



МИНИСТЕРСТВО ЭКОНОМИЧЕСКОГО РАЗВИТИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
(МИНЭКОНОМРАЗВИТИЯ РОССИИ)

ПРИКАЗ

14 февраля 2022 г.

№ 57

Москва

**Об утверждении Положения о проведении Всероссийского конкурса
«Лучший многофункциональный центр России»**

В целях организации и проведения Всероссийского конкурса «Лучший многофункциональный центр России» в соответствии с распоряжением Правительства Российской Федерации от 5 июля 2014 г. № 1235-р приказываю:

1. Утвердить прилагаемое Положение о проведении Всероссийского конкурса «Лучший многофункциональный центр России».

2. Организацию работ по подготовке к проведению Всероссийского конкурса «Лучший многофункциональный центр России» возложить на Департамент обеспечения качества предоставления государственных услуг населению и выполнения государственных функций (Е.В. Казмерчук).

3. Признать утратившими силу:

приказ Минэкономразвития России от 22 октября 2020 г. № 691 «Об утверждении Положения о проведении Всероссийского конкурса «Лучший многофункциональный центр России»;

приказ Минэкономразвития России от 23 июня 2021 г. № 374 «О внесении изменения в пункт 18 Положения о проведении Всероссийского конкурса «Лучший многофункциональный центр России», утвержденного приказом Минэкономразвития России от 22 октября 2020 г. № 691».

4. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на статс-секретаря – заместителя Министра Херсонцева А.И.

Министр



М.Г. Решетников

УТВЕРЖДЕНО

приказом Минэкономразвития России
от «14» 02 2022 г. № 57

ПОЛОЖЕНИЕ
о проведении Всероссийского конкурса
«Лучший многофункциональный центр России»

I. Общие положения

1. Настоящее Положение о проведении Всероссийского конкурса «Лучший многофункциональный центр России» (далее соответственно – Положение, Конкурс) устанавливает порядок и условия организации и проведения Конкурса.

2. В целях проведения Конкурса используются следующие понятия:

дата подачи заявки на участие в Конкурсе – дата загрузки комплекта документов в соответствии с пунктом 12 Положения в федеральную государственную информационную систему мониторинга деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг (далее соответственно – МФЦ, информационная система мониторинга);

недостоверные сведения – информация, не соответствующая сведениям информационной системы мониторинга, иных официальных источников (официальные письма субъектов Российской Федерации, сведения официальных сайтов в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет») по вопросам создания и организации деятельности МФЦ, полученным в том числе в результате звонков в центры телефонного обслуживания МФЦ, выездных мониторингов организации деятельности соответствующих МФЦ, а также сведениям, полученным из иных источников;

офис МФЦ – помещение МФЦ, в котором осуществляется обслуживание заявителей по предоставлению государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» и общее количество окон обслуживания заявителей в котором составляет не менее 5;

малый офис МФЦ (территориально обособленное структурное подразделение (офис) МФЦ) (далее – малый офис МФЦ (ТОСП) – офис МФЦ с количеством окон обслуживания заявителей менее 5;

сектор пользовательского сопровождения – часть офиса МФЦ, оборудованная одним или несколькими компьютерами общего пользования с ограниченными правами и доступом к федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», региональным порталам государственных и муниципальных услуг (функций) и иным информационным ресурсам, предусмотренным локальным правовым актом МФЦ, в том числе обеспечивающая консультирование и организационно-техническую поддержку сотрудниками МФЦ при подаче заявителями запросов на предоставление государственных и муниципальных услуг в электронной форме и получении результатов предоставления государственных и муниципальных услуг в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации;

универсальный специалист МФЦ – работник МФЦ, не занимающий руководящую должность, непосредственно осуществляющий прием и выдачу документов по всем государственным и муниципальным услугам, предоставление которых организовано в МФЦ.

3. Конкурс проводится в целях:

содействия в реализации государственных приоритетов развития системы предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» через создание стимулирующих условий и оказание публичной поддержки деятельности лучших МФЦ в Российской Федерации;

содействия в повышении качества предоставления государственных и муниципальных услуг путем выявления лучших практик и содействия в их распространении;

привлечения внимания со стороны общества и государства к работе универсальных специалистов МФЦ, оценки значимости их вклада в улучшение качества жизни граждан Российской Федерации, укрепление авторитета и престижа работы универсальных специалистов МФЦ.

4. Конкурс проводится Минэкономразвития России.

Определение сроков проведения Конкурса, сбор, анализ, оценка заявок, а также проведение в соответствии с пунктом 11 Положения проверки достоверности представленных сведений осуществляются Департаментом обеспечения качества предоставления государственных услуг населению и выполнения государственных функций Минэкономразвития России.

II. Номинации Конкурса

5. Конкурс проводится по следующим номинациям:

«Лучшая региональная сеть МФЦ»;

«Лучший универсальный специалист МФЦ»;

«Лучший проект МФЦ».

6. К участию в Конкурсе допускаются следующие участники (далее – участники Конкурса):

а) в номинации «Лучшая региональная сеть МФЦ» – офисы МФЦ субъекта Российской Федерации, а также малые офисы МФЦ (ТОСП) в случае участия в категории «Малая региональная сеть МФЦ» согласно пункту 20 Положения, осуществляющие обслуживание заявителей не менее 6 месяцев со дня открытия на дату подачи заявки на участие в Конкурсе и соответствующие:

требованиям к деятельности МФЦ, предусмотренным Правилами организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 22 декабря 2012 г. № 1376;

требованиям, установленным Федеральным законом от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», к организации предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе предусмотренных перечнем государственных услуг, предоставление которых организуется по принципу «одного окна» в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг федеральными органами исполнительной власти и органами государственных внебюджетных фондов, и перечнем государственных услуг, предоставление которых организуется по принципу «одного окна» в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг федеральными органами исполнительной власти и органами государственных внебюджетных фондов и результатом предоставления которых является документ, содержащий информацию из информационных систем органов, предоставляющих государственные услуги, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 27 сентября 2011 г. № 797;

показателям уровня удовлетворенности заявителей качеством предоставления государственных услуг, рассчитываемым в автоматизированной информационной системе «Информационно-аналитическая система мониторинга качества государственных услуг»;

требованиям к подключению информационных систем МФЦ к единой системе межведомственного электронного взаимодействия без дублирования документов на бумажных носителях;

б) в номинации «Лучший универсальный специалист МФЦ» – работники офисов МФЦ, в том числе малых офисов МФЦ (ТОСП), общий стаж работы которых по приему и выдаче документов в офисе МФЦ или малом офисе МФЦ (ТОСП) составляет не менее 6 месяцев на дату подачи заявки на участие в Конкурсе, не имеющие дисциплинарных взысканий и жалоб на нарушение порядка предоставления государственных и муниципальных услуг от населения;

в) в номинации «Лучший проект МФЦ» – проекты по организации деятельности МФЦ, организации предоставления государственных

и муниципальных услуг в МФЦ субъекта Российской Федерации, с даты начала реализации которых прошло не менее 3 месяцев на момент подачи заявки на участие в Конкурсе.

Рекомендуется направлять для участия в Конкурсе победителей конкурса по определению лучшего офиса МФЦ, малого офиса МФЦ (ТОСП), лучшего универсального специалиста МФЦ, лучшего проекта МФЦ на территории соответствующего субъекта Российской Федерации, организатором которого является орган исполнительной власти субъекта Российской Федерации или уполномоченный МФЦ субъекта Российской Федерации.

III. Центральная конкурсная комиссия

7. Для проведения Конкурса формируется центральная конкурсная комиссия, председателем которой является статс-секретарь – заместитель Министра экономического развития Российской Федерации, обеспечивающий координацию вопросов Минэкономразвития России по проведению административной реформы Российской Федерации.

8. Центральная конкурсная комиссия:

рассматривает представленные в соответствии с пунктом 12 Положения комплекты документов (далее – заявка на участие в Конкурсе) от субъектов Российской Федерации;

подводит итоги и определяет лауреатов Конкурса по номинациям, указанным в пункте 5 Положения.

9. В состав центральной конкурсной комиссии входят представители Минэкономразвития России, а также могут входить представители Аппарата Правительства Российской Федерации, заинтересованных федеральных органов исполнительной власти и экспертного сообщества.

10. Состав центральной конкурсной комиссии утверждается статс-секретарем – заместителем Министра экономического развития Российской Федерации, обеспечивающим координацию вопросов

Минэкономразвития России по проведению административной реформы в Российской Федерации.

11. Члены центральной конкурсной комиссии вправе осуществлять проверку достоверности представленных сведений, в том числе с выездом в соответствующий МФЦ.

IV. Общий порядок организации и проведения Конкурса

12. Для участия в Конкурсе орган власти субъекта Российской Федерации, ответственный за реализацию мероприятий по созданию сети МФЦ в соответствующем субъекте Российской Федерации (далее – уполномоченный орган власти субъекта Российской Федерации), представляет заявки на участие в Конкурсе в центральную конкурсную комиссию:

по номинации «Лучшая региональная сеть МФЦ» – согласно приложениям № 1–4 к Положению;

по номинации «Лучший универсальный специалист МФЦ» – согласно приложениям № 5–9 к Положению;

по номинации «Лучший проект МФЦ» – согласно приложениям № 10–13 к Положению.

13. Информация о сроках проведения Конкурса, в том числе о сроках подачи заявок на участие в Конкурсе, размещается на портале административной реформы в сети «Интернет» (www.ar.gov.ru), а также может быть размещена на специализированном информационном ресурсе МФЦ Российской Федерации в сети «Интернет» не позднее чем за месяц до начала подачи заявок на участие в Конкурсе. Определение лауреатов Конкурса осуществляется не позднее 30 сентября года, следующего за годом проведения Конкурса.

14. От каждого субъекта Российской Федерации могут быть представлены заявки на участие в Конкурсе в номинациях «Лучшая региональная сеть МФЦ», «Лучший универсальный специалист МФЦ», «Лучший проект МФЦ», но не более одной заявки в каждой номинации.

15. Все сформированные заявки на участие в Конкурсе по номинациям, указанным в пункте 5 Положения, размещаются в информационной системе мониторинга в соответствующем разделе с сопроводительным письмом, подписанным руководителем уполномоченного органа власти субъекта Российской Федерации с использованием электронной подписи (либо с электронным образом указанного письма), с указанием номинаций с пометкой «В Департамент обеспечения качества предоставления государственных услуг населению и выполнения государственных функций Минэкономразвития России на Всероссийский конкурс «Лучший многофункциональный центр России»».

16. Основаниями для отказа в участии в Конкурсе являются:

- несвоевременная подача заявки на участие в Конкурсе;
- несоответствие заявки на участие в Конкурсе предъявляемым к ней требованиям, указанным в пункте 12 Положения;
- наличие в заявке на участие в Конкурсе недостоверных сведений;
- несоответствие участников Конкурса предъявляемым к ним требованиям, указанным в пункте 6 Положения.

17. Участник Конкурса (субъект Российской Федерации, от которого подана заявка), в заявке которого обнаружены недостоверные сведения, не допускается к Конкурсу в соответствующей номинации в следующем году по решению центральной конкурсной комиссии.

18. Количество призовых мест определяется по решению центральной конкурсной комиссии отдельно для каждой номинации, указанной в пункте 5 Положения. При этом максимальное количество лауреатов Конкурса в каждой номинации не может превышать 25 лауреатов.

19. По решению центральной конкурсной комиссии участники Конкурса, не ставшие лауреатами Конкурса, но вошедшие в число финалистов, могут быть рекомендованы к награждению субъектами Российской Федерации.

20. Лауреаты Конкурса в номинации «Лучшая региональная сеть МФЦ» определяются в рамках категорий:

а) «Малая региональная сеть МФЦ». В Конкурсе в указанной категории участвуют субъекты Российской Федерации, в административных центрах которых расположено от 1 до 3 офисов МФЦ.

При подаче заявки в данную категорию участие принимают любые 3 офиса МФЦ, расположенные в субъекте Российской Федерации, при этом анкета участника заполняется на каждый офис МФЦ.

В случае если общее количество офисов МФЦ в субъекте Российской Федерации составляет менее 3, то в заявку на участие в соответствующей категории Конкурса включаются малые офисы МФЦ (ТОСП), количество которых должно отвечать следующему принципу: 2 малых офиса МФЦ (ТОСП) соответствуют 1 офису МФЦ;

б) «Крупная региональная сеть МФЦ». В Конкурсе в данной категории участвуют субъекты Российской Федерации, в административных центрах которых расположено более 3 офисов МФЦ.

При подаче заявки в данную категорию участие принимают любые 5 офисов МФЦ, расположенные в субъекте Российской Федерации, при этом анкета участника заполняется на каждый офис МФЦ.

Офисы МФЦ или малые офисы МФЦ (ТОСП), вошедшие в число лауреатов Конкурса в одной из категорий номинации «Лучшая региональная сеть МФЦ», не могут быть участниками Конкурса в той же категории в следующем году.

21. Лауреаты Конкурса в номинации «Лучший проект МФЦ» определяются в рамках основных и дополнительных категорий.

К основным категориям относятся:

«Лучшая инициатива МФЦ» – для оценки новых проектов, которые будут определять вектор развития МФЦ в субъектах Российской Федерации;

«Лучшая практика МФЦ» – для оценки подходов к реализации проектов МФЦ, уже имеющих опыт осуществления в МФЦ отдельных субъектов Российской Федерации.

В категории «Лучшая практика МФЦ» выделяются следующие подкатегории:

«Лучшая практика организации предоставления услуг в МФЦ» (в том числе практики по информированию и (или) консультированию заявителей; практики по заполнению запросов (в том числе комплексных) о предоставлении государственных и муниципальных услуг и приему документированных сведений, необходимых для предоставления государственных и муниципальных услуг; практики по выдаче результатов предоставления государственных и муниципальных услуг и другое);

«Лучшая практика обеспечения деятельности МФЦ» (в том числе кадрового, материально-технического, методического, информационного и другого).

Наименования и количество дополнительных категорий в номинации «Лучший проект МФЦ» могут определяться по решению председателя центральной конкурсной комиссии, которое оформляется соответствующим решением, в зависимости от приоритетных направлений развития МФЦ.

22. Участник Конкурса может стать лауреатом не более чем в одной категории соответствующей номинации. Лауреаты Конкурса могут быть определены не во всех категориях одной номинации.

23. Оценка заявок на участие в Конкурсе осуществляется на основе сведений, содержащихся в анкете участника Конкурса, а также данных открытых источников информации, в том числе информационных систем (информационной системы мониторинга, автоматизированной информационной системы «Информационно-аналитическая система мониторинга качества государственных услуг»), в соответствии с критериями оценки согласно приложению № 14 к Положению.

К оценке заявок на участие в Конкурсе в номинации «Лучший проект МФЦ» могут быть привлечены эксперты по вопросам организации деятельности МФЦ, в том числе руководители уполномоченных МФЦ субъектов Российской Федерации (для оценки проектов других субъектов Российской Федерации).

Указанная оценка заявок может осуществляться с использованием информационной системы мониторинга. Информация об оценке заявок указанными экспертами рассматривается членами центральной конкурсной комиссии при подведении итогов Конкурса.

24. Решение центральной конкурсной комиссии об определении лауреатов Конкурса принимается открытым голосованием на заседании центральной конкурсной комиссии при соблюдении кворума большинством голосов. Решение об определении лауреатов Конкурса оформляется протоколом, который подписывается председателем центральной конкурсной комиссии и членами центральной конкурсной комиссии, присутствовавшими на заседании.

25. Кворум для проведения заседания центральной конкурсной комиссии не должен быть менее половины ее членов.

26. По итогам проведения Конкурса Минэкономразвития России размещает информацию о лауреатах Конкурса на специализированном информационном ресурсе МФЦ Российской Федерации в сети «Интернет».

27. Размещение информации о лауреатах Конкурса осуществляется в срок не позднее 30 дней с момента утверждения протокола заседания центральной конкурсной комиссии.

28. Лауреаты Конкурса поощряются наградами Минэкономразвития России. По решению членов центральной конкурсной комиссии Минэкономразвития России вносит в Правительство Российской Федерации предложения о поощрении лауреатов Конкурса наградами Правительства Российской Федерации.

29. Информация о проектах участников Конкурса, ставших лауреатами в номинации «Лучший проект МФЦ», включается в реестр лучших практик МФЦ (далее – Реестр) для дальнейшего тиражирования.

Реестр размещается на специализированном информационном ресурсе МФЦ Российской Федерации в сети «Интернет».

Приложение № 1
к Положению о проведении
Всероссийского конкурса
«Лучший многофункциональный центр
России», утвержденному приказом
Минэкономразвития России
от «14» 02 2022 г. № 57

ПЕРЕЧЕНЬ

**документов, представляемых в центральную конкурсную комиссию
для участия во Всероссийском конкурсе
«Лучший многофункциональный центр России»
в номинации «Лучшая региональная сеть МФЦ»
(подготовленный комплект документов размещается в федеральной
государственной информационной системе мониторинга деятельности
многофункциональных центров предоставления государственных
и муниципальных услуг)**

1. Заявка на участие во Всероссийском конкурсе «Лучший многофункциональный центр России» (далее – Конкурс) в номинации «Лучшая региональная сеть МФЦ» согласно приложению № 2 к Положению о проведении Всероссийского конкурса «Лучший многофункциональный центр России», утвержденному настоящим приказом (далее – Положение), подписанная руководителем уполномоченного многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг (далее – УМФЦ) субъекта Российской Федерации с использованием электронной подписи, либо ее электронный образ.

2. Анкета, заполненная на каждый офис МФЦ, участвующий в номинации «Лучшая региональная сеть МФЦ», содержащая сведения согласно приложению № 3 к Положению, подписанная руководителем УМФЦ субъекта Российской Федерации с использованием электронной подписи, либо ее электронный образ.

3. Электронный образ протокола конкурсной комиссии субъекта Российской Федерации о проведении регионального конкурса, в случае если участник Конкурса является победителем указанного регионального конкурса

в год проведения Конкурса. Указанный протокол должен содержать расшифровку всех должностей членов конкурсной комиссии.

4. Электронный образ положения о проведении регионального конкурса (в случае если участник Конкурса является победителем регионального конкурса в год проведения Конкурса).

5. Видеопрезентация участника Конкурса согласно приложению № 4 к Положению.

6. Фотографии с присоединенными геоданными в электронном виде согласно приложению № 4 к Положению на каждый офис МФЦ, участвующий в Конкурсе.

Приложение № 2
к Положению о проведении
Всероссийского конкурса
«Лучший многофункциональный центр
России», утвержденному приказом
Минэкономразвития России
от «14» 02 2022 г. № 57

В центральную конкурсную
комиссию

ЗАЯВКА
на участие во Всероссийском конкурсе
«Лучший многофункциональный центр России»
в номинации «Лучшая региональная сеть МФЦ»

Субъект Российской Федерации

Перечень офисов МФЦ – участников Конкурса с указанием адресов фактического места расположения, количества окон предоставления государственных и муниципальных услуг, наименование и место нахождения учреждения, отделениями которого являются офисы МФЦ – участники Конкурса

Фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии), должность, контактные данные ответственного лица уполномоченного многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг (далее – УМФЦ) субъекта Российской Федерации (телефон, адрес электронной почты (при наличии))

Перечень прилагаемых документов (указываются документы, прилагаемые к заявке на участие в Конкурсе).

Достоверность сведений, представленных в составе заявки, подтверждаю.

Занимаемая
должность

Подпись

Фамилия, имя, отчество
(последнее – при наличии)
руководителя УМФЦ субъекта
Российской Федерации

Приложение № 3
к Положению о проведении
Всероссийского конкурса
«Лучший многофункциональный центр
России», утвержденному приказом
Минэкономразвития России
от «14» 02 2022 г. № 57

АНКЕТА
участника Всероссийского конкурса
«Лучший многофункциональный центр России»
в номинации «Лучшая региональная сеть МФЦ»

Категория (указать) _____

Субъект Российской Федерации

Раздел 1. Общая информация о сети МФЦ субъекта Российской Федерации

1. Административный центр субъекта Российской Федерации	
2. Количество офисов МФЦ в административном центре	
3. Средняя заработная плата основного персонала сети МФЦ за предыдущие 6 месяцев	
4. Уровень текучести кадров сети МФЦ за предыдущие 6 месяцев	

Использование цифровых технологий в деятельности МФЦ

5. Уровень перехода на электронное (безбумажное) взаимодействие МФЦ с федеральными и региональными органами власти.

№ п/п	Взаимодействие МФЦ с органами власти	Наименование органа власти	Количество услуг, по которым осуществляется взаимодействие
1	При предоставлении услуг федеральных органов исполнительной власти		

№ п/п	Взаимодействие МФЦ с органами власти	Наименование органа власти	Количество услуг, по которым осуществляется взаимодействие
1.1	Полностью электронное (безбумажное) взаимодействие	(перечень)	(количество наименований)
1.2	Электронное (безбумажное) взаимодействие с последующей доставкой документов на бумажных носителях (не чаще 2 раз в месяц)	(перечень)	(количество наименований)
1.3	Электронное (безбумажное) взаимодействие с последующей доставкой документов на бумажных носителях (чаще 2 раз в месяц)	(перечень)	(количество наименований)
1.4	Полностью бумажное взаимодействие	(перечень)	(количество наименований)
2	При предоставлении услуг исполнительных органов государственной власти субъекта Российской Федерации		
2.1	Полностью электронное (безбумажное) взаимодействие	(перечень)	(количество наименований)
2.2	Электронное (безбумажное) взаимодействие с последующей доставкой документов на бумажных носителях (не чаще 2 раз в месяц)	(перечень)	(количество наименований)
2.3	Электронное (безбумажное) взаимодействие с последующей доставкой документов на бумажных носителях (чаще 2 раз в месяц)	(перечень)	(количество наименований)
2.4	Полностью бумажное взаимодействие	(перечень)	(количество наименований)

6. Информация о подключении автоматизированной информационной системы многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг (далее – АИС МФЦ) к электронным сервисам исполнительных органов государственной власти субъекта Российской Федерации.

№ п/п	Наименование органа власти	Наименование услуги	Вид организованного электронного взаимодействия
	(указывается наименование органа власти)	(указывается наименование услуги)	«Направление запроса»/ «Получение ответа»/ «Направление запроса и получение ответа»

7. Информация о продуктах, сервисах, инструментах деятельности МФЦ с применением цифровых технологий (указать наличие и приложить подробное описание к заявке в свободной форме – не более 2 страниц формата А4 по каждому инструменту отдельно).

№ п/п	Продукты, сервисы, инструменты деятельности МФЦ с применением цифровых технологий	Наличие в МФЦ	Описание
1	Текстовый цифровой помощник (чат-бот)	«Имеется» («Отсутствует»)	Ссылка на приложение
2	Голосовой цифровой помощник	«Имеется» («Отсутствует»)	Ссылка на приложение
3	Единая база знаний	«Имеется» («Отсутствует»)	Ссылка на приложение
4	Иное (указать)	«Имеется» («Отсутствует»)	Ссылка на приложение

Использование инструментов дистанционного обслуживания граждан

8. Информация об организации работы центра телефонного обслуживания (указать и приложить подробное описание к заявке в свободной форме – не более 2 страниц формата А4).

Показатели работы Контакт-центра МФЦ

Наименование показателя	Описание и расчет показателя	Значение показателя (при отсутствии значений дать пояснения)
Заданная (плановая) скорость ответа оператора Контакт-центра МФЦ	Заданное в нормативном правовом акте субъекта Российской Федерации или локальном правовом акте МФЦ значение плановой скорости ответа оператора Контакт-центра МФЦ (время ожидания на линии до ответа оператора)	Указать значение (при отсутствии планового значения указать «не установлено»). Указать реквизиты акта (при наличии)
Среднее время ожидания ответа оператора Контакт-центра МФЦ (скорость ответа)	Среднее время, в течение которого операторы Контакт-центра МФЦ отвечают на вызовы. Рассчитывается как общее время, проведенное вызовами в очереди за период мониторинга (3 месяца), деленное на общее число вызовов, получивших ответ оператора Контакт-центра МФЦ	
Уровень сервиса телефонного обслуживания	Доля входящих звонков, получивших ответ оператора Контакт-центра МФЦ с заданной (плановой) скоростью, от общего количества входящих звонков за период мониторинга (3 месяца)	
Коэффициент дозвона	Доля входящих звонков, получивших ответ оператора Контакт-центра МФЦ, от общего количества входящих звонков за период мониторинга	
Доля обратных звонков от МФЦ от заказанных заявителями (при наличии сервиса)	Доля исходящих звонков, произведенных операторами Контакт-центра МФЦ в соответствии с заказом заявителя на обратный звонок, от общего количества заказов на обратный звонок за период мониторинга (3 месяца) (исходящий звонок, при	

	котором гражданин не ответил в течение установленного времени, считается обработанным)	
Доля входящих звонков, обслуженных в автоматическом режиме	Доля входящих звонков, обслуженных в автоматическом режиме (голосовым помощником, иными средствами автоматического информирования), при котором не потребовалось взаимодействие с оператором, от общего количества входящих звонков (за 3 месяца)	

9. Организация выездного обслуживания граждан в удаленных населенных пунктах и на дому (указать при наличии и приложить регламентирующий документ).

№ п/п	Вид выездного обслуживания	Организация	Показатель деятельности
1	Бесплатное выездное обслуживание отдельных категорий граждан	«Имеется» («Отсутствует»)	(количество обращений за последние 6 месяцев)
2	Выездное обслуживание граждан на дому за плату	«Имеется» («Отсутствует»)	(количество обращений за последние 6 месяцев)
3	Выездное обслуживание граждан в удаленных населенных пунктах	«Имеется» («Отсутствует»)	(количество удаленных населенных пунктов)

10. Использование видеосвязи для дистанционного консультирования заявителей, в том числе отдельных категорий, и (или) методологического и юридического сопровождения специалистов МФЦ, осуществляющих прием заявителей (указать при наличии).

№ п/п	Функции, осуществляемые с помощью видеосвязи	Количество офисов МФЦ, малых офисов МФЦ (территориально обособленное структурное подразделение (офис) МФЦ) (далее – малый офис МФЦ (ТОСП))	Комментарии
1	Предоставление консультаций органов власти для граждан	(количество)	(перечень органов власти)

№ п/п	Функции, осуществляемые с помощью видеосвязи	Количество офисов МФЦ, малых офисов МФЦ (территориально обособленное структурное подразделение (офис) МФЦ) (далее – малый офис МФЦ (ТОСП))	Комментарии
2	Предварительная (дистанционная) проверка документов граждан	(количество)	(перечень услуг, по которым осуществляется предварительная проверка)
3	Поддержка сотрудников удаленных малых офисов МФЦ (ТОСП) по предоставлению государственных и муниципальных услуг	(количество)	(краткое описание порядка работы)
4	Иное		

11. Иные инструменты дистанционного обслуживания граждан (указать наличие и краткое описание, при необходимости приложить подробное описание к заявке в свободной форме – не более 2 страниц формата А4 по каждому инструменту отдельно).

№ п/п	Инструменты дистанционного обслуживания граждан	Наличие в МФЦ	Описание, ссылка на приложение
1	Использование социальных сетей в качестве инструментов дистанционного обслуживания граждан	«Имеется» («Отсутствует»)	(ссылки на официальные страницы)
2	Доставка документов курьером и через постоматы	«Имеется» («Отсутствует»)	
3	Оповещение заявителей о готовности документов	«Имеется» («Отсутствует»)	
4	Возможность отслеживания этапа предоставления услуги	«Имеется» («Отсутствует»)	

5	Иное (указать)	«Имеется» («Отсутствует»)	
---	----------------	------------------------------	--

Организация работы офисов МФЦ в субъекте Российской Федерации, выполняющих функции, предусмотренные подпунктом «з» пункта 4 Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 22 декабря 2012 г. № 1376 (далее – цифровые МФЦ)

12. Информация об офисах МФЦ, выполняющих исключительно функции сектора пользовательского сопровождения граждан при получении ими государственных, муниципальных и иных услуг в электронном виде (указать при наличии и приложить подробное описание к заявке в свободной форме – не более 1 страницы формата А4).

№ п/п	Информация об организации работы цифрового МФЦ	Количество, шт.	Комментарии
1	Количество цифровых МФЦ в субъекте Российской Федерации	(количество)	(перечень адресов расположения)
2	Количество рабочих мест для граждан с доступом к необходимым программам и сервисам	(количество)	(комментарии при наличии)
3	Количество копировально-множительной и иной техники	(количество)	(комментарии при наличии)
4	Количество консультантов	(количество)	(краткое описание функционала)
5	Инструктивные материалы для граждан по получению услуг в электронном виде	(количество)	(перечень)

13. Количество обращений в цифровые МФЦ субъекта Российской Федерации

Период _____ (за последние 3 месяца)

№ п/п	Вид услуг/наименование услуги	Количество обращений
1	Государственные услуги федеральных органов исполнительной власти и органов государственных внебюджетных фондов, всего	
1.1	(указать наименование услуги)	
2	Государственные услуги органов исполнительной власти субъекта Российской Федерации, всего	
2.1	(указать наименование услуги)	
3	Услуги органов местного самоуправления, всего	
3.1	(указать наименование услуги)	
4	Иные услуги и сервисы, всего	
4.1	(указать наименование услуги)	

Участие МФЦ в профильных конкурсных мероприятиях, пилотных проектах Минэкономразвития России

14. Информация об участии МФЦ в конкурсных мероприятиях по вопросам развития государственного управления и предоставления государственных услуг, применения современных IT-решений, другим вопросам межрегионального, общероссийского и международного уровней (указать информацию об участии и приложить описание к заявке в свободной форме – не более половины страницы формата А4 по каждому мероприятию отдельно).

№ п/п	Наименование мероприятия	Уровень мероприятия	Достижения	Описание
	(указать наименование)	«межрегиональный»/ «общероссийский»/ «международный»	«участник»/ «лауреат (победитель)»/ «иное»	(наименование приложенного документа)

15. Информация об участии МФЦ в пилотных проектах Минэкономразвития России (указать информацию об участии и приложить подробное описание к заявке в свободной форме – не более 1 страницы текста формата А4 по каждому пилотному проекту отдельно).

№ п/п	Наименование пилотного проекта	Период участия	Описание/ссылка на приложение

	(указать наименование)	(указать даты начала и окончания пилотного проекта)	
--	------------------------	-----------------------------------------------------	--

**Раздел 2. Информация об офисе МФЦ, малом офисе МФЦ (ТОСП) –
участнике Конкурса**
(заполняется на каждый офис МФЦ, малый офис МФЦ (ТОСП) отдельно)

1	Наименование офиса МФЦ, малого офиса МФЦ (ТОСП)	
2	Место нахождения офиса МФЦ, малого офиса МФЦ (ТОСП)	
3	Дата открытия офиса МФЦ, малого офиса МФЦ (ТОСП)	
4	Количество окон предоставления государственных и муниципальных услуг	

5. Информация о предоставлении государственных, муниципальных и иных услуг в офисе МФЦ, малом офисе МФЦ (ТОСП) – участнике Конкурса.

Период _____ (за последние 6 месяцев)

№ п/п	Вид услуг/наименование услуги	Количество принятых заявлений	Количество предоставленных услуг	Количество предоставленных консультаций
1	Государственные услуги федеральных органов исполнительной власти и органов государственных внебюджетных фондов, всего	(указать сумму)	(указать сумму)	(указать сумму)
1.1	(указать наименование услуги)			
2	Государственные услуги органов исполнительной власти субъекта Российской Федерации, всего	(указать сумму)	(указать сумму)	(указать сумму)
2.1	(указать наименование услуги)			
3	Услуги органов местного самоуправления, всего	(указать сумму)	(указать сумму)	(указать сумму)
3.1	(указать наименование услуги)			

№ п/п	Вид услуг/наименование услуги	Количество принятых заявлений	Количество предоставленных услуг	Количество предоставленных консультаций
4	Услуги по регистрации в федеральной государственной информационной системе «Единая система идентификации и аутентификации», всего	(указать сумму)	(указать сумму)	(указать сумму)
5	Услуги иных организаций, всего	(указать сумму)	(указать сумму)	(указать сумму)

Организация работы сектора пользовательского сопровождения в офисе МФЦ, малом офисе МФЦ (ТОСП)

6. Информация о секторе пользовательского сопровождения в офисе МФЦ, малом офисе МФЦ (ТОСП) – участнике Конкурса (по усмотрению участника может прилагаться дополнительное описание в свободной форме приложением к Анкете, но не более 1 страницы формата А4).

№ п/п	Информация об организации работы сектора пользовательского сопровождения	Предоставление в офисе МФЦ или малом офисе МФЦ (ТОСП)	Комментарии
1	Количество рабочих мест для граждан с доступом к необходимым программам и сервисам	(количество)	(комментарии при наличии)
2	Количество копировально-множительной и иной техники	(количество)	(комментарии при наличии)
3	Количество консультантов	(количество)	(краткое описание функционала)
4	Инструктивные материалы для граждан по получению услуг в электронном виде	«Имеется» («Отсутствует»)	(перечень)

7. Количество обращений в сектор пользовательского сопровождения офиса МФЦ или малого офиса МФЦ (ТОСП).

Период _____ (за последние 3 месяца)

№ п/п	Вид услуг/наименование услуги	Количество обращений
1	2	3
1	Государственные услуги федеральных органов исполнительной власти и органов государственных внебюджетных фондов, всего	(указать сумму)
1.1	(указать наименование услуги)	
2	Государственные услуги органов исполнительной власти субъекта Российской Федерации, всего	(указать сумму)
2.1	(указать наименование услуги)	
3	Услуги органов местного самоуправления, всего	(указать сумму)
3.1	(указать наименование услуги)	
4	Иные услуги и сервисы, всего	(указать сумму)
4.1	(указать наименование услуги)	

Занимаемая должность

Подпись

Фамилия, имя, отчество
(последнее – при
наличии) руководителя
уполномоченного МФЦ
субъекта Российской
Федерации

Приложение № 4
к Положению о проведении
Всероссийского конкурса
«Лучший многофункциональный
центр России», утвержденному
приказом Минэкономразвития России
от «14» 02 2022 г. № 57

**Видеопрезентация сети МФЦ и фотографии
с присоединенными геоданными офисов МФЦ, малых офисов МФЦ
(территориально обособленных структурных подразделений (офисов)
МФЦ) – участников Всероссийского конкурса «Лучший
многофункциональный центр России» в номинации «Лучшая
региональная сеть МФЦ»**

Видеопрезентация – видеоролик, созданный в форматах «mkv», «avi», «mp4», «mpeg2», «mpeg4», продолжительностью не более 3 минут, демонстрирующий:

1) здание (фасад, зона парковки) и отдельные помещения офисов МФЦ (из числа участников номинации), в том числе зоны информирования, ожидания и приема заявителей, помещения, предназначенные для обучения специалистов МФЦ, помещения, в которых предоставляются дополнительные услуги;

2) сведения о работе сети МФЦ (визуализировать необязательно), в том числе перспективные направления работы, применение цифровых сервисов, клиентоориентированность, участие в значимых конкурсных общероссийских мероприятиях;

3) иную информацию по усмотрению участника Конкурса.

Фотографии с присоединенными геоданными – фотографии, сделанные с помощью мобильного устройства с возможностью определения координат.

Перечень фотографий для каждого офиса – участника номинации:

- 1) фасад со входом в МФЦ;
- 2) фасадная вывеска МФЦ (крупным планом);
- 3) вывеска с режимом работы (крупным планом);
- 4) витринные постеры;

- 5) бесплатная парковка для автомобильного транспорта посетителей, в том числе для специальных автотранспортных средств инвалидов;
- 6) зона информирования и ожидания;
- 7) комната матери и ребенка/детский уголок;
- 8) зона помощи (стойка администратора);
- 9) информационные стенды или иные источники информации;
- 10) навигационные указатели;
- 11) зона электронной очереди (включая терминал электронной очереди);
- 12) зона оплаты;
- 13) зона доступа к единому portalу государственных услуг (gosuslugi.ru), сектор пользовательского сопровождения;
- 14) все окна приема заявителей МФЦ (желательно панорамная фотография со всеми окнами и несколько фотографий по несколько окон крупным планом);
- 15) дополнительные сервисы (места предоставления дополнительных услуг и сервисов);
- 16) сервисы оценки качества предоставления услуг;
- 17) туалет для посетителей, в том числе для инвалидов.

При наличии в Анкете информации о цифровом МФЦ дополнительно прилагаются фотографии цифрового МФЦ (возможные из перечисленных выше).

Приложение № 5
к Положению о проведении
Всероссийского конкурса
«Лучший многофункциональный центр
России», утвержденному приказом
Минэкономразвития России
от «14» 02 2022 г. № 57

ПЕРЕЧЕНЬ

**документов, представляемых в центральную конкурсную комиссию
для участия во Всероссийском конкурсе
«Лучший многофункциональный центр России»
в номинации «Лучший универсальный специалист МФЦ»
(подготовленный комплект документов размещается в федеральной
государственной информационной системе мониторинга деятельности
многофункциональных центров предоставления государственных
и муниципальных услуг)**

1. Заявка на участие во Всероссийском конкурсе «Лучший многофункциональный центр России» (далее – Конкурс) в номинации «Лучший универсальный специалист МФЦ» согласно приложению № 6 к Положению о проведении Всероссийского конкурса «Лучший многофункциональный центр России», утвержденному настоящим приказом (далее – Положение), подписанная руководителем уполномоченного многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг (далее – УМФЦ) субъекта Российской Федерации с использованием электронной подписи, либо ее электронный образ.

2. Анкета участника Всероссийского конкурса «Лучший многофункциональный центр России» в номинации «Лучший универсальный специалист МФЦ», содержащая сведения согласно приложению № 7 к Положению, подписанная руководителем УМФЦ субъекта Российской Федерации с использованием электронной подписи, либо ее электронный образ.

3. Электронный образ протокола конкурсной комиссии субъекта Российской Федерации о проведении конкурса по определению лучшего универсального специалиста МФЦ на территории субъекта Российской Федерации

Федерации, в случае если участник Конкурса является победителем соответствующего регионального конкурса в год проведения Конкурса (далее – региональный конкурс). Указанный протокол должен содержать расшифровку должностей всех членов конкурсной комиссии.

4. Электронный образ положения о проведении регионального конкурса (в случае если участник Конкурса является победителем соответствующего регионального конкурса в год проведения Конкурса).

5. Электронный образ справки кадровой службы МФЦ, которая подтверждает сведения о соответствии участника Конкурса условиям пункта 6 Положения (сведения о занимаемой(ых) должности(ях), периодах работы в указанной(ых) должности(ях)).

6. Электронный образ должностной инструкции участника Конкурса.

7. Электронный образ согласия на обработку персональных данных, подписанного участником Конкурса, согласно приложению № 8 к Положению.

8. Фотопрезентация и видеообращение к центральной конкурсной комиссии участника Конкурса согласно приложению № 9 к Положению.

Приложение № 6
к Положению о проведении
Всероссийского конкурса
«Лучший многофункциональный центр
России», утвержденному приказом
Минэкономразвития России
от «14» 02 2022 г. № 57

В центральную конкурсную
комиссию

ЗАЯВКА
на участие во Всероссийском конкурсе
«Лучший многофункциональный центр России»
в номинации «Лучший универсальный специалист МФЦ»

Субъект Российской Федерации

Фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) универсального
специалиста – участника Конкурса

Контактный телефон _____

Адрес электронной почты (при наличии)

Наименование учреждения, в котором работает участник Конкурса

Место нахождения учреждения, в котором работает участник Конкурса

Наименование офиса МФЦ или малого офиса МФЦ (территориально
обособленного структурного подразделения (офиса) МФЦ) (далее – малый офис
МФЦ (ТОСП), в котором работает участник Конкурса

Офис МФЦ/малый офис (ТОСП)/уполномоченный МФЦ (далее – УМФЦ) субъекта Российской Федерации (указать) _____

Место нахождения офиса МФЦ/малого офиса (ТОСП)/УМФЦ, в котором работает участник Конкурса

Перечень прилагаемых документов (указываются документы, прилагаемые к заявке на участие в Конкурсе).

Достоверность сведений, представленных в составе заявки, подтверждаю.

Занимаемая должность

Подпись

Фамилия, имя, отчество
(последнее – при
наличии) руководителя
УМФЦ субъекта
Российской Федерации

Приложение № 7
к Положению о проведении
Всероссийского конкурса
«Лучший многофункциональный центр
России», утвержденному приказом
Минэкономразвития России
от «14» 02 2022 г. № 57

АНКЕТА
участника Всероссийского конкурса
«Лучший многофункциональный центр России»
в номинации «Лучший универсальный специалист МФЦ»

Субъект Российской Федерации

(фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) участника Конкурса)

(занимаемая должность участника Конкурса)

1	Число, месяц, год рождения (ДД.ММ.ГГГГ)	
2	Образование (высшее, среднее профессиональное, 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)	
3	Стаж работы в должностях по непосредственному приему и выдаче документов в системе МФЦ	
4	Стаж работы на занимаемой должности	
5	Прохождение курсов повышения квалификации (профессиональной переподготовки) (указать название курсов (тему, специальность), год, организацию, выдавшую документ, вид документа, количество часов)	

6	Контактная информация участника Конкурса (телефон, адрес электронной почты (при наличии))		
7	Иная информация (по усмотрению участника Конкурса)		
8	Количество часов работы со стажерами и новичками (наставничество) за последние 6 месяцев		
9. Перечень государственных и муниципальных услуг, предоставленных участником Конкурса (за последние 6 месяцев)			
	Наименование органа власти, ответственного за предоставление государственной (муниципальной) услуги	Наименование предоставляемой государственной (муниципальной) услуги	Количество обработанных заявлений на получение услуги участником Конкурса
			Количество предоставленных консультаций о получении услуги участником Конкурса
	Всего:		XX
	В том числе:		
	Росреестр	XX	XX
	ФНС России	XX	XX
	И т. д.		
	Всего:		XX
	В том числе:		
	XXX	XX	XX
	И т. д.		
	Всего:		XX
	В том числе:		
	XXX	XX	XX
	И т. д.		
	Всего:		XX
	В том числе:		
	XXX	XX	XX
	И т. д.		

Занимаемая должность

Подпись

Фамилия, имя, отчество
(последнее – при
наличии) руководителя
уполномоченного МФЦ
субъекта Российской
Федерации

Приложение № 8
к Положению о проведении
Всероссийского конкурса
«Лучший многофункциональный
центр России», утвержденному
приказом Минэкономразвития России
от «14» 02 2022 г. № 57

СОГЛАСИЕ

на обработку персональных данных

Я, _____,
(указываются фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии))
паспорт серии _____ номер _____, кем и когда выдан _____,
код подразделения _____, зарегистрирован(а) по адресу: _____

в соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных» даю согласие Департаменту обеспечения качества предоставления государственных услуг населению и выполнения государственных функций Минэкономразвития России, находящемуся по адресу: 125039, г. Москва, Пресненская наб., д. 10, стр. 2, на обработку моих персональных данных, предоставляемых для участия во Всероссийском конкурсе «Лучший многофункциональный центр России», а именно: фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии), дата рождения, пол, дата и место рождения, данные паспорта, контактный телефон, сведения об образовании, профессиональной переподготовке, повышении квалификации, информация о моей трудовой деятельности, фото- и видеоизображение, то есть на совершение действий, предусмотренных пунктом 3 статьи 3 Федерального закона от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных».

Цель обработки персональных данных: определение личностно-деловых и профессиональных компетенций для участия во Всероссийском конкурсе «Лучший многофункциональный центр России» в номинации «Лучший универсальный специалист МФЦ», осуществление проверки в отношении информации или документов, содержащих указанную выше информацию, членами центральной конкурсной комиссии.

Настоящее согласие действует со дня его подписания до дня отзыва в письменной форме.

«__» _____ г.

Субъект персональных данных:

(подпись) / (фамилия, инициалы)

Приложение № 9
к Положению о проведении
Всероссийского конкурса
«Лучший многофункциональный
центр России», утвержденному
приказом Минэкономразвития России
от «14» 02 2022 г. № 57

**Фотопрезентация и видеообращение участника
Всероссийского конкурса «Лучший многофункциональный центр России»
в номинации «Лучший универсальный специалист МФЦ»**

Фотопрезентация – презентация в форматах «ppt», «pptx», состоящая из 2–3 слайдов.

Структура фотопрезентации:

1) слайд: наименование субъекта Российской Федерации, наименование номинации Конкурса;

2) слайд: фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии), образование, должность, фотография (портрет) участника Конкурса, стаж работы в МФЦ;

3) слайд: фото с конкурса по определению лучшего универсального специалиста МФЦ на территории субъекта Российской Федерации (далее – региональный конкурс), общая информация о региональном конкурсе (в случае его проведения).

Видеообращение – видеоролик, созданный в форматах «mkv», «avi», «mp4», «mpeg2», «mpeg4», продолжительностью не более 2 минут, который может содержать следующую информацию:

рассказ участника Конкурса о своих профессиональных качествах, знаниях, навыках, интересах;

предложения участника Конкурса, направленные на повышение качества предоставления государственных и муниципальных услуг в МФЦ;

иная информация о профессиональной деятельности участника Конкурса.

Допускается видеосъемка с помощью мобильного телефона.

Приложение № 10
к Положению о проведении
Всероссийского конкурса «Лучший
многофункциональный центр России»,
утвержденному приказом
Минэкономразвития России
от «14» 02 2022 г. № 57

ПЕРЕЧЕНЬ

**документов, представляемых в центральную конкурсную комиссию
для участия во Всероссийском конкурсе
«Лучший многофункциональный центр России»
в номинации «Лучший проект МФЦ»**
(подготовленный комплект документов размещается в федеральной
государственной информационной системе мониторинга деятельности
многофункциональных центров предоставления государственных
и муниципальных услуг)

1. Заявка на участие во Всероссийском конкурсе «Лучший многофункциональный центр России» (далее – Конкурс) в номинации «Лучший проект МФЦ» согласно приложению № 11 к Положению о проведении Всероссийского конкурса «Лучший многофункциональный центр России», утвержденному настоящим приказом (далее – Положение), подписанная руководителем уполномоченного многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг (далее – УМФЦ) субъекта Российской Федерации с использованием электронной подписи, либо ее электронный образ.
2. Описание проекта МФЦ согласно приложению № 12 к Положению.
3. Фото- и видеопрезентация проекта МФЦ участника Конкурса согласно приложению № 13 к Положению.
4. Дополнительные материалы (прилагаются по желанию участника Конкурса).

Приложение № 11
к Положению о проведении
Всероссийского конкурса
«Лучший многофункциональный центр
России», утвержденному приказом
Минэкономразвития России
от «14» 02 2022 г. № 57

В центральную конкурсную
комиссию

ЗАЯВКА
на участие во Всероссийском конкурсе
«Лучший многофункциональный центр России»
в номинации «Лучший проект МФЦ»

Субъект Российской Федерации

Наименование проекта МФЦ

Наименование категории (подкатегории) номинации «Лучший проект МФЦ»

Наименование уполномоченного МФЦ (далее – УМФЦ) субъекта Российской Федерации (полное и (если имеется) сокращенное) участника Конкурса

Место нахождения УМФЦ

Фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) руководителя УМФЦ

Фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии), должность контактного лица УМФЦ по вопросам участия в Конкурсе

Контактный телефон

Адрес электронной почты (при наличии)

Перечень прилагаемых документов (указываются документы, прилагаемые к заявке на участие в Конкурсе).

Достоверность сведений, представленных в составе заявки, подтверждаю.

Занимаемая должность

Подпись

Фамилия, имя, отчество
(последнее – при
наличии) руководителя
УМФЦ субъекта
Российской Федерации

Приложение № 12
к Положению о проведении
Всероссийского конкурса
«Лучший многофункциональный центр
России», утвержденному приказом
Минэкономразвития России
от «14» 12 2022 г. № 57

Описание лучшего проекта МФЦ

Раздел 1. Общие сведения

1.1	Наименование проекта МФЦ (далее – проект)	
1.2	Аннотация (краткое описание) проекта (не более 100 слов)	
1.3	Цель проекта	
1.4	Задачи проекта	
1.5	Субъект Российской Федерации, в котором реализован проект	

Раздел 2. Сведения об МФЦ

2.1	Система организации МФЦ в субъекте Российской Федерации, в котором реализован проект	
-----	--------------------------------------------------------------------------------------	--

	(централизованная, смешанная) децентрализованная,	
2.2	Общее количество объектов сети МФЦ субъекта Российской Федерации (указывается отдельно количество МФЦ, территориально обособленных структурных подразделений (офисов) МФЦ, организаций, привлекаемых к реализации функций МФЦ)	
2.2.1	Из них количество объектов сети МФЦ, участвующих в реализации проекта (указывается отдельно количество МФЦ, территориально обособленных структурных подразделений (офисов) МФЦ, организаций, привлекаемых к реализации функций МФЦ)	

Раздел 3. Объекты сети МФЦ, участвующие в реализации проекта

№ п/п	Наименование объекта сети МФЦ, участвующего в реализации проекта	Тип объекта (МФЦ, территориально обособленное структурное подразделение (офис) МФЦ, организация, привлекаемая к реализации функций МФЦ)	Адрес

Раздел 4. Обоснование проекта

Приоритет (цель/задача) развития, на достижение которого влияет внедрение проекта	Реквизиты нормативного правового акта Российской Федерации, субъекта Российской Федерации и иных документов, которыми установлен приоритет развития	Описание вклада проекта в достижение приоритета развития	Материалы, подтверждающие влияние внедрения проекта (статистические данные, результаты независимой оценки, результаты научных исследований, иное) (указываются сведения о материалах, материалы прилагаются дополнительно)

Раздел 5. Проблема, на решение которой направлен проект, или улучшение, внедряемое с помощью проекта

5.1	Проблема, решаемая с помощью проекта, или улучшение, внедряемое с помощью проекта		
5.2	Материалы, подтверждающие наличие проблемы (статистические данные, иное)		
5.3	Целевая аудитория проекта (указать однородную(ые) группу(ы), в интересах которой(ых) реализуется проект, и ее(их) численность)		
5.4	Востребованность проекта целевой аудиторией		

Раздел 6. Описание решения проблемы с помощью проекта или внедрения улучшения с помощью проекта

6.1	Описание сути произведенных изменений (внедрение IT-решения, введение новой услуги, иное)	
6.2	Описание ключевых отличий реализованного решения от ранее существовавшего процесса/инструментов работы	

Раздел 7. История развертывания проекта

7.1	Дата начала внедрения проекта	
7.2	Дата завершения внедрения проекта и перехода к работе в штатном режиме	

Раздел 8. «Дорожная карта» внедрения проекта

№ п/п	Мероприятие	Срок	Ответственный (должность, структурное подразделение)	Результат

**Раздел 9. Нормативное, правовое и методическое обеспечение реализации проекта
(перечень нормативных правовых актов, локальных актов, иных документов, которые были разработаны
или изменены для того, чтобы проект был реализован)**

9.1. Принятые документы

№ п/п	Наименование документа (документы прилагаются дополнительно)	Описание ключевых положений (норм) по реализации проекта	Результат принятия документа (в аспекте реализации проекта)

9.2. Измененные документы

№ п/п	Наименование документа (документы прилагаются дополнительно)	Изменения, внесенные в документы	Результат внесения изменений

**Раздел 10. Условия для реализации проекта (внешние и внутренние факторы, которые обусловили успешное
внедрение проекта)**

10.1	Внешние ключевые факторы успеха	
10.2	Внутренние ключевые факторы успеха	

**Раздел 11. Ресурсы, необходимые для реализации проекта
(площади, физические объекты, расходные материалы, информационные системы,
информационная поддержка и т. п.)**

№ п/п	Наименование ресурса	Описание и роль ресурса в реализации проекта

**Раздел 12. Фактические затраты на реализацию проекта
(ключевые затраты, осуществленные из бюджетных и внебюджетных источников, на мероприятия,
необходимые для реализации проекта)**

№ п/п	Описание мероприятия, на реализацию которого было направлено финансирование	Объем расходов – всего, млн рублей, в том числе:		Указать внебюджетный источник финансирования (при наличии)
		бюджетных	внебюджетных	
Итого				

Раздел 13. Результаты внедрения проекта

13.1	Качественные результаты (в том числе эффекты, которые сложно измерить)	
------	------------------------------------------------------------------------	--

13.2. Количественные результаты

№ п/п	Показатель	Единица измерения показателя	Значение показателя до начала внедрения проекта	Фактическое значение показателя

Раздел 14. Презентация проекта

14.1	Презентация проекта (до 10 слайдов) (указываются сведения о презентации (наименование), презентация прилагается дополнительно)			
14.2	Публичные мероприятия по презентации проекта (совещания, семинары, круглые столы и т.д.) (указываются даты и наименования проведения мероприятий)			
14.3	Информация о проекте в открытом доступе (указываются ссылки на информацию о проекте в открытом доступе)			

Раздел 15. Примерный план по дальнейшему развитию проекта

№ п/п	Мероприятие	Результат

Раздел 16. Контакты ответственных за реализацию проекта

№ п/п	Ответственный (должность, структурное подразделение)	Телефон	Электронная почта (при наличии)

Занимаемая должность

Подпись

Фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) руководителя
уполномоченного МФЦ субъекта Российской Федерации

Приложение № 13
к Положению о проведении
Всероссийского конкурса
«Лучший многофункциональный
центр России», утвержденному
приказом Минэкономразвития России
от «14» 02 2022 г. № 57

**Фото- и видеопрезентация участника Всероссийского конкурса
«Лучший многофункциональный центр России»
в номинации «Лучший проект МФЦ»**

Фотопрезентация – презентация, созданная в форматах «ppt», «pptx», состоящая из 7–10 слайдов, сопровождающая описание проекта сети МФЦ (далее – проект МФЦ) по следующей структуре:

1	Наименование субъекта Российской Федерации. Наименование номинации и категории конкурса. Название проекта МФЦ. Сроки реализации проекта МФЦ
2	Обоснование необходимости проекта МФЦ (указывается проблема)
3	Цели и задачи проекта МФЦ
4	Стратегия и механизмы достижения поставленных целей
5	Достиженные результаты. Индикаторы и показатели эффективности проекта МФЦ. Дальнейшее развитие проекта МФЦ
6	Дополнительная информация (на усмотрение участника Конкурса), фотоотчет проекта МФЦ

Видеопрезентация – видеоролик, созданный в форматах «mkv», «avi», «mp4», «mpeg2», «mpeg4», продолжительностью не более 3 минут, демонстрирующий информацию о заявленном проекте по организации предоставления государственных и муниципальных услуг в сети МФЦ в субъекте Российской Федерации.

Приложение № 14
к Положению о проведении
Всероссийского конкурса
«Лучший многофункциональный
центр России», утвержденному
приказом Минэкономразвития России
от «14» 02 2022 г. № 57

КРИТЕРИИ
оценки представленной заявки участника
Всероссийского конкурса «Лучший многофункциональный центр России»

В номинации «Лучшая региональная сеть МФЦ»

Заявки участников Всероссийского конкурса «Лучший многофункциональный центр России» (далее – Конкурс) в номинации «Лучшая региональная сеть МФЦ» оцениваются по следующим критериям:

предоставление широкого перечня государственных и муниципальных услуг в МФЦ (оценивается разнообразие фактически предоставляемых социально значимых, массовых услуг и государственных сервисов, по которым зарегистрированы обращения граждан в каждом офисе МФЦ – участнике номинации за последние 6 месяцев);

общественное мнение об офисах МФЦ (оцениваются отзывы заявителей на качество обслуживания в офисах МФЦ – участниках номинации, размещенные в открытых источниках, в том числе на официальном сайте МФЦ в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сайт МФЦ);

соблюдение единого фирменного стиля «Мои Документы» в офисах МФЦ – участниках номинации и на сайте МФЦ;

доступность офисов МФЦ – участников номинации для заявителей (оценивается доступность информации, предварительной записи, возможность обслуживания по живой очереди, доступность оценки качества обслуживания);

использование цифровых технологий в деятельности МФЦ (оцениваются продукты, сервисы, инструменты деятельности, в том числе использование

системы межведомственного электронного взаимодействия, безбумажный документооборот с федеральными и региональными органами власти, текстовые и голосовые помощники, база знаний МФЦ);

передача данных в федеральную государственную информационную систему мониторинга деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг:

- обеспечение полноты переданных данных (данные передаются ежедневно по всем функционирующим МФЦ и малым офисам МФЦ (территориально обособленным структурным подразделениям (офисам) МФЦ);

- обеспечение качества переданных данных (количество данных, прошедших форматно-логический контроль, – не менее 98 %);

использование инструментов дистанционного обслуживания граждан (оценивается работа центра телефонного обслуживания, использование видеосвязи для обслуживания граждан и (или) консультирования сотрудников МФЦ, выездное обслуживание в удаленные населенные пункты и на дом к заявителям, доставка документов курьером и через постаматы, работа в социальных сетях и мессенджерах, оповещение заявителей о готовности документов, возможность отслеживания этапа предоставления государственной или муниципальной услуги, дополнительные дистанционные сервисы для заявителей);

организация работы сектора пользовательского сопровождения в офисах МФЦ – участников номинации (их наличие, оснащение необходимым оборудованием, количество рабочих мест для граждан с доступом к необходимым программам и сервисам, наличие консультантов, наличие инструктивных материалов для граждан по использованию федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», региональных порталов государственных и муниципальных услуг (функций) и цифровых сервисов);

участие МФЦ в профильных конкурсных мероприятиях, пилотных проектах Минэкономразвития России (оценивается участие МФЦ в конкурсных

мероприятиях по вопросам развития государственного управления и предоставления государственных и муниципальных услуг, применения современных IT-решений, другим вопросам межрегионального, общероссийского и международного уровней, а также участие в пилотных проектах Минэкономразвития России, в том числе по внедрению инструментов «бережливого производства»);

эффективность работы с персоналом (оценивается отношение уровня средней заработной платы основного персонала к уровню средней заработной платы по субъекту Российской Федерации, текучесть кадров).

В номинации «Лучший универсальный специалист МФЦ»

Заявки участников Конкурса в номинации «Лучший универсальный специалист МФЦ» оцениваются по следующим критериям:

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

специализация по предоставлению государственных и муниципальных услуг (оценивается по количеству разных наименований предоставляемых участником государственных и муниципальных услуг);

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

уровень профессионального мастерства специалиста (оценивается с помощью тестирования для оценки профессиональных знаний и навыков по предоставлению государственных и муниципальных услуг, личных качеств и компетенций, необходимых для работы с заявителями (клиентоориентированность, способность находить выход из сложных, конфликтных ситуаций и др.), а также в ходе собеседования для оценки общих знаний законодательства Российской Федерации в рамках организации предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного

окна» и личных качеств, необходимых для работы с заявителями (коммуникабельность, доброжелательность, находчивость, стрессоустойчивость и др.).

В номинации «Лучший проект МФЦ»

Оценка проекта МФЦ в номинации «Лучший проект МФЦ» Конкурса производится по следующим критериям:

актуальность (решение актуальных для системы МФЦ задач);

новизна (новое направление в развитии предоставления государственных и муниципальных услуг в МФЦ в Российской Федерации и (или) новое решение в части практической реализации задач повышения эффективности деятельности МФЦ);

масштабность (количество офисов МФЦ – участников Конкурса, в которых реализуется проект, значительные изменения в организации деятельности МФЦ);

тиражируемость (дальнейшее использование полученных результатов, возможность внедрения проекта МФЦ на территории других субъектов Российской Федерации, полнота и качество пакета документов, представленных на Конкурс, необходимых для тиражирования, иное);

эффективность (наличие показателей оценки эффективности и результативности внедряемого проекта МФЦ, достижение существенно значимых изменений значений показателей эффективности, иное);

социальная значимость (широта целевой аудитории проекта, отношение проекта МФЦ к отрасли социальной сферы);

цифровизация (применение цифровых технологий при реализации проекта МФЦ).
