

**МИНИСТЕРСТВО ЭКОНОМИЧЕСКОГО РАЗВИТИЯ
ЗАБАЙКАЛЬСКОГО КРАЯ
РАСПОРЯЖЕНИЕ**

22 мая 2015 года

г. Чита

№ 16-р

О проведении ежегодного конкурса «Лучший филиал многофункционального центра Забайкальского края»

В соответствии с постановлением Правительства Забайкальского края от 30 декабря 2013 года № 602 «Об утверждении Положения о Министерстве экономического развития Забайкальского края (в редакции постановления Правительства Забайкальского края от 28 апреля 2015 года № 189), пунктом 5.1 Плана мероприятий («дорожной карты») по организации предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» в Забайкальском крае, утвержденного распоряжением Правительства Забайкальского края от 14 ноября 2014 года № 661-р, в целях повышения качества предоставления государственных и муниципальных услуг в Забайкальском крае и повышения мотивации профессионального уровня работников филиалов Краевого государственного автономного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Забайкальского края»

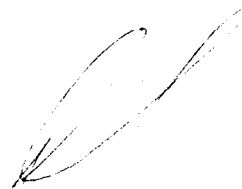
1. Утвердить Положение о Комиссии по проведению ежегодного конкурса «Лучший филиал многофункционального центра Забайкальского края».

2. Утвердить Положение о проведении ежегодного конкурса «Лучший филиал многофункционального центра Забайкальского края».

3. Краевому государственному автономному учреждению «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Забайкальского края» обеспечить организацию и проведение, начиная с 2015 года, ежегодного конкурса «Лучший филиал многофункционального центра Забайкальского края».

4. Контроль за исполнением настоящего распоряжения возложить на заместителя министра экономического развития Забайкальского края Ж.Б.Сухобаторову.

Заместитель председателя
Правительства Забайкальского края –
министр экономического развития
Забайкальского края



С.С.Новиченко

УТВЕРЖДЕНО

распоряжением Министерства
экономического развития
Забайкальского края*от 22 мая 2015 года
№ 16-р***ПОЛОЖЕНИЕ****о Комиссии по проведению ежегодного конкурса «Лучший филиал многофункционального центра Забайкальского края»**

1. Для проведения ежегодного конкурса «Лучший филиал многофункционального центра Забайкальского края» (далее – Конкурс) формируется Комиссия по проведению ежегодного конкурса «Лучший филиал многофункционального центра Забайкальского края» (далее – Комиссия), председателем которой является заместитель председателя Правительства Забайкальского края – министр экономического развития Забайкальского края С.С.Новиченко.

2. Основными задачами Комиссии являются:

рассмотрение представленных заявок на участие в Конкурсе в соответствии с пунктом 11 Положения о проведении ежегодного конкурса «Лучший филиал многофункционального центра Забайкальского края» (далее – Положение о проведении Конкурса);

проведение итогов Конкурса и определение победителей по номинациям, указанным в пункте 5 Положения о проведении Конкурса.

3. Состав Комиссии формируется ежегодно и утверждается распоряжением Министерства экономического развития Забайкальского края (далее – Министерство).

4. В состав Комиссии включаются представители территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, исполнительных органов государственной власти Забайкальского края, органов местного самоуправления городских округов и муниципальных районов Забайкальского края.

5. Заседание Комиссии ведет председатель Комиссии либо по его поручению заместитель председателя Комиссии.

6. О дате проведения заседания Комиссии члены Комиссии уведомляются за 5 календарных дней до даты его проведения.

7. Комиссия в течение 2 рабочих дней со дня окончания поступления документов от участников Конкурса рассматривает представленные Краевым государственным автономным учреждением «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Забайкальского края» (далее – Уполномоченный МФЦ) заявки на соответствие требованиям, установленным Положением о проведении Конкурса, принимает решение об

исключении всех заявок, не отвечающих требованиям, установленным Положением о проведении Конкурса, из числа рассматриваемых.

8. Комиссия в течение 2 рабочих дней со дня рассмотрения заявок на соответствие требованиям, установленным Положением о проведении Конкурса, определяет победителей Конкурса на основании итоговой оценки с учетом суммирования баллов согласно приложениям № 7 и № 8 к Положению о проведении Конкурса и анализа представленных документов.

9. Оценка участников Конкурса производится по балльной системе. Подсчет количества баллов, набранных участниками Конкурса, по каждой номинации осуществляется исходя из значений отдельных критериев.

10. Победителем Конкурса в номинациях, указанных в пункте 5 Положения о проведении Конкурса, признаются участники Конкурса, набравшие наибольшее суммарное количество баллов. В случае равенства баллов у участников Конкурса в соответствующих номинациях победителем определяется участник, ранее других представивший заявку.

11. Решение Комиссии о победителях Конкурса, занявших места I, II и III степени по номинациям, указанным в пункте 5 Положения о проведении Конкурса, принимается большинством голосов и оформляется протоколом, который подписывается председательствующим на заседании Комиссии в течение одного рабочего дня, следующего за днем принятия решения.

12. Протокол, в течение 3 рабочих дней с даты его подписания, размещается на официальных сайтах Министерства и Уполномоченного МФЦ в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

13. В течение 3 рабочих дней с даты заседания Комиссии протокол направляется в Министерство для подготовки проекта распоряжения Министерства о награждении победителей Конкурса.

14. Информирование участников Конкурса о времени и месте награждения победителей Конкурса осуществляется Уполномоченным МФЦ не позднее, чем за три рабочих дня до даты награждения.

15. Организационное и материально-техническое обеспечение деятельности Комиссии осуществляется Уполномоченным МФЦ.

УТВЕРЖДЕНО

распоряжением Министерства
экономического развития
Забайкальского края*от 22 мая 2015 года
№ 16-р***ПОЛОЖЕНИЕ****о проведении ежегодного конкурса****«Лучший филиал многофункционального центра Забайкальского края»****I. Общие положения**

1. Настоящее Положение о проведении ежегодного конкурса «Лучший филиал многофункционального центра Забайкальского края» (далее – Положение, Конкурс) определяет порядок и условия организации и проведения Конкурса.

2. Конкурс проводится в целях обеспечения соответствия деятельности филиалов Краевого государственного автономного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Забайкальского края» (далее – филиалы МФЦ) установленным требованиям, выявления проблем и тенденций развития систем филиалов МФЦ, повышения качества обслуживания заявителей, повышения престижа профессии работников филиалов МФЦ, выявления и поощрения лучших практик организации предоставления государственных и муниципальных услуг в филиалах МФЦ в Забайкальском крае.

3. В Конкурсе принимают участие филиалы МФЦ, а также специалисты в филиалах МФЦ.

4. Конкурс проводится в соответствии с положениями нормативных правовых актов:

Указа Президента Российской Федерации от 07 мая 2012 года № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления»;

Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

постановления Правительства Российской Федерации от 22 декабря 2012 года № 1376 «Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг»;

постановления Правительства Российской Федерации от 27 сентября 2011 года № 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».

II. Номинации Конкурса

5. Конкурс проводится по следующим номинациям:

5.1. «Лучший филиал МФЦ» (оцениваются три категории филиалов МФЦ: I категория – филиал МФЦ города Читы, включающий межрайонное отделение, обслуживающее Центральный и Ингодинский районы города Читы и межрайонное отделение, обслуживающее Железнодорожный и Черновский районы города Читы, II категория – филиалы МФЦ с количеством действующих окон обслуживания от 8 до 14, III категория – филиалы МФЦ с количеством действующих окон обслуживания до 7);

5.2 «Лучший специалист МФЦ».

6. К участию в Конкурсе допускаются по номинациям:

«Лучший филиал МФЦ» – филиалы 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;

«Лучший специалист МФЦ» – специалисты филиалов МФЦ, непосредственно осуществляющие прием и выдачу документов, стаж работы которых в филиалах МФЦ составляет не менее 6 месяцев на момент подачи заявки на участие в Конкурсе. К Конкурсу не допускаются специалисты, имеющие дисциплинарные взыскания и обоснованные жалобы на нарушение порядка предоставления государственных и муниципальных услуг от населения.

III. Общий порядок организации и проведения Конкурса

7. Информация о сроках проведения Конкурса, в том числе о сроках подачи заявок на участие в Конкурсе, их рассмотрении и определении победителей Конкурса, о месте приема заявок размещается на официальном сайте Краевого государственное автономное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Забайкальского края» (далее – Уполномоченный МФЦ) в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (www.mfc-chita.ru) за 30 календарных дней до начала подачи заявок на участие в Конкурсе.

8. Филиалы МФЦ могут представлять в Уполномоченный МФЦ заявки на участие в Конкурсе по номинациям, указанным в пункте 5 настоящего Положения или в одной из номинаций, но не более одной заявки в каждой номинации.

9. Каждая заявка на участие в Конкурсе по номинациям, указанным в пункте 5 настоящего Положения, прошивается.

10. Заявки на участие в Конкурсе в порядке их поступления регистрируются Уполномоченным МФЦ в день поступления в журнале учета заявок (далее - журнал), который должен быть пронумерован, прошнурован, скреплен печатью Уполномоченного МФЦ.

Участнику конкурса в день поступления заявки выдается расписка в получении заявки с указанием перечня принятых документов, даты их получения и присвоения регистрационного номера.

Заявки, направленные в Уполномоченный МФЦ по почте, регистрируются в день их поступления в журнале, расписка в получении заявки не составляется и не выдается.

11. Все сформированные заявки на участие в Конкурсе в течение 2 рабочих дней со дня окончания приема документов направляются Уполномоченным МФЦ для рассмотрения в Комиссию по проведению ежегодного конкурса «Лучший филиал многофункционального центра Забайкальского края» (далее – Комиссия) по номинациям:

«Лучший филиал МФЦ» - согласно приложениям № 1-3 к настоящему Положению;

«Лучший специалист МФЦ» - согласно приложениям № 4-6 к настоящему Положению.

12. Основаниями для отказа в участии в Конкурсе являются:
несвоевременная подача заявок на участие в Конкурсе по истечении срока ее подачи;

направление неполного комплекта документов, входящих в заявку на участие в Конкурсе, указанных в пункте 11 настоящего Положения;

наличие в составе заявки на участие в Конкурсе недостоверных сведений, выявленных Комиссией.

13. Победители Конкурса определяются Комиссией:
в номинации «Лучший филиал МФЦ» - по методике согласно Приложению № 7 к настоящему Положению;

в номинации «Лучший специалист МФЦ» - по методике согласно Приложению № 8 к настоящему Положению.

14. Руководителем Министерства экономического развития Забайкальского края вручаются победителям Конкурса дипломы I, II и III степени «Лучший филиал МФЦ» и «Лучший специалист МФЦ». Указанные дипломы подписываются заместителем председателя Правительства Забайкальского края – министром экономического развития Забайкальского края С.С.Новиченко.

Приложение № 1

к Положению о проведении
ежегодного конкурса
«Лучший филиал
многофункционального
центра Забайкальского края»

**Перечень документов,
представляемых в Комиссию по проведению ежегодного конкурса
«Лучший филиал многофункционального центра Забайкальского края»
для участия в Конкурсе в номинации «Лучший филиал МФЦ»**

1. Заявка на участие в Конкурсе в номинации «Лучший филиал МФЦ» согласно приложению № 2 к настоящему Положению.

К заявке предлагается следующий перечень документов:

анкета на участие в Конкурсе в номинации «Лучший филиал МФЦ»,
содержащая сведения согласно приложению № 3 к настоящему Положению;

иная информация по усмотрению участника Конкурса (в качестве
возможного варианта предлагается видеопрезентация участника Конкурса
продолжительностью не более 2 минут, представленная на электронном
носителе).

Приложение № 2
к Положению о проведении
ежегодного конкурса
«Лучший филиал
многофункционального
центра Забайкальского края»

**Заявка
на участие в Конкурсе
в номинации «Лучший филиал МФЦ»**

1.	Наименование и адрес филиала МФЦ - участника Конкурса в категории ____ (указать категорию согласно пункту 5.1 настоящего Положения)	
2.	Руководитель филиала МФЦ - участника Конкурса (наименование должности, Ф.И.О., контактный телефон)	

Перечень прилагаемых документов:
(Указываются документы, прикладываемые к заявке в соответствии с приложением № 1 к настоящему Положению)

1.

2.

3.

Достоверность информации, представленной в составе заявки, гарантирую.

Занимаемая должность

Подпись

Ф.И.О. руководителя филиала МФЦ

Занимаемая должность

Подпись

Ф.И.О. сотрудника филиала МФЦ,
ответственного за подготовку заявки на
участие в Конкурсе

Приложение № 3
к Положению о проведении
ежегодного конкурса
«Лучший филиал
многофункционального
центра Забайкальского края»

Анкета
участника Конкурса в номинации «Лучший филиал МФЦ»
в категории _____
(заполняется отдельно по каждой категории)

Адрес филиала МФЦ _____
Руководитель филиала МФЦ _____

I. Характеристика МФЦ

№ п/п	Наименование критерия	Значение
1.	Дата открытия филиала МФЦ	
2.	Количество окон филиала МФЦ (указать количество окон обслуживания населения), из них:	
2.1	количество действующих окон обслуживания	
2.2	количество окон, в которых не ведется обслуживание (указать причину простаивания окон)	
3.	Количество окон (иного специально оборудованного рабочего места), предназначенных для информирования заявителей (указать количество окон информирования населения, не учитывая окна обслуживания)	
4.	Численность населения муниципального образования, на	

	территории которого функционирует филиал МФЦ (чел.)	
5.	Доля граждан, имеющих доступ к получению государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» на территории соответствующего муниципального образования (%)	
6.	Площадь сектора информирования и ожидания (указать количество кв. м на 1 окно обслуживания заявителей)	
7.	Среднее время ожидания в очереди для подачи документов и получения результата услуги (мин.)	
8.	Возможность приема платежей в филиале МФЦ (краткое описание способа приема платежей)	
9.	Режим работы филиала МФЦ (указать дни и часы работы)	
10.	Стадия внедрения единого фирменного стиля МФЦ «Мои документы» ¹	
11.	Наличие электронной системы управления очередью (да/нет)	
12.	Способ осуществления предварительной записи (по телефону, через официальный сайт МФЦ в информационно-коммуникационной сети «Интернет», иное - указать)	
13.	Наличие центра телефонного обслуживания (указать контактный телефон)	
14.	Среднее количество обращений заявителей на одного специалиста филиала МФЦ ² (за 6 календарных месяцев) (%)	

15.	Количество обоснованных жалоб, связанных с основной деятельностью (ед.)			
16.	Доля заявителей, получивших результат (выдача пакета документов) в филиале МФЦ в рамках предоставления государственных и муниципальных услуг в общем количестве заявителей, обратившихся за получением государственных и муниципальных услуг (ед.)			
17.	Уровень удовлетворенности населения городского округа (муниципального района) качеством предоставления государственных и муниципальных услуг на базе филиала МФЦ (%)			
18.	Перечень предоставляемых государственных и муниципальных услуг			
	Наименование органа власти, ответственного за предоставление государственной (муниципальной) услуги	Наименование предоставляемой государственной (муниципальной) услуги	Реквизиты заключенного соглашения о взаимодействии, на основании которого предоставляется государственная (муниципальная) услуга	Количество обработанных заявлений на получение государственной (муниципальной) услуги за последние 6 месяцев работы филиала МФЦ
18.1	Государственные услуги территориальных органов федеральных органов исполнительной власти			
18.1.1				
18.1.2				
18.1.3				

18.1.4				
18.1.5				
...				
18.1.n				
18.2	Государственные услуги исполнительных органов государственной власти Забайкальского края			
18.2.1				
18.2.2				
18.2.3				
18.2.4				
18.2.5				
...				
18.2.m				
18.3	Муниципальные услуги органов местного самоуправления Забайкальского края			
18.3.1				
18.3.2				
18.3.3				
18.3.4				
18.3.5				
...				
18.3.k				
19.	Описание условий для маломобильных групп населения:			

II. Уровень комфортности в филиале МФЦ

№ критерия согласно	Наименование показателя
------------------------	-------------------------

разделу II анкеты	
1.	В помещении филиала МФЦ имеется отдельный вход
2.	Работа с гражданами производится на первом этаже здания
3.	Вход в здание оборудован удобной лестницей с поручнями и пандусами для беспрепятственного доступа маломобильных групп населения
4.	Здание филиала МФЦ оборудовано информационной табличкой (вывеской), предназначенной для доведения до сведения заинтересованных лиц информации о работе филиала МФЦ
5.	Информационная табличка, которой оборудовано здание филиала МФЦ, содержит информацию об адресе официального интернет-сайта или страницы в сети Интернет, содержащей информацию о работе филиала МФЦ
6.	Фасад здания оборудован осветительными приборами, которые позволяют ознакомиться с информационными табличками
7.	В помещении филиала МФЦ имеются оборудованные сектора информирования, ожидания и приема граждан
8.	Помещения, в которых оборудуются сектор для ожидания очереди, сектор для информирования и сектор для приема граждан, обеспечивают возможность комфортного пребывания посетителей филиала МФЦ
9.	Габаритные размеры, очертания и свойства сектора ожидания определяются с учетом необходимости создания оптимальных условий для работы специалистов филиала МФЦ, а также для комфортного обслуживания посетителей
10.	Сектор ожидания оборудован стульями, креслами, столами (стойками) для возможности оформления документов
11.	Сектор информирования граждан, предназначенный для ознакомления граждан с информационными материалами, располагается в непосредственной близости от сектора ожидания очереди
12.	Для специалиста филиала МФЦ и гражданина, находящегося на приеме, предусмотрены комфортные места, размер которых достаточен для сидения и раскладки документов

Примечание:

¹ Указать стадию внедрения: «внедрения нет и не планируется»; «внедрения нет, но планируется (указать дату внедрения)»; «ведутся подготовительные работы (указать дату завершения работ)»; «единственный фирменный стиль внедрен».

² Среднее количество обращений заявителей на одного специалиста филиала МФЦ (за 6 календарных месяцев) определяется в соответствии с формулой:

$$C_{рк} = \frac{K_о}{K_с}, \quad \text{где}$$

$C_{рк}$ – среднее количество обращений на одного специалиста филиала МФЦ*;

$K_о$ – количество обращений заявителей за предоставлением государственных и муниципальных услуг (за 6 календарных месяцев);

$K_с$ – количество специалистов филиала МФЦ, осуществляющих непосредственно прием и выдачу документов заявителям.

*При расчете среднее количество обращений заявителей на одного специалиста филиала МФЦ (за 6 календарных месяцев), имеющее наибольший результат, определяется как максимальное, которому присваивается 100,0 %.

Приложение № 4
к Положению о проведении
ежегодного конкурса
«Лучший филиал
многофункционального
центра Забайкальского края»

**Перечень документов,
представляемых в Комиссию по проведению ежегодного конкурса
«Лучший филиал многофункционального центра Забайкальского края»
для участия в Конкурсе в номинации «Лучший специалист МФЦ»**

1. Заявка на участие в Конкурсе в номинации «Лучший специалист МФЦ» согласно приложению № 5 к настоящему Положению.

К заявке предлагается следующий перечень документов:

анкета участника Конкурса в номинации «Лучший специалист МФЦ», содержащая сведения согласно приложению № 6 к настоящему Положению;

выписка из трудовой книжки участника Конкурса (подтверждение стажа работы в филиале МФЦ);

эссе участника Конкурса (собственноручно подписанный участником текст на тему «Почему я работаю в МФЦ» объемом не более 1 страницы печатного текста формата А4, шрифт - Times New Roman, размер шрифта - 14 pt, полуторный интервал между строками);

иная информация по усмотрению участника Конкурса (в качестве возможного варианта предлагается видеопрезентация участника Конкурса продолжительностью не более 2 минут, представленная на электронном носителе).

Приложение № 5
к Положению о проведении
ежегодного конкурса
«Лучший филиал
многофункционального
центра Забайкальского края»

**Заявка
на участие в Конкурсе
в номинации «Лучший специалист МФЦ»**

1.	Наименование и адрес филиала МФЦ, в котором работает кандидат на участие в Конкурсе	
2.	Руководитель филиала МФЦ, в котором работает кандидат на участие в Конкурсе (наименование должности, Ф.И.О., контактный телефон)	
3.	Специалист филиала МФЦ – участник Конкурса (наименование должности, Ф.И.О., контактный телефон)	

Перечень прилагаемых документов:

(Указываются документы, прикладываемые к заявке в соответствии с приложением № 4 к настоящему Положению)

1.

2.

3.

Достоверность информации, представленной в составе заявки, гарантирую.

Занимаемая должность

Подпись

Ф.И.О. руководителя филиала МФЦ

Занимаемая должность

Подпись

Ф.И.О. сотрудника филиала МФЦ,
ответственного за подготовку заявки на
участие в Конкурсе

Приложение № 6
к Положению о проведении
ежегодного конкурса
«Лучший филиал
многофункционального
центра Забайкальского края»

**Анкета
участника Конкурса в номинации
«Лучший специалист МФЦ»**

Ф.И.О. участника Конкурса _____
Занимаемая должность _____

I. Характеристика филиала МФЦ, от которого представлен
участник Конкурса

1.	Наименование филиала МФЦ	
2.	Адрес филиала МФЦ	
3.	Руководитель филиала МФЦ	
4.	Количество действующих окон	

II. Информация об участнике Конкурса

1.	Число, месяц, год рождения	
2.	Образование (высшее, неоконченное высшее, среднее специальное, иное - указать) и специальность по диплому	
3.	Стаж работы на занимаемой должности	
4.	Прохождение курсов подготовки/переподготовки (при наличии)	

5.	Контактная информация участника Конкурса (указать номер телефона и адрес электронной почты)	
6.	Иная информация (по усмотрению участника Конкурса)	

III. Показатели оценки уровня квалификации специалиста филиала МФЦ

1.	Количество консультаций, проведенных работником филиала МФЦ (ед.), в том числе:	
1.1	по услугам Управления Росреестра по Забайкальскому краю (указать количество оказанных консультаций) (ед.)	
1.2	по услугам Управления Федеральной налоговой службы по Забайкальскому краю (указать количество оказанных консультаций) (ед.)	
1.3	по услугам Отделения Пенсионного фонда Российской Федерации по Забайкальскому краю (указать количество оказанных консультаций) (ед.)	
1.4	по иным государственным услугам территориальных органов федеральных органов исполнительной власти (указать количество оказанных консультаций) (ед.)	
1.5	по государственным услугам исполнительных органов государственной власти Забайкальского края (указать количество оказанных консультаций) (ед.)	
1.6	по муниципальным услугам органов местного самоуправления Забайкальского края (указать количество оказанных консультаций) (ед.)	
2.	Количество обработанных заявлений (сформированных пакетов дел) (ед.), в том числе:	

2.1	по услугам Управления Росреестра по Забайкальскому краю (указать количество обработанных заявлений) (ед.)	
2.2	по услугам Управления Федеральной налоговой службы по Забайкальскому краю (указать количество обработанных заявлений) (ед.)	
2.3	по услугам Отделения Пенсионного фонда Российской Федерации по Забайкальскому краю (указать количество обработанных заявлений) (ед.)	
2.4	по иным государственным услугам территориальных органов федеральных органов исполнительной власти (указать количество обработанных заявлений) (ед.)	
2.5	по государственным услугам исполнительных органов государственной власти Забайкальского края (указать количество обработанных заявлений) (ед.)	
2.6	по муниципальным услугам органов местного самоуправления Забайкальского края (указать количество обработанных заявлений) (ед.)	
3.	Количество часов работы со стажерами и новичками (наставничество)	
4.	Количество благодарностей заявителей за работу конкретного специалиста (шт.)	
5.	Количество благодарностей, наградных листов от руководства за работу конкретного специалиста (шт.)	
6.	Количество отработанных часов (час.)	
7.	Уровень результата компьютерного тестирования (%)	

Занимаемая должность

Подпись

Ф.И.О. руководителя филиала МФЦ

Приложение № 7

к Положению о проведении
ежегодного конкурса
«Лучший многофункциональный
центр Забайкальского края»

**Методика
определения победителя Конкурса
в номинации «Лучший филиал МФЦ»**

1. Победителем Конкурса в номинации «Лучший филиал МФЦ» признается участник Конкурса, набравший наибольшее суммарное количество баллов по итогам оценки значений отдельных критериев, указанных участником в разделах I, II анкеты, согласно приведенной таблице:

I. Критерии оценки организации предоставления государственных и муниципальных услуг филиалом МФЦ

№ критерия согласно разделу I анкеты	Наименование критерия	Значение (диапазон значений) критерия	Значения оценки критерия в баллах
3.	Количество окон (иного специально оборудованного рабочего места), предназначенных для информирования заявителей (указать количество окон информирования населения, не учитывая окна обслуживания)	нет окон	0
		1 окно	1
		2 и более окна	2
6.	Площадь сектора информирования и ожидания (указать количество кв. м на 1 окно обслуживания заявителей)	менее 8 кв. м	0
		от 8 до 10 кв. м	1
		более 10 кв. м	2
7.	Среднее время ожидания в очереди для подачи документов и получения	менее 15 мин.	2
		от 15 до 30 мин.	1

	результата услуги (мин.)	более 30 мин.	0
8.	Возможность приема платежей в филиале МФЦ	да	2
		нет	0
11.	Наличие электронной системы управления очередью (да/нет)	да	2
		нет	0
14.	Среднее количество обращений заявителей на одного специалиста филиала МФЦ (за 6 календарных месяцев) (шт)	$C_{рк} = \max$	5
		$\min < C_{рк} < \max$	4
		$C_{рк} = \min$	3
15.	Количество обоснованных жалоб, связанных с основной деятельностью (ед.)	отсутствие	5
		наличие	1
16.	Доля заявителей, получивших результат (выдача пакета документов) в филиале МФЦ в рамках предоставления государственных и муниципальных услуг в общем количестве заявителей, обратившихся за получением государственных и муниципальных услуг (%)	$k = 100$	5
		$50 \leq k < 100$	4
		$k < 50$	3
17.	Уровень удовлетворенности населения городского округа (муниципального района) качеством предоставления государственных и муниципальных услуг на базе филиала МФЦ (%)	≥ 80	5
		≥ 70	4
		≥ 60	3
		≥ 50	2
		< 50	1
18.	Перечень предоставляемых государственных и муниципальных услуг		
18.1	услуги территориальных органов федеральных органов исполнительной власти (n услуг)	$n < 12$	0
		$12 \leq n < 32$	2
		$n \geq 32$	3
18.2	услуги исполнительных органов	$m < 32$	0

	государственной власти Забайкальского края (m услуг)	$32 \leq m < 72$	1
		$72 \leq m < 104$	2
		$m \geq 104$	3
18.3	услуги органов местного самоуправления Забайкальского края (k услуг)	$k < 10$	0
		$10 \leq k < 21$	1
		$21 \leq k < 43$	2
		$k \geq 43$	3

Итоговая оценка организации предоставления государственных и муниципальных услуг филиалом МФЦ составляет _____ баллов.

II. Критерии оценки уровня комфортности в филиале МФЦ

№ критерия согласно разделу II анкеты	Наименование показателя	Количество баллов (да - 1 балл, нет - 0 баллов)
1.	В помещении филиала МФЦ имеется отдельный вход	
2.	Работа с гражданами производится на первом этаже здания	
3.	Вход в здание оборудован удобной лестницей с поручнями и пандусами для беспрепятственного доступа маломобильных групп населения	
4.	Здание филиала МФЦ оборудовано информационной табличкой (вывеской), предназначенной для доведения до сведения заинтересованных лиц информации о работе филиала МФЦ	
5.	Информационная табличка, которой оборудовано здание филиала МФЦ, содержит информацию об адресе официального интернет-сайта или страницы в сети Интернет, содержащей	

	информацию о работе филиала МФЦ	
6.	Фасад здания оборудован осветительными приборами, которые позволяют ознакомиться с информационными табличками	
7.	В помещении филиала МФЦ имеются оборудованные сектора информирования, ожидания и приема граждан	
8.	Помещения, в которых оборудуются сектор для ожидания очереди, сектор для информирования и сектор для приема граждан, обеспечивают возможность комфортного пребывания посетителей филиала МФЦ	
9.	Габаритные размеры, очертания и свойства сектора ожидания определяются с учетом необходимости создания оптимальных условий для работы специалистов филиала МФЦ, а также для комфортного обслуживания посетителей	
10.	Сектор ожидания оборудован стульями, креслами, столами (стойками) для возможности оформления документов	
11.	Сектор информирования граждан, предназначенный для ознакомления граждан с информационными материалами, располагается в непосредственной близости от сектора ожидания очереди	
12.	Для специалиста филиала МФЦ и гражданина, находящегося на приеме, предусмотрены комфортные места, размер которых достаточен для сидения и раскладки документов	

Итоговая оценка уровня комфортности в филиале МФЦ составляет _____ баллов.

2. В случае равенства суммарного количества баллов по разделам I и II анкет победителем признается участник Конкурса, ранее других представивший заявку.

Приложение № 8
к Положению о проведении
ежегодного конкурса
«Лучший филиал
многофункционального
центра Забайкальского края»

**Методика
определения победителя Конкурса в номинации
«Лучший специалист МФЦ»**

1. Победителем Конкурса в номинации «Лучший специалист МФЦ» признается участник Конкурса, достигший положительного результата по итогам компьютерного тестирования¹ и набравший наибольшее суммарное количество баллов по итогам оценки значений показателей, указанных в разделе III анкеты.

При этом значение балла по каждому из показателей № 1.1 - 6 равно значению показателя, умноженному на весовой коэффициент, согласно приведенной таблице.

По показателю № 7 итоговая оценка по критерию равна значению оценки критерия в баллах, умноженному на весовой коэффициент критерия, согласно приведенной таблице.

Таблица

1. Критерии оценки уровня квалификации специалиста филиала МФЦ при предоставлении государственных и муниципальных услуг							
№ показателя согласно разделу III анкеты	Весовой коэффициент	№ показателя согласно разделу III анкеты	Весовой коэффициент	№ показателя согласно разделу III анкеты	Весовой коэффициент	№ показателя согласно разделу III анкеты	Весовой коэффициент
1.1	0,04	1.5	0,03	2.3	0,07	3	0,05
1.2	0,02	1.6	0,02	2.4	0,08	4	0,05
1.3	0,04	2.1	0,07	2.5	0,15	5	0,05
1.4	0,02	2.2	0,04	2.6	0,15	6	0,08

2. Критерии оценки уровня квалификации специалиста филиала МФЦ при компьютерном тестировании				
№ показателя согласно разделу III анкеты	Наименование критерия	Значение (диапазон значений) критерия	Значения оценки критерия в баллах	Весовой коэффициент критерия
7.	Уровень результата компьютерного тестирования (%)	$n < 60$	0	0,04
		$60 \leq n \leq 74$	3	
		$75 \leq n \leq 89$	4	
		$90 \leq n \leq 100$	5	

2. В случае равенства суммарного количества баллов по разделу III анкет победителем признается участник Конкурса, ранее других представивший заявку.

Примечание:

¹ Условием определения положительного результата по итогам компьютерного тестирования считается пороговое значение по показателю № 7 не менее 60 %.