

Контрольно-счетная палата Московской области

ОДОБРЕНЫ
Коллегией Контрольно-счетной палаты
Московской области
(Решение № 15/3 от 30.05.2016 г.)

**Методические рекомендации
по проведению аудита эффективности использования средств,
направленных на снижение административных барьеров,
повышение качества и доступности предоставления
государственных и муниципальных услуг, в том числе на базе
многофункциональных центров предоставления
государственных и муниципальных услуг**

Москва
2016

Содержание:

I. Общие положения	3
1.1. Предмет аудита	3
1.2. Объекты аудита	4
1.3. Проверяемый период	4
1.4. Сроки проведения аудита	4
1.5. Основные источники информации	5
II. Особенности предоставления государственных (муниципальных) услуг на базе многофункциональных центров	6
2.1. Основные термины	6
2.2. Цели создания	7
2.3. Способы предоставления услуг	8
2.4. Нормативы затрат	11
III. Методология проведения аудита	13
3.1. Цели аудита	13
3.2. Оценка влияния рисков	13
3.3. Вопросы аудита	18
3.4. Критерии оценки эффективности	23
3.5. Способы проведения аудита	24
IV. Подготовка и оформление результатов аудита эффективности	26
Приложение 1 «Примерный график проведения аудита эффективности».....	27
Приложение 2 «Перечень основных нормативных правовых актов, информационных писем по вопросам функционирования многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг».....	28
Приложение 3 «Анкета для получателей государственных (муниципальных) услуг».....	33
Приложение 4 «Типовые формы для анализа деятельности многофункциональных центров» (таблицы 1-18).....	36

I. Общие положения

Методические рекомендации по проведению аудита эффективности использования средств, направленных на снижение административных барьеров, повышение качества и доступности предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе на базе многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, разработаны на основании Бюджетного кодекса Российской Федерации, в соответствии с Федеральным законом от 07.02.2011 № 6-ФЗ «Об общих принципах организации и деятельности контрольно-счетных органов субъектов Российской Федерации и муниципальных образований», Законом Московской области № 135/2010-ОЗ «О Контрольно-счетной палате Московской области» с учетом методических документов Счетной палаты Российской Федерации, Счетной палаты Республики Татарстан, Контрольно-счетной палаты Московской области.

Целью настоящих Методических рекомендаций является выработка подходов к проведению аудита эффективности использования средств, направленных на снижение административных барьеров, повышение качества и доступности предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе на базе многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг (далее – аудит эффективности).

1.1. Предмет аудита

Предметом аудита эффективности являются бюджетные средства, направленные на снижение административных барьеров, повышение качества и доступности предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе на базе многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг в рамках реализации государственной программы Московской области «Эффективная власть» на 2014 – 2018 годы, деятельность государственных (муниципальных) органов, уполномоченных учреждений, организаций, участвующих в предоставлении государственных и муниципальных услуг, нормативные правовые акты, бухгалтерская (финансовая), статистическая и иная отчетность, соглашения, контракты, договоры, первичные финансово-хозяйственные и иные документы.

В ходе проведения аудита эффективности в пределах полномочий контрольно-счетных органов рассматриваются: планирование и использование бюджетных средств, результаты использования бюджетных средств, степень решения поставленных социально-экономических задач и выполнения функций, возложенных

на государственные (муниципальные) органы, уполномоченные учреждения, организации.

1.2. Объекты аудита

Объектами аудита эффективности являются:

- Министерство государственного управления, информационных технологий и связи Московской области;
- Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг, расположенный на территории Московской области, уполномоченный на заключение соглашений о взаимодействии с федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, а также на координацию и взаимодействие с иными многофункциональными центрами, находящимися на территории Московской области, и уполномоченными организациями;
- центральные исполнительные органы государственной власти Московской области, государственные органы Московской области (выборочно по запросу);
- органы местного самоуправления (выборочно);
- многофункциональные центры предоставления государственных и муниципальных услуг (выборочно);
- при необходимости, прочие учреждения и организации.

1.3. Проверяемый период

Аудит эффективности проводится за 2014-2015 годы и текущий период 2016 года. При необходимости более ранние периоды.

1.4. Сроки проведения аудита

Аудит эффективности проводится в период май - декабрь 2016 года.

Проведение аудита эффективности включает следующие основные этапы:

- 1) Подготовительный этап, в ходе которого осуществляется предварительное изучение предмета и объектов аудита эффективности;
- 2) Основной этап, заключающийся в сборе, проверке и анализе фактических данных на объектах аудита эффективности, а также получении необходимой информации из иных источников, оформление результатов контрольного мероприятия;

3) Заключительный этап, в ходе которого готовятся выводы и рекомендации, формируется отчет о результатах аудита эффективности.

Примерный график проведения аудита эффективности представлен в Приложении 1.

1.5. Основные источники информации

В ходе проведения аудита эффективности используется информация из следующих основных источников:

- данные объектов аудита эффективности;
- статистические данные, в том числе размещенные в Единой межведомственной информационно-статистической системе (<http://www.fedstat.ru/indicators/start.do>);
- федеральная государственная информационная система «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (<http://www.gosuslugi.ru>);
- Портал административной реформы в Российской Федерации (Совершенствование государственного управления) (<http://ar.gov.ru>);
- государственная информационная система «Портал государственных и муниципальных услуг Московской области» ([https:// uslugi.mosreg.ru](https://uslugi.mosreg.ru));
- результаты проводимых социологических исследований;
- при необходимости прочие.

II. Особенности предоставления государственных (муниципальных) услуг на базе многофункциональных центров

2.1. Основные термины

Государственная услуга – деятельность по реализации функций федерального органа исполнительной власти, государственного внебюджетного фонда, исполнительного органа государственной власти Московской области, а также органа местного самоуправления при осуществлении отдельных государственных функций, возложенных федеральными законами и законами Московской области (далее – органы, предоставляющие государственные услуги), которая осуществляется по запросам заявителей в пределах установленных нормативными правовыми актами Российской Федерации и нормативными правовыми актами Московской области полномочий органов, предоставляющих государственные услуги.

Муниципальная услуга – деятельность по реализации функций органа местного самоуправления (далее – орган, предоставляющий муниципальные услуги), которая осуществляется по запросам заявителей в пределах полномочий органа, предоставляющего муниципальные услуги, по решению вопросов местного значения, установленных в соответствии с [Федеральным законом](#) от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» и уставами муниципальных образований.

Заявитель – физическое или юридическое лицо (за исключением государственных органов и их территориальных органов, органов государственных внебюджетных фондов и их территориальных органов, органов местного самоуправления) либо их уполномоченные представители, обратившиеся в орган, предоставляющий государственные услуги, или в орган, предоставляющий муниципальные услуги, либо в уполномоченные организации с запросом о предоставлении государственной или муниципальной услуги, выраженным в устной, письменной или электронной форме.

Административный регламент – нормативный правовой акт, устанавливающий порядок предоставления государственной или муниципальной услуги и стандарт предоставления государственной или муниципальной услуги.

Портал государственных и муниципальных услуг – государственная информационная система, обеспечивающая предоставление государственных и муниципальных услуг в электронной форме, а также доступ заявителей к сведениям о государственных и муниципальных услугах, предназначенным для распространения с использованием информационно-телекоммуникационной сети [«Интернет»](#) и

размещенным в государственных и муниципальных информационных системах, обеспечивающих ведение реестров государственных и муниципальных услуг.

Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг (далее – многофункциональный центр или МФЦ) – организация, созданная в организационно-правовой форме государственного или муниципального учреждения (в том числе являющаяся автономным учреждением), отвечающая требованиям, установленным Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», и уполномоченная на организацию предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе в электронной форме, по принципу «одного окна».

Организация деятельности многофункциональных центров осуществляется органами государственной власти субъектов Российской Федерации. В целях осуществления организации деятельности многофункциональных центров высший исполнительный орган государственной власти субъекта Российской Федерации определяет один многофункциональный центр, расположенный на территории данного субъекта Российской Федерации, уполномоченный на заключение соглашений о взаимодействии с федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, а также на координацию и взаимодействие с иными многофункциональными центрами, находящимися на территории данного субъекта Российской Федерации, и уполномоченными организациями (далее – уполномоченный многофункциональный центр).

2.2. Цели создания

Многофункциональные центры создаются для обеспечения:

- повышения качества предоставления государственных и муниципальных услуг (упрощение процедур, сокращение сроков предоставления и повышение комфортности получения услуг);
- получения одновременно нескольких взаимосвязанных государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна»;
- противодействия коррупции и ликвидации рынка посреднических услуг при предоставлении государственных и муниципальных услуг;
- открытости и доступности информации для контроля процесса предоставления государственных и муниципальных услуг.

2.3. Способы предоставления услуг

Государственные (муниципальные) услуги в МФЦ предоставляются следующими способами:

а) прием и выдача документов осуществляются сотрудниками МФЦ. Для исполнения документ передается в территориальный орган федерального органа исполнительной власти, исполнительный орган государственной власти Московской области, орган местного самоуправления и (или) организацию, участвующую в предоставлении государственных (муниципальных) услуг;

б) прием, обработка и выдача документов (информации) осуществляются МФЦ самостоятельно, без передачи документов в иные органы и организации, с использованием информационных систем федерального органа исполнительной власти, исполнительного органа государственной власти Московской области, органа местного самоуправления и (или) организации, участвующей в предоставлении государственных (муниципальных) услуг;

в) прием, обработка и выдача документов (информации) осуществляются в МФЦ сотрудниками территориального органа федерального органа исполнительной власти, исполнительного органа государственной власти Московской области, органа местного самоуправления и (или) организации, участвующей в предоставлении государственных (муниципальных) услуг, для обеспечения деятельности которых организуются специальные рабочие места.

Предоставление государственных (муниципальных) услуг способами «а» и «б» является реализацией режима «одного окна».

Режим «одного окна» при предоставлении государственных и муниципальных услуг – это обеспечение физическим и юридическим лицам таких условий получения государственных и муниципальных услуг, при которых прием (выдача) документов физических и юридических лиц в рамках предоставления государственных и муниципальных услуг производится однократно и одновременно, а все необходимые дальнейшие процедуры, в том числе межведомственные согласования и предоставление ведомствами требуемой для предоставления государственных и муниципальных услуг информации, осуществляются государственными органами, органами местного самоуправления, организациями, участвующими в предоставлении государственных и муниципальных услуг, и МФЦ самостоятельно в соответствии с утвержденными административными регламентами и другими нормативными правовыми актами.

Предоставление государственной или муниципальной услуги по принципу «одного окна» предполагает однократное обращение заявителя с запросом в многофункциональный центр.

МФЦ являются центрами ответственности за организацию предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» и от имени заявителя осуществляют взаимодействие с органами власти всех уровней, иными организациями при предоставлении государственных и муниципальных услуг.

Многофункциональный центр представляет интересы заявителей при взаимодействии с органами, предоставляющими государственные и муниципальные услуги, и организациями, участвующими в предоставлении государственных и муниципальных услуг, а также интересы органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги, при взаимодействии с заявителями.

Предоставление государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» должно обеспечивать существенное снижение издержек заявителей при взаимодействии с органами государственной власти и местного самоуправления. Принцип «одного окна» должен реализовываться многофункциональным центром путем организации взаимодействия с органами, предоставляющими государственные услуги, или органами, предоставляющими муниципальные услуги, без участия заявителя в соответствии с нормативными правовыми актами и соглашениями о взаимодействии.

Предоставление государственных и муниципальных услуг в электронной форме – предоставление государственных и муниципальных услуг с использованием информационно-телекоммуникационных технологий, включая использование единого портала государственных и муниципальных услуг и (или) региональных порталов государственных и муниципальных услуг, в том числе осуществление в рамках такого предоставления электронного взаимодействия между государственными органами, органами местного самоуправления, организациями и заявителями. В целях предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме могут использоваться другие средства информационно-телекоммуникационных технологий в случаях и порядке, которые определяются Правительством Российской Федерации.

Многофункциональные центры осуществляют:

- прием запросов заявителей о предоставлении государственных или муниципальных услуг;

- представление интересов заявителей при взаимодействии с органами, предоставляющими государственные услуги, и органами, предоставляющими

[муниципальные услуги](#), а также с уполномоченными организациями, в том числе с использованием информационно-технологической и коммуникационной инфраструктуры;

- представление интересов органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги, при взаимодействии с заявителями;

- информирование заявителей о порядке предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах, о ходе выполнения запросов о предоставлении государственных и муниципальных услуг, а также по иным вопросам, связанным с предоставлением государственных и муниципальных услуг, а также консультирование заявителей о порядке предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах;

- взаимодействие с государственными органами и органами местного самоуправления по вопросам предоставления государственных и муниципальных услуг, а также с уполномоченными организациями, в том числе посредством направления межведомственного запроса с использованием информационно-технологической и коммуникационной инфраструктуры;

- выдачу заявителям документов органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги, по результатам предоставления государственных и муниципальных услуг, если иное не предусмотрено законодательством Российской Федерации;

- составление и выдачу заявителям документов на бумажном носителе, подтверждающих содержание электронных документов, направленных в многофункциональный центр по результатам предоставления государственных и муниципальных услуг органами, предоставляющими государственные услуги, и органами, предоставляющими муниципальные услуги, в соответствии с требованиями, установленными Правительством Российской Федерации;

- прием, обработку информации из информационных систем органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги, в том числе с использованием информационно-технологической и коммуникационной инфраструктуры, если это предусмотрено соглашением о взаимодействии и иное не предусмотрено федеральным законом, и выдачу заявителям на основании такой информации документов, включая составление на бумажном носителе и заверение выписок из указанных информационных систем, в соответствии с требованиями, установленными Правительством Российской Федерации. Если иное не предусмотрено [правилами](#) организации деятельности многофункциональных центров, утверждаемыми

Правительством Российской Федерации, составленные на бумажном носителе и заверенные многофункциональным центром выписки из информационных систем органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги, приравниваются к выпискам из информационных систем на бумажном носителе, составленным самим органом, предоставляющим государственные услуги, или органом, предоставляющим муниципальные услуги;

- иные функции, установленные нормативными правовыми актами и соглашениями о взаимодействии.

Межведомственное информационное взаимодействие – осуществляемое в целях предоставления государственных и муниципальных услуг взаимодействие по вопросам обмена документами и информацией, в том числе в электронной форме, между органами, предоставляющими государственные услуги, органами, предоставляющими муниципальные услуги, подведомственными государственным органам или органам местного самоуправления организациями, участвующими в предоставлении государственных или муниципальных услуг, иными государственными органами, органами местного самоуправления, органами государственных внебюджетных фондов, многофункциональными центрами.

2.4. Нормативы затрат

При наличии муниципальных заданий при расчете объема субсидии на финансовое обеспечение выполнения муниципального задания в сфере обеспечения предоставления государственных (муниципальных) услуг в многофункциональных центрах, должны применяться нормативные затраты. Начиная с 2016 года нормативные затраты должны определяться с соблюдением Общих требований к определению нормативных затрат на оказание государственных (муниципальных) услуг в сфере обеспечения предоставления государственных (муниципальных) услуг в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг, применяемых при расчете объема субсидии на финансовое обеспечение выполнения муниципального задания на оказание государственных (муниципальных) услуг (выполнение работ) государственным (муниципальным) учреждением, утвержденные приказом Министерства экономического развития Российской Федерации от 01.10.2015 № 727 «Об утверждении общих требований к определению нормативных затрат на оказание государственных (муниципальных) услуг в сфере обеспечения предоставления государственных (муниципальных) услуг в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг, применяемых при расчете объема субсидии на финансовое обеспечение

выполнения государственного (муниципального) задания на оказание государственных (муниципальных) услуг (выполнение работ) государственным (муниципальным) учреждением».

III. Методология проведения аудита

3.1. Цели аудита

Цели аудита эффективности:

- 1) Определить результативность использования бюджетных средств;
- 2) Определить экономность использования бюджетных средств;
- 3) Определить эффективность использования бюджетных средств;
- 4) Определить степень надежности систем внутреннего контроля за предоставлением на базе многофункциональных центров государственных и муниципальных услуг, целевым и эффективным использованием бюджетных средств, государственного (муниципального) имущества.

3.2. Оценка влияния рисков

С целью выбора наиболее актуальных вопросов, рассматриваемых в ходе аудита эффективности, на подготовительном этапе особое внимание уделяется выявлению и анализу возможных рисков.

В рамках аудита эффективности под риском понимается вероятность негативного влияния на деятельность объекта аудита какого-либо действия, фактора или события, которые могут привести к неэффективному использованию государственных (муниципальных) средств.

Оценка влияния основных рисков, выявленных в ходе предварительного изучения объектов аудита, представлена в Таблице. При этом риски, вероятность наступления которых крайне невелика, либо если их последствия не оказывают существенного влияния на эффективность использования государственных (муниципальных) средств, в ходе аудита эффективности целенаправленно не рассматриваются.

Оценка влияния рисков

Риски	Вероятность наступления риска	Влияние риска на эффективность использования средств
<i>Общие вопросы реализации долгосрочных целевых и государственных (муниципальных) программ</i>		
Невыполнение плановых показателей финансирования мероприятий долгосрочных целевых и государственных (муниципальных) программ	Высокая	Сильное
Недостижение плановых показателей долгосрочных целевых и государственных (муниципальных) программ, затрагивающих вопросы создания и развития многофункциональных центров	Средняя	Сильное
Неисполнение положений нормативных правовых актов, несвоевременное внесение в них необходимых изменений, недостаточность нормативного правового обеспечения функционирования многофункциональных центров	Средняя	Сильное
При формировании планов мероприятий не в полной мере учитывается мнение конечных получателей	Средняя	Среднее
<i>Использование бюджетных средств, выделенных на ремонт зданий, предназначенных для размещения МФЦ</i>		
Некачественное выполнение отдельных видов работ при ремонте зданий, предназначенных для размещения МФЦ, завышение объемов выполненных работ, необоснованное увеличение сметной стоимости работ, завышение стоимости строительных материалов, оплата фактически невыполненных работ	Средняя	Сильное
Наличие просроченной дебиторской и кредиторской задолженности у уполномоченных органов (учреждений, организаций)	Средняя	Сильное
Неэффективное использование (неиспользование) объектов недвижимости, техники, оборудования и иных материальных и нематериальных ценностей, приобретенных (построенных, реконструированных, отремонтированных) за счет государственных (муниципальных) средств	Средняя	Сильное
Невключение переданных из государственной собственности объектов в Реестр муниципального имущества, несвоевременная передача в оперативное управление муниципальным учреждениям	Средняя	Сильное

Риски	Вероятность наступления риска	Влияние риска на эффективность использования средств
<i>Качество и доступность государственных и муниципальных услуг, предоставляемых на базе многофункциональных центров</i>		
Большое количество времени, затрачиваемое на предварительный сбор и оформление документов	Высокая	Сильное
Необходимость обращения получателями услуг в различные органы, организации для получения необходимого документа. Необходимость личного повторного обращения в разные государственные и муниципальные органы	Средняя	Сильное
Большое количество времени, затрачиваемое на ожидание в очереди на прием и выдачу документов	Средняя	Сильное
Неудобство мест приема населения	Средняя	Сильное
Большое количество документов, требуемых от заявителей. Необходимость сбора и представления одних и тех же документов в разные государственные и муниципальные органы	Средняя	Сильное
Недостаточный уровень образованности и состояния здоровья для самостоятельного прохождения процедуры получения услуг у пожилых граждан	Высокая	Сильное
Недостаточное информирование граждан о порядке и условиях получения государственных и муниципальных услуг	Высокая	Сильное
<i>Внедрение в деятельность многофункциональных центров информационных технологий</i>		
Недостаточность нормативной правовой базы предоставления электронных услуг, включая регулирование состава основных информационных ресурсов исполнительных органов государственной власти Московской области, необходимых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде, порядок их формирования и доступа к ним, а также информационного взаимодействия с федеральными и муниципальными органами исполнительной власти	Средняя	Сильное
Не достаточный уровень автоматизации процедур сбора и обработки информации	Высокая	Сильное
Недостаточная обеспеченность населения средствами доступа к сети Интернет	Средняя	Сильное
Недостаточный темп развития средств информационно-	Средняя	Сильное

Риски	Вероятность наступления риска	Влияние риска на эффективность использования средств
справочной поддержки и обслуживания населения		
Внедрение средств информационных технологий, имеющих преимущественно локальный, ведомственный характер. Несовместимость программно-технических решений и невозможность обмена данными	Высокая	Сильное
Ограниченный доступ (отсутствие доступа) к ведомственным информационным системам и ресурсам (реестрам) органов государственной власти, содержащим необходимые сведения для предоставления государственных и муниципальных услуг	Высокая	Сильное
Содержащиеся в государственных информационных системах сведения недоступны другим органам государственной власти для оперативного использования, что может приводить к значительным временным задержкам при межведомственном обмене информацией, многократному сбору и дублированию информации в разных системах. Неоперативное обновление информации, что приводит к противоречивости данных, содержащихся в государственных информационных системах	Средняя	Сильное
Недостаточная информационная и консультационная поддержка деятельности многофункциональных центров по вопросам применения информационных технологий	Средняя	Среднее
Неэффективное использование программных средств, приобретаемых (создаваемых) за счет бюджетных средств	Средняя	Сильное
<i>Использование бюджетных средств, выделяемых на обеспечение деятельности многофункциональных центров</i>		
Невыполнение показателей муниципального задания	Средняя	Сильное
Высокая себестоимость оказания услуг	Средняя	Сильное
Наличие дебиторской и кредиторской задолженности	Средняя	Сильное
Неэффективное использование оборудования, техники и объектов недвижимости, приобретаемых за счет бюджетных средств	Средняя	Сильное
Нарушение установленного порядка приема сотрудников, начисления им заработной платы, выплаты премий, нарушения трудового распорядка	Средняя	Сильное
<i>Функционирование систем внутреннего контроля</i>		

Риски	Вероятность наступления риска	Влияние риска на эффективность использования средств
Ненадлежащее выполнение главными распорядителями бюджетных средств обязанностей по осуществлению внутреннего финансового контроля и внутреннего финансового аудита	Средняя	Сильное
Ненадлежащее осуществление строительного контроля, последующего контроля качества капитального (текущего) ремонта, поставляемой продукции и оказанных услуг, непредъявление в гарантийный период претензий, штрафных санкций подрядным организациям	Средняя	Сильное
Несоблюдение установленного порядка мониторинга предоставления государственных (муниципальных) услуг, анализа деятельности многофункциональных центров	Средняя	Сильное
Отсутствие систематизированных данных по проблемным вопросам в деятельности многофункциональных центров	Средняя	Сильное
Искажение показателей отчетности многофункциональных центрами	Средняя	Сильное

Перечень основных рисков, представленных выше, не является исчерпывающим и может быть расширен в ходе проведения контрольного мероприятия.

3.3. Вопросы аудита

В ходе аудита эффективности рассматриваются следующие основные вопросы:

Цель 1 – Определить результативность использования бюджетных средств

Вопросы:

- оценка достижения Указа Президента Российской Федерации от 07.05.2012 № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления»;

- оценка достижения плановых показателей и результатов реализации программ: упрощение процесса получения услуг, снижение нагрузки на заявителей по сбору, согласованию, заполнению и предоставлению документов, необходимых для получения государственных и муниципальных услуг, обеспечение повышения доступности государственных и муниципальных услуг, менее затратный и более

комфортный процесс обращения за государственными и муниципальными услугами для заявителей;

- анализ создания многофункциональных центров в разрезе муниципальных районов и городских округов. Общее количество, организационно-правовая форма МФЦ, количество окон, доступность и комфортность зданий МФЦ;

- наличие разработанных для муниципальных образований типовых уставов МФЦ, типовых положений и регламентов, определяющих межведомственное взаимодействие на муниципальном уровне при приеме документов, их обработке, передачи в соответствующее ведомство и возврат документов заявителю;

- полнота разработки и утверждения административных регламентов предоставления (исполнения) государственных и муниципальных услуг (функций), в том числе в электронной форме (количество, качество), государственные (муниципальные) услуги, в отношении которых утверждены и не утверждены административные регламенты предоставления услуг;

- анализ заключенных Соглашений с Уполномоченным МФЦ, своевременность внесения в них изменений, соглашений о взаимодействии с государственными и муниципальными органами;

- анализ объемов и структуры государственных (муниципальных) услуг, оказываемых на базе МФЦ;

- доля охвата населения государственными (муниципальными) услугами, предоставляемыми на базе МФЦ, % (в том числе непосредственно МФЦ, удаленными рабочими местами, мобильными офисами и офисами привлекаемых организаций);

- среднее фактическое количество услуг, предоставляемых на базе МФЦ, в том числе по направлениям: социальная поддержка населения; регистрация прав на недвижимое имущество и сделок с ним; определение или подтверждение гражданско-правового статуса заявителя; регулирование предпринимательской деятельности и т.д.;

- доля государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в созданных МФЦ, от общего количества государственных и муниципальных услуг, рекомендованных к предоставлению в МФЦ (в %); потенциальное количество государственных (муниципальных) услуг, возможных к предоставлению на базе МФЦ;

- доля населения Московской области (муниципального образования), имеющих доступ к получению государственных и муниципальных услуг в МФЦ (%);

- доля государственных (муниципальных) услуг, по которым от заявителя не затребуются документы, не относящиеся к документам личного хранения (%);

- доля органов власти, включенных в систему межведомственного взаимодействия с МФЦ;
- полнота и эффективность внедрения автоматизированной информационной системы МФЦ;
- наличие и эффективность использования системы «Электронная очередь»;
- наличие исключительных прав на используемые информационные системы;
- анализ продолжительности процессов сбора документов, количества посещений органов власти и учреждений, времени ожидания в очереди для сдачи документов, времени на получение документов;
- объем и удельный вес государственных и муниципальных услуг, предоставленных с нарушением установленных стандартов (сроков);
- анализ действующей правовой базы с целью выявления необходимости внесения изменений в законодательстве, в том числе устанавливающих право МФЦ совершать от имени заявителя действия, связанные с получением услуги, либо право удостоверить доверенность на совершение упомянутых действий;
- количество жалоб на предоставление государственных (муниципальных) услуг (по видам);
- выполнение плановых показателей деятельности МФЦ, муниципального задания;
- при необходимости прочие вопросы.

Цель 2 – Определить экономность использования бюджетных средств

Вопросы:

- обоснованность планирования закупок товаров, работ и услуг для государственных нужд, реализуемости и эффективности закупок, а также анализ и оценка результатов закупок, достижения целей осуществления закупок;
- соблюдение порядка размещения государственных (муниципальных) заказов;
- оценка экономии средств, полученной при проведении конкурентных процедур;
- анализ дебиторской и кредиторской задолженности;
- качество выполнения работ при капитальном (текущем) ремонте многофункциональных центров, обоснованность объемов выполненных работ, увеличения сметной стоимости работ, стоимости строительных материалов;
- соблюдение установленного лимита авансирования по государственным (муниципальным) контрактам, договорам;
- соблюдение порядка передачи объектов муниципальным образованиям (эксплуатирующим организациям);

- при необходимости прочие вопросы.

Цель 3 – Определить эффективность использования бюджетных средств

Вопросы:

- анализ объема средств, выделенных из бюджетов всех уровней на содержание многофункциональных центров, целевого использования бюджетных средств;
- наличие остатков неосвоенных бюджетных средств;
- анализ доходов МФЦ: поступления из бюджета Московской области, местного бюджета, доходы от приносящей доход деятельности; тарифы на платные услуги;
- анализ расходов МФЦ: обоснованность оплаты товаров, работ и услуг, соответствие фактических объемов, качества использовавшихся материалов и стоимости выполненных работ контрактам (договорам), проектной документации, актам приемки выполненных работ, соблюдение нормативов финансовых затрат и нормативов содержания имущества;
- штатная и фактическая численность сотрудников (в случае создания МФЦ как самостоятельного юридического лица). Обеспеченность необходимыми кадровыми ресурсами. Анализ текучести кадров;
- соблюдение порядка ведения бухгалтерского учета и составления бухгалтерской (финансовой) отчетности;
- анализ нормативных правовых актов и учредительных документов в целях оценки соответствия созданных и функционирующих МФЦ нормам действующего законодательства, в том числе:
 - сравнение различных правовых форм создания МФЦ: государственные (муниципальные) бюджетные учреждения, автономные учреждения и другие;
 - анализ площади земельных участков, выделенных для размещения МФЦ;
 - анализ нормативной правовой базы, регламентирующей деятельность МФЦ;
 - анализ учредительных документов МФЦ, своевременности внесения в них изменений;
 - анализ планов, составляемых МФЦ на очередные периоды (среднесрочные, краткосрочные, долгосрочные);
 - полнота оприходования имущества и иных активов в ходе реорганизации учреждений и организаций;
 - целевое и эффективное использование объектов недвижимости, техники, оборудования и иных материальных и нематериальных ценностей, приобретенных (построенных, реконструированных, отремонтированных) за счет государственных (муниципальных) средств;

- государственная регистрация прав на здания МФЦ, земельные участки;
- обустроенность прилегающих территорий;
- анализ соблюдения бюджетного законодательства и условий предоставления межбюджетных трансфертов из бюджетов разных уровней;
- использование территориальных обособленных структурных подразделений (офисов) МФЦ и «окон доступа» к услугам МФЦ, которые организуются на базе привлеченных организаций в муниципальных образованиях Московской области;
- обучение сотрудников МФЦ, в том числе стажировки в органах, услуги которых предоставляются в МФЦ;
- анализ практики софинансирования деятельности МФЦ из бюджетов тех уровней, услуги которых предоставляются в МФЦ;
- анализ практики привлечения МФЦ сторонних организаций (привлекаемых организаций) в рамках предоставления государственных (муниципальных) услуг;
- создание официальных сайтов МФЦ в сети Интернет, полнота и актуальность размещаемой информации;
- выяснение основных проблем, с которыми сталкиваются МФЦ;
- при необходимости прочие вопросы.

Цель 4 – Определить степень надежности систем внутреннего контроля за предоставлением на базе многофункциональных центров государственных и муниципальных услуг, целевым и эффективным использованием бюджетных средств, государственного (муниципального) имущества

Вопросы:

- анализ нормативных правовых и локальных правовых актов, регламентирующих вопросы организации внутреннего финансового контроля и внутреннего финансового аудита главных распорядителей бюджетных средств;
- анализ действующей практики разработки, принятия показателей оценки эффективности затрат на содержание МФЦ;
- порядок организации строительного контроля за строительно-монтажными и ремонтными работами;
- порядок осуществления последующего контроля качества строительства, реконструкции, капитального ремонта, предъявления в гарантийный период претензий, штрафных санкций подрядным организациям;
- оценка качества постановки целей, формулирования задач при разработке государственной (муниципальной) программы;

- порядок осуществления мониторинга предоставления государственных и муниципальных услуг на базе многофункциональных центров (уполномоченные органы, форма, период отчетности, достоверность данных);

- доля государственных (муниципальных) услуг, по которым регулярно проводится мониторинг их качества (в %);

- доля муниципальных образований, в которых проводится мониторинг качества исполнения государственных функций, предоставления государственных услуг (%);

- порядок регистрации и рассмотрения жалоб от населения, количество поступивших жалоб, в том числе удовлетворенных;

- анализ практики обобщения жалоб, поступающих в МФЦ, на нарушения, допущенные сотрудником МФЦ;

- система контроля за деятельностью МФЦ, анализ проведенных проверок в отношении МФЦ (предмет, субъект контроля, периодичность), анализ порядка отчетности МФЦ перед вышестоящими органами (органы местного самоуправления, министерства и т.д.), полнота и своевременность устранения нарушений и недостатков;

- анализ практики проведения социологических исследований, анализа деятельности МФЦ (субъект и объекты исследования, частота, рассмотрение и использование результатов исследований);

- при необходимости прочие вопросы.

В ходе проведения аудита эффективности необходимо обеспечить сопоставимость анализируемых данных, проводить анализ причин выявленных нарушений и недостатков.

Перечень основных нормативных правовых актов по вопросам функционирования многофункциональных центров представлен в Приложении 2.

3.4. Критерии оценки эффективности

Эффективность использования государственных (муниципальных) средств определяется на основе системы критериев (показателей) оценки эффективности,

Критерии оценки эффективности представляют собой качественные и количественные характеристики организации, процессов и результатов использования государственных (муниципальных) средств и (или) деятельности объектов аудита эффективности, которые показывают, какими должны быть организация и процессы и какие результаты являются свидетельством эффективного использования государственных (муниципальных) средств.

Таким образом, критерии оценки эффективности представляют собой стандарты (эталонны) качества организации деятельности уполномоченных органов и организаций в рамках предоставления государственных и муниципальных услуг.

В необходимых случаях в ходе аудита эффективности применяются также показатели, характеризующие существенные явления в сфере государственных и муниципальных услуг, проводится сравнение показателей по Московской области (муниципальным образованиям) с общероссийскими показателями, показателями по Центральному федеральному округу.

3.5. Способы проведения аудита

Аудит эффективности осуществляется посредством проверки и анализа организации и результатов использования государственных (муниципальных) средств в проверяемой сфере или деятельности объектов аудита эффективности.

Под государственными (муниципальными) средствами понимаются бюджетные средства, имущественные, земельные, финансовые, информационные и иные ресурсы, находящиеся в государственной (муниципальной) собственности.

Проверка и анализ организации использования государственных (муниципальных) средств предусматривает рассмотрение системы управления, планирования, мониторинга и контроля в проверяемой сфере использования средств в соответствии с установленными критериями. Определяются наличие, надежность и результативность функционирования на проверяемых объектах внутреннего контроля, его способность обеспечивать в должной мере достижение запланированных результатов использования государственных (муниципальных) средств. В ходе аудита эффективности тщательно изучаются и проверяются элементы системы контроля, в которых может существовать высокая степень риска их ненадежности. Кроме того, при проведении аудита эффективности учитывается влияние того или иного элемента системы контроля на достижение запланированных результатов.

При анализе результатов использования государственных (муниципальных) средств в проверяемой сфере проводится сравнительная оценка фактических и запланированных результатов. В случае если не достигнуты плановые результаты деятельности объекта аудита эффективности необходимо выявить основные причины, которые привели к данной ситуации. При достижении плановых показателей результатов использования государственных (муниципальных) средств необходимо определить наличие резервов для получения более высоких результатов и сформулировать соответствующие рекомендации.

Для проведения проверки и анализа отдельных аспектов использования государственных (муниципальных) средств выбираются такие аспекты в проверяемой сфере или деятельности объектов аудита эффективности, результаты проверки и анализа которых дают возможность не только сделать обобщенные выводы об эффективности использования средств в рамках предмета аудита эффективности, но и могут быть использованы для повышения эффективности использования государственных (муниципальных) средств во всей проверяемой сфере или для совершенствования деятельности других организаций или учреждений в данной сфере. Выбор конкретных аспектов использования государственных (муниципальных) средств осуществляется с учетом степени их влияния на результаты использования средств в проверяемой сфере или на деятельность объектов проверки и определяется целями и вопросами аудита эффективности.

Аудит эффективности проводится с использованием различных методов получения и анализа информации, выбор которых осуществляется таким образом, чтобы их применение обеспечивало возможность получения исчерпывающих доказательств, позволяющих сделать обобщенные заключения и выводы.

Для того, чтобы доказательства, используемые для обоснования заключений и выводов по результатам аудита эффективности, были убедительными, целесообразно, чтобы они были получены из различных источников (финансовой и статистической отчетности, первичных бухгалтерских и других документов) и представлены в разнообразных формах, совокупность которых включает материальные, документальные, устные и аналитические доказательства.

С целью выяснения основных проблем в сфере государственных и муниципальных услуг, деятельности многофункциональных центров, а также изучения достижения показателей эффективности по Целям 1, 2 и 3 в ходе аудита эффективности проводятся социологические исследования в форме анкетирования. Примерная форма анкеты для получателей государственных (муниципальных) услуг представлены в Приложении 3.

Анкетирование осуществляется в период проведения аудита эффективности (июнь-сентябрь) путем заполнения анкет получателями государственных (муниципальных) услуг в МФЦ. Также форма анкеты будет размещена на официальном сайте Контрольно-счетной палаты Московской области.

С целью изучения деятельности многофункциональных центров и анализа достижения показателей эффективности по Целям 1, 2, 3 и 4 осуществляется анализ деятельности многофункциональных центров на основании данных Типовых форм, представленных в Приложении 4 (таблицы 1- 18). Типовые формы направляются для заполнения администрациям муниципальных районов и городских округов

Московской области, на территории которых функционируют многофункциональные центры.

IV. Подготовка и оформление результатов аудита эффективности

На основе анализа полученной в ходе аудита информации осуществляется формирование выводов, а также выработка рекомендаций по устранению выявленных нарушений и недостатков.

В отчет включаются не только выявленные нарушения и недостатки, но и наиболее позитивные результаты, достигнутые при использовании государственных (муниципальных) средств.

Отчет о результатах аудита эффективности должен содержать:

- краткую характеристику сферы деятельности объектов аудита эффективности;
- описание основных результатов аудита эффективности;
- выводы и рекомендации по устранению выявленных нарушений и недостатков.



























Завершающей стадией аудита эффективности является исполнение рекомендаций, подготовленных по его результатам.




























**Примерный график
проведения аудита эффективности**

Этапы	Действия	Сроки
Подготовительный этап	• составление плана предварительного изучения темы и объектов аудита эффективности	Май – июнь 2016 года
	• подготовка приказа о проведении контрольного мероприятия, программы проведения контрольного мероприятия, рабочего плана проведения контрольного мероприятия	
	• сбор необходимой предварительной информации и материалов	
	• разработка методики проведения аудита эффективности	
Основной этап	• сбор фактических данных и получение доказательств на объектах аудита и от иных источников информации	Июнь – ноябрь 2016 года
	• оформление результатов контрольного мероприятия	
Заключительный этап	• подготовка проекта отчета о результатах аудита эффективности, включающего выводы и рекомендации	Ноябрь- декабрь 2016 года
	• рассмотрение отчета о результатах аудита эффективности на Коллегии Контрольно-счетной палаты Московской области	



Перечень основных нормативных правовых актов, информационных писем по вопросам функционирования многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг



Нормативные правовые акты Российской Федерации, информационные письма:



-   Бюджетный кодекс Российской Федерации;
-   Гражданский кодекс Российской Федерации;
-   Жилищный кодекс Российской Федерации;
-   Земельный кодекс Российской Федерации;
-   Налоговый кодекс Российской Федерации;
-   Федеральный закон от 21.07.2005 № 94-ФЗ «О размещении заказов на поставки товаров, выполнение работ, оказание услуг для государственных и муниципальных нужд» (до 01.01.2014);
-   Федеральный закон от 25.12.2008 № 273-ФЗ «О противодействии коррупции»;
-   Федеральный закон от 17.07.2009 № 172-ФЗ «Об антикоррупционной экспертизе нормативных правовых актов и проектов нормативных правовых актов»;
-   Федеральный закон от 23.11.2009 № 261-ФЗ «Об энергосбережении и о повышении энергетической эффективности и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации»;
-   Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
-   Федеральный закон от 28.07.2012 № 133-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в целях устранения ограничений для предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна»;
-   Федеральный закон от 05.04.2013 № 44-ФЗ «О контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд» (с 01.01.2014);
-   Указ Президента Российской Федерации от 07.05.2012 № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления»;




-    Постановление Правительства Российской Федерации от 26.02.2010 № 96 «Об антикоррупционной экспертизе нормативных правовых актов и проектов нормативных правовых актов»;
-    Постановление Правительства Российской Федерации от 08.09.2010 № 697 «О единой системе межведомственного электронного взаимодействия»;
-    Постановление Правительства Российской Федерации от 06.05.2011 № 352 «Об утверждении перечня услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления федеральными органами исполнительной власти, Государственной корпорацией по атомной энергии «Росатом» государственных услуг и предоставляются организациями, участвующими в предоставлении государственных услуг, и определении размера платы за их оказание»;
-    Постановление Правительства Российской Федерации от 16.05.2011 № 373 «О разработке и утверждении административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг»;
-    Постановление Правительства Российской Федерации от 27.09.2011 № 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 24.10.2011 № 861 «О федеральных государственных информационных системах, обеспечивающих предоставление в электронной форме государственных и муниципальных услуг (осуществление функций)»;
-    Постановление Правительства Российской Федерации от 14.09.2012 № 928 «О базовых государственных информационных ресурсах»;
-    Постановление Правительства Российской Федерации от 22.12.2012 № 1376 «Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг»;
-    Постановление Правительства Российской Федерации от 17.01.2014 № 36 «Об утверждении правил распределения и предоставления в 2014-2015 годах иных межбюджетных трансфертов из федерального бюджета бюджетам субъектов российской федерации на завершение работ по




созданию сети многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг»;




  [Постановление](#) Правительства Российской Федерации от 15.04.2014 № 313 «Об утверждении государственной программы Российской Федерации «Информационное общество (2011-2020 годы)» (с 01.05.2014);




  Постановление Правительства Российской Федерации от 18.03.2015 № 250 «Об утверждении требований к составлению и выдаче заявителям документов на бумажном носителе, подтверждающих содержание электронных документов, направленных в многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг по результатам предоставления государственных и муниципальных услуг органами, предоставляющими государственные услуги, и органами, предоставляющими муниципальные услуги, и к выдаче заявителям на основании информации из информационных систем органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги, в том числе с использованием информационно-технологической и коммуникационной инфраструктуры, документов, включая составление на бумажном носителе и заверение выписок из указанных информационных систем»;




  Постановление Правительства Российской Федерации от 26.03.2016 № 236 «О требованиях к предоставлению в электронной форме государственных и муниципальных услуг»;

   Распоряжение Правительства Российской Федерации от 25.10.2005 № 1789-р «О Концепции административной реформы в Российской Федерации в 2006 - 2010 годах»;




   Распоряжение Правительства Российской Федерации от 17.10.2009 № 1555-р «О Плана перехода на предоставление государственных услуг и исполнение государственных функций в электронном виде федеральными органами исполнительной власти»;




   Распоряжение Правительства Российской Федерации от 17.12.2009 № 1993-р «Об утверждении сводного перечня первоочередных государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в электронном виде»;




   Распоряжение Правительства Российской Федерации от 20.10.2010 № 1815-р «О государственной программе Российской Федерации «Информационное общество (2011-2020 годы)» (до 01.05.2014);




   Распоряжение Правительства Российской Федерации от 25.04.2011 № 729-р «Об утверждении перечня услуг, оказываемых государственными и

муниципальными учреждениями и другими организациями, в которых размещается государственное задание (заказ) или муниципальное задание (заказ), подлежащих включению в реестры государственных или муниципальных услуг и предоставляемых в электронной форме»;

   Распоряжение Правительства Российской Федерации от 10.06.2011 № 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»;

   Приказ Министерства экономического развития Российской Федерации от 18.01.2012 № 13 «Об утверждении примерной формы соглашения 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»;

   Приказ Министерства экономического развития Российской Федерации от 22.01.2014 № 21 «Об утверждении Методических рекомендаций по обеспечению деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг в части функционирования информационных систем многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, средств безопасности, каналов связи для обеспечения электронного взаимодействия с федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, исполнительными органами государственной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления при предоставлении государственных и муниципальных услуг»;

   Приказ Министерства экономического развития Российской Федерации от 01.10.2015 № 727 «Об утверждении Общих требований к определению нормативных затрат на оказание государственных (муниципальных) услуг в сфере обеспечения предоставления государственных (муниципальных) услуг в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг, применяемых при расчете объема субсидии на финансовое обеспечение выполнения государственного (муниципального) задания на оказание государственных (муниципальных) услуг (выполнение работ) государственным (муниципальным) учреждением»;



Письмо Министерства экономического развития Российской Федерации от 31.03.2011 № 6183-ОФ/Д09 «О типовой программе субъекта Российской Федерации «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».

Нормативные правовые акты Московской области:

1. Закон Московской области № 198/2014-ОЗ «Об административной ответственности за нарушение порядка предоставления государственной или муниципальной услуги на территории Московской области»;
2. Постановление Правительства Московской области от 11.04.2011 № 303/12 «Об экспертизе проектов административных регламентов предоставления государственных услуг»;
3. Постановление Правительства Московской области от 25.04.2011 № 365/15 «Об утверждении Порядка разработки и утверждения административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг центральными исполнительными органами государственной власти Московской области, государственными органами Московской области»;
4. Постановление Правительства Московской области от 25.04.2012 № 565/15 «Об утверждении Порядка определения размера платы за оказание услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления исполнительными органами государственной власти Московской области государственных услуг»;
5. Постановление Правительства Московской области от 10.05.2012 № 764/15 «Об утверждении долгосрочной целевой программы Московской области «Снижение административных барьеров, повышение качества предоставления государственных и муниципальных услуг на базе многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг на 2012-2014 годы»;
6. Постановление Правительства Московской области от 13.06.2012 № 820/19 «Об утверждении Положения о Министерстве государственного управления, информационных технологий и связи Московской области и установлении штатной численности Министерства государственного управления, информационных технологий и связи Московской области»;

7. Постановление Правительства Московской области от 13.03.2013 № 151/9 «О создании Государственного казенного учреждения Московской области «Московский областной многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг»;
8. Постановление Правительства Московской области от 08.08.2013 № 601/33 «Об утверждении Положения об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) исполнительных органов государственной власти Московской области, предоставляющих государственные услуги, и их должностных лиц, государственных гражданских служащих исполнительных органов государственной власти Московской области»;
9. Постановление Правительства Московской области от 23.08.2013 № 660/37 «Об утверждении государственной программы Московской области «Эффективная власть» на 2014-2018 годы»;
10. Постановление Правительства Московской области от 27.09.2013 № 777/42 «Об организации предоставления государственных услуг исполнительных органов государственной власти Московской области на базе многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, а также об утверждении Перечня государственных услуг исполнительных органов государственной власти Московской области, предоставление которых организуется по принципу «одного окна», в том числе на базе многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, и Рекомендуемого перечня муниципальных услуг, предоставляемых органами местного самоуправления муниципальных образований Московской области, а также услуг, оказываемых муниципальными учреждениями и другими организациями, предоставление которых организуется по принципу «одного окна», в том числе на базе многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг»;
11. Постановление Правительства Московской области от 01.04.2015 № 186/12 «Об утверждении Перечня услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления исполнительными органами государственной власти Московской области государственных услуг и предоставляются организациями, участвующими в предоставлении государственных услуг»;
12. Постановление Правительства Московской области от 16.04.2015 № 253/14 «Об утверждении Порядка осуществления контроля за предоставлением

государственных и муниципальных услуг на территории Московской области и внесении изменений в Положение о Министерстве государственного управления, информационных технологий и связи Московской области»;

13. Постановление Правительства Московской области от 17.09.2015 № 826/35 «Об утверждении Методики расчета нормативов расходов бюджетов муниципальных образований Московской области в сфере организации предоставления государственных и муниципальных услуг населению многофункциональными центрами предоставления государственных и муниципальных услуг, применяемых при расчетах межбюджетных трансфертов из бюджета Московской области»;
14. Приказ Министра государственного управления, информационных технологий и связи Московской области от 10.06.2015 № 10-36/П «О Региональном стандарте организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг в Московской области».

Приложение 3

АНКЕТА

для получателей государственных (муниципальных) услуг

_____ (наименование населенного пункта, адрес)

*В настоящее время Контрольно-счетной палатой Московской области проводится проверка эффективности деятельности **многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг**.*

В целях оценки качества и доступности государственных и муниципальных услуг просим Вас ответить на предлагаемые вопросы.

1. Цель посещения многофункционального центра (для решения какого вопроса Вы обращались?):

2. Удовлетворены ли Вы качеством предоставления государственной (муниципальной) услуги?

да;

нет;

3. Сколько времени Вы ожидали в очереди для предоставления одной государственной (муниципальной) услуги непосредственно в многофункциональном центре?

до 5 минут;

от 5 до 15 минут;

от 15 до 45 минут;

свыше 45 минут;

4. Сколько раз Вам пришлось прийти в многофункциональный центр для получения одной государственной (муниципальной) услуги?

1 раз;

2 раза (укажите, пожалуйста, причину: _____

_____);

более 2-х раз (укажите, пожалуйста, причину: _____

_____);

5. Сколько раз Вам пришлось вставать в очередь для получения одной и той же государственной (муниципальной) услуги?

1 раз;

2 раза (укажите, пожалуйста, причину: _____

_____);

более 2-х раз (укажите, пожалуйста, причину: _____

_____);

6. Были ли Вам предоставлены для заполнения типовые бланки документов?

да;

нет;

7. Была ли Вам оказана помощь сотрудником МФЦ при заполнении бланков документов?

да;

нет;

8. Была ли Вам предоставлена бесплатная возможность для копирования необходимых документов?

да, сотрудники сами откопировали необходимые документы;

да, бесплатно;

да, за дополнительную плату;

нет;

9. Пользовались ли Вы когда-нибудь возможностью подачи заявлений для получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме?

да;

нет;

нет, не знаю, как это делать;

10. Устраивает ли Вас месторасположение многофункционального центра?

да;

нет;

11. Как Вы оцениваете поведение сотрудников многофункционального центра?

отличное;

хорошее;

удовлетворительное;

неудовлетворительное;

12. По Вашему мнению, имеют место следующие основные проблемы при получении государственных и муниципальных услуг на базе многофункционального центра:

неудобное месторасположение многофункционального центра;

неудобный режим работы многофункционального центра;

отсутствие достаточного количества парковочных мест для автомобилей;

отсутствие достаточного количества скамеек (кресел, стульев) для сидения;

отсутствие гардероба;

большие очереди в окна для подачи документов, получения документов;

большие очереди в отделение банка, расположенного в здании многофункционального центра;

отсутствие возможности в здании многофункционального центра откопировать необходимые документы;

необходимость неоднократного обращения в многофункциональный центр по одному и тому же вопросу;

13. Ваши предложения по повышению качества предоставляемых государственных и муниципальных услуг, эффективности деятельности многофункциональных центров:

Спасибо Вам за сотрудничество!

Типовые формы для анализа деятельности многофункциональных центров

Таблица 1

Общие сведения о деятельности МФЦ по состоянию на __. __ 2016 г.

№ п/п	Наименование показателя	Описание	Примечание
1	2	3	4
1	Полное наименование		
2	Сокращенное наименование		
3	Юридический адрес		
4	Фактический адрес		
5	Основной регистрационный номер		
6	Дата регистрации		
7	Дата открытия МФЦ		
8	Учредитель (полное наименование)		
9	Дата постановки на учет		
10	ИНН/КПП		
11	Код отрасли по ОКОНХ		
12	Фамилия, имя, отчество руководителя, контактный телефон		
13	Фамилия, имя, отчество главного бухгалтера, контактнй телефон		
14	Режим работы МФЦ		
15	Интернет-сайт МФЦ (указать электронный адрес)		
16	Телефон МФЦ, адрес электронной почты МФЦ, ФИО контактного лица		
17	МФЦ располагается в:		
	- отдельно стоящем здании		

	- части отдельно стоящего здания (указать принадлежность здания)		
18	Здание, в котором располагается МФЦ:		
	- вновь построенное		
	- реконструировано		
	- капитально отремонтировано		
	- отремонтировано (проведен текущий ремонт)		
19	Общая площадь (кв.м.)		
20	Количество окон в МФЦ, из них:		
	- окон, в которых взаимодействие с заявителем осуществляется «универсальными» специалистами МФЦ (операторами МФЦ)		
	- окон, в которых организованы удаленные рабочие места для сотрудников органов власти		
21	Общее количество сотрудников МФЦ, из них:		
	- специалистов, осуществляющих информирование (консультирование)		
	- «универсальных» специалистов МФЦ (операторов МФЦ)		
22	Численность населения муниципального образования, обслуживаемого МФЦ (количество человек)		
23	Доля населения, имеющих доступ к получению государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» на базе МФЦ (%)		
24	Количество удаленных рабочих мест МФЦ, организованных в администрации муниципального образования, иных		

	организациях (указать наименование услуг, оказываемых сотрудниками, а также наименование учреждения, в которых они осуществляются)		
25	В случае, если предоставление государственных и муниципальных услуг МФЦ организовано на базе отделения почтовой связи ФГУП «Почта России», указать наименование и адрес		
26	Наличие мобильного МФЦ (да, нет)		
27	Площадь земельного участка, занимаемого МФЦ		

Руководитель

(подпись)

(расшифровка)

Бухгалтер

(подпись)

(расшифровка)

М.П.

Общие сведения о ведении бухгалтерского учета в учреждении

№ п/п	Наименование показателя	Описание
1	2	3
1	Бухгалтерский учет в учреждении ведется	
	- бухгалтерской службой как структурным подразделением учреждения (указать фактическое количество сотрудников службы)	
	- по договору централизованной бухгалтерией (указать стоимость услуг в месяц при ее оплате)	
	- по договору сторонней специализированной организацией, бухгалтеру-эксперту (указать название организации, стоимость услуг в месяц)	
2	Полное наименование используемой программы для автоматизированного ведения бухгалтерского учета	

Руководитель

_____ (подпись)

_____ (расшифровка)

Бухгалтер

_____ (подпись)

_____ (расшифровка)

М.П.

Общие сведения об осуществлении контроля (мониторинга) за деятельностью МФЦ

№ п/п	Наименование показателя	Описание
1	2	3
1	Полное наименование главного распорядителя бюджетных средств	
2	Наименование органов, учреждений, в которые представляется бухгалтерская отчетность учреждения	
3	Наименование органов, учреждений, в которые представляется аналитическая отчетность о деятельности МФЦ (указать периодичность, основание, приложить отчет за последний отчетный период)	
4	Наименование контрольных мероприятий, проведенных в 2012-2016 годы в отношении МФЦ (указать наименование контрольного органа, предмет проверки, краткие сведения о выявленных нарушениях и недостатках, принятых мерах)	

Руководитель

(подпись)

(расшифровка)

Бухгалтер

(подпись)

(расшифровка)

М.П.

1.1												
4.3. 1.2												
....												
4.3. 2.	Наименование органа											
4.3. 2.1												
4.3. 2.2												
...												
...												
5	Количество фактов несоблюдения административных регламентов (стандарты) качества и доступности предоставления государственных и муниципальных услуг на базе МФЦ						-	-	-	-		
6	Доля государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в МФЦ, от общего количества государственных и муниципальных услуг, рекомендованных к предоставлению (%)						-	-	-	-		
7	Количество фактов необоснованных отказов в предоставлении государственных (муниципальных) услуг						-	-	-	-		
8	Доля заявителей, удовлетворенных качеством предоставленных государственных и муниципальных услуг от общего числа опрошенных заявителей (указать кол-во	Кол-во	Кол-во	Кол-во	Кол-во		-	-	-	-		
		%	%	%	%							

	опрошенных и % людей удовлетворенных качеством)											
9	Среднее количество обращений граждан для получения одной государственной (муниципальной) услуги						-	-	-	-		
10	Среднее количество обращений в орган государственной (муниципальной) власти для получения одной государственной (муниципальной) услуги, связанной со сферой предпринимательской деятельности						-	-	-	-		
11	Среднее время ожидания в очереди при обращении граждан в государственный (муниципальный) орган Московской области (минут)						-	-	-	-		

Руководитель

Бухгалтер

(подпись)

(расшифровка)

(подпись)

(расшифровка)

М.П.

Сведения о соблюдении требований к зданиям (помещениям) МФЦ

№ п/п	Наименование показателя	Значение показателя		Примечание
		да (+)/нет (-)	другой вариант	
1	2	3	4	5
1.	Здание (помещение) МФЦ оборудуется информационной табличкой (вывеской), содержащей полное наименование МФЦ, а также информацию о режиме его работы.			
2.	Помещения МФЦ, предназначенные для работы с заявителями располагаются на нижних этажах зданий и имеют отдельный вход. В случае расположения МФЦ на втором этаже и выше здание оснащается лифтом, эскалатором или иными автоматическими подъемными устройствами, в том числе для инвалидов.			
3.	Вход в здание (помещение) МФЦ и выход из него оборудован соответствующими указателями с автономными источниками бесперебойного питания, а также лестницами с поручнями и пандусами для передвижения детских и инвалидных колясок.			
4.	На территории, прилегающей к МФЦ, располагается бесплатная парковка для автомобильного транспорта посетителей МФЦ, в том числе предусматривающая места для специальных автотранспортных средств инвалидов.			
5.	В МФЦ организуется бесплатный туалет для посетителей.			
6.	Помещения МФЦ в соответствии с законодательством РФ должны отвечать требованиям пожарной, санитарно-эпидемиологической безопасности, а также должны быть оборудованы средствами пожаротушения и оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации, системой кондиционирования воздуха, иными средствами, обеспечивающими безопасность и комфортное пребывание заявителей.			
7.	Прием заявителей в МФЦ, расположенном на территории муниципального образования с численностью населения:			

7.1.	- до 25 тыс. человек, - осуществляется не менее 5 дней в неделю и не менее 6 часов в течение одного дня;			
7.2.	- свыше 25 тыс. человек, - осуществляется не менее 6 дней в неделю и не менее 10 часов в течение одного рабочего дня с возможностью обращения заявителей за получением государственных и муниципальных услуг не менее чем в один из рабочих дней в неделю в вечернее время до 20 часов. Допускается сокращение графика (режима) работы многофункционального центра в выходной день.			
8.	Для организации взаимодействия с заявителями помещение МФЦ делится на следующие функциональные секторы (зоны):			
8.1.	- сектор информирования и ожидания;			
8.2.	- сектор приема заявителей			
9.	Сектор информирования и ожидания включает в себя информационные стенды или иные источники информирования, содержащие актуальную и исчерпывающую информацию, необходимую для получения заявителями государственных (муниципальных) услуг, в том числе:			
9.1.	- перечень государственных и муниципальных услуг, предоставление которых организовано в МФЦ;			
9.2.	- сроки предоставления государственных и муниципальных услуг;			
9.3.	- размеры государственной пошлины и иных платежей, уплачиваемых заявителем при получении государственных и муниципальных услуг, порядок их уплаты;			
9.4.	- информацию о дополнительных (сопутствующих) услугах, а также об услугах, необходимых и обязательных для предоставления государственных и муниципальных услуг, размерах и порядке их оплаты;			
9.5.	- порядок обжалования действий (бездействия), а также решений органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги, государственных и муниципальных служащих, МФЦ, работников МФЦ;			
9.6.	- информацию о предусмотренной законодательством Российской Федерации ответственности должностных лиц за нарушение порядка предоставления государственных и муниципальных услуг;			
9.7.	- информацию о порядке возмещения вреда, причиненного			

	заявителю в результате ненадлежащего исполнения либо неисполнения МФЦ или его работниками, а также привлекаемыми организациями или их работниками обязанностей, предусмотренных законодательством Российской Федерации;			
9.8	- режим работы и адреса иных многофункциональных центров и привлекаемых организаций.			
10.	В секторе информирования и ожидания предусматривается наличие не менее одного окна, (иного специально оборудованного рабочего места), предназначенного для информирования заявителей о порядке предоставления государственных и муниципальных услуг, о ходе рассмотрения запросов о предоставлении государственных и муниципальных услуг, а также для предоставления иной информации, указанной в пункте 18 настоящей таблицы.			
11.	Сектор информирования и ожидания включает в себя программно-аппаратный комплекс, обеспечивающий доступ заявителей к Единому portalу государственных и муниципальных услуг (функций), региональному portalу государственных и муниципальных услуг (функций), а также к информации о государственных и муниципальных услугах, предоставляемых в МФЦ			
12.	В секторе ожидания и информирования располагаются стулья, кресельные секции, скамьи (банкетки) и столы (стойки) для оформления документов с размещением на них форм (бланков) документов, необходимых для получения государственных и муниципальных услуг.			
13.	Площадь сектора информирования и ожидания определена из расчета не менее 10 квадратных метров на одно окно			
14.	Сектор приема заявителей, оборудованный окнами для приема и выдачи документов, оформляется информационными табличками с указанием номера окна, фамилии, имени, отчества (при наличии) и должности работника МФЦ, осуществляющего прием и выдачу документов.			
15.	В секторе приема заявителей предусмотрены не менее одного окна на каждые 5 тысяч жителей, проживающих в муниципальном образовании, в котором располагается МФЦ.			
16.	Рабочее место работника МФЦ оборудовано персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым			

	информационным системам, печатающим и сканирующим устройствами.			
17.	При предоставлении государственных и муниципальных услуг в МФЦ обеспечивается обращение заявителей в МФЦ, в том числе по предварительной записи.			
18.	Время ожидания в очереди для подачи документов и получения результата услуги не превышает 15 минут. В случае если загруженность МФЦ не позволяет обеспечить достижение указанного показателя, учредителем многофункционального центра принимается решение об увеличении количества окон обслуживания.			

Руководитель

(подпись)

(расшифровка)

Бухгалтер

(подпись)

(расшифровка)

М.П.

**Сведения о результативности внедрения в деятельность МФЦ
информационных технологий**

№ п/п	Наименование показателя	Значение показателя да (+)/нет (-)	Примечание
1	2	3	4
1	В МФЦ организовывается отдельная телефонная линия, предназначенная для ответов на вопросы заинтересованных лиц либо центр телефонного обслуживания, осуществляющий с помощью операторов и (или) в автоматическом режиме прием и обслуживание вызовов, поступающих в МФЦ, с использованием ресурсов телефонной сети общего пользования и (или) сети «Интернет»;		
2	На базе центра телефонного обслуживания организуется информирование заявителей о порядке предоставления государственных (муниципальных) услуг		
3	В МФЦ организовывается не менее одного канала связи, защищенного в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации в сфере защиты информации.		
4	Каналы связи обеспечивают функционирование электронной системы управления очередью, отдельной телефонной линии либо центра телефонного обслуживания, а также автоматизированной информационной системы многофункционального центра.		
5	Сектор информирования и ожидания оборудуется электронной системой управления очередью, предназначенной для автоматизированного управления потоком заявителей и обеспечения им комфортных условий ожидания.		
6	Система электронного управления очередью обеспечивает:		
6.1	- регистрацию заявителя в очереди;		
6.2	- учет заявителей в очереди, управление отдельными очередями в зависимости от видов услуг;		
6.3	- возможность отображения статуса очереди;		
6.4	- возможность автоматического перенаправления заявителя в очередь		

	на обслуживание к следующему оператору МФЦ;		
6.5	- формирование отчетов по посещаемости МФЦ, количеству заявителей, очередям, среднему времени ожидания (обслуживания), загруженности специалистов и др.		
7	Автоматизированная информационная система МФЦ подключена к единой системе межведомственного электронного взаимодействия в соответствии с постановлением Правительства РФ от 08.09.2010 № 697 на безвозмездной основе.		
8	Многофункциональный центр использует автоматизированную информационную систему, обеспечивающую:		
8.1	- взаимодействие с единой системой межведомственного электронного взаимодействия, региональной системой межведомственного электронного взаимодействия, а также с федеральной государственной информационной системой «Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме», Государственной информационной системой о государственных и муниципальных платежах и инфраструктурой универсальной электронной карты, автоматизированной информационной системой «Информационно-аналитическая система мониторинга качества государственных услуг», а также при необходимости с информационными системами, используемыми в целях формирования начислений и квитирования начислений с платежами;		
8.2	- доступ в соответствии с соглашениями о взаимодействии к электронным сервисам органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги, в том числе через единую систему межведомственного электронного взаимодействия, если иное не предусмотрено законодательством Российской Федерации;		
8.3	- интеграцию с инфраструктурой, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг и исполнения государственных и муниципальных функций в электронной форме, а также с иными федеральными государственными информационными системами, обеспечивающими предоставление в электронной форме государственных и муниципальных услуг;		

8.4	- интеграцию с электронной очередью;		
8.5	- экспертную поддержку заявителей, работников МФЦ и работников центра телефонного обслуживания по вопросам порядка и условий предоставления государственных и муниципальных услуг;		
8.6	- поддержку деятельности работников МФЦ по приему, выдаче, обработке документов, поэтапную фиксацию хода предоставления государственных и муниципальных услуг с возможностью контроля сроков предоставления государственной или муниципальной услуги и проведения отдельных административных процедур;		
8.7	- формирование электронных комплектов документов, содержащих заявления (запросы) о предоставлении государственной или муниципальной услуги в форме электронного документа, иные электронные документы, а также электронные образы документов, необходимых для оказания государственной или муниципальной услуги. Соответствие сведений, содержащихся в электронном образе документа, сведениям, содержащимся в документе на бумажном носителе, заверяется усиленной квалифицированной электронной подписью должностного лица МФЦ;		
8.8	-поддержку принятия решений о возможности, составе и порядке формирования межведомственного запроса в иные органы и организации;		
8.9	- хранение сведений об истории обращений заявителей в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации к программно-аппаратному комплексу информационных систем персональных данных;		
8.10	- автоматическое распределение нагрузки между работниками МФЦ;		
8.11	- использование электронной подписи в соответствии с требованиями, установленными нормативными правовыми актами Российской Федерации, при обработке электронных документов, а также при обмене электронными документами с федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, органами исполнительной власти субъекта Российской Федерации, органами местного самоуправления или привлекаемыми организациями;		
8.12	- доступ заявителя к информации о ходе предоставления государственной или муниципальной услуги;		
8.13	- формирование статистической и аналитической отчетности по итогам деятельности многофункционального центра за отчетный период;		

8.14	- поддержание информационного обмена между многофункциональными центрами и привлекаемыми организациями, в том числе поддержку мониторинга и сбора статистической отчетности о соблюдении определенных в регламентах и стандартах оказания услуг временных показателей обслуживания граждан, о количестве и качестве предоставленных государственных и муниципальных услуг, фактах досудебного обжалования нарушений при предоставлении государственных и муниципальных услуг;		
8.15	- интеграцию с государственными и муниципальными информационными системами, а также с центрами телефонного обслуживания органов, предоставляющих государственные услуги, органов, предоставляющих муниципальные услуги (при наличии), в соответствии с соглашениями о взаимодействии;		
8.16	- поддержку формирования комплекта документов для представления в орган, предоставляющий государственную услугу, или в орган, предоставляющий муниципальную услугу, в соответствии с требованиями нормативных правовых актов и соглашений о взаимодействии;		
8.17	- формирование документов, включая составление на бумажном носителе выписок из информационных систем органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги.		
8.18	Автоматизированная информационная система многофункционального центра обеспечивает прием запросов заявителей о предоставлении государственных и муниципальных услуг, передачу указанных запросов в информационные системы органов, предоставляющих государственные услуги, органов, предоставляющих муниципальные услуги, получение заявителем результата предоставления государственной или муниципальной услуги в уполномоченном МФЦ, в любом из иных МФЦ или в любой из привлекаемых организаций.		
8.19	Создан официальный сайт МФЦ в сети Интернет		

Руководитель

(подпись)

(расшифровка)

Бухгалтер

(подпись)

(расшифровка)

М.П.

Сведения о надежности систем внутреннего контроля за предоставлением государственных и муниципальных услуг на базе МФЦ

№ п/п	Наименование показателя	Значение показателя да (+)/нет (-)	Примечание (номер и дата документа, планируемые мероприятия и т.д.)
1	2	3	4
1	Создана правовая основа для оптимизации межведомственного взаимодействия, сокращения сроков предоставления услуг республиканскими, федеральными и муниципальными органами власти и учреждениями		
2	Приняты необходимые нормативные правовые акты, организационно-распорядительные документы, определяющие цели, задачи и ожидаемые результаты создания и развития многофункционального центра		
3	Обеспечена согласованность (непротиворечивость) целей, задач и ожидаемых результатов		
4	Имеются количественно измеримые показатели оценки достижения целей и выполнения задач		
5	Принимаются планы деятельности на краткосрочную, среднесрочную и долгосрочную перспективу в соответствии с поставленными целями, задачами		
6	Перечни государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в многофункциональном центре, утверждены нормативным правовым актом Московской области - для государственных услуг, предоставляемых органами государственной власти Московской области, территориальными государственными внебюджетными фондами; муниципальным правовым актом - для муниципальных услуг, предоставляемых органами местного самоуправления		
7	Разработаны административные регламенты предоставления муниципальных услуг органами местного самоуправления		
8	Разработаны регламенты предоставления сложных		

	взаимосвязанных услуг, предусматривающих автоматизированную систему документооборота и электронный контроль исполнения этапов предоставления услуги		
9	Обеспечен переход от оптимизации и регламентации отдельных государственных и муниципальных услуг к оптимизации и регламентации комплексных сервисов «по жизненным ситуациям» (рождение ребенка, приобретение недвижимости, открытие бизнеса и др.).		
10	Создана эффективная система обратной связи с получателями государственных и муниципальных услуг для использования полученной информации при подготовке и принятии управленческих решений.		
11	Применяется эффективный механизм рассмотрения жалоб и обращений граждан, юридических лиц.		
12	Проводятся мероприятия по выявлению основных проблем для граждан и юридических лиц, возникающих при предоставлении им соответствующих услуг, формируются и выполняются планы по решению выявленных проблем с принятием конкретных нормативных правовых актов		
13	Осуществляется ежеквартальный мониторинг качества предоставления государственных (муниципальных) услуг на базе многофункционального центра, эффективности деятельности многофункционального центра с учетом мнения населения.		
14	При проведении мониторинга учитываются все необходимые для получения конечного результата взаимодействия с государством обращения заявителя во все органы власти, включая обращения в подведомственные, аффилированные и иные организации.		
15	Главными распорядителями бюджетных средств осуществляется последующий контроль за целевым и эффективным использованием бюджетных средств: создана система мониторинга (определены содержание, периодичность, сроки представления отчетности); проводятся выездные и камеральные проверки.		
16	Разработана сбалансированная система показателей результативности профессиональной служебной деятельности государственных (муниципальных) служащих, задействованных в предоставлении государственных (муниципальных) услуг, стимулирующая надлежащее исполнение должностных		

	<p>регламентов. При этом оценка результативности профессиональной служебной деятельности государственных (муниципальных) служащих осуществляется с учетом показателей, характеризующих эффективность и качество предоставления услуг согласно установленным стандартам, а также с учетом удовлетворенности заявителей качеством предоставленных услуг. Обеспечено отражение целей и задач государственных (муниципальных) органов в показателях результативности профессиональной служебной деятельности государственных (муниципальных) служащих.</p>		
17	<p>Проводится антикоррупционная экспертиза административных регламентов предоставления государственных (муниципальных) услуг</p>		
18	<p>По выявляемым нарушениям и недостаткам МФЦ принимаются адекватные меры по их устранению и недопущению в дальнейшем (претензионная работа, судебные обращения, направление материалов в правоохранительные органы и т.д.)</p>		

Руководитель

(подпись)

(расшифровка)

Бухгалтер

(подпись)

(расшифровка)

М.П.

Сведения о трудовых ресурсах и оплате труда работников учреждения

№ п/п	Наименование показателя	2012 год	2013 год	2014 год	2015 год	текущий период 2016 года
1	2	3	4	5	6	7
1	Среднесписочная численность (ед) - всего, в т.ч.:					
	- руководители					
	- специалисты					
	- хозяйственный персонал					
	- прочие (расшифровать)					
2	Заключены эффективные трудовые договора (контракты), - всего, в том числе					
	- с руководителями					
	- со специалистами					
	- прочими категории (расшифровать)					
3	Годовой фонд оплаты труда (без начислений), тыс. рублей					
4	Среднемесячная заработная плата (руб.), в том числе по категориям					
	- руководители					
	- специалисты					
	- хозяйственный персонал					
	- прочие					
5	Просроченная задолженность по заработной плате на конец отчетного периода:					
	- в абсолютном выражении (руб.)					
	- в месяцах					

Руководитель

(подпись)

(расшифровка)

Бухгалтер

(подпись)

(расшифровка)

М.П.

Сведения об основных средствах, используемых учреждением на праве оперативного управления по состоянию на _____ год**

№ п/п	Наименование объекта по видам	Основание для приобретения прав оперативного управления (№/дата)	Балансовая стоимость переданного имущества (руб.)	Сведения о регистрации права (№/дата)
1	2	3	4	5
	Здания и сооружения*:			
	Особо ценное движимое имущество:			
	Иное движимое имущество:			
	Итого:			

*Для зданий указать адрес и площадь

** Заполняется по состоянию на: 01.01.2012, 01.01.2013, 01.01.2014, 01.01.2015, текущий период 2016

Руководитель

_____ (подпись)

_____ (расшифровка)

Бухгалтер

_____ (подпись)

_____ (расшифровка)

М.П.

Таблица 10

**Сведения об основных средствах, используемых учреждением на правах аренды, безвозмездного пользования
по состоянию на _____ год****

№ п/п	Наименование объекта*	Арендодатель, ссудодатель	Основание заключения договора (№/дата)			Балансовая стоимость используемо го имущества (руб.)	Состояние расчетов с арендодателем, ссудодателем (руб.)				
							Арендная плата		Эксплуатационные и иные платежи	Задолженность на конец отчетного периода («+» – кредиторская, «-» – дебиторская)	
			Годовая		в месяц						
			заключения договора	прекращения договора			сведения о регистрации договора** (№/дата)	начислена	погашена		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
	ИТОГО:	х	х	х	х						

*для объектов недвижимости с указанием площади

**в случаях, установленных законодательством

*** Заполняется по состоянию на: 01.01.2012, 01.01.2013, 01.01.2014, 01.01.2015, текущий период 2016

Руководитель

(подпись)_____
(расшифровка)

Бухгалтер

(подпись)_____
(расшифровка)

M.Π.

**Сведения о неиспользуемых основных средствах и иных объектах учреждения
по состоянию на __.__. 2016**

№ п/п	Наименование объекта*	Дата приобретения (поступления)	Первоначальная стоимость (руб.)	Остаточная стоимость** (руб.)	Состояние объекта, причина неиспользования
1	2	3	4	5	6
	ИТОГО:	х			х

*для объектов недвижимости с указанием площади, адреса

**для основных средств

Руководитель

(подпись)

(расшифровка)

Бухгалтер

(подпись)

(расшифровка)

М.П.

Сведения об основных средствах учреждения, переданных в аренду, безвозмездное пользование по состоянию на _____ год

№ п/п	№ Наименование объекта*	Арендатор, ссудополучатель	Основание заключения договора (№/дата)			Балансовая стоимость используемо го имущества (руб.)	Состояние расчетов с арендатором, ссудополучателем (руб.)				
							Арендная плата		Эксплуатационные и иные платежи	Задолженность на конец отчетного периода («+» – кредиторская, «-» – дебиторская)	
			Годовая		в месяц						
			заключения договора	прекращения договора			сведения о регистрации договора** (№/дата)	начислена	погашена		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
	ИТОГО:	х	х	х	х						

* для объектов недвижимости с указанием площади

** в случаях, установленных законодательством

*** Заполняется по состоянию на: 01.01.2012, 01.01.2013, 01.01.2014, 01.01.2015, текущий период 2016

Руководитель

_____ (подпись)

_____ (расшифровка)

Бухгалтер

_____ (подпись)

_____ (расшифровка)

М.П.

Сведения о земельных участках, используемых учреждением*

№ п/п	Кадастровый номер	Местонахождение участка	Площадь (кв.м)	Вид права на земельный участок	Дата возникновения права	Сведения о регистрации (дата, № записи в ЕГРП)
1	2	3	4	5	6	7
	ИТОГО:	х		х	х	

*Заполняется по состоянию на: 01.01.2013, 01.01.2014, 01.01.2015, текущий период 2016

Руководитель

(подпись)

(расшифровка)

Бухгалтер

(подпись)

(расшифровка)

М.П.

Сведения о нематериальных активах учреждения*

№ п/п	Наименование	Основание приобретения (дата/№)	Дата регистрации	Первоначальная стоимость, руб.	Остаточная стоимость, руб.
1	2	3	4	5	6
	ИТОГО:	X	X		

* Заполняется по состоянию на: 01.01.2013, 01.01.2014, 01.01.2015, 01.01.2016, текущий период 2016 года

Руководитель

(подпись)

(расшифровка)

Бухгалтер

(подпись)

(расшифровка)

М.П.

Сведения о дебиторской задолженности учреждения*

№ п/п	Наименование организации - дебитора	Сумма задолженности (руб.)	Дата возникновения задолженности	Причина образования задолженности	Принятые меры (текущее положение дел)
1	2	3	4	5	6
	ИТОГО дебиторская задолженность, в т.ч. просроченная:		х	х	х
	- свыше одного года		х	х	х
	- свыше трех лет		х	х	х

* Заполняется по состоянию на: 01.01.2013, 01.01.2014, 01.01.2015, 01.01.2016, текущий период 2016 года

Руководитель

_____ (подпись)

_____ (расшифровка)

Бухгалтер

_____ (подпись)

_____ (расшифровка)

М.П.

Сведения о кредиторской задолженности учреждения*

№ п/п	Наименование организации - кредитора	Сумма задолженности (руб.)	Дата возникновения задолженности	Причина образования задолженности	Принятые меры (текущее положение дел)
1	2	3	4	5	6
	ИТОГО кредиторская задолженность, в т.ч. просроченная:		х	х	х
	- свыше одного года		х	х	х
	- свыше трех лет		х	х	х

* Заполняется по состоянию на: 01.01.2013, 01.01.2014, 01.01.2015, 01.01.2016, текущий период 2016 года

Руководитель

(подпись)

(расшифровка)

Бухгалтер

(подпись)

(расшифровка)

М.П.

Расшифровка расходов учреждения*

(руб.)

Коды экономической классификации	Уровень бюджета, внебюджетные источники	Утвержденные сметные назначения	Финансирование	Кассовый расход	Фактический расход
1	2	3	4	5	6
ИТОГО:					

* Заполняется отдельно по годам по состоянию на: 01.01.2013, 01.01.2014, 01.01.2015, 01.01.2016, текущий период 2016 года

Руководитель

(подпись)_____
(расшифровка)

Бухгалтер

(подпись)_____
(расшифровка)

М.П.

Сведения о выполнении установленного муниципального задания

№№ п/п	Наименование показателя	2012	2013	2014	2015	2016
1	Установлено муниципальное задание (да (+), нет (-))					
2	Объем расходов на выполнение муниципального задания, тыс. рублей:	X	X	X	X	X
	плановые назначения					
	фактическое исполнение					
3	Натуральные показатели муниципального задания (ед.) (по каждому виду работ (услуг):	X	X	X	X	X
	плановое количество работ (услуг)					
	фактически оказано работ (услуг)					
3.1						
3.2						
....						
4	Норматив расходов на оказание муниципальной услуги (работы) (тыс. рублей) (по каждому виду работ (услуг):	X	X	X	X	X
	установлено муниципальным заданием					
	фактический					
4.1						
4.2						

Руководитель

_____ (подпись)

_____ (расшифровка)

Бухгалтер

_____ (подпись)

_____ (расшифровка)

М.П.