



**Министерство цифрового развития  
Воронежской области  
(Минцифры ВО)**

**П Р И К А З**

« 02 » октябрь 2024 года

№ 42-01-06/ 249

г. Воронеж

**О проведении регионального конкурса  
«Лучший многофункциональный центр Воронежской области»**

В соответствии с распоряжением Правительства Российской Федерации от 05.07.2014 № 1235-р «О ежегодном Всероссийском конкурсе «Лучший многофункциональный центр России», постановлением Правительства Воронежской области от 29.12.2018 № 1237 «Об утверждении Положения о министерстве цифрового развития Воронежской области», в целях повышения престижа профессии универсальных специалистов многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, выявления лучших практик филиалов, направленных на повышение качества предоставления государственных и муниципальных услуг и эффективности деятельности, отбора кандидатов для участия во Всероссийском конкурсе «Лучший многофункциональный центр России»  
п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить Положение о порядке проведения регионального конкурса «Лучший многофункциональный центр Воронежской области» согласно приложению к настоящему приказу.

2. Признать утратившими силу:

- приказ департамента цифрового развития Воронежской области от 09.09.2021 № 42-01-06/134 «О проведении регионального конкурса «Лучший многофункциональный центр Воронежской области»;

- приказ департамента цифрового развития Воронежской области 17.08.2022 № 42-01-06/169 «О внесении изменений в приказ департамента цифрового развития Воронежской области от 09.09.2021 № 42-01-06/134»;

- приказ министерства цифрового развития Воронежской области от 05.12.2023 № 42-01-06/275 «О внесении изменений в приказ департамента цифрового развития Воронежской области от 09.09.2021 № 42-01-06/134».

3. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Министр цифрового развития  
Воронежской области



Д.В. Волков

Приложение

УТВЕРЖДЕНО  
приказом министерства цифрового  
развития Воронежской области  
от 02 . 12 .2024 № 42-01-06/ 249

Положение  
о порядке проведения регионального конкурса  
«Лучший многофункциональный центр Воронежской области»

1. Общие положения

1. Настоящее Положение о порядке проведения регионального конкурса «Лучший многофункциональный центр Воронежской области» (далее соответственно - Положение, Конкурс) устанавливает порядок и условия организации и проведения Конкурса.

2. Конкурс проводится министерством цифрового развития Воронежской области совместно с автономным учреждением Воронежской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – АУ «МФЦ»).

3. Конкурс проводится в целях повышения престижа профессии универсальных специалистов многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, выявления лучших практик филиалов АУ «МФЦ» (далее – филиалы), направленных на повышение качества предоставления государственных и муниципальных услуг и эффективности деятельности, и отбора кандидатов для участия во Всероссийском конкурсе «Лучший многофункциональный центр России».

2. Номинации Конкурса

4. Конкурс проводится по следующим номинациям:

- «Лучший универсальный специалист МФЦ»;

- «Лучший МФЦ» - победители и участники, занявшие вторые и третьи места, определяются в рамках категорий:

- «МФЦ с количеством окон предоставления государственных и муниципальных услуг не менее 20»;

- «МФЦ с количеством окон предоставления государственных и муниципальных услуг менее 20».

5. К участию в Конкурсе допускаются:

- в номинации «Лучший универсальный специалист МФЦ» – работники АУ «МФЦ», непосредственно осуществляющие прием и выдачу документов, стаж работы которых в АУ «МФЦ» составляет не менее 6 месяцев на момент подачи заявки на участие в Конкурсе, не имеющие дисциплинарных взысканий и жалоб от населения на нарушение порядка предоставления государственных и муниципальных услуг;

- в номинации «Лучший МФЦ» – филиалы АУ «МФЦ», осуществляющие предоставление государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» не менее 6 месяцев со дня открытия на момент подачи заявки на участие в Конкурсе.

### 3. Конкурсная комиссия

6. Для проведения Конкурса формируется конкурсная комиссия под председательством министра цифрового развития Воронежской области.

7. Конкурсная комиссия:

- рассматривает представленные в соответствии с пунктом 11 настоящего Положения комплекты документов (далее - заявка на участие в Конкурсе) от претендентов;

- подводит итоги и определяет победителей и участников, занявших вторые и третьи места по номинациям Конкурса, указанным в пункте 4 настоящего Положения.

8. В состав конкурсной комиссии входят представители министерства цифрового развития Воронежской области, представители АУ «МФЦ», представители территориальных органов федеральных органов государственной власти и

государственных внебюджетных фондов, исполнительных органов Воронежской области, органов местного самоуправления, предоставление услуг которых организовано в АУ «МФЦ».

9. Состав конкурсной комиссии утверждается приказом министерства цифрового развития Воронежской области.

#### 4. Общий порядок организации и проведения Конкурса

10. Информация о сроках проведения Конкурса, в том числе о сроках подачи заявок на участие в Конкурсе, размещается на официальном сайте АУ «МФЦ» в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (mydocuments36.ru) не позднее чем за 10 (десять) рабочих дней до даты представления заявок на участие в Конкурсе.

11. Для участия в Конкурсе филиалы представляют заявки на участие в конкурсную комиссию:

- в номинации «Лучший универсальный специалист МФЦ» - согласно Приложениям № 1-3 к Положению;

- в номинации «Лучший МФЦ» - согласно Приложениям № 4, 5 к Положению.

12. Заявка на участие в Конкурсе должна быть прошита, пронумерована, заверена подписью руководителя филиала и скреплена печатью филиала.

13. Все сформированные заявки на участие в Конкурсе направляются (вручаются) с сопроводительным письмом, подписанным руководителем филиала, секретарю конкурсной комиссии.

14. Участие в Конкурсе не допускается в одном или нескольких случаях:

- несвоевременная подача заявок на участие в Конкурсе;

- направление неполного комплекта документов, входящих в заявку на участие в Конкурсе (пункт 12 Положения);

- наличие в анкете на участие в Конкурсе недостоверных сведений;

- несоответствие участников Конкурса требованиям, указанным в 5 Положения.

15. По результатам проведения конкурса определяются победители и участники,

занявшие вторые и третьи места в следующих номинациях:

- «Лучший универсальный специалист МФЦ»;

- «Лучший МФЦ» - в категориях:

- «МФЦ с количеством окон предоставления государственных и муниципальных услуг не менее 20»;

- «МФЦ с количеством окон предоставления государственных и муниципальных услуг менее 20».

16. В целях определения победителей и участников, занявших второе и третье место Конкурса в номинации «Лучший универсальный специалист МФЦ», членами конкурсной комиссии оценивается:

- соответствие документов, поданных в заявке, установленным требованиям (оцениваются представленные документы и иные материалы на соответствие установленной форме);

- эффективность работы специалиста (оценивается по количеству оказанных услуг, проведенных консультаций);

- наставничество (оценивается участие в программе наставничества, количество часов работы со стажерами и новичками);

- уровень профессиональной подготовки специалиста;

- мотивированность участника, значимость предложений по совершенствованию системы многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг (оценивается по результатам самопрезентации участника).

17. Определение уровня профессиональной подготовки участника конкурса в номинации «Лучший универсальный специалист МФЦ» осуществляется в следующем порядке:

17.1. 1 этап – тестирование в дистанционном режиме.

К участию в 1 этапе допускаются все желающие принять участие в Конкурсе специалисты филиалов, соответствующие требованиям, указанным в абзаце 2 пункта 5 Положения.

Тестирование проводится в дистанционном режиме путем обеспечения доступа участников Конкурса к материалам для прохождения тестирования, которые размещаются в информационной системе АУ «МФЦ».

Тестирование состоит из 30 вопросов по правовым аспектам организации предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе через многофункциональные центры предоставления государственных и муниципальных услуг;

Результаты тестирования оцениваются автоматизировано. Количество баллов, полученных каждым участником по результатам тестирования, рассчитывается по формуле:

$R_1 = N_{\text{corr}} / N_{\text{total}} * 100$ , где:

$R_1$  – количество баллов по результатам первого этапа тестирования;

$N_{\text{corr}}$  – количество правильных ответов;

$N_{\text{total}}$  – общее количество вопросов.

Максимальное количество баллов по результатам оценки результатов 1 этапа тестирования - 100 баллов.

17.2. 2 этап – тестирование в очном формате.

К участию во 2 этапе допускаются специалисты, набравшие более 70 баллов по результатам 1 этапа.

Тестирование проводится в очном формате в письменной форме.

Тестирование состоит из 20 вопросов по следующим направлениям:

- правовые аспекты организации предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе через многофункциональные центры предоставления государственных и муниципальных услуг;

- практические задачи («кейсы»), представляющие собой модели проблемной жизненной ситуации заявителя, для которой необходимо предложить вариант решения, используя знания и навыки в области предоставления государственных и муниципальных услуг.

Результаты тестирования оцениваются в соответствии со следующими

критериями: правильность, полнота ответа, наличие аргументации, четкость и последовательность изложения.

Максимальное количество баллов по результатам оценки результатов 2 этапа тестирования - 100 баллов (по 5 баллов за каждый вопрос).

17.3. 3 этап – психологическое тестирование и собеседование.

К участию в 3 этапе допускаются не более 10 специалистов, набравших наибольшее количество баллов по сумме результатов 1 и 2 этапов, подавшие заявку на участие в Конкурсе в соответствии с пунктом 13 Положения.

Психологическое тестирование проводится с целью оценки индивидуальных психологических особенностей личности (оценка личностного потенциала, лидерских качеств, стрессоустойчивости, творческих способностей, умение коммуницировать, готовности рисковать).

В ходе собеседования оцениваются общие знания законодательства Российской Федерации, Воронежской области в рамках организации предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна», личные качества и компетенции, необходимые для работы с заявителями (коммуникабельность, доброжелательность, находчивость, стрессоустойчивость, клиентоориентированность, умение разрешать конфликтные ситуации).

По результатам собеседования и психологического тестирования определяются не более трех участников конкурса, которые допускаются к участию в финальном этапе Конкурса.

17.4. 4 этап – самопрезентация участников на заседании конкурсной комиссии (выступление участника, содержащее информацию о своих профессиональных качествах, знаниях, навыках, интересах; предложения участника Конкурса, направленные на повышение качества предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг; иные сведения о профессиональной деятельности участника Конкурса), а также ответы на вопросы членов конкурсной комиссии.



Оценка выступления участников и ответов на вопросы осуществляется каждым членом конкурсной комиссии (от 0 до 5 баллов за выступление и за каждый вопрос).

Победитель и участники, занявшие второе и третье места, определяются по сумме набранных баллов по результатам оценки членами конкурсной комиссии выступления участника и ответов на вопросы.

18. Определение победителя и участников, занявших второе и третье место Конкурса в номинации «Лучший МФЦ» осуществляется в следующем порядке:

18.1. 1 этап – филиалы, участвующие в конкурсе, оцениваются по показателям эффективности деятельности, приведенным в Приложении № 6 к Порядку.

Итоговая оценка определяется суммой баллов по отдельным показателям, приведенным в Приложении № 6 к Порядку.

Не более трех участников в каждой категории, набравшие наибольшее количество баллов по результатам оценки эффективности деятельности, допускаются до участия в финальном этапе Конкурса.

18.2. 2 этап – выступление участников перед членами конкурсной комиссии, содержащее информацию о результатах деятельности филиалов, имеющихся достижениях, реализованных практиках и инициативах, направленных на повышение качества предоставления государственных и муниципальных услуг и эффективности деятельности, предложения участника Конкурса, направленные на повышение качества предоставления государственных и муниципальных услуг и эффективности деятельности филиалов; иные сведения о деятельности филиала, ответы на вопросы членов конкурсной комиссии.

Оценка выступления участников осуществляется каждым членом конкурсной комиссии (от 0 до 10 баллов за выступление). Средний балл за выступление определяется как сумма оценок всех членов конкурсной комиссии, присутствующих на заседании, на количество оценок.

Победитель и участники, занявшие второе и третье место, определяются в каждой категории номинации «Лучший МФЦ» по сумме набранных баллов: итоговая оценка по показателям эффективности деятельности в соответствии с п. 18.1 Порядка и

средний балл за выступление участников перед членами конкурсной комиссии.

19. Решения конкурсной комиссии об определении победителей и участников, занявших вторые и третьи места Конкурса, оформляются протоколом, который подписывается председателем и членами конкурсной комиссии, присутствовавшими на заседании. В случае отсутствия председателя комиссии его обязанности исполняет заместитель председателя комиссии.

20. Кворум для проведения заседания конкурсной комиссии не должен быть менее половины общего числа ее членов.

21. По итогам проведения Конкурса АУ «МФЦ» размещает информацию о победителях и участниках, занявших вторые и третьи места, на официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» ([mydocuments36.ru](http://mydocuments36.ru)).

22. Размещение информации о победителях Конкурса и участниках, занявших вторые и третьи места, осуществляется в срок не позднее 2 (двух) недель с даты подписания протокола заседания конкурсной комиссии.

23. В протоколе заседания конкурсной комиссии по проведению регионального конкурса «Лучший многофункциональный центр Воронежской области» отражаются рекомендации по направлению победителя Конкурса для участия во Всероссийском конкурсе «Лучший многофункциональный центр России».

Приложение № 1 к Положению  
о порядке проведения регионального конкурса  
«Лучший многофункциональный центр  
Воронежской области»

Перечень документов,  
представляемых для участия в региональном конкурсе  
«Лучший многофункциональный центр Воронежской области»  
в номинации «Лучший универсальный специалист МФЦ»

1. Заявка на участие в региональном конкурсе «Лучший многофункциональный центр Воронежской области» в номинации «Лучший универсальный специалист МФЦ» согласно Приложению № 2 к Порядку, подписанная участником Конкурса и руководителем филиала, в котором работает участник Конкурса.

2. Анкета участника регионального конкурса «Лучший многофункциональный центр Воронежской области» номинации «Лучший универсальный специалист МФЦ», согласно Приложению № 3 к Порядку, подписанная участником Конкурса и руководителем филиала, в котором работает участник Конкурса.

3. Фотопрезентация или видеопрезентация участника конкурса о работе в МФЦ (не более 7 слайдов, продолжительностью не более 2 мин соответственно).

4. Согласие на обработку персональных данных, подписанное участником Конкурса.

Приложение № 2 к Положению  
о порядке проведения регионального конкурса  
«Лучший многофункциональный центр  
Воронежской области»

Заявка  
на участие в региональном конкурсе  
«Лучший многофункциональный центр Воронежской области»  
в номинации «Лучший универсальный специалист МФЦ»

---

(Фамилия, имя, отчество участника Конкурса)

---

(Занимаемая должность участника Конкурса)

---

(контактный телефон, адрес электронной почты)

---

(наименование филиала АУ «МФЦ», в котором работает участник Конкурса,  
занимаемая должность)

Перечень прилагаемых документов (указываются документы,  
прилагаемые к заявке участника Конкурса).

Достоверность представленных сведений подтверждаю.

Участник Конкурса

\_\_\_\_\_

(подпись)

\_\_\_\_\_

(Фамилия, инициалы)

Руководитель филиала,  
в котором работает  
участник Конкурса

\_\_\_\_\_

(подпись)

\_\_\_\_\_

(Фамилия, инициалы)

Приложение № 3 к Положению  
о порядке проведения регионального конкурса  
«Лучший многофункциональный центр  
Воронежской области»

Анкета  
участника регионального конкурса  
«Лучший многофункциональный центр Воронежской области»  
в номинации «Лучший универсальный специалист МФЦ»

1. Общая информация об участнике Конкурса.

Число, месяц, год рождения (ДД.ММ.ГГГГ)	
Стаж работы на занимаемой должности	
Образование (высшее, среднее специальное, иное - указать) и специальность по диплому или иному документу об образовании и (или) квалификации (указать вид документа об образовании, номер, дату выдачи, наименование организации, выдавшей документ)	
Прохождение курсов повышения квалификации (переподготовки) (указать название курсов (тему, специальность), год, организацию, выдавшую документ, вид документа, объем (часов)	
Количество часов работы со стажерами и новичками (наставничество) за последние 6 месяцев	
Количество полученных благодарностей, наградных листов от руководства (ед.) за последние 6 месяцев (приложить к анкете)	
Иная информация (по усмотрению участника Конкурса)	

2. Показатели эффективности участника Конкурса (за последние 6 месяцев).

Наименование органа власти, ответственного за предоставление государственной	Количество обработанных заявлений	Количество предоставленных консультаций	Количество возвратов

(муниципальной) услуги			
Государственные услуги федеральных органов исполнительной власти			
Всего:			
В том числе: (указываются наименования услуг)			
Государственные услуги органов исполнительной власти Воронежской области			
Всего:			
В том числе: (указываются наименования услуг)			
Услуги органов местного самоуправления			
Всего:			
В том числе: (указываются наименования услуг)			
Иные услуги, предоставленные участником Конкурса			
Всего:			
В том числе: (указываются наименования услуг)			
Услуги, предоставленные в секторе пользовательского сопровождения			
Всего:			

Участник Конкурса \_\_\_\_\_  
(подпись)

\_\_\_\_\_  
(Фамилия, инициалы)

Руководитель филиала,  
в котором работает  
участник Конкурса \_\_\_\_\_  
(подпись)

\_\_\_\_\_  
(Фамилия, инициалы)

Приложение № 4 к Положению  
о порядке проведения регионального  
конкурса «Лучший многофункциональный  
центр Воронежской области»

Перечень документов,  
представляемых для участия в региональном конкурсе  
«Лучший многофункциональный центр Воронежской области»  
в номинации «Лучший МФЦ»

1. Заявка на участие в региональном конкурсе «Лучший многофункциональный центр Воронежской области» в номинации «Лучший МФЦ» согласно Приложению № 5 к Порядку, подписанная руководителем филиала АУ «МФЦ».

2. Фотопрезентация или видеопрезентация, содержащая информацию о результатах деятельности филиала АУ «МФЦ», имеющихся достижениях, реализованных практиках и инициативах, направленных на повышение качества предоставления государственных и муниципальных услуг и эффективности деятельности, предложения участника Конкурса, направленные на повышение качества предоставления государственных и муниципальных услуг и эффективности деятельности филиала; иные сведения о деятельности филиала (не более 10 слайдов, продолжительностью не более 3 минут соответственно).

Приложение № 5 к Положению  
о порядке проведения регионального  
конкурса «Лучший многофункциональный  
центр Воронежской области»

Заявка  
на участие в региональном конкурсе  
«Лучший многофункциональный центр Воронежской области»  
в номинации «Лучший МФЦ»

---

(Наименование, адрес филиала АУ «МФЦ» - участника Конкурса)

---

(ФИО, контактный телефон, адрес электронной почты руководителя филиала  
АУ «МФЦ» - участника Конкурса)

Перечень прилагаемых документов (указываются документы,  
прилагаемые к заявке участника Конкурса).

Достоверность представленных сведений подтверждаю.

Руководитель  
филиала АУ «МФЦ»  
- участника Конкурса

---

(подпись)

---

(Фамилия, инициалы)



Приложение № 6 к Положению  
о порядке проведения регионального  
конкурса «Лучший многофункциональный  
центр Воронежской области»

Показатели эффективности деятельности,  
по которым оцениваются МФЦ, участвующие в Конкурсе в номинации «Лучший МФЦ»

№ п/п	Показатель	Единицы измерения	Методика расчета	Источник сведений для расчета показателя	Количество баллов
1	2	3	4	5	6
1	Средняя нагрузка на МФЦ	Ед.	Количество предоставленных услуг в филиале АУ «МФЦ» (далее – филиал) за отчетный период / Количество окон приема и выдачи документов в филиале	Установленная локальными актами отчетность АУ «МФЦ», Схема размещения стационарных офисов многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг и выездного обслуживания на территории Воронежской области, утвержденная протоколом Комиссии по повышению качества и доступности государственных и муниципальных услуг в Воронежской области	0-10, определяется по формуле: значение показателя по оцениваемому филиалу * 10 / значение показателя по филиалу, показавшему наибольшее значение показателя
2	Средняя нагрузка на сектор пользовательского сопровождения	Ед.	Количество предоставленных в филиале услуг по оказанию организационно-технической и	Установленная локальными актами отчетность АУ «МФЦ», Схема размещения стационарных офисов многофункциональных центров предоставления государственных	0-10, определяется по формуле: значение показателя по оцениваемому филиалу * 10 /

			<p>консультационной поддержки при получении услуг в электронном виде за отчетный период / Количество рабочих мест сектора пользователского сопровождения в филиале</p>	<p>и муниципальных услуг и выездного обслуживания на территории Воронежской области, утвержденная протоколом Комиссии по повышению качества и доступности государственных и муниципальных услуг в Воронежской области</p>	<p>значение показателя по филиалу, показавшему наибольшее значение показателя</p>
3	<p>Универсальность МФЦ (разнообразии предоставляемых услуг)</p>	<p>%</p>	<p>Количество видов услуг, предоставленных в филиале за отчетный период / Количество видов услуг, предоставляемых в филиалах в соответствии с действующими соглашениями о взаимодействии с территориальными органами федеральных органов государственной власти, государственных внебюджетных</p>	<p>Установленная локальными актами отчетность АУ «МФЦ», соглашениями о взаимодействии между АУ «МФЦ» и территориальными органами федеральных органов государственной власти, государственных внебюджетных фондов, исполнительными органами Воронежской области, органами местного самоуправления, иными организациями, нормативные правовые акты РФ, Воронежской области</p>	<p>0-5, определяется по формуле: значение показателя по оцениваемому филиалу * 5 / значение показателя по филиалу, показавшему наибольшее значение показателя</p>

			<p>фондов, исполнительными органами Воронежской области, органами местного самоуправления, нормативными правовыми актами РФ, Воронежской области *100</p>	<p>Установленная локальными актами отчетность АУ «МФЦ», государственное задание АУ «МФЦ», утвержденное приказом МФЦ, утвержденное приказом Министерства цифрового развития Воронежской области, приказ АУ «МФЦ» об утверждении плановых нормативов услуг в рамках выполнения государственного задания АУ «МФЦ»</p>	<p>0-5, определяется по формуле: значение показателя по оцениваемому филиалу *5 / значение показателя по филиалу, показавшему наибольшее значение показателя</p>
4	<p>Выполнение планового норматива услуг, предоставляемых в рамках выполнения государственного задания, установленного для АУ «МФЦ»</p>	%	<p>Плановое количество услуг для филиала в отчетном периоде, определенное в соответствии с установленным приказом АУ «МФЦ» плановым нормативом услуг, предоставляемых в рамках выполнения государственного задания / Фактическое количество представленных услуг за отчетный период*100</p>		
5	<p>Время ожидания в очереди</p>	<p>Мин.</p>	<p>Сумма времени ожидания в очереди</p>	<p>Электронная система управления очередью</p>	<p>0-5, определяется по</p>

				по всем талонам, обслуженным в филиале за отчетный период / Общее количество талонов, обслуженных в филиале за отчетный период		формуле: значение показателя по оцениваемому филиалу * 5 / значение показателя по филиалу, показавшему наименьшее значение показателя
6	Доступность предварительной записи для получения услуг	Ед.	Количество зафиксированных нарушений критериев доступности предварительной записи: - предварительная запись открыта не менее чем на 7 рабочих дней; - ближайший слот предварительной записи доступен на далее 3-го рабочего дня.	Материалы проверок доступности предварительной записи на официальном сайте АУ «МФЦ», проводимых в соответствии с локальными актами АУ «МФЦ»	0-10, Определяется по формуле: 10 * значение показателя по филиалу, показавшему наименьшее значение показателя / значение показателя по оцениваемому филиалу	
7	Удовлетворенность качеством предоставления государственных и муниципальных услуг	%	Количество положительных оценок качества предоставления государственных услуг (с отметками	ИАС МКГУ	0-5, определяется по формуле: значение показателя по оцениваемому филиалу * 5 /	

			<p>«4» и «5»), переданных в автоматизированную информационную систему «Информационно-аналитическая система мониторинга качества государственных услуг» (далее – ИАС МКГУ) / Общее количество оценок качества предоставления государственных услуг, переданных филиалом в ИАС МКГУ * 100</p>		<p>значение показателя по филиалу, показавшему наибольшее значение показателя</p>
8	Участие заявителей в оценке качества предоставления услуг	%	<p>Количество заявителей, принявших участие в оценке качества предоставления услуг / Количество предоставленных услуг, подлежащих оценке посредством ИАС МКГУ*100</p>	<p>ИАС МКГУ, установленная локальными актами отчетности АУ «МФЦ»</p>	<p>0-5, определяется по формуле: значение показателя по оцениваемому филиалу * 5 / значение показателя по филиалу, показавшему наибольшее значение показателя</p>
9	Позитивный	Ед.	Количество	Установленная локальными	0-5, значение показателя

	клиентский опыт		зарегистрированных благодарностей в адрес филиала, сотрудников филиала в отчетном периоде	актами отчетность АУ «МФЦ»	значение показателя по оцениваемому филиалу *5 / значение показателя по филиалу, показавшему наибольшее значение показателя
10	Негативный клиентский опыт	Бд.	Количество зарегистрированных жалоб на деятельность филиала, сотрудников филиала в отчетном периоде	Установленная локальными актами отчетность АУ «МФЦ»	Имеются зарегистрированные обоснованные жалобы на деятельность филиала, сотрудников филиала в отчетном периоде – 0 баллов Отсутствуют зарегистрированные обоснованные жалобы на деятельность филиала, сотрудников филиала в отчетном периоде – 5 баллов
11	Клиентский опыт (оценка на внешних ресурсах)	Баллы	Сумма произведений средних оценок филиала по отзывам на общедоступных	Общедоступные справочные ресурсы в сети Интернет	0-5, соответствует значению в столбце 3

			<p>справочных ресурсов на количество оценок по каждому ресурсу /общее количество оценок филиала на соответствующих общедоступных справочных ресурсах, по которым осуществляется мониторинг</p>		
12	Уровень профессиональной компетенции специалистов	%	<p>Сумма результатов тестирования специалистов филиала для определения «универсальности» знаний, необходимых для приема и выдачи документов в рамках оказания государственных и муниципальных услуг (прошедших тестирование не позднее одного года с даты начала приема заявок для участия в Конкурсе)</p>	<p>Данные АУ «МФЦ» о результатах тестирования специалистов филиала для определения «универсальности» знаний, необходимых для приема и выдачи документов в рамках оказания государственных и муниципальных услуг, проводимом в порядке, установленном локальным актом АУ «МФЦ»</p>	<p>0-5, значение показателя по оцениваемому филиалу *5 / значение показателя по филиалу, показавшему наибольшее значение показателя</p>

			/ Количество специалистов филиала, прошедших тестирование не позднее одного года с даты начала приема заявок для участия в Конкурсе		
13	Выполнение плановых объемов оказания платных услуг	%	Установленный приказом АУ «МФЦ» плановый объем дохода от оказания платных услуг / Фактический объем дохода от оказания платных услуг филиалом * 100	Установленная локальными актами отчетность АУ «МФЦ», приказ АУ «МФЦ» о плановых объемах оказания платных услуг	0-5, определяется по формуле: значение показателя по оцениваемому филиалу * 5 / значение показателя по филиалу, показавшему наибольшее значение показателя
14	Выполнение плановых нормативов по оформлению сертификатов УКЭП, полученных в мобильном приложении «Госключ» в рамках очной идентификации на базе МФЦ	%	Установленный приказом АУ «МФЦ» плановый объем количества услуг по оформлению сертификатов УКЭП, полученных в мобильном приложении «Госключ» в рамках очной идентификации на базе МФЦ	Установленная локальными актами отчетность АУ «МФЦ», приказ АУ «МФЦ» о плановых объемах услуг по оформлению сертификатов УКЭП, полученных в мобильном приложении «Госключ» в рамках очной идентификации на базе МФЦ	0-5, определяется по формуле: значение показателя по оцениваемому филиалу * 5 / значение показателя по филиалу, показавшему наибольшее значение показателя



			идентификации на базе МФЦ / Фактический объем оказанных в филиале услуг *100		
--	--	--	------------------------------------------------------------------------------	--	--