



ПРАВИТЕЛЬСТВО ИВАНОВСКОЙ ОБЛАСТИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 22.03.2017 № 80-п

г. Иваново

О проведении ежегодного конкурса «Лучший многофункциональный центр Ивановской области»

В соответствии с распоряжением Правительства Российской Федерации от 05.07.2014 № 1235-р о проведении Всероссийского конкурса «Лучший многофункциональный центр России», в целях повышения качества предоставления государственных и муниципальных услуг в Ивановской области и совершенствования системы работы многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг Ивановской области Правительство Ивановской области **п о с т а н о в л я е т**:

1. Учредить ежегодный конкурс «Лучший многофункциональный центр Ивановской области».

2. Утвердить Положение о проведении ежегодного конкурса «Лучший многофункциональный центр Ивановской области» (приложение 1).

3. Создать комиссию по проведению ежегодного конкурса «Лучший многофункциональный центр Ивановской области» и утвердить ее состав (приложение 2).

4. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя Председателя Правительства Ивановской области Зобнина С.В.

**Губернатор
Ивановской области**



П.А. Коньков

ПОЛОЖЕНИЕ
о проведении ежегодного конкурса
«Лучший многофункциональный центр Ивановской области»

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение определяет порядок организации и проведения ежегодного конкурса «Лучший многофункциональный центр Ивановской области» (далее - конкурс).

1.2. Конкурс проводится в целях повышения качества обслуживания заявителей, престижа профессии работников многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг (далее - МФЦ), выявления и поощрения лучших практик организации предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» в Ивановской области, а также с целью определения участников Всероссийского конкурса «Лучший многофункциональный центр России» от Ивановской области.

1.3. Конкурс проводится ежегодно.

1.4. Организаторами конкурса являются Департамент развития информационного общества Ивановской области (далее - Департамент) и областное государственное бюджетное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее - ОГБУ «МФЦ»).

Финансовое обеспечение организации и проведения конкурса осуществляется в пределах бюджетных ассигнований, предусмотренных в областном бюджете на соответствующий год на содержание Департамента.

1.5. Конкурс проводится по следующим номинациям:

а) «Лучший МФЦ» - оцениваются две категории МФЦ: МФЦ с количеством окон обслуживания заявителей не более 5; МФЦ с количеством окон более 5.

Конкурс проводится при условии отсутствия финансирования на проведение мониторинга деятельности МФЦ, проводимого Департаментом в рамках мероприятий государственной программы Ивановской области «Информационное общество Ивановской области», утвержденной постановлением Правительства Ивановской области от 13.11.2013 № 456-п.

б) «Лучший универсальный специалист МФЦ».

1.6. В ходе конкурса оценивается деятельность МФЦ и исполнение универсальными специалистами своих обязанностей на предмет соответствия требованиям, установленным следующими нормативными правовыми актами:

Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

постановлением Правительства Российской Федерации от 22.12.2012 № 1376 «Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг»;

постановлением Правительства Российской Федерации от 27.09.2011 № 797 «О взаимодействии между многофункциональными центрами предоставления государственных и муниципальных услуг и федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, органами государственной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления».

2. Конкурсная комиссия

2.1. Для проведения конкурса и определения его победителей Правительством Ивановской области создается комиссия по проведению конкурса (далее - конкурсная комиссия) и утверждается ее состав.

Организационно-техническое обеспечение деятельности конкурсной комиссии осуществляет Департамент.

2.2. К полномочиям конкурсной комиссии относятся:

рассмотрение документов, представленных в соответствии с разделом 4 настоящего Положения;

подведение итогов и определение победителей конкурса.

2.3. В состав конкурсной комиссии входят председатель конкурсной комиссии, заместитель председателя конкурсной комиссии, ответственный секретарь конкурсной комиссии и члены конкурсной комиссии.

2.4. Председателем конкурсной комиссии является заместитель Председателя Правительства Ивановской области, ведущий вопросы обеспечения реализации на территории Ивановской области Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг». В состав конкурсной комиссии входят представители исполнительных органов государственной власти Ивановской области, территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, ОГБУ «МФЦ» и представители общественных организаций.

2.5. Председатель конкурсной комиссии:

руководит конкурсной комиссией;

определяет дату и повестку дня заседаний конкурсной комиссии;

подписывает протоколы конкурсной комиссии;

объявляет победителей конкурса;

вправе делегировать часть своих полномочий заместителю председателя конкурсной комиссии.

2.6. Заместитель председателя конкурсной комиссии по поручению председателя конкурсной комиссии осуществляет его полномочия и

замещает его в случае невозможности участия в заседании председателя конкурсной комиссии.

2.7. Ответственный секретарь конкурсной комиссии осуществляет прием и регистрацию заявок на участие в конкурсе и иных конкурсных документов, подготовку предложений к заседаниям конкурсной комиссии, ведет протоколы заседаний конкурсной комиссии, информирует участников о результатах конкурса, о времени и месте награждения.

2.8. Члены конкурсной комиссии обладают равными правами при обсуждении рассматриваемых на заседании вопросов и выражают свое мнение путем голосования.

2.9. Заседание конкурсной комиссии считается правомочным, если на нем присутствует более двух третей ее состава.

2.10. Решения конкурсной комиссии принимаются открытым голосованием и считаются принятыми, если за них проголосовало большинство членов конкурсной комиссии. В случае равенства голосов решающим является голос председателя конкурсной комиссии.

2.11. Решения конкурсной комиссии оформляются протоколами.

3. Участники конкурса

3.1. К участию в конкурсе допускаются:

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;

работники МФЦ, которые непосредственно осуществляют прием и выдачу документов, стаж работы которых на занимаемой должности составляет не менее 6 месяцев на дату подачи заявки на участие в конкурсе.

4. Порядок организации и проведения конкурса

4.1. Конкурс является открытым и проводится в соответствии с настоящим Положением.

4.2. Департамент не менее чем за 15 рабочих дней до начала срока приема заявок размещает на официальном сайте Департамента (it.ivanovoobl.ru) объявление о проведении конкурса, содержащее:

информацию о сроках и порядке проведения конкурсных процедур;
требования по каждой номинации конкурса;
срок начала и окончания приема заявок и документов на конкурс;
тему эссе для участия в конкурсе в номинации «Лучший универсальный специалист МФЦ»;

состав конкурсной комиссии с указанием номера телефона, почтового адреса и адреса электронной почты ответственного секретаря конкурсной комиссии.

4.3. Для участия в конкурсе в номинации «Лучший МФЦ» в конкурсную комиссию должны быть представлены следующие документы:
заявка на участие в конкурсе по форме согласно приложению 1 к настоящему Положению;

анкета участника конкурса в номинации «Лучший МФЦ» по форме согласно приложению 2 к настоящему Положению;

карта соответствия МФЦ требованиям, установленным постановлением Правительства Российской Федерации от 22.12.2012 № 1376 «Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг», по форме согласно приложению 3 к настоящему Положению;

видеопрезентация участника конкурса.

4.4. Для участия в конкурсе в номинации «Лучший универсальный специалист МФЦ» в конкурсную комиссию должны быть представлены следующие документы:

заявка на участие в конкурсе по форме согласно приложению 1 к настоящему Положению;

анкета участника конкурса в номинации «Лучший универсальный специалист МФЦ» по форме согласно приложению 4 к настоящему Положению;

карта соответствия МФЦ требованиям, установленным постановлением Правительства Российской Федерации от 22.12.2012 № 1376 «Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг», по форме согласно приложению 3 к настоящему Положению;

копия трудовой книжки участника конкурса;

эссе участника конкурса на заданную тему;

видеопрезентация участника конкурса продолжительностью не более 2 минут, представленная на электронном носителе.

4.5. К участию в конкурсе не допускаются участники:

подавшие заявки на участие в конкурсе по окончании срока их приема, указанного в объявлении о проведении конкурса;

не представившие документы, указанные в пунктах 4.3 и 4.4 раздела 4 настоящего Положения;

представившие недостоверные сведения;

имеющие дисциплинарные взыскания и в отношении которых имеются жалобы на нарушение порядка предоставления государственных и муниципальных услуг;

не соответствующие требованиям, установленным пунктом 3.1 раздела 3 настоящего Положения.

4.6. От каждого МФЦ могут быть представлены заявки на участие в конкурсе во всех номинациях или в отдельных номинациях, но не более одной заявки в номинации «Лучший универсальный специалист МФЦ».

4.7. Документы, указанные в пунктах 4.3 и 4.4 раздела 4 настоящего Положения, представляемые для участия в конкурсе, прошиваются, а листы нумеруются.

Данные документы направляются соответствующим МФЦ с сопроводительным письмом, подписанным главой муниципального образования Ивановской области (для ОГБУ «МФЦ» - директором ОГБУ «МФЦ»), с указанием номинации в Департамент по адресу: 153000, Иваново, пл. Революции, д. 2/1 (каб. 319), с пометкой «В Департамент развития информационного общества Ивановской области на ежегодный конкурс «Лучший многофункциональный центр Ивановской области».

4.8. Определение победителя конкурса в номинации «Лучший МФЦ» осуществляется конкурсной комиссией в соответствии с методикой определения победителя конкурса в номинации «Лучший МФЦ» (приложение 5 к Положению).

4.9. Конкурс в номинации «Лучший универсальный специалист МФЦ» проходит в два этапа:

а) первый этап - прохождение тестирования, позволяющего определить личностный потенциал участника конкурса, проверить уровень знания нормативных правовых актов в сфере предоставления государственных и муниципальных услуг, практические навыки работы с заявителями. Тестирование проводится ОГБУ «МФЦ».

Результаты тестирования участников конкурса подлежат оценке конкурсной комиссией в соответствии с методикой определения результатов тестирования в номинации «Лучший универсальный специалист МФЦ» (приложение 7 к Положению) и методикой определения оценки стратегии поведения с заявителем на рабочем месте (приложение 8 к Положению).

При организации тестирования ОГБУ «МФЦ» на время проведения конкурса предоставляет рабочие места участникам конкурса;

б) второй этап - рассмотрение конкурсной комиссией поданных заявок на участие в конкурсе и определение коэффициента результативности работы участника конкурса в соответствии с методикой расчета коэффициента результативности работы участника конкурса в номинации «Лучший универсальный специалист МФЦ» (приложение 6 к Положению).

4.10. После рассмотрения конкурсной комиссией заявок на участие в конкурсе в номинации «Лучший универсальный специалист МФЦ» на предмет определения лучшей характеристики, изложенной в анкете участника конкурса, а также коэффициента результативности работы участника конкурса и результатов первого и второго этапов конкурса в номинации «Лучший универсальный специалист МФЦ» конкурсная комиссия голосует по каждой заявке. При равном количестве голосов решающим голосом является голос председателя конкурсной комиссии.

4.11. Победителем в соответствующей номинации признается участник конкурса, за заявку которого проголосовало большинство

установленного числа членов конкурсной комиссии. Решения об определении победителя конкурса оформляются протоколом, который подписывается председателем конкурсной комиссии и членами конкурсной комиссии, присутствовавшими на заседании.

4.12. По итогам конкурса победителям:

в номинации «Лучший МФЦ» выдаются дипломы «Лучший МФЦ» I, II и III степени в каждой из категорий;

в номинации «Лучший универсальный специалист МФЦ» присваивается звание «Лучший универсальный специалист МФЦ».

4.13. Победители конкурса награждаются дипломами Губернатора Ивановской области.

4.14. Награждение победителей конкурса проводится в торжественной обстановке.

4.15. Информация об итогах конкурса публикуется в средствах массовой информации Ивановской области и размещается на официальном сайте Правительства Ивановской области в информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

4.16. Победители конкурса, которым присвоено звание «Лучший универсальный специалист МФЦ» и вручен диплом «Лучший МФЦ» I степени, представляются Департаментом для участия во Всероссийском конкурсе «Лучший многофункциональный центр России».

В конкурсную комиссию

ЗАЯВКА
на участие в ежегодном конкурсе
«Лучший многофункциональный центр Ивановской области»

№ п/п	Конкурсные данные	Результат
1	Номинация	
2	Участник конкурса	
3	Руководитель	
4	Контактный телефон	
5	Прилагаемые к заявке документы:	
С Положением о проведении ежегодного конкурса «Лучший многофункциональный центр Ивановской области» ознакомлен и согласен		
Дата		
Подпись/расшифровка подписи		

Достоверность информации, представленной в составе настоящей заявки, гарантирую.

_____ (наименование должности)

_____ (подпись)

_____ (ФИО руководителя МФЦ)

Заявка принята «___» _____ 20___ г.

Подпись ответственного секретаря комиссии _____

АНКЕТА

участника ежегодного конкурса «Лучший многофункциональный центр Ивановской области» в номинации «Лучший МФЦ»

I. Общие сведения

Наименование и адрес многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг (далее - МФЦ) _____

ФИО руководителя МФЦ _____

II. Характеристика МФЦ

№ п/п	Наименование характеристики	Результат
1	2	3
1	Дата открытия МФЦ (ДД.ММ.ГГГГ)	
2	Количество окон обслуживания заявителей (указать общее количество окон обслуживания заявителей), из них:	
2.1	количество окон, в которых предоставляются государственные и муниципальные услуги (окон)	
3	Численность населения муниципального образования, на территории которого функционирует МФЦ (чел.)	
4	Площадь сектора информирования и ожидания (указать количество кв. м на 1 окно обслуживания заявителей)	
5	Среднее время ожидания в очереди по МФЦ для подачи документов и получения результата услуги (мин.)	
6	Возможность приема платежей в МФЦ (краткое описание способа приема платежей)	

7	Режим работы МФЦ (указать дни и часы работы)	
8	Количество универсальных специалистов, обслуживающих заявителей (чел.)	
9	Стадия внедрения единого фирменного стиля «Мои Документы» <*>	
10	Наличие электронной системы управления очередью (да/нет)	
11	Способ осуществления предварительной записи (по телефону, через портал МФЦ, иное - указать)	
12	Наличие центра телефонного обслуживания (указать контактный телефон)	
13	Количество рабочих мест автоматизированной информационной системы многофункциональных центров (ед.)	
14	Количество предоставляемых государственных и муниципальных услуг в МФЦ (ед.):	
14.1	федеральных органов исполнительной власти	
14.2	органов исполнительной власти Ивановской области	
14.3	органов местного самоуправления муниципальных образований Ивановской области	
15	Количество точек доступа заявителей к федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных услуг» (ЕПГУ) и информационной системе «Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Ивановской области» (РПГУ) (ед.):	

16	Наличие обоснованных жалоб заявителей, предписаний надзорных органов (да (шт.)/нет)	
17	Предоставление в МФЦ государственных и муниципальных услуг по жизненным ситуациям (да/нет)	
18	Уровень удовлетворенности населения области качеством предоставления государственных и муниципальных услуг (%)	
19	Возможность МФЦ по запросу заявителя обеспечивать выезд работника МФЦ к заявителю для приема заявлений и документов, необходимых для предоставления государственных и муниципальных услуг, а также доставку результатов предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе за плату (указать «да»/«нет», приложить нормативный правовой акт, иной акт, определяющий порядок выезда работника, реквизиты)	
20	Описание условий предоставления государственных и муниципальных услуг для маломобильных групп населения	

 <*> Указать стадию внедрения: «внедрение не планируется»; «еще не приступили к внедрению»; «начали работы по внедрению»; «есть практика внедрения» (указать место, период внедрения и дату открытия МФЦ).

III. Перечень государственных и муниципальных услуг, предоставляемых МФЦ

№ п/п	Наименование органа власти, ответственного за предостав	Наименование предоставляемой государственной (муниципальной)	Оператор предоставления государственной (муниципальной) услуги (универсальный)	Количество обработанных заявлений на получение государственной (муниципальной)	Количество предоставленных консультаций о получении государственной

	ление государственной (муниципальной) услуги	льной) услуги	специалист многофункционального центра или представитель органов власти)	ной) услуги за полных 6 месяцев работы, предшествующих дате объявления конкурса	(муниципальной) услуги
1. Государственные услуги федеральных органов исполнительной власти					
1.1					
1.2					
...					
2. Государственные услуги органов исполнительной власти Ивановской области					
2.1					
2.2					
...					
3. Муниципальные услуги органов местного самоуправления муниципальных образований Ивановской области					
3.1					
3.2					
...					
4. Дополнительные услуги (сопутствующие) услуги (нотариальные услуги, услуги банка, копировально-множительные услуги, услуги местной, внутризональной сети связи общего пользования, а также безвозмездные услуги доступа к справочным правовым системам)					
	Наименование организации, ответственной за предоставление услуги	Наименование предоставляемой услуги	Оператор предоставления услуги («работник МФЦ»/ «универсальный специалист МФЦ»/ «представитель	Стоимость предоставляемой услуги (указать «бесплатно»/ «платно». В случае, если услуга	Количество предоставленных услуг за 6 месяцев текущего года (в случае отсутствия необходимых сведений

			организации»)	предоставляется на платной основе, указать размер (диапазон стоимости) взимаемой платы за 1 ед.)	указать «нет данных»)
--	--	--	---------------	--	-----------------------

IV. Развитие системы многофункционального центра <*>

1. Описание разработанных и внедренных проектов (инициатив), направленных на повышение качества предоставления государственных и муниципальных услуг в МФЦ по принципу «одного окна», а также на повышение удовлетворенности граждан качеством предоставления государственных и муниципальных услуг (описать проекты (инициативы), учитывающие специфику организации предоставления государственных и муниципальных услуг в МФЦ на территории муниципального образования Ивановской области, отличающие данный МФЦ от других, указать обоснованные жалобы, связанные с основной деятельностью):

2. Результаты оценки заявителями качества внедренного проекта (в случае если оценка проводилась) _____

3. Влияние внедренного проекта на среднее время ожидания заявителя в очереди для подачи заявления и получения результата государственной или муниципальной услуги (указать время ожидания в очереди (мин.) до внедрения проекта и после внедрения проекта)

<*> Раздел заполняется для каждого представляемого проекта отдельно.

КАРТА
соответствия участника ежегодного конкурса
«Лучший многофункциональный центр Ивановской области»
в номинации «Лучший МФЦ»
требованиям, установленным постановлением
Правительства Российской Федерации от 22.12.2012 № 1376
«Об утверждении Правил организации деятельности
многофункциональных центров предоставления государственных
и муниципальных услуг»

Адрес МФЦ: _____

Дата открытия МФЦ: _____

Количество окон МФЦ: _____

№ п/п	Требование	Сведения о соответствии требованию (краткое описание)
1	2	3
Комфортность и доступность обслуживания заявителей		
1.	Время ожидания в очереди для подачи документов и получения результата услуги, мин.	
2.	Режим работы МФЦ	Пн. Вт. Ср. Чт. Пт. Сб. Вс.
3.	Площадь сектора информирования и ожидания, кв. м	
4.	Наличие возможности предварительной записи в МФЦ	
5.	Наличие в секторе информирования и ожидания электронной системы управления очередью	
6.	Наличие отдельного входа в МФЦ	

7.	Наличие в секторе информирования и ожидания МФЦ стульев, кресельных секций, скамеек (банкеток) и столов (стоек) для оформления документов	
8.	Наличие на столах (стойках) для оформления документов форм (бланков) документов, необходимых для получения государственных и муниципальных услуг	
9.	Возможность приема от заявителей денежных средств в счет уплаты государственной пошлины или иной платы за предоставление государственных и муниципальных услуг, взимаемых в соответствии с законодательством Российской Федерации	
10.	Наличие на территории, прилегающей к МФЦ, бесплатной парковки для автомобильного транспорта посетителей	
11.	Наличие на территории, прилегающей к МФЦ, бесплатной парковки для специальных автотранспортных средств инвалидов	
12.	Вход в здание (помещение) МФЦ и выход из него оборудованы соответствующими указателями с автономными источниками бесперебойного питания	
13.	Расположение помещений МФЦ, предназначенных для работы с заявителями, на нижних этажах здания (в случае расположения МФЦ на втором этаже и выше здание оснащено лифтом, эскалатором или иными автоматическими подъемными устройствами, в том числе для инвалидов)	
14.	Вход в здание (помещение) МФЦ и выход из него оборудованы лестницами с поручнями и пандусами для передвижения детских и инвалидных колясок	
15.	В МФЦ организован бесплатный туалет для посетителей	
16.	В МФЦ организован бесплатный туалет, предназначенный для инвалидов	

17.	Помещения МФЦ оборудованы системой кондиционирования воздуха	
18.	Помещение в соответствии с законодательством Российской Федерации отвечает требованиям пожарной безопасности	
19.	Помещение в соответствии с законодательством Российской Федерации отвечает требованиям санитарно-эпидемиологической безопасности	
20.	Помещение оборудовано средствами пожаротушения	
21.	Помещение оборудовано средствами оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации и иными средствами, обеспечивающими безопасность и комфортное пребывание заявителей	
Информационное сопровождение		
22.	Наличие отдельной телефонной линии, предназначенной для ответов на вопросы заинтересованных лиц, либо центра телефонного обслуживания, осуществляющего с помощью операторов или в автоматическом режиме прием и обслуживание вызовов, поступающих в МФЦ с использованием ресурсов телефонной сети общего пользования или информационно-телекоммуникационной сети Интернет	
23.	Наличие в секторе информирования и ожидания МФЦ не менее одного окна (иного специально оборудованного рабочего места), предназначенного для информирования заявителей о порядке предоставления государственных и муниципальных услуг, о ходе рассмотрения запросов о предоставлении государственных и муниципальных услуг, а также для предоставления иной информации	
24.	Наличие информационных стендов или иных источников информации в секторе информирования и ожидания МФЦ	
25.	Информационные стенды или иные источники информации, расположенные в секторе	

	информирования и ожидания МФЦ, содержат актуальную и исчерпывающую информацию, необходимую для получения государственных и муниципальных услуг	
26.	Наличие в секторе приема заявителей, оборудованном окнами для приема и выдачи документов, информационных табличек с указанием номера, фамилии, имени, отчества и должности специалиста, осуществляющего прием и выдачу документов в МФЦ	
27.	Наличие в секторе информирования и ожидания МФЦ программно-аппаратного комплекса, обеспечивающего доступ заявителей к Единому portalу государственных и муниципальных услуг (функций)	
28.	Наличие в секторе информирования и ожидания МФЦ программно-аппаратного комплекса, обеспечивающего доступ заявителей к региональному portalу государственных и муниципальных услуг (функций)	
29.	Наличие в секторе информирования и ожидания МФЦ программно-аппаратного комплекса, обеспечивающего доступ заявителей к информации о государственных и муниципальных услугах, предоставляемых в МФЦ	
30.	Наличие на здании (помещении) МФЦ информационной таблички (вывески)	
31.	Наличие на информационной табличке (вывеске), расположенной на здании (помещении) МФЦ, полного наименования МФЦ	
32.	Наличие на информационной табличке (вывеске), расположенной на здании (помещении) МФЦ, информации о режиме работы МФЦ	
Материально-техническое оснащение		
33.	Наличие на рабочих местах сотрудников персональных компьютеров с возможностью доступа к необходимым информационным системам	

34.	Наличие на рабочих местах сотрудников персональных компьютеров с возможностью доступа к печатающим и сканирующим устройствам	
35.	Наличие в МФЦ не менее одного канала связи, защищенного в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации в сфере защиты информации и обеспечивающего функционирование электронной системы управления очередью, отдельной телефонной линии либо центра телефонного обслуживания, а также автоматизированной информационной системы МФЦ (АИС МФЦ)	
36.	Обеспечение функционирования автоматизированной информационной системы МФЦ (АИС МФЦ)	

(наименование должности)

(подпись)

(ФИО руководителя МФЦ)

АНКЕТА

участника ежегодного конкурса
«Лучший многофункциональный центр Ивановской области»
в номинации «Лучший универсальный специалист МФЦ»

I. Общие сведения

ФИО _____

Занимаемая должность _____

II. Характеристика

МФЦ, представителем которого является
участник конкурса (указываются данные за последние полные
6 месяцев, предшествующих дате начала приема заявок)

№ п/п	Наименование	Результат
1	Наименование, почтовый адрес	
2	Дата открытия (ДД.ММ.ГГГГ)	
3	Руководитель	
4	Количество универсальных окон	
5	Количество предоставляемых государственных и муниципальных услуг	

III. Перечень государственных и муниципальных услуг,
предоставляемых МФЦ

№ п/п	Наименование органа власти, ответственного за предоставление государственной	Наименование предоставляемой государственной (муниципальной) услуги	Оператор предоставления государственной (муниципальной) услуги (универсаль-	Реквизиты заключенного соглашения (договора) о взаимодействии, на основании которого предоставляется государственная	Количество обработанных заявлений на получение государственной (муниципальной) услуги за полных 6

	(муниципальной) услуги		ный специалист МФЦ или представитель органов власти)	(муниципальная) услуга	месяцев работы, предшествующих дате объявления конкурса
1. Государственные услуги федеральных органов исполнительной власти					
1.1					
1.2					
...					
2. Государственные услуги органов исполнительной власти Ивановской области					
2.1					
2.2					
...					
3. Муниципальные услуги органов местного самоуправления муниципальных образований Ивановской области					
3.1					
3.2					
...					

IV. Информация об участнике конкурса

№ п/п	Наименование	Результат
1	Число, месяц, год рождения (ДД.ММ.ГГГГ)	
2	Образование (высшее, неоконченное высшее, среднее специальное, иное - указать) и специальность по диплому	
3	Стаж работы на занимаемой должности	
4	Повышение квалификации (прохождение курсов подготовки/переподготовки)	

5	Контактная информация участника конкурса (указать номер телефона и адрес электронной почты)	
6	Дополнительная информация (по усмотрению участника конкурса)	

V. Показатели для оценки уровня квалификации работника (указываются данные за последние полные 6 месяцев работы, предшествующих дате начала приема заявок)

№ п/п	Наименование	Результат
1	2	3
1	Количество консультаций, проведенных сотрудником (ед.), в том числе:	
1.1	По услугам Федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии	
1.2	По услугам Главного управления по вопросам миграции МВД России	
1.3	По услугам Федеральной налоговой службы	
1.4	По услугам Пенсионного фонда Российской Федерации	
1.5	По иным государственным услугам федеральных органов исполнительной власти	
1.6	По государственным услугам органов исполнительной власти Ивановской области	
1.7	По муниципальным услугам органов местного самоуправления муниципальных образований Ивановской области	
2	Количество обработанных заявлений (сформированных пакетов дел), в том числе:	

2.1	По услугам Федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии	
2.2	По услугам Главного управления по вопросам миграции МВД России	
2.3	По услугам Федеральной налоговой службы	
2.4	По услугам Пенсионного фонда Российской Федерации	
2.5	По иным государственным услугам федеральных органов исполнительной власти	
2.6	По государственным услугам органов исполнительной власти Ивановской области	
2.7	По муниципальным услугам органов местного самоуправления муниципальных образований Ивановской области	
3	Количество часов работы со стажерами и новичками (наставничество) (указать ФИО и контакты стажеров)	
4	Количество благодарностей заявителей за работу конкретного специалиста (приложить подтверждение (шт.))	
5	Количество благодарностей, наградных листов от руководства за работу конкретного специалиста (приложить копии (шт.))	
6	Количество отработанных часов	

(наименование должности)

(подпись)

(ФИО руководителя МФЦ)

МЕТОДИКА
определения победителя ежегодного конкурса
«Лучший многофункциональный центр
Ивановской области» в номинации «Лучший МФЦ»

Победителем конкурса в номинации «Лучший МФЦ» признается участник конкурса, набравший наибольшее суммарное количество баллов по итогам оценки значений отдельных критериев, указанных участником в анкете и карте соответствия МФЦ - участника конкурса «Лучший многофункциональный центр Ивановской области», согласно приведенной ниже таблице:

Наименование критерия	Значение (диапазон) критерия	Присваиваемый балл
1	2	3
Доля граждан, имеющих доступ к получению государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» на территории соответствующего(их) муниципального(ых) образования(ий), проценты	менее 80%	0
	от 80 до 90%	1
	более 90%	2
Доля окон, в которых предоставляются государственные и муниципальные услуги, от общего количества окон обслуживания, проценты	до 80%	0
	от 80 до 100%	1
Доля окон предоставления государственных и муниципальных услуг, в которых обслуживание заявителей осуществляется универсальным специалистом МФЦ, процент от количества окон, в которых предоставляются государственные и муниципальные услуги	до 80%	0
	от 80 до 95%	1
	от 95 до 100%	2
Количество окон предоставления государственных и муниципальных услуг, в которых обслуживание заявителей осуществляется представителями органов власти, шт.	0	1
	1 и более	0
Доля муниципальных услуг органов местного	до 70%	0

самоуправления муниципальных образований Ивановской области, предоставляемых в МФЦ от общего количества муниципальных услуг, предоставляемых органами местного самоуправления муниципальных образований Ивановской области, проценты	более 70%	1
Доля выданных в МФЦ результатов услуг за период шесть месяцев (процент от общего количества принятых запросов заявителей на оказание услуг)	до 90%	0
	от 90 до 100%	1
	100%	2
Возможность МФЦ по запросу заявителя обеспечивать выезд работника МФЦ к заявителю для приема заявлений и документов, необходимых для предоставления государственных и муниципальных услуг, а также доставку результатов предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе за плату (за исключением бесплатного выездного обслуживания заявителей в муниципальных образованиях Ивановской области, в которых отсутствуют офисы обслуживания населения)	да	2
	нет	0
Наличие возможности предварительной записи в МФЦ	да	1
	нет	0
Подключение к автоматизированной информационной системе «Информационно-аналитическая система мониторинга качества государственных услуг» (далее - ИАС МКГУ)	подключена	1
	не подключена	0
Обеспечена возможность передачи в ИАС МКГУ телефонов заявителей, согласившихся принять участие в опросе	да	1
	нет	0
Обеспечена возможность передачи в ИАС МКГУ оценок, полученных через терминалы в МФЦ	да	1
	нет	0
Среднее время ожидания в очереди при обращении заявителя в МФЦ для получения государственных и муниципальных услуг, мин.	15 и менее	1
	более 15	0
Уровень удовлетворенности населения	менее 80	0

Ивановской области качеством предоставления государственных и муниципальных услуг (проценты)	от 80% и выше	1
Наличие окон (иного специального оборудованного рабочего места), предназначенных для информирования заявителей (не учитывая окна обслуживания)	да	1
	нет	0
Доля универсальных специалистов, обслуживающих заявителей, процент от норматива из расчета 1 окно на каждые 5 тысяч жителей, проживающих в муниципальном образовании Ивановской области, в котором располагается МФЦ	менее 80%	0
	от 80 до 90%	1
	от 90 до 100%	2
Доля услуг, предоставляемых универсальными специалистами по принципу «одного окна», от утвержденных нормативными правовыми актами перечней услуг, предоставление которых организуется в МФЦ, проценты	менее 80%	0
	80% и более	1
Количество точек доступа заявителей к федеральной государственной информационной системе ЕПГУ и информационной системе «Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Ивановской области» (РПГУ), процентное соотношение общего количества точек доступа к общему числу населения муниципального образования Ивановской области	от 10 до 70%	1
	более 70%	2
Возможность приема от заявителей денежных средств в счет уплаты государственной пошлины или иной платы за предоставление государственных и муниципальных услуг, взимаемых в соответствии с законодательством Российской Федерации	да	1
	нет	0
Количество сотрудников МФЦ, имеющих навыки работы в АИС МФЦ (за исключением обслуживающего персонала)	менее 100%	0
	100%	1
Наличие электронной системы управления очередью	да	1
	нет	0

Общее количество информационных (рекламных) блоков о деятельности МФЦ на радио, телевидении, публикаций в печатных изданиях	менее 3 шт.	0
	от 3 до 6 шт.	1
	более 6 шт.	2
Наличие обоснованных жалоб заявителей, предписаний надзорных органов	да	0
	нет	1
Наличие на территории, прилегающей к МФЦ, бесплатной парковки для специальных автотранспортных средств инвалидов	да	1
	нет	0
Предоставление в МФЦ государственных и муниципальных услуг по жизненным ситуациям	да	1
	нет	0
Участие МФЦ в «пилотных проектах», внедрение новых форм предоставления государственных и муниципальных услуг в МФЦ	да	1
	нет	0
Государственная пошлина, поступившая в областной бюджет из расчета на 1 человека, руб.	от 0 до 1	0
	от 1 до 2	1
	более 2	2

МЕТОДИКА
определения коэффициента результативности работы
участника конкурса в номинации
«Лучший универсальный специалист МФЦ»

Показавшим наилучший результат признается участник конкурса с наибольшим значением коэффициента результативности работы K , который рассчитывается для каждого участника конкурса по формуле:

$$K = \left(\frac{Y_{\text{мфц}} + 0,5 * K_{\text{мфц}}}{N} + \frac{Ч_{\text{н}}}{Ч_{\text{о}}} \right) * \left(\frac{Y_{\text{ус}} + 0,5 * K_{\text{ус}}}{Ч_{\text{о}}} + 0,1 * B \right),$$

где $Y_{\text{мфц}}$ - общее количество государственных и муниципальных услуг, предоставленных в МФЦ за текущий год;

$K_{\text{мфц}}$ - общее количество предоставленных в МФЦ консультаций о получении государственных (муниципальных) услуг за текущий год;

N - численность населения муниципального образования Ивановской области, на территории которого функционирует МФЦ;

$Ч_{\text{н}}$ - количество часов работы со стажерами и новичками (наставничество) за текущий год;

$Ч_{\text{о}}$ - общее количество отработанных часов за текущий год;

$Y_{\text{ус}}$ - общее количество государственных и муниципальных услуг, предоставленных участником конкурса за текущий год;

$K_{\text{ус}}$ - общее количество предоставленных консультаций о получении государственных (муниципальных) услуг участником конкурса за текущий год;

B - количество полученных благодарностей, наградных листов от руководства.

МЕТОДИКА
определения результатов тестирования в номинации «Лучший универсальный специалист МФЦ»

Показавшим наилучший результат тестирования первого этапа конкурса в номинации «Лучший универсальный специалист МФЦ» признается участник конкурса, набравший наибольший процент правильных ответов к общему числу вопросов теста согласно приведенной ниже таблице:

% правильных ответов (p - набранный процент)	Присваиваемый балл
$p \leq 50\%$	1
$51\% \leq p < 65\%$	2
$66\% \leq p < 85\%$	3
$86\% \leq p < 99\%$	4
$p = 100\%$	5

МЕТОДИКА
определения оценки стратегии поведения с заявителем
на рабочем месте

Показавшим наилучший результат поведения с заявителем на рабочем месте первого этапа конкурса в номинации «Лучший универсальный специалист МФЦ» признается участник конкурса, набравший наибольшее суммарное количество баллов (1 - 5, где 1 - самый низкий балл, 5 - самый высокий балл) по критериям:

- качество оказания услуги;
- полнота консультации;
- оценка получателем услуги.

СОСТАВ
комиссии по проведению ежегодного конкурса
«Лучший многофункциональный центр Ивановской области»

Зобнин Сергей Витальевич	заместитель председателя Правительства Ивановской области, председатель конкурсной комиссии
Степанов Денис Игоревич	начальник Департамента развития информационного общества Ивановской области, заместитель председателя конкурсной комиссии
Тарабцева Ольга Владимировна	начальник отдела координации предоставления государственных услуг Департамента развития информационного общества Ивановской области, ответственный секретарь конкурсной комиссии
Балакирев Александр Федорович	заместитель начальника Департамента развития информационного общества Ивановской области
Брусенцев Геннадий Петрович	член Общественного Совета при Департаменте развития информационного общества Ивановской области
Демина Анна Юрьевна	заместитель начальника Департамента социальной защиты населения Ивановской области
Дмитриева Марина Авенировна	председатель Общественной палаты Ивановской области
Ильина Елена Алексеевна	заместитель управляющего Отделением Пенсионного фонда Российской Федерации (государственного учреждения) по Ивановской области

Куксенко
Людмила Петровна

руководитель управления Федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии по Ивановской области

Максименко
Павел Александрович

начальник управления по вопросам миграции УМВД России по Ивановской области

Яковлев
Олег Александрович

заместитель руководителя управления Федеральной налоговой службы России по Ивановской области