F52E04A05923337D231020511CB14E5L) Правительства ХМАО - Югры от 21.08.2015 N 273-п; в ред. [постановления](consultantplus://offline/ref=E09E4EC65572C8BB708C84183BC12F0B9A37988F777171B619E0EE925B6F6A5FF7C7F3976ED3B0EA73F828DA255E5F52E04A05923337D231020511CB14E5L) Правительства ХМАО - Югры от 20.09.2019 N 324-п)

участие в качестве оператора региональной системы межведомственного электронного взаимодействия при закреплении за ним автономным округом функций оператора региональной системы межведомственного электронного взаимодействия;

(абзац введен [постановлением](consultantplus://offline/ref=E09E4EC65572C8BB708C84183BC12F0B9A37988F77797EB01BE5EE925B6F6A5FF7C7F3976ED3B0EA73F828D0255E5F52E04A05923337D231020511CB14E5L) Правительства ХМАО - Югры от 21.08.2015 N 273-п; в ред. [постановления](consultantplus://offline/ref=E09E4EC65572C8BB708C84183BC12F0B9A37988F777171B619E0EE925B6F6A5FF7C7F3976ED3B0EA73F828DA245E5F52E04A05923337D231020511CB14E5L) Правительства ХМАО - Югры от 20.09.2019 N 324-п)

участие в подготовке перечней государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в МФЦ;

(абзац введен [постановлением](consultantplus://offline/ref=E09E4EC65572C8BB708C84183BC12F0B9A37988F77797EB01BE5EE925B6F6A5FF7C7F3976ED3B0EA73F828D0245E5F52E04A05923337D231020511CB14E5L) Правительства ХМАО - Югры от 21.08.2015 N 273-п; в ред. [постановления](consultantplus://offline/ref=E09E4EC65572C8BB708C84183BC12F0B9A37988F777171B619E0EE925B6F6A5FF7C7F3976ED3B0EA73F828DA245E5F52E04A05923337D231020511CB14E5L) Правительства ХМАО - Югры от 20.09.2019 N 324-п)

абзацы седьмой - восьмой утратили силу. - [Постановление](consultantplus://offline/ref=E09E4EC65572C8BB708C84183BC12F0B9A37988F777171B619E0EE925B6F6A5FF7C7F3976ED3B0EA73F828DA275E5F52E04A05923337D231020511CB14E5L) Правительства ХМАО - Югры от 20.09.2019 N 324-п;

подготовка предложений по совершенствованию системы предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу "одного окна" и в электронной форме на территории автономного округа;

(в ред. [постановления](consultantplus://offline/ref=E09E4EC65572C8BB708C84183BC12F0B9A37988F777171B619E0EE925B6F6A5FF7C7F3976ED3B0EA73F828DA265E5F52E04A05923337D231020511CB14E5L) Правительства ХМАО - Югры от 20.09.2019 N 324-п)

ведение реестра заключенных соглашений о взаимодействии с территориальными органами федеральных органов исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, исполнительными органами государственной власти автономного округа, органами местного самоуправления муниципальных образований автономного округа, а также реестра выездов для бесплатного обслуживания заявителей в муниципальных образованиях, в которых отсутствуют филиалы государственного МФЦ и их ТОСП;

(в ред. [постановления](consultantplus://offline/ref=E09E4EC65572C8BB708C84183BC12F0B9A37988F777171B619E0EE925B6F6A5FF7C7F3976ED3B0EA73F828DA295E5F52E04A05923337D231020511CB14E5L) Правительства ХМАО - Югры от 20.09.2019 N 324-п)

осуществление мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу "одного окна" на территории автономного округа.

(в ред. [постановления](consultantplus://offline/ref=E09E4EC65572C8BB708C84183BC12F0B9A37988F777171B619E0EE925B6F6A5FF7C7F3976ED3B0EA73F829D3215E5F52E04A05923337D231020511CB14E5L) Правительства ХМАО - Югры от 20.09.2019 N 324-п)

2. Мониторинг предоставления государственных и муниципальных услуг в МФЦ

Мониторинг проводится с целью получения информации:

о качестве предоставляемых государственных и муниципальных услуг;

о доступности предоставляемых государственных и муниципальных услуг;

о соответствии МФЦ и информационной инфраструктуры установленным требованиям и стандартам;

(абзац введен [постановлением](consultantplus://offline/ref=E09E4EC65572C8BB708C84183BC12F0B9A37988F777171B619E0EE925B6F6A5FF7C7F3976ED3B0EA73F829D3205E5F52E04A05923337D231020511CB14E5L) Правительства ХМАО - Югры от 20.09.2019 N 324-п)

о степени удовлетворенности заявителей качеством предоставляемых услуг.

Для получения полной и достоверной информации о качестве и доступности государственных и муниципальных услуг, а также удовлетворенности заявителей проводится мониторинг комфортности предоставления государственных и муниципальных услуг, мониторинг общественного мнения и мониторинг эффективности деятельности МФЦ.

Мониторинг комфортности предоставления государственных и муниципальных услуг проводится с целью определения соответствия основных характеристик МФЦ установленным требованиям по следующим основным параметрам:

размещение здания многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг:

оборудование входа в здание, фасада здания МФЦ;

информационное обеспечение;

комфортное оборудование залов ожидания и приема посетителей.

Мониторинг общественного мнения проводится с целью оценки степени удовлетворенности заявителей качеством и уровнем доступности государственных услуг по следующим параметрам:

сроки предоставления услуги;

состав и порядок представления документов;

оборудование мест приема заявителей;

степень информированности заявителей (в том числе, насколько понятны правила предоставления услуги заявителям);

порядок обжалования;

работа сотрудников подразделений, предоставляющих государственные и муниципальные услуги.

Мониторинг эффективности деятельности МФЦ может проводиться по следующим основным параметрам:

исполнение бюджета по развитию и деятельности системы (сети) МФЦ;

(в ред. [постановления](consultantplus://offline/ref=E09E4EC65572C8BB708C84183BC12F0B9A37988F777171B619E0EE925B6F6A5FF7C7F3976ED3B0EA73F829D3225E5F52E04A05923337D231020511CB14E5L) Правительства ХМАО - Югры от 20.09.2019 N 324-п)

количество дополнительных (платных) услуг;

доля в финансировании деятельности МФЦ, осуществляемая за счет оказания дополнительных услуг.

По результатам мониторинга выявляются причины установленных отклонений от заданных параметров и показателей, формируется план мероприятий по мерам корректирующего воздействия.

Порядок, методология и технология проведения мониторинга, критерии оценки результатов деятельности МФЦ, ключевые показатели эффективности деятельности МФЦ и методики их расчета, унифицированные формы отчетности о результатах деятельности МФЦ, а также порядок оценки результативности и эффективности предоставления государственных и муниципальных услуг в МФЦ определяются Правительством автономного округа.

Реализация мероприятий позволит достигнуть следующих результатов:

100% МФЦ соответствуют установленным требованиям законодательства;

не менее 90% заявителей удовлетворены качеством предоставления государственных и муниципальных услуг в МФЦ.

(в ред. [постановления](consultantplus://offline/ref=E09E4EC65572C8BB708C84183BC12F0B9A37988F777171B619E0EE925B6F6A5FF7C7F3976ED3B0EA73F829D3245E5F52E04A05923337D231020511CB14E5L) Правительства ХМАО - Югры от 20.09.2019 N 324-п)

VII. Организация деятельности по информированию граждан

и юридических лиц о порядке, способах и условиях получения

государственных и муниципальных услуг на базе МФЦ

В целях содействия формированию позитивного отношения граждан к работе МФЦ, повышения прозрачности его деятельности, повышения эффективности взаимодействия органов власти и гражданского общества необходима организация информационного сопровождения деятельности МФЦ.

Для достижения цели необходимо осуществить мероприятия по популяризации предоставления государственных и муниципальных услуг в МФЦ путем размещения информации о порядке их предоставления и деятельности МФЦ в средствах массовой информации, в том числе с использованием сети Интернет, средств широкополосной и мобильной телефонной связи.

Для этого в планах мероприятий, принимаемых учредителем МФЦ, необходимо предусмотреть информационное сопровождение деятельности МФЦ, включающее:

(в ред. [постановления](consultantplus://offline/ref=E09E4EC65572C8BB708C84183BC12F0B9A37988F777171B619E0EE925B6F6A5FF7C7F3976ED3B0EA73F829D3295E5F52E04A05923337D231020511CB14E5L) Правительства ХМАО - Югры от 20.09.2019 N 324-п)

внедрение фирменного стиля МФЦ (логотип, символику, цвет), изготовление презентационной продукции (бланки, информационные стенды и т.д.), размещение информационных материалов в жилищно-эксплуатационных организациях, в учреждениях здравоохранения, в городском транспорте, учреждениях социальной защиты населения и иных учреждениях, напрямую работающих с населением;

(в ред. [постановления](consultantplus://offline/ref=E09E4EC65572C8BB708C84183BC12F0B9A37988F77797EB01BE5EE925B6F6A5FF7C7F3976ED3B0EA73F828D0285E5F52E04A05923337D231020511CB14E5L) Правительства ХМАО - Югры от 21.08.2015 N 273-п)

создание и развитие интернет-портала МФЦ в соответствии с требованиями прозрачности его деятельности, полноты раскрытия информации и удобства пользования;

определение формы работы со средствами массовой информации (далее - СМИ) (разработка медиа-плана информационного сопровождения работы МФЦ, подготовка портфолио о его деятельности и т.д.);

организацию работы с общественностью (разработка плана проведения дискуссионных площадок о работе МФЦ (общественные слушания, "круглые столы" и пр.);

организацию обратной связи (ящики для сбора мнений, анкетирование, голосование на интернет-портале МФЦ и т.д.);

определение форм стимулирования общественности к участию в повышении эффективности деятельности МФЦ (проведение конкурсов среди населения, СМИ; организация проведения рейтингов исполнительных органов государственной власти автономного округа и органов местного самоуправления, которые организуют предоставление государственных (муниципальных) услуг в МФЦ и др.);

организацию мониторинга информационного сопровождения деятельности МФЦ (контент-анализ СМИ, проведение опросов общественного мнения и др.).

Реализация мероприятий позволит обеспечить следующие результаты:

(в ред. [постановления](consultantplus://offline/ref=E09E4EC65572C8BB708C84183BC12F0B9A37988F777171B619E0EE925B6F6A5FF7C7F3976ED3B0EA73F829D3285E5F52E04A05923337D231020511CB14E5L) Правительства ХМАО - Югры от 20.09.2019 N 324-п)

не менее 99,5% населения муниципальных образований автономного округа, на территории которых действуют филиалы государственного МФЦ, имеет возможность получения государственных и муниципальных услуг по принципу "одного окна";

(в ред. [постановления](consultantplus://offline/ref=E09E4EC65572C8BB708C84183BC12F0B9A37988F777171B619E0EE925B6F6A5FF7C7F3976ED3B0EA73F829D2205E5F52E04A05923337D231020511CB14E5L) Правительства ХМАО - Югры от 20.09.2019 N 324-п)

не менее 90% заявителей МФЦ удовлетворено качеством предоставления государственных и муниципальных услуг.

(в ред. [постановления](consultantplus://offline/ref=E09E4EC65572C8BB708C84183BC12F0B9A37988F777171B619E0EE925B6F6A5FF7C7F3976ED3B0EA73F829D2235E5F52E04A05923337D231020511CB14E5L) Правительства ХМАО - Югры от 20.09.2019 N 324-п)

VIII. Предполагаемые сроки и источники финансирования

мероприятий по переходу на централизованную систему

организации МФЦ в автономном округе и ее реализации

(в ред. [постановления](consultantplus://offline/ref=E09E4EC65572C8BB708C84183BC12F0B9A37988F777171B619E0EE925B6F6A5FF7C7F3976ED3B0EA73F829D2225E5F52E04A05923337D231020511CB14E5L) Правительства ХМАО - Югры

от 20.09.2019 N 324-п)

В соответствии с [распоряжением](consultantplus://offline/ref=E09E4EC65572C8BB708C84183BC12F0B9A37988F747A7CB21DEBEE925B6F6A5FF7C7F3977CD3E8E673FC36D3244B0903A611ECL) Правительства автономного округа от 23 августа 2019 года N 445-рп "О Плане мероприятий ("дорожной карте") по переходу к централизованной системе организации многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг в Ханты-Мансийском автономном округе - Югре" мероприятия по переходу на централизованную систему организации МФЦ планируется завершить до 31 декабря 2020 года.

Финансирование мероприятий по переходу на централизованную систему организации МФЦ в автономном округе и мероприятий на ее реализацию планируется за счет средств бюджетов автономного округа и муниципальных образований автономного округа.