

**РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ
РОСТОВСКАЯ ОБЛАСТЬ
МУНИЦИПАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАНИЕ «ГОРОД ТАГАНРОГ»**

АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА ТАГАНРОГА

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

14.10.2013

№ 3194

г. Таганрог

Об утверждении муниципальной программы города Таганрога «Информационное общество»

В соответствии с Бюджетным кодексом Российской Федерации, Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Решением Городской Думы города Таганрога от 30.09.2013 № 590 «Об утверждении Положения «О бюджетном устройстве и бюджетном процессе муниципального образования «Город Таганрог», постановлением Администрации города Таганрога от 05.09.2013 № 2727 «Об утверждении Перечня муниципальных программ города Таганрога», постановлением Администрации города Таганрога от 30.09.2013 № 3015 «Об утверждении Порядка разработки, реализации и оценки эффективности муниципальных программ», в целях повышения эффективности муниципального управления за счет оптимизации расходов в сфере информационных и коммуникационных технологий (далее – ИКТ), исключения дублирования мероприятий по информатизации, создания, развития и содержания технической площадки обеспечения единого информационного пространства структурных подразделений и органов Администрации города Таганрога с правами юридического лица постановляю:

1. Утвердить муниципальную программу города Таганрога «Информационное общество» (далее - Программа) согласно приложению.

2. Признать утратившим силу постановление Администрации города Таганрога от 31.08.2012 № 3230 «Об утверждении городской долгосрочной целевой программы «Развитие и использование информационных и коммуникационных технологий в городе Таганроге на 2013 - 2015 годы» с 1 января 2014 года.

3. Отделу информационно-коммуникационных технологий Администрации города Таганрога (Симоньянц Д.В.):

3.1. Организовать реализацию Программы.

3.2. Координировать исполнение Программы.

3.3. Своевременно информировать Финансовое управление г. Таганрога об изменениях, вносимых в Программу.

4. Финансовому управлению г. Таганрога (Лях Т.И.):

4.1. При формировании бюджета муниципального образования «Город Таганрог» на 2014 год и на плановый период 2015 и 2016 годов предусмотреть ассигнования на реализацию Программы в 2014 - 2016 годах.

4.2. Производить финансирование Программы в пределах бюджетных ассигнований, предусмотренных в бюджете города Таганрога на соответствующий финансовый год, и лимитов бюджетных обязательств.

4.3. Осуществлять контроль за расходованием средств бюджета города Таганрога, направленных на развитие ИКТ в Администрации города Таганрога и органах Администрации города Таганрога с правами юридического лица.

5. Участнику Программы:

5.1. Обеспечить качественное и своевременное выполнение мероприятий Программы.

5.2. Своевременно уведомлять отдел информационно-коммуникационных технологий Администрации города Таганрога в случае возникновения необходимости корректировки Программы.

6. Пресс-службе Администрации города Таганрога (Яковлева Т.Г.) обеспечить официальное опубликование настоящего постановления и представить информацию о его опубликовании в общий отдел Администрации города Таганрога.

7. Общему отделу Администрации города Таганрога (Дьяченко Т.Д.) обеспечить представление копии настоящего постановления и информации о его официальном опубликовании в Правительство Ростовской области в установленные сроки.

8. Настоящее постановление вступает в силу с 01.01.2014, но не ранее дня его официального опубликования.

9. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на первого заместителя Главы Администрации города Таганрога Деменева О.Н.

Мэр города Таганрога

В.А. Прасолов

Верно
Начальник общего отдела

Т.Д. Дьяченко

**МУНИЦИПАЛЬНАЯ ПРОГРАММА ГОРОДА ТАГАНРОГА
«ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЩЕСТВО»**

ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ

Наименование муниципальной программы	Муниципальная программа города Таганрога «Информационное общество» (далее – Программа)
Ответственный исполнитель муниципальной программы	Отдел информационно-коммуникационных технологий Администрации города Таганрога (далее – отдел ИКТ)
Соисполнители муниципальной программы	Отсутствуют
Участники муниципальной программы	Муниципальное автономное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в г. Таганроге» (далее – МАУ «МФЦ Таганрога»)
Подпрограммы муниципальной программы	«Развитие информационных технологий»; «Развитие системы предоставления государственных и муниципальных услуг в городе Таганроге на базе МАУ «МФЦ Таганрога»
Программно-целевые инструменты муниципальной программы	Отсутствуют
Цели муниципальной программы	Развитие информационно-телекоммуникационной среды, способствующей повышению качества жизни населения и обеспечению устойчивого и стабильного социально-экономического развития города Таганрога; повышение доступности и качества предоставляемых населению государственных и муниципальных услуг в городе Таганроге
Задачи муниципальной программы	Внедрение и развитие информационно-коммуникационных технологий (далее – ИКТ) в Администрации города Таганрога, развитие элементов «электронного правительства»;

	<p>оптимизация порядка оказания и повышение качества муниципальных услуг на основе применения современных информационных технологий, в приоритетном порядке ориентированных на социально значимые сферы;</p> <p>повышение эффективности управления внедрением ИКТ в деятельность Администрации города Таганрога;</p> <p>обеспечение информационной безопасности;</p> <p>развитие МАУ «МФЦ Таганрога» в рамках концепции «шаговой доступности» и создания пунктов удаленного доступа в рамках единого муниципального учреждения</p>
Показатели (индикаторы) муниципальной программы	<p>Доля территориальных управлений Администрации города Таганрога, подключенных к корпоративной сети передачи данных;</p> <p>доля территориально-распределенных органов Администрации города Таганрога с правами юридического лица, подключенных к корпоративной сети передачи данных;</p> <p>доля муниципальных услуг, предоставляемых МАУ «МФЦ Таганрога» в электронном виде</p>
Этапы и сроки реализации муниципальной программы	<p>2014 – 2020 годы;</p> <p>этапы реализации Программы не выделяются</p>
Ресурсное обеспечение муниципальной программы	<p>Общий объем финансирования Программы составляет 382966,5 тыс. руб., из них:</p> <p>в 2014 году – 79675,7 тыс. руб.;</p> <p>в 2015 году – 73181,8 тыс. руб.;</p> <p>в 2016 году – 58681,8 тыс. руб.;</p> <p>в 2017 году – 44981,8 тыс. руб.;</p> <p>в 2018 году – 42881,8 тыс. руб.;</p> <p>в 2019 году – 41781,8 тыс. руб.;</p> <p>в 2020 году – 41781,8 тыс. руб.,</p> <p>в том числе:</p> <p>за счет средств бюджета города Таганрога – 372930,0 тыс. руб., из них:</p> <p>на 2014 год – 78590,0 тыс. руб.;</p> <p>на 2015 год – 71690,0 тыс. руб.;</p> <p>на 2016 год – 57190,0 тыс. руб.;</p> <p>на 2017 год – 43490,0 тыс. руб.;</p> <p>на 2018 год – 41390,0 тыс. руб.;</p> <p>на 2019 год – 40290,0 тыс. руб.;</p> <p>на 2020 год – 40290,0 тыс. руб.;</p> <p>за счет внебюджетных источников – 10036,5 тыс. руб., из них:</p>

	<p>на 2014 год – 1085,7 тыс. руб.;</p> <p>на 2015 год – 1491,8 тыс. руб.;</p> <p>на 2016 год – 1491,8 тыс. руб.;</p> <p>на 2017 год - 1491,8 тыс. руб.;</p> <p>на 2018 год - 1491,8 тыс. руб.;</p> <p>на 2019 год - 1491,8 тыс. руб.;</p> <p>на 2020 год - 1491,8 тыс. руб.</p> <p>Объемы финансирования Программы носят прогнозный характер и подлежат ежегодной корректировке в пределах средств бюджета города Таганрога, предусмотренных на данные цели бюджетом города Таганрога на соответствующий финансовый год. Также для реализации мероприятий Программы могут привлекаться средства федерального и областного бюджетов</p>
<p>Ожидаемые результаты муниципальной программы</p>	<p>Реализация Программы к 2020 году будет способствовать:</p> <p>формированию развитого информационного общества в городе Таганроге;</p> <p>совершенствованию информационной и телекоммуникационной инфраструктуры Администрации города Таганрога и территориально-распределенных органов Администрации города Таганрога с правами юридического лица;</p> <p>повышению качества предоставления государственных и муниципальных услуг в городе Таганроге, предоставляемых МАУ «МФЦ Таганрога»;</p> <p>достижению доли государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в МАУ «МФЦ Таганрога», от общего количества государственных и муниципальных услуг, рекомендованных к предоставлению в МФЦ, равной 100%</p>

1. Общая характеристика текущего состояния информационного общества муниципального образования «Город Таганрог»

Развитие информационных технологий, систем электронного правительства и информационного общества в целом является условием и одновременно предпосылкой формирования экономики нового технологического уклада, основанного на производстве и использовании знаний, общественно-политической, социально-экономической и технологической интеграции муниципального образования «Город Таганрог» в единое

информационное пространство. Информационные и телекоммуникационные технологии открывают принципиально новые возможности для повышения качества жизни населения и обеспечения условий для реализации конституционных прав граждан на получение равных возможностей для получения современного образования всех уровней и ступеней.

В основу Программы заложена целостность подходов к повышению качества предоставления муниципальных, государственных и социально значимых услуг, исполнения государственных и муниципальных функций с использованием ИКТ.

Переход на оказание государственных и муниципальных услуг в электронном виде в рамках проведения административной реформы является приоритетной задачей при оптимизации и совершенствовании процессов государственного и муниципального управления на основе применения современных ИКТ, а также одним из ключевых направлений работы для достижения цели и задач развития информационного общества.

Развитие и проникновение ИКТ во все сферы общественной жизни привели к тому, что органы государственной власти и местного самоуправления все чаще используют их для организации эффективного управления своей деятельностью и повышения качества услуг, предоставляемых населению. Использование информационных и коммуникационных технологий в современном информационном обществе является необходимым и обязательным условием обеспечения соответствия государственного и муниципального управления ожиданиям и потребностям населения.

Программа не только решает задачи в сфере информационно-телекоммуникационных технологий, но и становится инструментом решения задач в сфере муниципального управления, повышения качества предоставления государственных и муниципальных услуг, качества стандартов жизни населения.

Принятие Программы позволит обеспечить концентрацию финансовых ресурсов, проводить единую техническую политику в области информатизации, повысить эффективность расходования бюджетных средств, обеспечить межведомственное взаимодействие в сфере ИКТ, минимизировать возможные риски, связанные с реализацией мероприятий, направленных на развитие информационного общества в городе Таганроге, за счет создания адекватных механизмов управления выполнением этих мероприятий.

Можно выделить следующие наиболее существенные риски, связанные с реализацией Программы:

пассивное сопротивление использованию инфраструктуры электронного правительства и распространению современных информационных технологий со стороны структурных подразделений Администрации города Таганрога и органов Администрации города Таганрога с правами юридического лица, а также подведомственных им учреждений и организаций;

низкая исполнительская дисциплина ответственного исполнителя и участников Программы, должностных лиц, ответственных за выполнение мероприятий Программы.

Мерами управления указанными рисками являются:

детальное планирование хода реализации Программы;
оперативный мониторинг выполнения мероприятий Программы;
своевременная ежегодная актуализация Программы, в том числе корректировка состава и сроков исполнения мероприятий с сохранением ожидаемых результатов мероприятий Программы;

проведение в течение всего срока выполнения Программы мониторинга и прогнозирования текущих тенденций в сфере реализации Программы и, при необходимости, актуализация Программы.

Риски, связанные с возникновением дестабилизирующих общественных процессов (пассивное сопротивление отдельных граждан и общественных организаций, вызванное этическими, моральными, культурными и религиозными причинами), будут предупреждаться заблаговременным размещением информации о планируемых мероприятиях, в том числе на официальном портале Администрации города Таганрога в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», и работой с обращениями граждан и организаций.

2. Цели, задачи и показатели (индикаторы), основные ожидаемые конечные результаты, сроки и этапы реализации муниципальной программы

Стратегией социально-экономического развития города Таганрога до 2020 года определена главная стратегическая цель - стабильный рост уровня и улучшение качества жизни всех слоев населения на основе инновационно-технологического развития экономики города, трудового, производственного и интеллектуального потенциала.

Достижение главной стратегической цели предполагает работу в рамках следующих стратегических направлений (векторов развития):

город Таганрог – комфортная и безопасная среда для проживания и трудовой деятельности, территория с высоким качеством жизни;

город Таганрог – развитая городская агломерация, ориентированная на модернизацию отраслевой структуры экономики города и эффективное использование имеющегося научно-технического и образовательного потенциала;

город Таганрог – город инфраструктурного развития;

город Таганрог – крупный курортно–рекреационный центр Юга России;

город Таганрог – территория с развитыми институтами гражданского общества, действующими как в интересах жителей, так и для выполнения общегородских и общегосударственных функций.

Целевые установки стратегических направлений реализуются посредством решения стратегических задач. Так, по третьему стратегическому направлению «Таганрог – город инфраструктурного развития» одной из стратегических задач является развитие информационного общества, а именно информационно-телекоммуникационной инфраструктуры.

Успешному и своевременному решению этой задачи в значительной степени будет способствовать повышение уровня и качества использования ИКТ в структурных подразделениях и органах Администрации города Таганрога с правами юридического лица, а также повышение доступности и качества предоставляемых населению государственных и муниципальных услуг.

Основными целями Программы являются:

развитие информационно-телекоммуникационной среды, способствующей повышению качества жизни населения и обеспечению устойчивого и стабильного социально-экономического развития города Таганрога;

повышение доступности и качества предоставляемых населению государственных и муниципальных услуг в городе Таганроге.

Для достижения этих целей необходимо решение следующих задач Программы:

внедрение и развитие ИКТ в Администрации города Таганрога, в том числе системы электронного документооборота и делопроизводства, а также информационных систем, автоматизирующих процессы предоставления муниципальных услуг;

повышение эффективности управления внедрением ИКТ в деятельность Администрации города за счет концентрации финансовых средств и централизации их использования;

оптимизация порядка оказания и повышение качества муниципальных услуг на основе применения современных информационных технологий, в приоритетном порядке ориентированных на социально значимые сферы;

развитие МАУ «МФЦ Таганрога» в рамках концепции «шаговой доступности» и создания пунктов удаленного доступа в рамках единого муниципального учреждения;

обеспечение информационной безопасности, а именно защиты и безопасности данных, используемых для целей муниципального управления, прав граждан на защиту персональных данных и реализацию их законных интересов при информационном взаимодействии с органами местного самоуправления в городе Таганроге.

В рамках выполнения Программы в 2014 – 2020 годах планируется:

обеспечить предоставление населению информации о муниципальных услугах, включенных в региональную государственную информационную систему «Реестр государственных услуг Ростовской области»;

обеспечить технологическую возможность использования электронного документооборота;

создать условия для применения электронной подписи в рамках перехода на безбумажный электронный документооборот;

создать технические и технологические элементы для обеспечения единого информационного пространства структурных подразделений и органов Администрации города Таганрога с правами юридического лица;

реализовать мероприятия по защите информации.

Реализация вышеперечисленных мероприятий позволит к окончанию реализации Программы:

сформировать развитое информационное общество в городе Таганроге;
совершенствовать информационную и телекоммуникационную инфраструктуру структурных подразделений и органов с правами юридического лица Администрации города Таганрога;

повысить качество предоставления государственных и муниципальных услуг в городе Таганроге, предоставляемых МАУ «МФЦ Таганрога»;

достичь 100%-ной доли государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в МАУ «МФЦ Таганрога», от общего количества государственных и муниципальных услуг, рекомендованных к предоставлению в МФЦ.

В результате в городе Таганроге будет создано современное информационное общество, характеризующееся целевыми показателями (индикаторами), приведенными в приложении № 1.

Общий срок реализации настоящей Программы рассчитан на период 2014-2020 годы. Этапы реализации Программы не выделяются.

3. Обоснование выделения подпрограмм муниципальной программы и ведомственных целевых программ, перечень основных мероприятий, мероприятий ведомственных целевых программ и их характеристика, прогноз сводных показателей муниципальных заданий по этапам реализации подпрограммы.

Состав подпрограмм Программы определен на основе перечня актуальных проблем в сфере реализации Программы, в соответствии с целями и задачами Программы.

Подпрограммы в составе Программы выделены по следующим принципам:

специфика отдельных сфер реализации Программы;

приоритетность задач Программы.

Таким образом, сформированы 2 подпрограммы Программы:

развитие информационных технологий;

оптимизация и повышение качества предоставления государственных и муниципальных услуг в городе Таганроге на базе МАУ «МФЦ Таганрога»;

Каждая из подпрограмм Программы, в свою очередь, содержит основные мероприятия, направленные на достижение целей и задач подпрограмм Программы и Программы в целом.

Подпрограмма «Развитие информационных технологий» включает в себя следующие основные мероприятия:

«Создание, развитие и содержание информационно-телекоммуникационной инфраструктуры структурных подразделений и органов Администрации города Таганрога с правами юридического лица», в рамках

которого будут выполняться мероприятия, направленные на создание, обновление и содержание информационной инфраструктуры, сопровождение локальной вычислительной сети и корпоративной сети передачи данных, обеспечение доступа в информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет», обеспечение делопроизводства структурных подразделений и органов с правами юридического лица Администрации города Таганрога;

«Защита информации», в рамках которого будет реализовано мероприятие по внедрению системы безопасности согласно разработанной концепции, включая аттестацию информационной системы и автоматизированных рабочих мест.

Подпрограмма «Развитие системы предоставления государственных и муниципальных услуг в городе Таганроге на базе МАУ «МФЦ Таганрога» включает следующее основное мероприятие:

«Содержание, развитие, обеспечение эффективного функционирования МАУ «МФЦ Таганрога».

Состав основных мероприятий подпрограмм Программы приведен в приложении № 2.

Прогноз сводных показателей муниципальных заданий на оказание муниципальных услуг муниципальными учреждениями по муниципальной программе приведен в приложении № 3.

4. Информация по ресурсному обеспечению муниципальной программы

Общий объем финансирования Программы составляет 382966,5 тыс. руб., из них:

в 2014 году – 79675,7 тыс. руб.;

в 2015 году – 73181,8 тыс. руб.;

в 2016 году – 58681,8 тыс. руб.;

в 2017 году – 44981,8 тыс. руб.;

в 2018 году – 42881,8 тыс. руб.;

в 2019 году – 41781,8 тыс. руб.;

в 2020 году – 41781,8 тыс. руб.,

в том числе:

за счет средств бюджета города Таганрога – 372930,0 тыс. руб., из них:

на 2014 год – 78590,0 тыс. руб.;

на 2015 год – 71690,0 тыс. руб.;

на 2016 год – 57190,0 тыс. руб.;

на 2017 год – 43490,0 тыс. руб.;

на 2018 год – 41390,0 тыс. руб.;

на 2019 год – 40290,0 тыс. руб.;

на 2020 год – 40290,0 тыс. руб.;

за счет внебюджетных источников – 10036,5 тыс. руб., из них:

на 2014 год – 1085,7 тыс. руб.;
на 2015 год – 1491,8 тыс. руб.;
на 2016 год – 1491,8 тыс. руб.;
на 2017 год - 1491,8 тыс. руб.;
на 2018 год - 1491,8 тыс. руб.;
на 2019 год - 1491,8 тыс. руб.;
на 2020 год - 1491,8 тыс. руб.

Финансирование программных мероприятий за счет средств бюджета города Таганрога осуществляется в объемах, предусмотренных Программой и установленных на эти цели решением Городской Думы города Таганрога о бюджете муниципального образования «Город Таганрог» на очередной финансовый год и плановый период.

Объемы финансирования Программы носят прогнозный характер и подлежат ежегодной корректировке в пределах средств бюджета города Таганрога, предусмотренных на данные цели бюджетом города Таганрога на соответствующий финансовый год. Также для реализации мероприятий Программы могут привлекаться средства федерального и областного бюджетов.

Сведения о финансовом обеспечении подпрограмм, основных мероприятий Программы по годам ее реализации представлены в приложении № 4.

Расходы бюджета муниципального образования «Город Таганрог», областного бюджета, федерального бюджета и внебюджетных источников на реализацию Программы приведены в приложении № 5.

5. Методика оценки эффективности муниципальной программы

Оценка эффективности Программы осуществляется ответственным исполнителем Программы по годам в течение всего срока реализации Программы.

Оценка эффективности Программы осуществляется по следующим критериям:

1. Критерий «Степень достижения целевых индикаторов и показателей Программы, подпрограмм Программы» базируется на анализе целевых индикаторов и показателей, указанных в Программе, и характеризует степень достижения целей и решения задач подпрограмм Программы и Программы в целом. Критерий рассчитывается по формуле:

$$КЦИ_i = \frac{ЦИФ_i}{ЦИП_i},$$

где КЦИ_i – степень достижения i-го целевого индикатора и показателя подпрограммы Программы, целевого индикатора и показателя Программы;

ЦИФ_i – фактическое значение i-го целевого индикатора и показателя подпрограммы Программы, целевого индикатора и показателя Программы;

ЦИПи – плановое значение i-го целевого индикатора и показателя подпрограммы Программы, целевого индикатора и показателя Программы.

Значение показателя КЦИi должно быть больше либо равно 1.

2. Критерий «Степень соответствия запланированному уровню затрат», характеризующий соответствие достигнутых результатов реализации основных мероприятий подпрограмм Программы затраченным ресурсам и уровень эффективности использования средств бюджета города Таганрога. Критерий рассчитывается по формуле:

$$КБЗ_i = \frac{БЗФ_i}{БЗП_i},$$

где КБЗi – степень соответствия бюджетных затрат i-го основного мероприятия подпрограммы Программы;

БЗФи – фактическое значение бюджетных затрат i-го основного мероприятия подпрограммы Программы.

БЗПи – плановое (прогнозное) значение бюджетных затрат i-го основного мероприятия подпрограммы Программы.

Значение показателя КБЗi должно быть меньше либо равно 1.

Эффективность выполнения Программы оценивается как степень достижения запланированных результатов при условии соблюдения обоснованного объема расходов.

При проведении оценки эффективности по итогам выполнения Программы анализируется информация о достижении значений показателей Программы и показателей подпрограмм Программы.

Степень достижения запланированных результатов оценивается по трем параметрам:

соотношение плановых и фактических значений показателей решения задач;

выполнение основных мероприятий Программы – соблюдение сроков и соответствие фактического результата ожидаемому;

соотношение планового и фактического объема финансирования основных мероприятий подпрограмм Программы.

Бюджетная эффективность реализации Программы обеспечивается за счет: достижения оптимального соотношения связанных с ее реализацией затрат и достигаемых в ходе реализации результатов;

обеспечения принципов бюджетной системы Российской Федерации: результативности и эффективности использования бюджетных средств; прозрачности (открытости); достоверности бюджета; адресности и целевого характера бюджетных средств.

Оценка эффективности Программы осуществляется на основе следующих целевых индикаторов и показателей:

1. Доля территориальных управлений Администрации города Таганрога, подключенных к корпоративной сети передачи данных;

2. Доля территориально-распределенных органов Администрации города Таганрога с правами юридического лица, подключенных к корпоративной сети передачи данных;

3. Доля муниципальных услуг, предоставляемых МАУ «МФЦ Таганрога» в электронном виде.

Сведения о методике расчета показателей (индикаторов) Программы и входящих в нее подпрограмм представлены в приложении № 6.

6. Порядок взаимодействия ответственных исполнителей, соисполнителей, участников муниципальной программы

Ответственным исполнителем Программы является отдел ИКТ (далее – ответственный исполнитель), который несет ответственность за текущее управление реализацией Программы и ее конечные результаты, рациональное использование выделяемых на ее выполнение финансовых средств, определяет формы и методы управления реализацией Программы.

Отдел ИКТ:

организует реализацию Программы, вносит предложения первому заместителю Главы Администрации города Таганрога об изменениях в Программу и несет ответственность за достижение целевых показателей (индикаторов) Программы, целевых индикаторов и показателей подпрограмм Программы, а также конечных результатов ее реализации;

обеспечивает реализацию подпрограмм Программы;

осуществляет реализацию мероприятий подпрограмм Программы;

представляет согласно разделу 6 Порядка разработки, реализации и оценки эффективности муниципальных программ в управление экономического развития Администрации города Таганрога и Финансовое управление г. Таганрога сведения о реализации Программы (с учетом информации, представленной участниками Программы);

формирует план реализации Программы на очередной финансовый год (с учетом информации, представленной участниками Программы);

подготавливает отчеты об исполнении плана реализации (с учетом информации, представленной участниками Программы) и вносит их на рассмотрение первому заместителю Главы Администрации города Таганрога;

подготавливает годовой отчет, согласовывает и обеспечивает принятие постановления Администрации города Таганрога об утверждении годового отчета.

Участник Программы:

представляет ответственному исполнителю предложения для включения в план реализации Программы на очередной финансовый год не позднее 1 ноября текущего финансового года;

осуществляет реализацию мероприятий подпрограмм Программы в рамках своей компетенции;

представляет ответственному исполнителю Программы предложения при разработке Программы в части ее мероприятий, в реализации которых предполагается их участие;

вносит предложения ответственному исполнителю об изменениях в Программу;

представляет ответственному исполнителю Программы информацию, необходимую для подготовки ответов на запросы управления экономического развития Администрации города Таганрога, Финансового управления г. Таганрога;

представляет ответственному исполнителю Программы информацию, необходимую для подготовки отчетов об исполнении плана реализации и годового отчета.

7. Подпрограмма «Развитие информационных технологий» Программы

ПАСПОРТ

подпрограммы «Развитие информационных технологий» Программы

Наименование подпрограммы	«Развитие информационных технологий» (далее – Подпрограмма «Развитие ИТ»)
Ответственный исполнитель подпрограммы	Отдел информационно-коммуникационных технологий Администрации города Таганрога
Участники муниципальной программы	Отсутствуют
Программно-целевые инструменты подпрограммы	Отсутствуют
Цели подпрограммы	Создание и содержание технических и технологических элементов для обеспечения единого информационного пространства структурных подразделений и органов Администрации города Таганрога с правами юридического лица; повышение эффективности управления муниципальным образованием за счет применения информационных и коммуникационных технологий и оптимизации расходов на данные цели; обеспечение защиты информации; проведение административной реформы (внедрение ИКТ)
Задачи	Создание и развитие защищенной системы электронного

подпрограммы	<p>документооборота;</p> <p>подтверждение статуса документов с использованием электронной подписи;</p> <p>развитие и обеспечение функционирования современной информационной и телекоммуникационной инфраструктуры;</p> <p>проведение мероприятий по выполнению требований по защите информации</p>
Показатели (индикаторы) подпрограммы	<p>Доля персональных компьютеров со сроком приобретения менее 3 лет в аппарате Администрации города Таганрога;</p> <p>доля персональных компьютеров со сроком приобретения менее 3 лет в органах Администрации города Таганрога с правами юридического лица;</p> <p>доля структурных подразделений и органов Администрации города Таганрога с правами юридического лица, подключенных к системе электронного документооборота и делопроизводства;</p> <p>доля аттестованных автоматизированных рабочих мест в структурных подразделениях Администрации города Таганрога, на которых осуществляется обработка категоризированной информации</p>
Этапы и сроки реализации подпрограммы	<p>2014 – 2020 годы;</p> <p>этапы реализации Подпрограммы «Развитие ИТ» не выделяются</p>
Ресурсное обеспечение подпрограммы	<p>Общий объем финансирования Подпрограммы «Развитие ИТ» составляет 146200,0 тыс. рублей за счет средств бюджета города Таганрога, в том числе:</p> <p>в 2014 году – 46200,0 тыс. руб.;</p> <p>в 2015 году – 39300,0 тыс. руб.;</p> <p>в 2016 году – 24800,0 тыс. руб.;</p> <p>в 2017 году – 11100,0 тыс. руб.;</p> <p>в 2018 году – 9000,0 тыс. руб.;</p> <p>в 2019 году – 7900,0 тыс. руб.;</p> <p>в 2020 году – 7900,0 тыс. руб.</p> <p>Объемы финансирования Подпрограммы «Развитие ИТ» носят прогнозный характер и подлежат ежегодной корректировке в пределах средств бюджета города Таганрога, предусмотренных на данные цели бюджетом города Таганрога на соответствующий финансовый год. Также для реализации мероприятий Подпрограммы «Развитие ИТ» могут привлекаться средства федерального и областного бюджетов.</p>
Ожидаемые результаты	<p>Реализация Подпрограммы «Развитие ИТ» к 2020 году будет способствовать:</p>

подпрограммы	повышению качества и оперативности ведения делопроизводства в структурных подразделениях и органах с правами юридического лица Администрации города Таганрога за счет увеличения рабочих мест, включенных в систему электронного документооборота и делопроизводства, и исключения бумажного документооборота; повышению уровня защиты информации, используемой должностными лицами структурных подразделений и органов с правами юридического лица Администрации города Таганрога при осуществлении своих функций и полномочий
--------------	--

7.1. Общая характеристика текущего состояния развития информационных технологий в городе Таганроге

В муниципальном образовании «Город Таганрог» имеются предпосылки для совершенствования работы органов местного самоуправления на основе широкого использования ИКТ.

В целом решены задачи, связанные с формированием в органах Администрации города Таганрога базовой информационно-технологической инфраструктуры, в основном удовлетворены потребности в вычислительной технике.

В 2012-2013 годах в здании Администрации города Таганрога была смонтирована структурированная кабельная система (далее - СКС) на основе оборудования RIT 6-й категории, и на ее основе создана новая высокопроизводительная локальная вычислительная сеть (далее – ЛВС). Существующая СКС имеет гарантию производителя на срок 20 лет.

В дополнение к этому формируются отдельные компьютерные сети территориально-распределенных подразделений и органов Администрации города Таганрога с правами юридического лица: собственные ЛВС имеются во всех восьми территориально-распределенных органах Администрации города Таганрога с правами юридического лица, а также в пяти территориальных управлениях. В четырех территориально-распределенных органах Администрации города Таганрога с правами юридического лица функционируют ЛВС с выделенным сервером, а в остальных территориально-распределенных подразделениях – одноранговые сети (с учетом территориальных управлений Администрации Таганрога).

В Администрации города Таганрога организован симметричный канал доступа в информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет» (далее – сеть «Интернет») по безлимитному тарифному плану с гарантированной скоростью 10 Мбит/с с целью обеспечения доступа в сеть «Интернет» пользователей ЛВС здания Администрации города Таганрога, организации

работы официального портала, делегирования в сети «Интернет» доменов tagancity.ru, taganrog.biz, функционирования почтовой и других сетевых служб.

В Администрации города Таганрога имеется телекоммуникационный узел подключения к корпоративной сети телекоммуникационной связи Правительства Ростовской области (далее - КСТС) с гарантированной скоростью 2 Мбит/с. Таким образом, все рабочие станции ЛВС здания Администрации города Таганрога имеют доступ к КСТС.

80% автоматизированных рабочих мест пользователей ЛВС здания Администрации города Таганрога имеют доступ к сети «Интернет»; точки подключения к сети «Интернет» имеются во всех территориально-распределенных структурных подразделениях и органах Администрации города Таганрога с правами юридического лица.

Для информирования населения о деятельности органов местного самоуправления создан официальный портал Администрации города Таганрога www.tagancity.ru, на котором регулярно публикуется информация о деятельности Администрации города Таганрога, других органов местного самоуправления, предприятий жизнеобеспечения муниципального образования. На портале функционирует раздел «Обратная связь», позволяющий любому пользователю сети «Интернет» обратиться в Администрацию города Таганрога электронно и получить ответ на указанный в обращении адрес – электронный или почтовый.

Осуществляется обмен данными в электронном виде с Правительством Ростовской области посредством межведомственной системы электронного документооборота и делопроизводства.

В 2009 - 2010 годах Администрацией города Таганрога приобретено лицензионное программное обеспечение – операционные системы для рабочих станций и серверов, а также прикладное программное обеспечение. С 2009 года в ЛВС здания Администрации города Таганрога функционирует централизованная система антивирусной безопасности, позволяющая свести к минимуму вероятность поражения рабочих станций вредоносным программным обеспечением.

Таким образом, в Администрации города Таганрога продолжается формирование элементов «электронного правительства».

Однако существуют проблемы, препятствующие росту эффективности использования ИКТ в деятельности органов местного самоуправления:

ЛВС, функционирующие во всех территориально расположенных вне здания Администрации города Таганрога структурных подразделениях и органах Администрации города Таганрога с правами юридического лица, представляют собой недокументированные разрозненные участки кабельных коммуникаций, полностью отсутствует систематизация и структуризация кабельных сооружений;

отсутствует единое информационное пространство между территориально-распределенными структурными подразделениями и органами Администрации города Таганрога с правами юридического лица, что сводит

практически к нулю возможность организации электронного взаимодействия между структурами Администрации города Таганрога.

Устранение проблем требует значительных финансовых ресурсов, скоординированного проведения организационно-технических мероприятий и обеспечения согласованности действий структурных подразделений и органов Администрации города Таганрога с правами юридического лица. С целью минимизации расходов, исключения дублирования мероприятий по информатизации необходимо применять программный метод бюджетного планирования, обеспечивающий прямую взаимосвязь между распределением бюджетных ресурсов и фактическими или планируемыми результатами их использования с одновременным мониторингом и контролем за достижением намеченных целей и результатов, а также обеспечением качества внутриведомственных процедур бюджетного планирования и финансового менеджмента.

7.2. Цели, задачи и показатели (индикаторы), основные ожидаемые конечные результаты, сроки и этапы реализации Подпрограммы «Развитие ИТ»

Стратегией социально-экономического развития города Таганрога до 2020 года определена главная стратегическая цель - стабильный рост уровня и улучшение качества жизни всех слоев населения на основе инновационно-технологического развития экономики города, трудового, производственного и интеллектуального потенциала.

Достижение главной стратегической цели предполагает работу в рамках следующих стратегических направлений (векторов развития):

город Таганрог – комфортная и безопасная среда для проживания и трудовой деятельности, территория с высоким качеством жизни;

город Таганрог – развитая городская агломерация, ориентированная на модернизацию отраслевой структуры экономики города и эффективное использование имеющегося научно-технического и образовательного потенциала;

город Таганрог – город инфраструктурного развития;

город Таганрог – крупный курортно–рекреационный центр Юга России;

город Таганрог – территория с развитыми институтами гражданского общества, действующими как в интересах жителей, так и для выполнения общегородских и общегосударственных функций.

Целевые установки стратегических направлений реализуются посредством решения стратегических задач. Так, по третьему стратегическому направлению «Таганрог – город инфраструктурного развития» одной из стратегических задач является развитие информационного общества, а именно информационно-телекоммуникационной инфраструктуры.

Основными целями Подпрограммы «Развитие ИТ» являются:

создание и содержание технических и технологических элементов для обеспечения единого информационного пространства структурных подразделений и органов Администрации города Таганрога с правами юридического лица;

повышение эффективности управления муниципальным образованием за счет применения информационных и коммуникационных технологий и оптимизации расходов на данные цели;

обеспечение защиты информации;

проведение административной реформы (внедрение ИКТ).

Для достижения этих целей необходимо решение следующих задач Подпрограммы «Развитие ИТ»:

создание и развитие защищенной системы электронного документооборота;

подтверждение статуса документов с использованием электронной подписи;

развитие и обеспечение функционирования современной информационной и телекоммуникационной инфраструктуры;

проведение мероприятий по выполнению требований по защите информации.

В рамках выполнения Подпрограммы «Развитие ИТ» в 2014 – 2020 годах планируется:

обеспечить предоставление населению информации о муниципальных услугах, включенных в региональную государственную информационную систему «Реестр государственных услуг Ростовской области»;

обеспечить технологическую возможность использования электронного документооборота;

создать условия для применения электронной подписи в рамках перехода на безбумажный электронный документооборот;

создать технические и технологические элементы для обеспечения единого информационного пространства структурных подразделений и органов Администрации города Таганрога с правами юридического лица;

реализовать мероприятия по защите информации.

Выполнение всех вышеперечисленных мероприятий позволит к окончанию реализации Подпрограммы «Развитие ИТ» сформировать современную, развитую информационную и телекоммуникационную инфраструктуру структурных подразделений и органов Администрации города Таганрога с правами юридического лица, характеризующуюся целевыми показателями (индикаторами), приведенными в приложении № 1.

Основными ожидаемыми конечными результатами Подпрограммы «Развитие ИТ» являются:

повышение качества и оперативности ведения делопроизводства в структурных подразделениях и органах с правами юридического лица Администрации города Таганрога за счет увеличения рабочих мест, включенных

в систему электронного документооборота и делопроизводства, и исключения бумажного документооборота;

повышение уровня защиты информации, используемой должностными лицами структурных подразделений и органов с правами юридического лица Администрации города Таганрога при осуществлении своих функций и полномочий.

Общий срок реализации Подпрограммы «Развитие ИТ» рассчитан на период с 2014 по 2020 год. Этапы реализации Подпрограммы «Развитие ИТ» не выделяются.

7.3. Характеристика основных мероприятий Подпрограммы «Развитие ИТ»

Реализация Подпрограммы «Развитие ИТ» будет осуществляться посредством реализации двух основных мероприятий:

Основное мероприятие 1.1. Создание, развитие и содержание информационно-телекоммуникационной инфраструктуры структурных подразделений, органов Администрации города Таганрога с правами юридического лица

Срок реализации 2014 - 2020 годы.

В рамках реализации основного мероприятия по созданию, развитию и содержанию информационно-телекоммуникационной инфраструктуры структурных подразделений, органов Администрации города Таганрога с правами юридического лица планируется:

создание инфраструктуры локальных вычислительных сетей в территориальных управлениях Администрации города Таганрога;

развитие инфраструктуры локальных вычислительных сетей органов Администрации с правами юридического лица;

развитие и содержание локальной вычислительной сети здания Администрации города Таганрога, локальных вычислительных сетей территориальных управлений Администрации города Таганрога;

создание транспортного уровня корпоративной сети передачи данных;

создание главного (центрального) телекоммуникационного узла корпоративной сети передачи данных территориально-распределенных подразделений и органов Администрации с правами юридического лица;

подключение территориальных управлений Администрации города Таганрога и территориально-распределенных органов Администрации города Таганрога с правами юридического лица к корпоративной сети передачи данных;

обновление средств вычислительной техники – рабочих станций Администрации города Таганрога (системный блок, манипулятор «мышь», клавиатура, источник бесперебойного питания, монитор);

обновление средств вычислительной техники – рабочих станций органов Администрации города Таганрога с правами юридического лица (системный блок, манипулятор «мышь», клавиатура, источник бесперебойного питания, монитор);

обновление средств вычислительной техники – серверного оборудования (аппарат Администрации города Таганрога);

приобретение лицензионного программного обеспечения для организации системы виртуализации;

приобретение лицензионного программного обеспечения для организации системы резервного копирования информации на серверах Администрации города Таганрога;

приобретение и установка лицензионного программного обеспечения системы электронного документооборота и делопроизводства (лицензии, техническая поддержка, ЭП);

приобретение лицензий доступа к базам данных для организации полноценного электронного документооборота;

приобретение программно-аппаратных комплексов поточного сканирования документов для системы электронного документооборота и делопроизводства;

приобретение печатающей техники для Администрации города Таганрога (принтеры, МФУ, мини-типография, принт-серверы);

обеспечение транспортного уровня корпоративной сети передачи данных;

приобретение лицензионного программного обеспечения для организации работы корпоративной электронной почты, сервера доступа в информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет», терминального доступа;

приобретение лицензионного программного обеспечения для обработки изображений и видеоинформации;

приобретение общесистемного прикладного лицензионного программного обеспечения;

проектирование структурированной кабельной системы (далее – СКС) в территориальных управлениях Администрации города Таганрога;

приобретение оборудования для видеомонтажа;

приобретение проекционного оборудования для технического обеспечения проведения семинаров, совещаний, проводимых Мэром города и его заместителями;

подключение к межведомственной информационной системе делопроизводства и документооборота «Дело».

Основное мероприятие 1.2. Защита информации

Срок реализации 2014 - 2020 годы.

В рамках реализации основного мероприятия по защите информации планируется внедрение системы безопасности согласно разработанной концепции, включая аттестацию информационной системы и автоматизированных рабочих мест.

7.4. Информация по ресурсному обеспечению Подпрограммы «Развитие ИТ»

Общий объем финансирования Подпрограммы «Развитие ИТ» составляет 146200,0 тыс. рублей за счет средств бюджета города, в том числе:

в 2014 году – 46200,0 тыс. руб.;

в 2015 году – 39300,0 тыс. руб.;

в 2016 году – 24800,0 тыс. руб.;

в 2017 году – 11100,0 тыс. руб.;

в 2018 году – 9000,0 тыс. руб.;

в 2019 году – 7900,0 тыс. руб.;

в 2020 году – 7900,0 тыс. руб.

Объемы финансирования Подпрограммы «Развитие ИТ» носят прогнозный характер и подлежат ежегодной корректировке в пределах средств бюджета города Таганрога, предусмотренных на данные цели бюджетом города Таганрога на соответствующий финансовый год. Также для реализации мероприятий Подпрограммы «Развитие ИТ» могут привлекаться средства федерального и областного бюджетов.

Сведения о финансовом обеспечении Подпрограммы «Развитие ИТ», основных мероприятий Подпрограммы «Развитие ИТ» по годам ее реализации представлены в приложении № 4.

Расходы бюджета муниципального образования «Город Таганрог», областного бюджета, федерального бюджета и внебюджетных источников на реализацию подпрограммы «Развитие ИТ» приведены в приложении № 5.

8. Подпрограмма «Развитие системы предоставления государственных и муниципальных услуг в городе Таганроге на базе МАУ «МФЦ Таганрога» Программы

ПАСПОРТ

подпрограммы «Развитие системы предоставления государственных и муниципальных услуг в городе Таганроге на базе МАУ «МФЦ Таганрога» Программы

Наименование подпрограммы	«Развитие системы предоставления государственных и муниципальных услуг в городе Таганроге на базе МАУ «МФЦ Таганрога» (далее – Подпрограмма МФЦ)
Ответственный исполнитель подпрограммы	Отдел ИКТ
Участники муниципальной подпрограммы	МАУ «МФЦ Таганрога»

Программно-целевые инструменты подпрограммы	Отсутствуют
Цели подпрограммы	<p>Повышение качества, доступности и прозрачности государственных и муниципальных услуг и постоянное упрощение процедур для граждан и организаций;</p> <p>создание комфортных, контролируемых со стороны муниципалитета, условий обслуживания, исключая взаимодействие должностных лиц органов власти и заявителей;</p> <p>снижение уровня коррупции при предоставлении государственных и муниципальных услуг;</p> <p>повышение доверия граждан к органам власти</p>
Задачи подпрограммы	<p>Развитие МАУ «МФЦ Таганрога» в рамках концепции «шаговой доступности» и создания пунктов удаленного доступа в рамках единого муниципального учреждения;</p> <p>обеспечение выполнения стандартов комфортности и сроков ожидания заявителей в очереди не более пятнадцати минут</p>
Показатели (индикаторы) подпрограммы	<p>Количество зарегистрированных дел;</p> <p>общая доля удовлетворенности потребителей государственных и муниципальных услуг;</p> <p>степень удовлетворенности потребителей государственных и муниципальных услуг компетентностью специалистов приема и администраторов;</p> <p>степень удовлетворенности потребителей государственных и муниципальных услуг внимательностью и вежливостью специалистов приема и администраторов;</p> <p>доля необоснованных возвратов документов, принятых по заявлению потребителей государственных и муниципальных услуг специалистами МАУ «МФЦ Таганрога» (ошибка приема специалистов МАУ «МФЦ Таганрога»);</p> <p>степень удовлетворенности потребителей государственных и муниципальных услуг сроками предоставления;</p> <p>степень удовлетворенности потребителей государственных и муниципальных услуг периодом ожидания в очереди;</p> <p>степень удовлетворенности потребителей государственных и муниципальных услуг</p>

	<p>комфортностью их предоставления; количество публикаций в средствах массовой информации и на интернет-ресурсах; степень удовлетворенности потребителей государственных и муниципальных услуг полнотой предоставления информации; количество проведенных мониторинговых исследований качества предоставления государственных и муниципальных услуг; доля государственных и муниципальных услуг, информация о которых содержится на интернет-ресурсах МАУ «МФЦ Таганрога»</p>
<p>Этапы и сроки реализации подпрограммы</p>	<p>2014 – 2020 годы; этапы реализации Подпрограммы МФЦ не выделяются</p>
<p>Ресурсное обеспечение подпрограммы</p>	<p>Общий объем финансирования Подпрограммы МФЦ составляет 236766,5 тыс. руб.:</p> <ul style="list-style-type: none"> на 2014 год – 33475,7 тыс. руб.; на 2015 год – 33881,8 тыс. руб.; на 2016 год - 33881,8тыс. руб.; на 2017 год - 33881,8тыс. руб.; на 2018 год - 33881,8тыс. руб.; на 2019 год - 33881,8тыс. руб.; на 2020 год - 33881,8тыс. руб., <p>в том числе:</p> <ul style="list-style-type: none"> за счет средств бюджета города – 226730,0 тыс. руб., из них: на 2014 год – 32390,0 тыс. руб.; на 2015 год –32390,0 тыс. руб.; на 2016 год - 32390,0 тыс. руб.; на 2017 год - 32390,0 тыс. руб.; на 2018 год - 32390,0 тыс. руб.; на 2019 год - 32390,0 тыс. руб.; на 2020 год - 32390,0 тыс. руб.; за счет внебюджетных источников – 10036,5 тыс. руб., из них: на 2014 год – 1085,7 тыс. руб.; на 2015 год – 1491,8 тыс. руб.; на 2016 год – 1491,8 тыс. руб.; на 2017 год - 1491,8 тыс. руб.; на 2018 год - 1491,8 тыс. руб.; на 2019 год - 1491,8 тыс. руб.; на 2020 год - 1491,8 тыс. руб. <p>Объемы финансирования Подпрограммы МФЦ носят прогнозный характер и подлежат</p>

	ежегодной корректировке в пределах средств бюджета города Таганрога, предусмотренных на данные цели бюджетом города Таганрога на соответствующий финансовый год. Для реализации мероприятий Подпрограммы МФЦ могут привлекаться средства федерального и областного бюджетов
Ожидаемые результаты муниципальной подпрограммы	По итогам реализации подпрограммы в 2020 году предполагается достигнуть следующих результатов: создание пунктов удаленного доступа в черте муниципального образования «Город Таганрог»; повышение качества предоставления государственных и муниципальных услуг в городе Таганроге, предоставляемых МАУ «МФЦ Таганрога»; переход МАУ «МФЦ Таганрога» на систему межведомственного взаимодействия со всеми органами власти, участвующими в оказании муниципальных и государственных услуг; достижение доли государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в МАУ «МФЦ Таганрога», от общего количества государственных и муниципальных услуг, рекомендованных к предоставлению в МФЦ, равной 100%

8.1. Характеристика сферы реализации предоставления государственных и муниципальных услуг в городе Таганроге на базе МАУ «МФЦ Таганрога»

В основу Подпрограммы МФЦ заложена целостная модель формирования системы качественного предоставления муниципальных услуг на территории муниципального образования «Город Таганрог», включающая мероприятия по финансовому, материально-техническому, методическому и организационно-правовому обеспечению процесса повышения качества услуг и снижения административных барьеров.

Основным принципом работы МАУ «МФЦ Таганрога» в области качества предоставления государственных и муниципальных услуг является безусловная ориентация на потребителей посредством удовлетворения их нужд и потребностей. Именно поэтому все большее значение и актуальность приобретают вопросы совершенствования качества и сокращения сроков оказания услуг, предоставляемых населению МАУ «МФЦ Таганрога».

Анализ состояния и возможностей повышения качества предоставления услуг МАУ «МФЦ Таганрога» подтверждает необходимость проведения комплекса мероприятий в этом направлении и позволяет решать проблему программно-целевыми методами.

Подпрограмма МФЦ должна создать благоприятные условия для успешного функционирования и развития МАУ «МФЦ Таганрога», наиболее полного и рационального использования кадрового потенциала и материально-технических возможностей, направленных на повышение качества предоставляемых услуг населению.

Составляющие элементы качества предоставления услуг представляют собой совокупность самых разнообразных факторов, влияющих на результат. Без проведения комплекса мероприятий, предусмотренных Подпрограммой МФЦ, невозможно решение такой важнейшей общегородской задачи.

Очевидными аргументами в пользу разработки и реализации Подпрограммы МФЦ служат:

- учет интересов населения при постановке целей и отборе задач в составе Подпрограммы МФЦ;

- повышение культуры общения с заявителями и качества предоставления услуг;

- максимальное участие руководителей структурных подразделений, органов Администрации города Таганрога с правами юридического лица и МАУ «МФЦ Таганрога» в процессе предоставления услуг;

- многофункциональный характер Подпрограммы МФЦ.

По мере достижения целей и решения задач, предусмотренных на 2014-2020 годы, осуществление мероприятий по повышению качества и доступности услуг должно продолжаться на качественно новом уровне с использованием новых механизмов работы с населением.

Реализация мероприятий Подпрограммы МФЦ способствует достижению целей муниципальной программы города Таганрога «Информационное общество».

8.2. Цели, задачи и показатели (индикаторы), основные ожидаемые конечные результаты, сроки и этапы реализации Подпрограммы МФЦ

Основная цель Подпрограммы МФЦ - совершенствование организации предоставления государственных и муниципальных услуг, повышения эффективности исполнения учреждением своих обязанностей при оказании услуг.

Цели Подпрограммы МФЦ:

- создание комфортных условий обслуживания, исключая взаимодействие должностных лиц органов власти и заявителей;

- повышение качества, доступности и прозрачности государственных и муниципальных услуг и постоянное упрощение процедур для граждан и организаций;

снижение уровня коррупции при предоставлении государственных и муниципальных услуг;

повышение доверия граждан к органам власти.

Для достижения поставленных целей необходимо решение следующих задач:

развитие МАУ «МФЦ Таганрога» и пунктов его удаленного доступа;

обеспечение выполнения стандартов комфортности и сроков ожидания заявителей в очереди не более пятнадцати минут;

развитие информационных и телекоммуникационных технологий;

организация электронного документооборота и предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде;

осуществление предусмотренных законодательством РФ полномочий органа местного самоуправления в сфере архитектурной и градостроительной деятельности, в области земельных и жилищных отношений, а также прочих вопросов, входящих в компетенцию Администрации города Таганрога в соответствии с муниципальным заданием;

повышение качества приема и выдачи документов, консультирования заявителей и контроля движения документов в процессах предоставления муниципальных услуг;

повышение комфортности предоставления муниципальных услуг в соответствии с Постановлением Правительства РФ №1376 от 22.12.2012г. «Об утверждении правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг»;

повышение информированности потребителей услуг о порядке, способах и условиях получения муниципальных услуг;

проведение мониторинга качества предоставления муниципальных услуг.

Планируемые значения показателей (индикаторов) по годам представлены в приложении № 1.

Для реализации Подпрограммы МФЦ необходимы следующие организационно-методические меры:

создание системы мониторинга качества предоставления муниципальных услуг на базе МАУ «МФЦ Таганрога»;

разработка положения о ведении мониторинга качества предоставления муниципальных услуг, методики проведения, аналитических форм сбора и хранения информации, соответствующего инструментария для проведения, методики оценки и анализа качества предоставления.

По итогам реализации Подпрограммы МФЦ в 2020 году предполагается достигнуть следующих результатов:

создание пунктов удаленного доступа в черте муниципального образования «Город Таганрог»;

повышение качества предоставления государственных и муниципальных услуг в городе Таганроге, предоставляемых МАУ «МФЦ Таганрога»;

переход МАУ «МФЦ Таганрога» на систему межведомственного взаимодействия со всеми органами власти, участвующими в оказании муниципальных и государственных услуг;

достижение 100%-ной доли государственных и муниципальных услуг, предоставляемых МАУ «МФЦ Таганрога», от общего количества государственных и муниципальных услуг, рекомендованных к предоставлению в МФЦ;

сокращение времени ожидания в очереди при предоставлении государственных и муниципальных услуг на базе МАУ «МФЦ Таганрога» до пятнадцати минут.

Общий срок реализации Подпрограммы МФЦ рассчитан на период с 2014 по 2020 год. Этапы реализации Подпрограммы МФЦ не выделяются.

8.3. Характеристика основных мероприятий Подпрограммы МФЦ

Реализация Подпрограммы МФЦ будет осуществляться посредством реализации следующего основного мероприятия:

Основное мероприятие 1.1. Содержание, развитие, обеспечение эффективного функционирования МАУ «МФЦ Таганрога»

Срок реализации – 2014 - 2020 годы.

В рамках реализации основного мероприятия по содержанию, развитию, обеспечению эффективного функционирования МАУ «МФЦ Таганрога» планируется:

финансовое обеспечение выполнения муниципального задания;
материально-техническое обеспечение деятельности МАУ «МФЦ Таганрога».

8.4. Информация по ресурсному обеспечению Подпрограммы МФЦ

Общий объем финансирования Подпрограммы МФЦ составляет 236766,5 тыс. руб.:

на 2014 год – 33475,7 тыс. руб.;

на 2015 год – 33881,8 тыс. руб.;

на 2016 год - 33881,8тыс. руб.;

на 2017 год - 33881,8тыс. руб.;

на 2018 год - 33881,8тыс. руб.;

на 2019 год - 33881,8тыс. руб.;

на 2020 год - 33881,8тыс. руб.,

в том числе:

за счет средств бюджета города – 226730,0 тыс. руб., из них:

на 2014 год – 32390,0 тыс. руб.;

на 2015 год – 32390,0 тыс. руб.;

на 2016 год - 32390,0 тыс. руб.;

на 2017 год - 32390,0 тыс. руб.;

на 2018 год - 32390,0 тыс. руб.;

на 2019 год - 32390,0 тыс. руб.;

на 2020 год - 32390,0 тыс. руб.;

за счет внебюджетных источников – 10036,5 тыс. руб., из них:

на 2014 год – 1085,7 тыс. руб.;

на 2015 год – 1491,8 тыс. руб.;

на 2016 год – 1491,8 тыс. руб.;

на 2017 год - 1491,8 тыс. руб.;

на 2018 год - 1491,8 тыс. руб.;

на 2019 год - 1491,8 тыс. руб.;

на 2020 год - 1491,8 тыс. руб.

Основным источником финансирования Подпрограммы МФЦ является бюджет муниципального образования «Город Таганрог». Финансовые средства выделяются в виде субсидий на реализацию предусмотренных законодательством Российской Федерации полномочий органа местного самоуправления, переданных МАУ «МФЦ Таганрога» в соответствии с Уставом учреждения.

Объемы финансирования Подпрограммы МФЦ носят прогнозный характер и подлежат ежегодной корректировке в пределах средств бюджета города Таганрога, предусмотренных на данные цели бюджетом города Таганрога на соответствующий финансовый год. Для реализации мероприятий Подпрограммы МФЦ могут привлекаться средства федерального и областного бюджетов.

Сведения о финансовом обеспечении Подпрограммы МФЦ, основных мероприятий Подпрограммы МФЦ по годам ее реализации представлены в приложении № 4.

Расходы бюджета муниципального образования «Город Таганрог», областного бюджета, федерального бюджета и внебюджетных источников на реализацию Подпрограммы МФЦ приведены в приложении № 5.

**Заместитель Главы Администрации
города Таганрога – управляющий делами**

А.Б. Забейайло

Приложение № 1
к муниципальной программе города Таганрога
«Информационное общество»

СВЕДЕНИЯ
о показателях (индикаторах) муниципальной программы города Таганрога «Информационное общество», подпрограмм
муниципальной программы и их значениях

№ п/п	Наименование показателя (индикатора)	Единица измерения	Значение показателей								
			отчетный год (2012)	текущий год (2013)	2014 год	2015 год	2016 год	2017 год	2018 год	2019 год	2020 год
Муниципальная программа города Таганрога «Информационное общество»											
1	Доля подключения территориальных управлений Администрации города Таганрога к корпоративной сети передачи данных	%	0	0	100	100	100	100	100	100	100
2	Доля подключения территориально-распределенных органов Администрации города Таганрога с правами юридического лица к корпоративной сети передачи данных	%	0	0	100	100	100	100	100	100	100
3	Доля муниципальных услуг, предоставляемых МАУ «МФЦ Таганрога» в электронном виде	%	-	-	5	25	50	60	65	70	75
Подпрограмма 1 «Развитие информационных технологий»											
1.1	Доля персональных компьютеров со сроком приобретения менее 3 лет в аппарате Администрации города, не менее	%	37	50	53	59	61	63	65	67	69
1.2	Доля персональных компьютеров со сроком	%	27	27	31	34	37	39	41	43	45

	приобретения менее 3 лет в органах Администрации города Таганрога с правами юридического лица, не менее										
1.3	Доля структурных подразделений и органов Администрации города Таганрога с правами юридического лица, подключенных к системе электронного документооборота и делопроизводства	%	0	0	60	80	100	100	100	100	100
1.4	Доля аттестованных автоматизированных рабочих мест в структурных подразделениях Администрации города Таганрога, на которых осуществляется обработка категоризированной информации	%	0	0	100	100	100	100	100	100	100
Подпрограмма 2 «Развитие системы предоставления государственных и муниципальных услуг в городе Таганроге на базе МАУ «МФЦ Таганрога»											
2.1	Количество зарегистрированных дел	Ед.	-	11231	39678	58582	58582	58582	58582	58582	58582
2.2	Общая доля удовлетворенности потребителей государственных и муниципальных услуг	%	-	75	80	83	85	87	90	95	100
2.3	Степень удовлетворенности потребителей государственных и муниципальных услуг компетентностью специалистов приема и администраторов	%	-	75	80	83	85	87	90	95	100
2.4	Степень удовлетворенности потребителей государственных и муниципальных услуг внимательностью и вежливостью специалистов приема и администраторов	%	-	75	80	83	85	87	90	95	100
2.5	Доля необоснованных возвратов документов, принятых по заявлению	%	-	26	20	17	15	14	11	9	5

	потребителей государственных и муниципальных услуг специалистами МАУ «МФЦ Таганрога» (ошибка приема специалистов МАУ «МФЦ Таганрога)										
2.6	Степень удовлетворенности потребителей государственных и муниципальных услуг сроками предоставления	%	-	74	75	76	77	80	85	90	95
2.7	Степень удовлетворенности потребителей государственных и муниципальных услуг периодом ожидания в очереди	%	-	74	75	76	77	80	85	90	95
2.8	Степень удовлетворенности потребителей государственных и муниципальных услуг комфортностью их предоставления	%	-	94	95	96	97	98	99	100	100
2.9	Количество публикаций в средствах массовой информации и на интернет-ресурсах	Ед.	-	30	35	40	45	50	55	56	57
2.10	Степень удовлетворенности потребителей государственных и муниципальных услуг полнотой предоставления информации	%	-	75	75	78	80	81	83	86	90
2.11	Количество проведенных мониторинговых исследований качества предоставления государственных и муниципальных услуг	Ед.	-	Не реже 2 раз/год	Не реже 2 раз/год	Не реже 2 раз/год	Не реже 2 раз/год	Не реже 2 раз/год	Не реже 2 раз/год	Не реже 2 раз/год	Не реже 2 раз/год
2.12	Доля государственных и муниципальных услуг, информация о которых содержится на интернет - ресурсах МАУ «МФЦ Таганрога»	%	-	50	80	90	100	100	100	100	100

Приложение № 2
к муниципальной программе
города Таганрога
«Информационное общество»

ПЕРЕЧЕНЬ

подпрограмм, основных мероприятий муниципальной программы города Таганрога «Информационное общество»

№ п/п	Номер и наименование основного мероприятия	Участник, ответственный за исполнение основного мероприятия	Срок		Ожидаемый непосредственный результат (краткое описание)	Связь с показателями муниципальной программы
			начала реализации	окончания реализации		
Подпрограмма 1 «Развитие информационных технологий»						
1.1	Создание, развитие и содержание информационно-телекоммуникационной инфраструктуры структурных подразделений, органов Администрации города Таганрога с правами юридического лица	Отдел ИКТ	2014	2020	Наличие современной информационной и телекоммуникационной инфраструктуры; повышение уровня информированности населения о деятельности структурных подразделений и органов Администрации города Таганрога с правами юридического лица; популяризация использования в работе информационно-коммуникационных технологий в структурных подразделениях и органах Администрации города Таганрога с правами юридического лица	Показатели 1, 2, 1.1, 1.2, 1.3
1.2	Защита информации	Отдел ИКТ	2014	2020	Обеспечение защиты информации, используемой при выполнении функций и полномочий структурных подразделений и органов Администрации города Таганрога с правами юридического лица, в том числе организация защиты персональных данных и иной информации, используемой при организации межведомственного взаимодействия и оказании государственных и муниципальных услуг	Показатель 1.4
Подпрограмма 2 «Развитие системы предоставления государственных и муниципальных услуг в городе Таганроге на базе МАУ «МФЦ Таганрога»						
2.1	Содержание, развитие, обеспечение эффективного функционирования МАУ «МФЦ Таганрога»	МАУ «МФЦ Таганрога»	2014	2020	Повышение качества, доступности и прозрачности услуг, упрощение процедур предоставления услуг, снижение уровня коррупции, повышение доверия граждан к органам власти; создание комфортных условий обслуживания при оказании государственных и муниципальных услуг, выполнение стандартов комфортности	Показатели 3, 2.1, 2.2, 2.3, 2.4, 2.5, 2.6, 2.7, 2.8, 2.9, 2.10, 2.11, 2.12

Приложение № 3
к муниципальной программе
города Таганрога
«Информационное общество»

ПРОГНОЗ
сводных показателей муниципальных заданий на оказание
муниципальных услуг муниципальными учреждениями по муниципальной программе города Таганрога
«Информационное общество»

Наименование услуги, показателя объема услуги, подпрограммы, основного мероприятия	Значение показателя объема услуги							Расходы бюджета муниципального образования «Город Таганрог», областного и федерального бюджетов на оказание муниципальной услуги, тыс. руб.						
	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Наименование услуги и ее содержание:	Государственные и муниципальные услуги, оказываемые на базе МАУ «МФЦ Таганрога»													
Показатель объема услуги:	Количество оказанных государственных и муниципальных услуг, штук													
Подпрограмма 2 «Развитие системы предоставления государственных и муниципальных услуг в городе Таганроге на базе МАУ «МФЦ Таганрога»	39678	58582	58582	58582	58582	58582	58582	29290,0	29290,0	29290,0	29290,0	29290,0	29290,0	29290,0
Основное мероприятие 2.1 «Содержание, развитие, обеспечение эффективного функционирования МАУ «МФЦ	39678	58582	58582	58582	58582	58582	58582	29290,0	29290,0	29290,0	29290,0	29290,0	29290,0	29290,0

Таганрога»														
Мероприятие 2.1.1 «Финансовое обеспечение выполнения муниципального задания»	39678	58582	58582	58582	58582	58582	58582	29290,0	29290,0	29290,0	29290,0	29290,0	29290,0	29290,0

Приложение № 4
к муниципальной программе
города Таганрога
«Информационное общество»

РАСХОДЫ
бюджета муниципального образования «Город Таганрог»
на реализацию муниципальной программы города Таганрога «Информационное общество»

Статус	Наименование муниципальной программы, подпрограммы муниципальной программы, основного мероприятия, мероприятия ведомственной целевой программы	Ответственный исполнитель, соисполнители, участники	Код бюджетной классификации				Расходы по годам реализации (тыс. руб.)						
			ГРБС	РзПр	ЦСР	ВР	очередной финансовый год (2014)	первый год планового периода (2015)	второй год планового периода (2016)	третий год планового периода (2017)	четвертый год планового периода (2018)	пятый год планового периода (2019)	шестой год планового периода (2020)
Муниципальная программа города Таганрога	«Информационное общество»	всего, в том числе:	902	x	x	x	78590,0	71690,0	57190,0	43490,0	41390,0	40290,0	40290,0
		ответственный исполнитель муниципальной программы – отдел ИКТ всего, в том числе:	902	x	x	x	78590,0	71690,0	57190,0	43490,0	41390,0	40290,0	40290,0
		участник – МАУ «МФЦ Таганрога» всего	902	x	x	x	32390,0	32390,0	32390,0	32390,0	32390,0	32390,0	32390,0
Подпрограмма 1	«Развитие информационных технологий»	исполнитель подпрограммы 1-отдел ИКТ всего, в том числе:	902	x	x	x	46200,0	39300,0	24800,0	11100,0	9000,0	7900,0	7900,0
Основное мероприятие 1.1.	Создание, развитие и содержание информационно-телекоммуникационной инфраструктуры	отдел ИКТ	902	x	x	x	34200,0	37300,0	23800,0	10800,0	8700,0	7600,0	7600,0

	структурных подразделений, органов Администрации города Таганрога с правами юридического лица												
Основное мероприятие 1.2.	Защита информации	отдел ИКТ	902	x	x	x	12000,0	2000,0	1000,0	300,0	300,0	300,0	300,0
Подпрограмма 2	«Развитие системы предоставления государственных и муниципальных услуг в городе Таганроге на базе МАУ «МФЦ Таганрога»	исполнитель подпрограммы 2 - отдел ИКТ всего, в том числе:	902	x	x	x	32390,0	32390,0	32390,0	32390,0	32390,0	32390,0	32390,0
		участник подпрограммы 2 - МАУ «МФЦ Таганрога»	902	x	x	x	32390,0	32390,0	32390,0	32390,0	32390,0	32390,0	32390,0
Основное мероприятие 2.1.	Содержание, развитие, обеспечение эффективного функционирования МАУ «МФЦ Таганрога»	МАУ «МФЦ Таганрога»	902	x	x	x	32390,0	32390,0	32390,0	32390,0	32390,0	32390,0	32390,0

Приложение № 5
к муниципальной программе
города Таганрога
«Информационное общество»

РАСХОДЫ

бюджета муниципального образования «Город Таганрог», областного бюджета, федерального бюджета
и внебюджетных источников на реализацию муниципальной программы города Таганрога «Информационное общество»

Статус	Наименование муниципальной программы, подпрограммы муниципальной программы	Ответственный исполнитель	Оценка расходов по годам (тыс. руб.)						
			очередной финансовый год (2014)	первый год планового периода (2015)	второй год планового периода (2016)	третий год планового периода (2017)	четвертый год планового периода (2018)	пятый год планового периода (2019)	шестой год планового периода (2020)
Муниципальная программа города Таганрога	«Информационное общество»	всего, в том числе:	79675,7	73181,8	58681,8	44981,8	42881,8	41781,8	41781,8
		местный бюджет	78590,0	71690,0	57190,0	43490,0	41390,0	40290,0	40290,0
		областной бюджет	-	-	-	-	-	-	-
		федеральный бюджет	-	-	-	-	-	-	-
		внебюджетные источники	1085,7	1491,8	1491,8	1491,8	1491,8	1491,8	1491,8
Подпрограмма 1	«Развитие информационных технологий»	всего, в том числе:	46200,0	39300,0	24800,0	11100,0	9000,0	7900,0	7900,0
		местный бюджет	46200,0	39300,0	24800,0	11100,0	9000,0	7900,0	7900,0
		областной бюджет	-	-	-	-	-	-	-
		федеральный бюджет	-	-	-	-	-	-	-
		внебюджетные источники	-	-	-	-	-	-	-
Подпрограмма 2	«Развитие системы предоставления государственных и муниципальных услуг в городе Таганроге на базе МАУ «МФЦ Таганрога»	всего, в том числе:	33475,7	33881,8	33881,8	33881,8	33881,8	33881,8	33881,8
		местный бюджет	32390,0	32390,0	32390,0	32390,0	32390,0	32390,0	32390,0
		областной бюджет	-	-	-	-	-	-	-
		федеральный бюджет	-	-	-	-	-	-	-
		внебюджетные источники	1085,7	1491,8	1491,8	1491,8	1491,8	1491,8	1491,8

СВЕДЕНИЯ
о методике расчета показателей (индикаторов) муниципальной программы города Таганрога
«Информационное общество», подпрограмм муниципальной программы города Таганрога
«Информационное общество»

№ п/п	Наименование показателя	Единица измерения	Методика расчета показателя (формула) и методологические пояснения к показателю	Базовые показатели, используемые в формуле
1	Показатель 1. Доля территориальных управлений Администрации города Таганрога, подключенных к корпоративной сети передачи данных	%	$N = \frac{r}{R} \times 100\%$ <p>где N – доля территориальных управлений Администрации города Таганрога, подключенных к корпоративной сети передачи данных; r – количество территориальных управлений Администрации города Таганрога, подключенных к корпоративной сети передачи данных; R – общее количество территориальных управлений Администрации города Таганрога</p>	Общее количество территориальных управлений Администрации города Таганрога
2	Показатель 2. Доля территориально-распределенных органов Администрации города Таганрога с правами юридического лица, подключенных к корпоративной сети передачи данных	%	$N = \frac{r}{R} \times 100\%$ <p>где N – доля территориально-распределенных органов Администрации города Таганрога с правами юридического лица, подключенных к корпоративной сети передачи данных; r – количество территориально-распределенных органов Администрации города Таганрога с правами юридического лица, подключенных к корпоративной сети передачи данных; R – общее количество территориально-распределенных органов Администрации города Таганрога с правами юридического лица</p>	Общее количество территориально-распределенных органов Администрации города Таганрога с правами юридического лица

3	Показатель 3. Доля муниципальных услуг, предоставляемых МАУ «МФЦ Таганрога» в электронном виде	%	$K = s / S \times 100\%$ <p>где K - доля муниципальных услуг, предоставляемых МАУ «МФЦ г. Таганрога» в электронном виде; s - количество муниципальных услуг предоставляемых в электронном виде; S - общее количество муниципальных услуг</p>	-
4	Показатель 1.1. Доля персональных компьютеров со сроком приобретения менее 3 лет в аппарате Администрации города, не менее	%	$N = \frac{r}{R} \times 100\%$ <p>где N – доля персональных компьютеров со сроком приобретения менее 3 лет в аппарате Администрации города; r – количество используемых в аппарате Администрации города Таганрога персональных компьютеров со сроком приобретения менее 3 лет; R – общее количество персональных компьютеров, используемых в аппарате Администрации города</p>	Общее количество персональных компьютеров, используемых в аппарате Администрации города
5	Показатель 1.2. Доля персональных компьютеров со сроком приобретения менее 3 лет в органах Администрации города Таганрога с правами юридического лица, не менее	%	$N = \frac{r}{R} \times 100\%$ <p>где N – доля персональных компьютеров со сроком приобретения менее 3 лет в органах Администрации города Таганрога с правами юридического лица; r – количество используемых в органах Администрации города Таганрога с правами юридического лица персональных компьютеров со сроком приобретения менее 3 лет; R – общее количество персональных компьютеров, используемых в органах Администрации города Таганрога с правами юридического лица</p>	Общее количество персональных компьютеров, используемых в органах Администрации города Таганрога с правами юридического лица
6	Показатель 1.3. Доля структурных подразделений и органов Администрации города Таганрога с правами юридического лица, подключенных к системе электронного документооборота и делопроизводства	%	$N = \frac{r}{R} \times 100\%$ <p>где N – доля структурных подразделений и органов Администрации города Таганрога с правами юридического лица, подключенных к системе электронного документооборота и делопроизводства; r – количество структурных подразделений и органов Администрации города Таганрога с правами юридического лица, подключенных к системе электронного документооборота и делопроизводства; R – общее количество структурных подразделений и органов Администрации города Таганрога с правами юридического лица</p>	Общее количество структурных подразделений и органов Администрации города Таганрога с правами юридического лица

7	Показатель 1.4. Доля аттестованных автоматизированных рабочих мест в структурных подразделениях Администрации города Таганрога, на которых осуществляется обработка категорированной информации	%	$N = \frac{r}{R} \times 100\%$ <p>где N – доля аттестованных автоматизированных рабочих мест в структурных подразделениях Администрации города Таганрога, на которых осуществляется обработка категорированной информации; r – количество аттестованных автоматизированных рабочих мест в структурных подразделениях Администрации города Таганрога, на которых осуществляется обработка категорированной информации; R – общее количество автоматизированных рабочих мест, на которых обрабатывается категорированная информация, в структурных подразделениях Администрации города Таганрога</p>	Общее количество автоматизированных рабочих мест, на которых обрабатывается категорированная информация, в структурных подразделениях Администрации города Таганрога
8	Показатель 2.1. Количество зарегистрированных дел	Ед.	Подсчет общего количества зарегистрированных дел	-
9	Показатель 2.2. Общая доля удовлетворенности потребителей государственных и муниципальных услуг	%	$D = q / Q \times 100\%$ <p>где D - Общая доля удовлетворенности потребителей государственных и муниципальных услуг; q – общее число потребителей муниципальных услуг (далее - респондентов) удовлетворенных качеством предоставления Q - число респондентов принявших участие в социальном опросе</p>	-
10	Показатель 2.3. Степень удовлетворенности потребителей государственных и муниципальных услуг компетентностью специалистов приема и администраторов	%	$D = q / Q \times 100\%$ <p>где D - степень удовлетворенности потребителей государственных и муниципальных услуг компетентностью специалистов приема и администраторов; q - число удовлетворенных респондентов компетентностью специалистов; Q - число респондентов принявших участие в социальном опросе</p>	-
11	Показатель 2.4. Степень удовлетворенности потребителей государственных и муниципальных услуг внимательностью и вежливостью специалистов приема и администраторов	%	$D = q / Q \times 100\%$ <p>где D – степень удовлетворенности потребителей государственных и муниципальных услуг внимательностью и вежливостью специалистов приема и администраторов; q - число удовлетворенных респондентов внимательностью и вежливостью специалистов приема и администраторов; Q - число респондентов принявших участие в социальном опросе</p>	-
12	Показатель 2.5. Доля необоснованных возвратов документов, принятых по заявлению потребителей государственных и муниципальных	%	$P = n / N \times 100\%$ <p>где P - доля необоснованных возвратов документов, принятых по заявлению потребителей государственных и муниципальных услуг специалистами МАУ «МФЦ Таганрога» (ошибка приема</p>	-

	услуг специалистами МАУ «МФЦ Таганрога» (ошибка приема специалистов МАУ «МФЦ Таганрога)		специалистов МАУ «МФЦ Таганрога»; n - число необоснованных возвратов по ошибке приема специалистов МАУ «МФЦ Таганрога»; N - общее число возвратов	
13	Показатель 2.6. Степень удовлетворенности потребителей государственных и муниципальных услуг сроками предоставления	%	$D = q / Q \times 100\%$, где D - степень удовлетворенности потребителей государственных и муниципальных услуг сроками предоставления; q - число удовлетворенных респондентов сроками предоставления; Q - число респондентов принявших участие в социальном опросе	-
14	Показатель 2.7. Степень удовлетворенности потребителей государственных и муниципальных услуг периодом ожидания в очереди	%	$D = q / Q \times 100\%$, где D - степень удовлетворенности потребителей государственных и муниципальных услуг периодом ожидания в очереди; q - число удовлетворенных респондентов периодом ожидания в очереди; Q - число респондентов принявших участие в социальном опросе	-
15	Показатель 2.8. Степень удовлетворенности потребителей государственных и муниципальных услуг комфортностью их предоставления	%	$D = q / Q \times 100\%$, где D - степень удовлетворенности потребителей государственных и муниципальных услуг комфортностью их предоставления; q - число удовлетворенных респондентов комфортностью предоставления услуг; Q - число респондентов принявших участие в социальном опросе	-
16	Показатель 2.9. Количество публикаций в средствах массовой информации и на интернет-ресурсах	Ед.	Подсчет количества публикаций в средствах массовой информации и на интернет-ресурсах	-
17	Показатель 2.10. Степень удовлетворенности потребителей государственных и муниципальных услуг полнотой предоставления информации	%	$D = q / Q \times 100\%$, где D - степень удовлетворенности потребителей государственных и муниципальных услуг комфортностью их предоставления; q - число удовлетворенных респондентов полнотой предоставления информации; Q - число респондентов принявших участие в социальном опросе	-
18	Показатель 2.11. Количество проведенных мониторинговых исследований качества предоставления государственных и муниципальных услуг	Ед.	Подсчет количества проведенных мониторинговых исследований качества предоставления государственных и муниципальных услуг	-

19	Показатель 2.12. Доля государственных и муниципальных услуг, информация о которых содержится на интернет-ресурсах МАУ «МФЦ Таганрога»	%	$K = s / S \times 100\%$ <p>где К - доля муниципальных услуг, предоставляемых МАУ «МФЦ Таганрога» в электронном виде; s - количество муниципальных услуг, информация о которых содержится на интернет-ресурсах; S - общее количество муниципальных услуг</p>	-
----	---	---	--	---