

**Положение  
о проведении регионального конкурса  
«Лучший многофункциональный центр Смоленской области»**

**Оглавление**

<b>1. Общие положения .....</b>	<b>3</b>
<b>2. Номинации Конкурса .....</b>	<b>4</b>
<b>3. Конкурсная комиссия.....</b>	<b>4</b>
<b>4. Общий порядок организации и проведения Конкурса.....</b>	<b>5</b>
<b>Перечень документов, представляемых в региональную конкурсную комиссию для участия в региональном конкурсе «Лучший многофункциональный центр Смоленской области» .....</b>	<b>8</b>
<b>Заявка на участие в региональном конкурсе «Лучший многофункциональный центр Смоленской области» в номинации «Лучший МФЦ» .....</b>	<b>9</b>
<b>Анкета Участника регионального конкурса «Лучший многофункциональный центр Смоленской области» в номинации «Лучший МФЦ» .....</b>	<b>10</b>
<b>Фотопрезентация многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг – участника регионального конкурса «Лучший многофункциональный центр Смоленской области» в номинации «Лучший МФЦ» .....</b>	<b>16</b>
<b>Фотографии многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг – участника регионального конкурса «Лучший многофункциональный центр Смоленской области» в номинации «Лучший МФЦ», сделанные с помощью мобильного устройства .....</b>	<b>17</b>
<b>Перечень документов, представляемых в региональную конкурсную комиссию для участия в региональном конкурсе «Лучший многофункциональный центр Смоленской области» в номинации «Лучший универсальный специалист МФЦ» .....</b>	<b>18</b>
<b>Заявка на участие в региональном конкурсе «Лучший многофункциональный центр Смоленской области» в номинации «Лучший универсальный специалист МФЦ» .....</b>	<b>19</b>
<b>Анкета участника регионального конкурса «Лучший многофункциональный центр Смоленской области» в номинации «Лучший универсальный специалист МФЦ» .....</b>	<b>20</b>
<b>Согласие на обработку персональных данных .....</b>	<b>24</b>

<b>Фотопрезентация участника регионального конкурса «Лучший многофункциональный центр Смоленской области» в номинации «Лучший универсальный специалист МФЦ» .....</b>	<b>25</b>
<b>Методика определения победителя регионального конкурса «Лучший многофункциональный центр Смоленской области» в номинации «Лучший МФЦ» .....</b>	<b>26</b>
<b>Методика проведения первого этапа регионального конкурса «Лучший многофункциональный центр Смоленской области» в номинации «Лучший универсальный специалист МФЦ» .....</b>	<b>30</b>
<b>Методика определения результатов тестирования в номинации «Лучший универсальный специалист МФЦ» .....</b>	<b>33</b>
<b>Методика проведения третьего (итогового) этапа регионального конкурса «Лучший многофункциональный центр Смоленской области» в номинации «Лучший универсальный специалист МФЦ» .....</b>	<b>35</b>
<b>Перечень видов «сложных» услуг (используется для расчета показателя «сложности») .....</b>	<b>36</b>
<b>Информационные таблички для размещения в окнах победителей регионального Конкурса .....</b>	<b>388</b>

## 1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о проведении регионального конкурса «Лучший многофункциональный центр Смоленской области» (далее - Положение, Конкурс) определяет порядок и условия организации и проведения Конкурса.

1.2. Конкурс проводится Министерством цифрового развития Смоленской области.

1.3. Конкурс проводится в целях обеспечения соответствия деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг Смоленской области (далее - МФЦ) установленным требованиям, выявления проблем и тенденций развития системы МФЦ, повышения качества обслуживания заявителей, повышения престижа профессии сотрудников МФЦ, выявления и поощрения лучших практик организации предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» в Смоленской области.

1.4. Конкурс проводится в очной форме или в дистанционном режиме посредством электронной связи.

1.5. В Конкурсе принимают участие МФЦ, структурные подразделения (филиалы) МФЦ в номинации «Лучший МФЦ», а также сотрудники таких МФЦ и территориально обособленных структурных подразделений (офисов) МФЦ (далее - ТОСП) – в номинации «Лучший универсальный специалист МФЦ», которые соответствуют требованиям, определенным в следующих нормативных правовых актах:

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

- постановлении Правительства Российской Федерации от 22.12.2012 № 1376 «Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее - Правила организации деятельности МФЦ);

- постановлении Правительства Российской Федерации от 27.09.2011 № 797 «О взаимодействии между многофункциональными центрами предоставления государственных и муниципальных услуг и федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, органами государственной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления или в случаях, установленных законодательством Российской Федерации, публично-правовыми компаниями».

1.6. В целях проведения Конкурса используются следующие понятия:

1) окна предоставления государственных и муниципальных услуг - окна МФЦ, структурного подразделения (филиала) МФЦ или ТОСП, в которых организовано предоставление государственных и муниципальных услуг;

2) окна обслуживания - общее количество окон МФЦ, структурного подразделения (филиала) МФЦ или ТОСП, в том числе окна, в которых организовано предоставление услуг, определенных пунктом 4 Правил организации деятельности МФЦ;

3) универсальный специалист МФЦ - сотрудник МФЦ, не занимающий руководящую должность, непосредственно осуществляющий прием и выдачу документов по всем государственным и муниципальным услугам, предоставление которых организовано в МФЦ или ТОСП;

4) дата подачи заявки на участие в Конкурсе – дата приема смоленским областным государственным бюджетным учреждением «Многофункциональный центр по предоставлению государственных и муниципальных услуг населению» комплекта документов для участия в конкурсе;

5) недостоверные сведения - информация, представленная в заявке на участие в Конкурсе, не соответствующая сведениям из автоматизированной информационной системы «Мониторинг развития сети МФЦ» (АИС МРС МФЦ), иных официальных источников, выездных проверок в соответствующие МФЦ или ТОСП, а также сведениям, полученным из иных источников.

## 2. Номинации Конкурса

2.1. Конкурс проводится по следующим номинациям:

- 1) «Лучший универсальный специалист МФЦ»;
- 2) «Лучший МФЦ» (оцениваются три категории МФЦ):

I категория - МФЦ малых населенных пунктов с численностью населения до 25 тысяч человек;

II категория - МФЦ средних населенных пунктов с численностью населения от 25 тысяч до 100 тысяч человек;

III категория - МФЦ крупных населенных пунктов с численностью населения свыше 100 тысяч человек.

2.2. К участию в Конкурсе допускаются:

- в номинации «Лучший универсальный специалист МФЦ» - универсальные специалисты данного учреждения, непосредственно осуществляющие прием и выдачу документов в МФЦ (либо в его структурном подразделении (филиале), либо в его ТОСП), стаж работы которых в МФЦ (либо в его структурном подразделении (филиале), либо в его ТОСП) составляет не менее шести месяцев на дату подачи заявки на участие в Конкурсе. Кроме того, в заявке следует указать: количество оказанных за 6 месяцев услуг, универсальность специалиста. Не допускаются заявки на сотрудников, имеющих дисциплинарные взыскания и обоснованные жалобы на нарушение порядка предоставления государственных и муниципальных услуг от населения;

- в номинации «Лучший МФЦ» – МФЦ или структурные подразделения (филиалы) МФЦ, за исключением ТОСП, осуществляющие предоставление государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» не менее шести месяцев со дня открытия на момент подачи заявки на участие в Конкурсе. В заявке следует указать результат проверки за 6 месяцев, доля заявителей, удовлетворенных качеством оказанных услуг, рейтинг отделения за 6 месяцев, универсальность специалистов филиала, эффективность специалистов отделения по результатам оценки, текучесть сотрудников в отделении за 6 месяцев, количество жалоб и благодарностей за 6 месяцев.

2.3. Конкурс считается состоявшимся при наличии не менее двух заявок в каждой номинации.

## 3. Конкурсная комиссия

3.1. Для проведения Конкурса Министерством цифрового развития Смоленской области формируется региональная конкурсная комиссия и организационный комитет Конкурса, возглавляемые министром Министерства цифрового развития Смоленской области, обеспечивающим координацию вопросов предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» на территории Смоленской области.

3.2. В рамках Конкурса организационный комитет Конкурса и региональная конкурсная комиссия осуществляют следующие функции:

3.2.1. Организационный комитет Конкурса:

- принимает представленные в соответствии с пунктом 4.1 настоящего Положения комплекты документов (далее - заявка на участие в Конкурсе), проверяет их комплектность, соответствие установленному порядку оформления и срокам представления;

- обрабатывает и анализирует заявки на участие в Конкурсе, подготавливает предложения в части определения победителей конкурса к заседанию региональной конкурсной комиссии;

- организует заседания региональной конкурсной комиссии, определяет дату торжественного награждения победителей Конкурса.

3.2.2. Региональная конкурсная комиссия:

- рассматривает представленные заявки на участие в Конкурсе;

- принимает решение о допуске или об отказе в допуске к участию в Конкурсе;

- подводит итоги и определяет лауреатов Конкурса по номинациям, указанным в пункте 2.1 настоящего Положения.

3.3. В состав организационного комитета Конкурса входят представители Министерства цифрового развития Смоленской области, представители МФЦ. В состав региональной конкурсной комиссии входят представители Министерства цифрового развития Смоленской области, представители МФЦ.

В состав региональной конкурсной комиссии могут входить представители территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, исполнительных органов Смоленской области, территориальных подразделений государственных внебюджетных фондов, органов местного самоуправления, участвующих в организации предоставления государственных услуг в МФЦ.

3.4. Состав региональной конкурсной комиссии утверждается приказом Министерства цифрового развития Смоленской области.

3.5. Члены организационного комитета Конкурса и региональной конкурсной комиссии вправе осуществлять проверку достоверности представленных сведений, в том числе с выездом в соответствующие МФЦ.

3.6. Организационное и документационное обеспечение деятельности конкурсной комиссии осуществляет МФЦ совместно с Министерством цифрового развития Смоленской области.

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

4.1. Для участия в Конкурсе МФЦ, структурные подразделения (филиалы) МФЦ представляют комплект документов на участие в Конкурсе в организационный комитет Конкурса:

- в номинации «Лучший МФЦ» – согласно приложениям № 1 - 1.4 к настоящему Положению;
- в номинации «Лучший универсальный специалист МФЦ» - согласно приложениям № 2 - 2.4 к настоящему Положению.

4.2. Информация о сроках проведения Конкурса, о сроках подачи заявок на участие в Конкурсе, их рассмотрения и определения победителей Конкурса размещается на сайте Министерства цифрового развития Смоленской области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (<http://its.admin-smolensk.ru>) не позднее, чем за 3 рабочих дня до начала подачи заявок на участие в Конкурсе.

4.3. От каждого МФЦ, структурного подразделения (филиала) МФЦ могут быть представлены заявки на участие в Конкурсе во всех номинациях или в отдельных номинациях.

В течение 15 (пятнадцати) календарных дней с даты сбора заявок на участие в Конкурсе, определенной приказом Министерства цифрового развития Смоленской области, участникам необходимо представить заявки.

4.4. Каждая заявка на участие в Конкурсе в номинациях, указанных в пункте 2.1 настоящего Положения, прошивается, а листы нумеруются.

Все сформированные заявки на участие в Конкурсе направляются с сопроводительным письмом, подписанным руководителем МФЦ, с указанием номинаций в Министерство цифрового развития Смоленской области: 214008, Смоленская область, г. Смоленск, площадь Ленина, д.1, с пометкой «Министерство цифрового развития Смоленской области на региональный конкурс «Лучший многофункциональный центр Смоленской области».

4.5. Основаниями для отказа в участии в Конкурсе являются:

- несвоевременная подача заявки на участие в Конкурсе - по истечении срока ее подачи;
- направление неполного комплекта документов, входящих в заявку на участие в Конкурсе (пункт 4.1 настоящего Положения);
- наличие в заявке на участие в Конкурсе недостоверных сведений;
- несоответствие МФЦ, структурного подразделения (филиала) МФЦ и участников Конкурса требованиям, указанным в пункте 2.2 настоящего Положения.

4.6. Определение победителя в номинации «Лучший МФЦ» проходит в соответствии с методикой (приложение № 3 к настоящему Положению).

4.7. Конкурс в номинации «Лучший универсальный специалист МФЦ» проходит в три этапа:

4.7.1. Первый этап – рассмотрение поданных заявок на участие в Конкурсе и определение показателя в соответствии с методикой (приложение № 4 к настоящему Положению).

Срок проведения первого этапа 18 календарных дней с даты окончания сбора заявок.

4.7.2. Второй этап – прохождение тестирования, позволяющего определить личностный потенциал участника Конкурса, проверить знания нормативных правовых актов о порядке предоставления государственных и муниципальных услуг. Тестирование участника Конкурса на рабочем месте (оценка практических навыков работы с заявителем проводится в случае равенства суммарного количества баллов участников Конкурса).

Срок проведения тестирования не позднее 14 календарных дней с даты окончания рассмотрения заявок.

Результаты тестирования конкурсантов подлежат оценке в соответствии с методикой (приложение № 5 к настоящему Положению).

4.7.3. Третий этап – собеседование (онлайн-собеседование) с участниками Конкурса с оценкой презентаций и их выступлений (методика оценки - приложение № 6 к настоящему Положению).

Срок проведения собеседования с участниками Конкурса – не позднее 45 календарных дней с даты окончания срока рассмотрения заявок, но не ранее даты проведения тестирования.

4.7.4. Перечень видов «сложных» услуг для расчета показателя «сложности» указан в приложении № 7 к настоящему Положению.

4.7.5. Победитель Конкурса в номинации «Лучший универсальный специалист МФЦ» определяется по итогам последовательного проведения трёх этапов Конкурса. В случае, если по итогам проведения трёх этапов определено несколько участников, набравших одинаковые максимальные значения, то победителем признается участник, ранее других предоставивший заявку.

4.8. Количество призовых мест составляет:

4.8.1. в номинации «Лучший универсальный специалист МФЦ» – не более 3 лауреатов Конкурса (I, II, III места);

4.8.2. в номинации «Лучший МФЦ» – не более 1 лауреата Конкурса (в каждой категории).

4.9. После рассмотрения региональной конкурсной комиссией заявки на участие в Конкурсе на предмет определения лучшей характеристики, изложенной в анкете участника Конкурса, а также результатов трёх этапов конкурса в номинации «Лучший универсальный специалист МФЦ», выносится решение об определении лауреатов Конкурса.

4.9.1. Решение региональной конкурсной комиссии об определении лауреатов Конкурса принимается открытым голосованием на заседании региональной конкурсной комиссии при соблюдении кворума большинством голосов. Решения об определении лауреатов Конкурса оформляются протоколом, который подписывается председателем региональной конкурсной комиссии и членами региональной конкурсной комиссии, присутствовавшими на заседании.

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

4.9.2. В случае, если в одной номинации не подано ни одной заявки или подана только одна заявка, Конкурс по номинации признается несостоявшимся и определение победителя не осуществляется.

4.10. Лауреаты Конкурса в номинации:

4.10.1. «Лучший МФЦ» награждается Почетной грамотой Министерства цифрового развития Смоленской области, а также присваивается звание «Лучший МФЦ».

4.10.2. «Лучший универсальный специалист МФЦ» награждаются Дипломами и Почетными грамотами Министерства цифрового развития Смоленской области с выплатой

денежной премии за:

I место - 25 000 рублей, а также присваивается звание «Лучший универсальный специалист МФЦ»;

II место - 20 000 рублей;

III место - 15 000 рублей.

Призовые выплаты, а также нематериальные поощрения должны быть осуществлены в течение 3 месяцев со дня подписания протокола об итогах конкурса.

4.11. По итогам проведения Конкурса Министерство цифрового развития Смоленской области размещает информацию о лауреатах Конкурса на официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (<http://its.admin-smolensk.ru>), МФЦ (мфцб7.рф), средствах массовой информации. Размещение информации о победителях Конкурса осуществляется в срок не позднее пяти дней с момента утверждения протокола заседания региональной конкурсной комиссии.

4.12. Победитель Конкурса в номинации «Лучший универсальный специалист МФЦ» и победитель Конкурса в номинации «Лучший МФЦ» становятся кандидатами на участие во Всероссийском Конкурсе «Лучший многофункциональный центр России».

4.13. В случае, если победитель Конкурса в номинации «Лучший универсальный специалист МФЦ» отказывается от участия во Всероссийском Конкурсе «Лучший многофункциональный центр России», либо не может принять участие во Всероссийском Конкурсе «Лучший многофункциональный центр России» по не зависящим от него обстоятельствам (увольнение, по состоянию здоровья и т.д.), то кандидатом на участие во Всероссийском Конкурсе «Лучший многофункциональный центр России» становится участник Конкурса, занявший последующее призовое место.

4.14. Лауреаты Конкурса поощряются руководством МФЦ.

4.15. Награждение проводится в торжественной обстановке.

4.16. Дополнительно в окнах специалистов – победителей регионального Конкурса размещаются информационные таблички, по форме согласно Приложению № 8 к настоящему Положению.

4.17. Фотопрезентацию и фотографии участника Конкурса в номинации «Лучший МФЦ», необходимо разместить в облачном хранилище и указать ссылку на отдельном листе, приложив к Анкете участника Конкурса в номинации «Лучший МФЦ».

4.18. Фотопрезентацию, видеообращение – видеоролик участника Конкурса в номинации «Лучший универсальный специалист МФЦ» необходимо разместить в облачном хранилище и указать ссылку на отдельном листе, приложив к Анкете участника Конкурса в номинации «Лучший универсальный специалист МФЦ».

Приложение 1  
к Положению о проведении регионального  
конкурса «Лучший многофункциональный  
центр Смоленской области»

**Перечень документов, представляемых в региональную конкурсную комиссию для  
участия в региональном конкурсе «Лучший многофункциональный центр Смоленской  
области»**

(подготовленный комплект документов прошивается  
и прикладывается к сопроводительному письму)

1. Заявка на участие в Конкурсе в номинации «Лучший МФЦ» согласно приложению № 1.1 к Положению о проведении регионального конкурса «Лучший многофункциональный центр Смоленской области», подписанная руководителем МФЦ или лицом, исполняющим его обязанности.
2. Анкета участника Конкурса в номинации «Лучший МФЦ», содержащая сведения согласно приложению № 1.2 к Положению о проведении регионального конкурса «Лучший многофункциональный центр Смоленской области», подписанная руководителем МФЦ или лицом, исполняющим его обязанности.
3. Фотопрезентация участника Конкурса в соответствии с приложением № 1.3 к Положению о проведении регионального конкурса «Лучший многофункциональный центр Смоленской области».
4. Фотографии участника Конкурса в соответствии с приложением № 1.4 к Положению о проведении регионального конкурса «Лучший многофункциональный центр Смоленской области».

Приложение 1.1  
к Положению о проведении регионального  
конкурса «Лучший многофункциональный  
центр Смоленской области»

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

В региональную конкурсную комиссию

1	Наименование филиала многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг (далее – МФЦ) – участника Конкурса	
2	Количество окон предоставления государственных и муниципальных услуг	
3	Место нахождения филиала МФЦ – участника Конкурса	
4	Фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) руководителя филиала МФЦ – участника Конкурса	
5	Фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии), должность, контактные данные ответственного лица МФЦ – участника Конкурса (телефон, адрес электронной почты)	
6	Наименование учреждения, филиалом которого является МФЦ – участник Конкурса	
7	Место нахождения учреждения, филиалом которого является МФЦ – участник Конкурса	
8	Руководитель МФЦ (Ф.И.О., контактный телефон, адрес электронной почты)	

Перечень прилагаемых документов:

(указываются документы, прикладываемые к заявке на участие в Конкурсе в соответствии с приложением № 1 к Положению о проведении регионального конкурса «Лучший многофункциональный центр Смоленской области»)

1. \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_
4. \_\_\_\_\_

Достоверность сведений, представленных в составе заявки, подтверждаю.

\_\_\_\_\_  
(Занимаемая должность)

\_\_\_\_\_  
(Подпись)

\_\_\_\_\_  
(Ф.И.О. руководителя МФЦ)

**Анкета Участника регионального конкурса «Лучший многофункциональный  
центр Смоленской области» в номинации «Лучший МФЦ»**

Информация о государственном учреждении, филиалом которого является многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг (далее – МФЦ) – участнике Конкурса

1	Полное и (если имеется) сокращенное наименования государственного учреждения (указывается в соответствии с Уставом)	
2	Место нахождения государственного учреждения	
3	Фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии), должность руководителя юридического лица, контактные данные (телефон, адрес электронной почты)	
4	Дата создания государственного учреждения	
5	Количество филиалов и офисов учреждения (МФЦ, территориально обособленных структурных подразделений (офисов) МФЦ (далее – ТОСП), (указать)	
6	Количество окон предоставления государственных и муниципальных услуг в филиалах и офисах учреждения (указать отдельно в МФЦ и ТОСП)	

Информация о филиале МФЦ – участнике Конкурса

7	Наименование филиала МФЦ – участника Конкурса	
8	Место нахождения филиала МФЦ – участника Конкурса	
9	Дата открытия филиала МФЦ – участника Конкурса	
10	Наименование и численность населения муниципального образования, на территории которого функционирует филиал МФЦ – участника Конкурса	
11	<b>Общее количество окон обслуживания,</b> из них:	

11.1	Количество окон информирования	
11.2	Количество окон предоставления государственных и муниципальных услуг	
11.3	Количество окон для приема и выдачи документов для юридических лиц и индивидуальных предпринимателей	
11.4	Количество окон предоставления дополнительных (сопутствующих) и иных услуг	
11.5	Количество окон, в которых не ведется обслуживание (указать причину простаивания окон)	
12	Количество универсальных специалистов в филиале МФЦ по штатному расписанию (по факту)	
13	Для заявителей предусмотрена возможность оплаты госпошлины наличными (в филиале установлены терминалы «Оплата.ру» или банкоматы)	
14	График работы	
15	Общее количество рабочих часов филиала МФЦ в неделю	
16	Общее количество государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в филиале МФЦ, включенных в рекомендуемый перечень государственных и муниципальных услуг, предоставление которых может быть организовано по принципу «одного окна» в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг, утвержденный постановлением Правительства Российской Федерации от 27 сентября 2011 г. № 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 или в случаях, установленных законодательством Российской Федерации, публично-правовыми компаниями»	

	(указываются номера услуг согласно указанному рекомендуемому перечню)	
17	Количество услуг федеральных органов исполнительной власти, предоставляемых в МФЦ	
18	Адрес официального сайта МФЦ (указывается ссылка на страницу о филиале МФЦ – участнике Конкурса)	
19	Возможность МФЦ по запросу заявителя обеспечивать выезд работника МФЦ к заявителю для приема заявлений и документов, необходимых для предоставления государственных и муниципальных услуг, а также доставку результатов предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе за плату (за исключением бесплатного выездного обслуживания заявителей в муниципальных образованиях, в которых отсутствуют офисы обслуживания населения)	«Да» («нет») Указать нормативный правовой акт, иной акт, определяющий порядок выезда сотрудника МФЦ
20	Наличие возможности предварительной записи в МФЦ (перечислить способы осуществления предварительной записи)	
21	Уровень текучести кадров сети МФЦ за предыдущие 6 месяцев 2024 года (указать количество уволенных сотрудников отдела по обслуживанию граждан)	
22	Наличие системы смс-оповещения заявителей о готовности документов	
23	Расстояние от МФЦ до остановки общественного транспорта (км)	
24	Работа МФЦ с заявителями в сети «Интернет» (обеспечение возможности оценки заявителем качества обслуживания в МФЦ, формирование отзывов, жалоб, предложений на официальном сайте МФЦ (ином официальном источнике информации о деятельности сети МФЦ субъекта Российской Федерации), осуществление обратной связи с гражданами по вопросам работы МФЦ)	«Да» («нет») Указать ссылки на соответствующие страницы сайтов в сети «Интернет»
25	Среднее время ожидания в очереди при обращении заявителя в МФЦ для получения государственных и муниципальных услуг, мин.	

26	Уровень удовлетворенности населения муниципального образования, в котором расположен МФЦ, качеством предоставления государственных и муниципальных услуг (проценты)	
27	Площадь сектора информирования и ожидания (указать количество кв. м на 1 окно обслуживания)	
28	Количество точек доступа заявителей к федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (указать количество точек доступа и кратко описать их)	
29	Соответствие МФЦ фирменному стилю «Мои документы» (проценты, на основании данных из АИС МРС МФЦ)	
30	Наличие обоснованных жалоб заявителей, предписаний надзорных органов (указать количество)	
31	Наличие на территории, прилегающей к МФЦ, бесплатной парковки для специальных автотранспортных средств инвалидов	
32	Общее количество видов услуг, оказываемых в МФЦ	
33	Общее количество видов «сложных» услуг, предоставляемых в МФЦ (либо его ТОСП)	
34	Доля граждан, имеющих доступ к получению государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» на территории соответствующего(их) муниципального(ых) образования(ий), проценты	
35	Доля оцененных федеральных услуг, предоставленных в МФЦ, по отношению к количеству оказанных федеральных услуг из перечня оцениваемых услуг (проценты)	
36	Выполнение плана по исполнению государственного задания МФЦ за 6 месяцев 2024 года (процент выполнения плана за проверяемый период)	
37	Общее количество услуг, предоставленных в МФЦ за 6 месяцев 2024 года	

38	Доля выданных в МФЦ результатов услуг за 6 месяцев 2024 года (процент от общего количества принятых заявлений)	
39	Выдача результата предоставления услуг в виде документа на бумажном носителе, подтверждающего содержание электронного документа, являющегося результатом предоставления услуги в других организациях, информационная система которых интегрирована с Единым порталом государственных и муниципальных услуг (функций)	Указать количество по плану и количество выданных результатов
40	Количество оказанных гражданам консультаций, по самостоятельному получению услуг в электронном виде (бесплатные услуги)	Указать количество по плану и количество оказанных консультаций
41	Количество оказанных услуг «Прием заявлений о признании гражданина банкротом во внесудебном порядке» за 6 месяцев 2024 года	

42. Информация о предоставлении государственных, муниципальных и иных услуг в филиале МФЦ – участнике Конкурса.

Период с 01.04.2024 по 30.09.2024 (за последние 6 месяцев)

Вид услуг	Количество принятых заявлений	Количество предоставленных результатов услуг в филиале МФЦ	Количество предоставленных консультаций в филиале МФЦ
1	2	3	4
Государственные услуги федеральных органов исполнительной власти и органов государственных внебюджетных фондов, всего			
Государственные услуги исполнительных органов Смоленской области, всего			
Услуги органов местного самоуправления, всего			
Услуги по регистрации в федеральной государственной информационной системе «Единая система идентификации и аутентификации», всего			
Услуги иных организаций, всего			

43	Перечень предоставляемых государственных и муниципальных услуг
----	----------------------------------------------------------------

	Наименование органа власти, ответственного за предоставление государственной (муниципальной) услуги	Наименование предоставляемой государственной (муниципальной) услуги	Количество обработанных обращений в МФЦ за получением государственной (муниципальной) услуги	Количество предоставленных консультаций о получении государственной (муниципальной) услуги
43.1	Государственные услуги федеральных органов исполнительной власти			
43.1.1				
43.1..				
43.1.n				
43.2	Государственные услуги исполнительных органов Смоленской области			
43.2.1				
43.2..				
43.2.n				
43.3	Муниципальные услуги органов местного самоуправления			
43.3.1				
43.3..				
43.3.n				
43.4	Иные услуги			
43.4.1				
43.4..				
43.4.n				
44	Услуги, предоставляемые в МФЦ на платной основе в соответствии с прейскурантом цен на оказание платных услуг			
	Наименование и характеристика услуг		Количество предоставленных услуг в МФЦ	
44.1.				
44.2				
44.n				

Достоверность представленных сведений подтверждаю.

\_\_\_\_\_  
Занимаемая должность

\_\_\_\_\_  
Подпись

\_\_\_\_\_  
Ф.И.О. руководителя МФЦ

**Фотопрезентация многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг – участника регионального конкурса «Лучший многофункциональный центр Смоленской области» в номинации «Лучший МФЦ»**

Фотопрезентация – презентация, созданная в том числе в программе MicrosoftOfficePowerPoint в форматах ppt, pptx, состоящая из 8 слайдов, на которых представлены фотографии (количество фотографий на слайде неограничено, панорамная съемка нежелательна) многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг (МФЦ) – участника Конкура.

Структура фотопрезентации:

1 слайд: наименование субъекта Российской Федерации, наименование МФЦ, номинация (категория), в которой участвует МФЦ, место нахождения МФЦ.

2 слайд: входная группа МФЦ, в том числе информация о графике работы, наличии зоны парковки.

3 слайд: зона информирования, терминалы электронной очереди.

4 слайд: зоны ожидания и приема заявителей.

5 слайд: терминальные устройства приема платежей, операционные кассы, копировальные аппараты.

6 слайд: информационные стенды или иные источники информации.

7 слайд: зона доступа к единому порталу государственных услуг, сектор пользовательского сопровождения.

8 слайд: дополнительная информация (на усмотрение участника Конкура).

Приложение 1.4  
к Положению о проведении регионального  
конкурса «Лучший многофункциональный  
центр Смоленской области»

**Фотографии многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг – участника регионального конкурса «Лучший многофункциональный центр Смоленской области» в номинации «Лучший МФЦ», сделанные с помощью мобильного устройства**

Перечень необходимых 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.

**Перечень документов, представляемых в региональную конкурсную комиссию для участия в региональном конкурсе «Лучший многофункциональный центр Смоленской области» в номинации «Лучший универсальный специалист МФЦ»**

(подготовленный комплект документов прошивается  
и прикладывается к сопроводительному письму)

1. Заявка на участие в Конкурсе в номинации «Лучший универсальный специалист МФЦ» согласно приложению № 2.1 к Положению о проведении регионального конкурса «Лучший многофункциональный центр Смоленской области», подписанная руководителем МФЦ, или лицом, исполняющим его обязанности.

2. Анкета участника Конкурса в номинации «Лучший универсальный специалист МФЦ», содержащая сведения согласно приложению № 2.2 к Положению о проведении регионального конкурса «Лучший многофункциональный центр Смоленской области», подписанная руководителем МФЦ, или лицом, исполняющим его обязанности.

3. Копия трудовой книжки участника Конкурса.

4. Справка кадровой службы МФЦ, подтверждающая сведения о соответствии участника Конкурса условиям пункта 2.2. Положения о проведении регионального конкурса «Лучший многофункциональный центр Смоленской области» (сведения о занимаемой должности (занимаемых должностях), периодах работы в указанных должностях).

5. Копия должностного регламента участника Конкурса.

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

7. Согласие на обработку персональных данных, подписанного участником регионального Конкурса, по форме согласно приложению № 2.3 к настоящему Положению.

8. Фотопрезентация участника Конкурса в соответствии с приложением № 2.4 к Положению о проведении регионального конкурса «Лучший многофункциональный центр Смоленской области».

9. Видеообращение - видеоролик, созданный в формате «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 филиале МФЦ, ТОСП;

- иная информация о профессиональной деятельности участника Конкурса.

Допускается видеосъемка с помощью мобильного телефона.

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

**В региональную конкурсную комиссию**

1	Фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) универсального специалиста – участника Конкурса	
2	Контактный телефон	
3	Адрес электронной почты	
4	Наименование учреждения, в котором работает участник Конкурса	
5	Место нахождения учреждения, в котором работает участник Конкурса	
6	Наименование филиала многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг (далее – МФЦ) или территориально обособленного структурного подразделения (офиса) МФЦ (далее – ТОСП), в котором работает участник Конкурса	
7	МФЦ / ТОСП (указать)	
8	Место нахождения филиала МФЦ / ТОСП, в котором работает участник Конкурса	
9	Фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии), должность, контактные данные ответственного лица	

Перечень прилагаемых документов:

(указываются документы, прилагаемые к заявке на участие в Конкурсе в соответствии с приложением № 2 к Положению о проведении регионального конкурса «Лучший многофункциональный центр Смоленской области»)

1. \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_
4. \_\_\_\_\_
5. \_\_\_\_\_
6. \_\_\_\_\_

Достоверность информации, представленной в составе заявки, гарантирую.

\_\_\_\_\_  
(Занимаемая должность)

\_\_\_\_\_  
(Подпись)

\_\_\_\_\_  
(Ф.И.О. руководителя МФЦ)

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

1. Характеристика многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг, от которого представлен участник Конкурса, практика управления персоналом в нем

---

Полное (и сокращенное) наименование МФЦ (филиала МФЦ, ТОСП), в котором работает участник Конкурса\*

---

Адрес МФЦ (филиала МФЦ, ТОСП), в котором работает участник Конкурса\*\*

---

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

---

(Занимаемая должность участника Конкурса)

---

1	Число, месяц, год рождения (ДД.ММ.ГГГГ)	
2	Образование (высшее, среднее специальное, иное – указать) и специальность по диплому или иному документу об образовании и (или) квалификации <sup>1</sup> (указать вид документа об образовании, номер, дату выдачи, наименование организации, выдавшей документ)	
3	Общий трудовой стаж	
4	Стаж работы в должностях по непосредственному приему и выдаче документов в системе МФЦ	
5	Стаж работы на занимаемой должности	
6	Прохождение курсов повышения квалификации (переподготовки) <sup>2</sup> в МФЦ (указать название курсов (тему, специальность), год, организацию, выдавшую документ, вид документа, объем (часов))	
7	Контактная информация участника Конкурса (телефон, адрес электронной почты)	
8	Иная информация (по усмотрению участника Конкурса)	
9	Общее количество отработанных часов за проверяемый период	
10	Количество часов работы со стажерами (наставничество) за проверяемый период	

<sup>1</sup> Подтверждается копиями документов.

<sup>2</sup> Подтверждается копиями документов.

11	Количество полученных благодарностей, наградных листов от руководства (шт.) за проверяемый период (приложить к анкете)	
12	Количество полученных благодарностей от заявителей (шт.) за проверяемый период (приложить к анкете)	
13	Количество обоснованных жалоб, поступивших за проверяемый период	
14	Общее количество государственных, муниципальных и иных услуг, предоставленных универсальным специалистом за проверяемый период	
15	Общее количество видов услуг и консультаций, оказанных специалистом за проверяемый период	
16	Общее количество видов услуг, оказываемых в МФЦ	
17	Общее количество пакетов документов, возвращенных на доработку универсальному специалисту – участнику Конкурса (по вине сотрудника МФЦ)	
18	Общее количество предоставленных консультаций о получении государственных, муниципальных и иных услуг универсальным специалистом – участником Конкурса	
19	Общее количество видов «сложных» услуг и консультаций, оказанных специалистом за проверяемый период	
20	Общее количество видов «сложных» услуг, предоставляемых в МФЦ	
21	Универсальность специалиста (по направлениям предоставляемых государственных и муниципальных услуг, прочих услуг). Универсальным является специалист, оказывающий 15 и более «сложных» услуг по разным профильным направлениям	
22	Общее количество рабочих дней специалиста за проверяемый период	
23	Среднее количество заявлений и комплектов документов, принимаемых за один рабочий день	

24. Перечень государственных, муниципальных и иных услуг, предоставленных участником Конкурса (данные за 6 месяцев 2024 года)

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
-----------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------



Услуги иных организаций			
Всего:			
В том числе:			

Достоверность представленных сведений подтверждаю.

\_\_\_\_\_  
Занимаемая должность

\_\_\_\_\_  
Подпись

\_\_\_\_\_  
Ф.И.О. руководителя МФЦ

\* Наименование указывается в соответствии с Уставом (иным документом) с обязательным указанием организационно-правовой формы и формы собственности МФЦ

\*\* В случае несовпадения юридического и фактического адресов указываются оба адреса в следующем порядке: юридический адрес/фактический адрес.

Приложение 2.3  
к Положению о проведении регионального  
конкурса «Лучший многофункциональный  
центр Смоленской области»

**Согласие на обработку персональных данных**

Я, \_\_\_\_\_  
(указываются фамилия, имя, отчество (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 Министерству цифрового развития Смоленской области, находящемуся по адресу: 214008, г. Смоленск, площадь им. Ленина, д.1, на обработку моих персональных данных, предоставляемых на участие в региональном конкурсе «Лучший многофункциональный центр Смоленской области», а именно: фамилия, имя, отчество, 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 в региональном конкурсе «Лучший многофункциональный центр Смоленской области» в номинации «Лучший универсальный специалист МФЦ», осуществление проверки в отношении информации или документов, содержащих указанную выше информацию членами конкурсной комиссии.

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

«\_\_\_» \_\_\_\_\_ г.

Субъект персональных данных:

\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_  
(подпись) (Фамилия, инициалы)

**Фотопрезентация участника регионального конкурса «Лучший многофункциональный центр Смоленской области» в номинации «Лучший универсальный специалист МФЦ»**

Фотопрезентация – презентация, созданная в том числе в программе MicrosoftOfficePowerPoint в форматах ppt, pptx, состоящая из 5 слайдов, на которых представлены фотографии (количество фотографий на слайде неограниченно, панорамная съемка нежелательна) участника Конкурса.

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: наименование МФЦ, в котором работает участник Конкурса, входная группа МФЦ, зона парковки, терминалы электронной очереди.

4 слайд: зоны информирования, ожидания и приема заявителей, часы приема.

5 слайд: дополнительная информация (на усмотрение участника Конкурса).

Приложение 3  
к Положению о проведении регионального  
конкурса «Лучший многофункциональный центр  
Смоленской области»

**Методика определения победителя регионального конкурса «Лучший многофункциональный центр Смоленской области» в номинации «Лучший МФЦ»**

1. Победителем Конкурса в номинации «Лучший МФЦ» признается участник Конкурса, набравший наибольшее суммарное количество баллов по итогам оценки значений отдельных критериев, указанных участником в анкете многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг - участника Конкурса, согласно приведенной ниже таблице:

Наименование критерия	Значение (диапазон) критерия	Присваиваемый балл
1	2	3
Документы и иные материалы, поданные в заявке, полностью соответствуют установленным требованиям по форме и степени заполнения	нет	0
	да	3
Доля граждан, имеющих доступ к получению государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» на территории соответствующего(их) муниципального(ых) образования(ий), проценты	менее 80%	0
	от 80% до 90%	2
	более 90%	3
Для заявителей предусмотрена возможность оплаты госпошлины наличными (в филиале установлены терминалы «Оплата.ru» или банкоматы)	отсутствуют	0
	установлен или Терминал «Оплата.ru» или Банкомат	3
	установлен и терминал «Оплата.ru» и Банкомат	5
Возможность МФЦ по запросу заявителя обеспечивать выезд работника МФЦ к заявителю для приема заявлений и документов, необходимых для предоставления государственных и муниципальных услуг, а также доставку результатов предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе за плату (за исключением бесплатного выездного обслуживания заявителей в муниципальных образованиях, в которых отсутствуют офисы обслуживания населения)	да	2
	нет	0

Наличие возможности предварительной записи в МФЦ	да	1
	нет	0
Доля оцененных федеральных услуг, предоставленных в МФЦ, по отношению к количеству оказанных федеральных услуг из перечня оцениваемых услуг (проценты)	более 90%	5
	90-50%	2
	менее 50%	0
Среднее время ожидания в очереди при обращении заявителя в МФЦ для получения государственных и муниципальных услуг, мин.	менее 5 мин	5
	5-15 мин	2
	более 15 мин	0
Уровень удовлетворенности населения муниципального образования, в котором расположен МФЦ, качеством предоставления государственных и муниципальных услуг (проценты)	более 95%	5
	95-70%	2
	менее 70%	0
Площадь сектора информирования и ожидания (указать количество кв. м на 1 окно обслуживания)	менее 10 кв.метров	0
	более 10 кв.метров	1
Количество точек доступа заявителей к федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (указать количество точек доступа и кратко описать их)	нет	0
	1	1
	2 и более	2
Соответствие МФЦ фирменному стилю «Мои документы» (на основании данных из АИС МРС МФЦ)	менее 85%	0
	от 85 до 95%	2
	более 95%	5
Наличие обоснованных жалоб заявителей, предписаний надзорных органов	да	0
	нет	3
Наличие на территории, прилегающей к МФЦ, бесплатной парковки для специальных автотранспортных средств инвалидов	да	1
	нет	0
Выполнение плана по исполнению государственного задания МФЦ за 6 месяцев 2024 года.	план значительно перевыполнен (более 151%)	5
	план перевыполнен (от 120% до 150%)	3

	план выполнен/перевыполнен (от 100% до 119%)	2
	план не выполнен	0
Выполнение плана по выдаче результата предоставления услуг в виде документа на бумажном носителе, подтверждающего содержание электронного документа, являющегося результатом предоставления услуги в других организациях, информационная система которых интегрирована с Единым порталом государственных и муниципальных услуг (функций)	план перевыполнен (более чем на 70%)	5
	план выполнен/перевыполнен (на 10-60%)	3
	план не выполнен	0
Доля выданных в МФЦ результатов услуг за период (процент от общего количества принятых заявлений), %	от 0 до 40%	0
	от 41% до 60%	1
	более 60%	2
Доля граждан, обратившихся за предоставлением государственных и муниципальных услуг в МФЦ от количества жителей населенного пункта, %	от 0 до 10%	0
	от 10% до 20%	1
	от 20% и более	2
Выполнение плана по оказанию гражданам консультаций, по самостоятельному получению услуг в электронном виде (бесплатные консультации)	план не выполнен	0
	план выполнен/перевыполнен (на 10-60%)	3
	план перевыполнен (более чем на 70%)	5
Уровень текучести кадров сети МФЦ за предыдущие 6 месяцев 2024 года (указать количество уволенных сотрудников отдела по обслуживанию граждан)	0	5
	от 1 до 3	3
	более 4	0
Количество оказанных услуг «Прием заявлений о признании гражданина банкротом во внесудебном порядке» за 6 месяцев 2024 года	не было заявлений	0
	от 1 до 8	3

	заявлений	
	от 9 и более заявлений	5
Количество оказанных услуг «Идентификация пользователей Госключ»	не было заявлений	0
	от 1 до 8 заявлений	3
	от 9 и более заявлений	5
Итоговое количество баллов		

Приложение 4  
к Положению о проведении регионального конкурса  
«Лучший многофункциональный центр  
Смоленской области»

**Методика проведения первого этапа регионального конкурса «Лучший многофункциональный центр Смоленской области» в номинации «Лучший универсальный специалист МФЦ»**

1. Во второй этап проходят участники конкурса, достигшие значения показателя (К) не менее 1.

2. Победителями первого этапа регионального конкурса «Лучший многофункциональный центр Смоленской области» в номинации «Лучший универсальный специалист МФЦ» признаются участники Конкурса с наибольшими значениями показателя К, который рассчитывается для каждого участника Конкурса по формуле:

$$K = \left( \frac{V_{оук}}{V_{оумфц}} \right) \times \left( \frac{V_{сук}}{V_{сумфц}} \right) \times \left( \frac{Y_{уc} + 0,5 \times K_{уc}}{Ч_о - Ч_н} \right) \times \left( 1 - \frac{10 \times Ж + 0,2 \times V_{уc}}{1 + V_{уc} + 10 \times (Б + Ж)} \right)$$

где  $\left( \frac{V_{оук}}{V_{оумфц}} \right)$  – **показатель универсальности:**

$V_{оук}$  – общее количество видов услуг и консультаций, оказанных специалистом за проверяемый период;

$V_{оумфц}$  – общее количество видов услуг, оказываемых в МФЦ;

$\left( \frac{V_{сук}}{V_{сумфц}} \right)$  – **показатель сложности:**

$V_{сук}$  – общее количество видов «сложных» услуг и консультаций. Перечень видов «сложных» услуг представлен в приложении 7, оказанных специалистом за проверяемый период;

$V_{сумфц}$  – общее количество видов «сложных» услуг, предоставляемых в МФЦ (либо его ТОСП). Перечень видов «сложных» услуг представлен в приложении 7;

$\left( \frac{Y_{уc} + 0,5 \times K_{уc}}{Ч_о - Ч_н} \right)$  **показатель плотности загрузки:**

$Ч_н$  – количество часов работы со стажерами и новичками (наставничество);

$Ч_о$  – общее количество отработанных часов;

$Y_{уc}$  – общее количество государственных и муниципальных услуг, предоставленных универсальным специалистом – участником Конкурса;

$K_{уc}$  – общее количество предоставленных консультаций о получении государственных (муниципальных) услуг универсальным специалистом – участником Конкурса;

$\left( 1 - \frac{10 \times Ж + 0,2 \times V_{уc}}{1 + V_{уc} + 10 \times (Б + Ж)} \right)$  **показатель успешности:**

$V_{уc}$  – общее количество пакетов документов, возвращенных на доработку универсальному специалисту – участнику Конкурса.

$Ж$  – общее количество жалоб, поданных на специалиста

$Б$  – количество полученных благодарностей (в том числе от заявителей), наградных листов от руководства (приложить к анкете).

**КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ**

участников конкурса «Лучший многофункциональный Смоленской области» в номинации «Лучший универсальный специалист МФЦ», учитываемые дополнительно.

№ п\п	Наименование критерия	Значение (диапазон) критерия	Присваиваемый балл
1	Прохождение курсов подготовки/переподготовки, курсов повышения квалификации, дополнительное образование в период работы в МФЦ	2 и более курсов	2
		1 курсы	1
		нет	0
2	Образование сотрудника МФЦ	высшее	3
		средне-специальное	2
		иное	1
3	Стаж работы в МФЦ	от 6 мес. до 1 года включительно	1
		более 1 года до 3 лет включительно	2
		Более 3 лет до 5 лет включительно	3
		более 5 лет	4
4	Универсальность специалиста (по направлениям предоставляемых государственных и муниципальных услуг, прочих услуг). Универсальным является специалист, оказывающий 15 и более видов «сложных» услуг	более 20 услуг	5
		15-20 услуг	3
		менее 15 услуг	0
5	Среднее количество заявлений и комплектов документов, принимаемых за один рабочий день	менее 15 шт.	0
		от 16 до 20 шт.	2
		свыше 21 шт.	3
6	Итоговое количество баллов		

Данные оценки могут учитываться дополнительно членами Комиссии на третьем этапе конкурса при собеседовании (онлайн-собеседовании) с лауреатами конкурса и оценки презентаций в номинации «Лучший универсальный специалист МФЦ». К третьему этапу распечатываются (справочно) в виде бланков-табличек на каждого участника.

### **Методика определения результатов тестирования в номинации «Лучший универсальный специалист МФЦ»**

1. Тестирование участников Конкурса проводится в Министерстве цифрового развития Смоленской области или МФЦ посредством программного обеспечения или на бумажных носителях в день и час, указанные в срок, указанный в пп. 4.7.2. п. 4.7. раздела 4 Положения.

В случае отсутствия возможности организации личного присутствия участников Конкурса, может быть проведено онлайн-тестирование в дистанционном режиме посредством электронной связи.

Тестирование включает в себя вопросы по следующим направлениям:

- правовые основы организации предоставления государственных и муниципальных услуг;

- специальные вопросы по порядку предоставления отдельных государственных, муниципальных и иных услуг через многофункциональные центры.

2. Суммарное количество вопросов по всем направлениям должно составлять не менее 60 и не более 90 вопросов включительно.

3. Время прохождения тестирования участниками Конкурса составляет не более 90 минут.

4. Результаты тестирования рассматриваются на заседании Конкурсной комиссии, которое назначается в пределах сроков, определенных для проведения регионального Конкурса.

5. Показавшим наилучший результат второго этапа Конкурса в номинации «Лучший универсальный специалист МФЦ» признается участник Конкурса, набравший наибольшее количество баллов, из расчета присвоения 0.2 баллов за каждый правильный ответ

6. Для участия в третьем заключительном этапе Конкурса по итогам результатов второго этапа отбираются не более 5 участников, набравших наибольшее количество баллов во втором этапе.

7. В случае если при отборе участников третьего этапа Конкурса часть участников набирают равное суммарное количество баллов, исключающее возможность ранжирования (от максимального к минимальному) 5 первых участников по набранным баллам, проводится практический этап Конкурса с участием данных участников. Дата и место проведения доводится до сведения участников не менее чем за три календарных дня до даты проведения практического этапа Конкурса.

8. В рамках участия в Практическом этапе Конкурса каждый участник должен выполнить практическое задание по приему документов для оказания одной государственной услуги, идентичной по уровню сложности для всех Конкурсантов. Задание участникам выдается непосредственно при проведении Практического этапа Конкурса.

9. Максимальное время на выполнение задания 30 минут.

10. При превышении указанного времени за каждую дополнительную минуту выполнения задания снимается 1 балл.

11. Оценка результатов прохождения участниками Практического этапа Конкурса проводится Конкурсной комиссией по балльной системе. Максимальное количество 100 баллов присваивается участнику Конкурса по результатам прохождения практического этапа Конкурса при условии соблюдения всех требований нормативных правовых актов.

12. Неправомерный отказ в приеме документов – минус 10 баллов за каждый факт неправомерного отказа.

13. Затребованы документы, предоставление которых является правом, а не обязанностью заявителя, а также документы, не предусмотренные нормативными правовыми

актами – минус 5 баллов за каждый факт (документ).

14. Принят неполный комплект обязательных документов от заявителя – минус 5 баллов за каждый обязательный документ.

15. При неправильном заполнении заявления во время приема заявителя – минус 5 баллов.

16. Некорректное заверение принятых документов – минус 5 баллов за каждый факт (документ).

17. Оценка результатов практического Конкурса осуществляется Конкурсной комиссией в срок не более трех рабочих дней, начиная со следующего дня после выполнения участниками практического задания.

18. Результаты прохождения Практического этапа используются только для ранжирования участников Конкурса в целях отбора на третий заключительный этап Конкурса и не учитываются при суммарном подсчете баллов на третьем этапе.

**Методика проведения третьего (итогового) этапа регионального конкурса  
«Лучший многофункциональный центр Смоленской области» в номинации «Лучший  
универсальный специалист МФЦ»**

В финальный (третий) этап Конкурса в номинации «Лучший универсальный специалист МФЦ» проходят участники (не более 5 человек), набравшие максимальное количество баллов по результатам тестирования (второго этапа).

На третьем этапе конкурса демонстрируются презентации участников Конкурса. Проводится собеседование (онлайн-собеседование) с участниками Конкурса.

Цель собеседования:

- оценка уровня компетенции лауреатов конкурса в части знаний нормативных правовых документов, регулирующих деятельность МФЦ, порядков предоставления государственных и типовых муниципальных услуг (в том числе выявления универсальности специалиста), этики делового общения, личностно-деловых качеств;

- оценка презентаций и выступлений (комментариев) участников Конкурса производится по критериям: грамотности речи, ясности изложения мыслей, лаконичности, творческого подхода, личного видения проблем и тенденций развития системы МФЦ, предложений, касающихся повышения качества обслуживания заявителей, повышения престижа профессии работников МФЦ.

По итогам собеседования каждый член Комиссии оценивает личностный и профессиональный потенциал участника Конкурса и выставляет экспертную оценку в баллах: от 0 до 10 баллов. Итоговая оценка определяется как усредненная оценка всех членов Комиссии.

Победителями конкурса признаются участники, набравшие по итогам первого, второго и третьего этапов Конкурса наибольшие суммарные количества баллов. Распределение 1, 2 и 3 мест между победителями осуществляется путем ранжирования полученной суммы баллов (от наибольшей суммы баллов к наименьшей). В случае равенства суммарного количества баллов победителем признается участник Конкурса, ранее других представивший заявку.

Участники, не ставшие лауреатами Конкурса (занявшие 4, 5 места) могут награждаться дипломами за эффективность в работе, профессионализм, оригинальность предоставления презентационных материалов и др. показателей по решению членов Комиссии.

**Перечень видов «сложных» услуг (используется для расчета показателя «сложности»)**

№ п/п	Наименование услуги
<b>Услуги, предоставляемые федеральными органами исполнительной власти</b>	
<b>Услуги Управления Федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии по Смоленской области, филиала публично-правовой компании «Роскадастр» по Смоленской области</b>	
1.	Государственный кадастровый учет недвижимого имущества и (или) государственной регистрации прав на недвижимое имущество и сделок с ним (в части одновременной подачи документов (регистрация прав, кадастровый учет, выдача закладной)
<b>Услуги Министерства внутренних дел Российской Федерации по Смоленской области</b>	
2.	Оформление и выдача паспортов гражданина Российской Федерации, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации за пределами территории Российской Федерации, содержащих электронный носитель информации
3.	Проведение экзаменов на право управления транспортными средствами и выдача водительских удостоверений (в части выдачи российских национальных водительских удостоверений при замене, утрате (хищении) и международных водительских удостоверений)
4.	Прием и выдача документов о регистрации и снятии граждан Российской Федерации с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации
<b>Услуги УФНС России по Смоленской области</b>	
5.	Государственная регистрация юридических лиц, физических лиц в качестве индивидуальных предпринимателей и крестьянских (фермерских) хозяйств
<b>Услуги Отделения Фонда пенсионного и социального страхования Российской Федерации по Смоленской области</b>	
6.	Выдача государственного сертификата на материнский (семейный) капитал
7.	Осуществление ежемесячных выплат лицам, осуществляющим уход за детьми-инвалидами или инвалидами с детства I группы
8.	Осуществление компенсационных выплат неработающим трудоспособным лицам, осуществляющим уход за нетрудоспособными гражданами
9.	Предоставление ежемесячного пособия в связи с рождением и воспитанием ребенка
10.	Предоставление ежемесячной выплаты в связи с рождением (усыновлением) первого ребенка
11.	Рассмотрение заявления о распоряжении средствами (частью средств) материнского (семейного) капитала
<b>Услуги, предоставляемые исполнительными органами Смоленской области</b>	
<b>Услуги Министерства социального развития Смоленской области</b>	
12.	Выдача сертификатов на областной материнский (семейный) капитал
13.	Выплата средств областного материнского (семейного) капитала

14.	Назначение и выплата ежемесячной денежной выплаты семьям при рождении (усыновлении рожденных в 2021 и 2022) третьего ребенка или последующих детей в 2021 и 2022 годах
15.	Назначение и выплата ежемесячной денежной выплаты на обеспечение полноценным питанием беременных женщин, кормящих матерей, а также детей в возрасте до трех лет, осуществляемое по заключению врачей
16.	Назначение и выплата областного государственного единовременного пособия при рождении ребенка
17.	Предоставление гражданам субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг
18.	Предоставление материальной помощи гражданам пожилого возраста, инвалидам, гражданам, находящимся в трудной жизненной ситуации, детям-сиротам, детям, оставшимся без попечения родителей (за исключением детей, обучающихся в федеральных образовательных организациях), лицам, достигшим совершеннолетия, потерявшим в период обучения обоих родителей или единственного родителя, обучающимся в общеобразовательной организации, в профессиональной образовательной организации или в образовательной организации высшего образования по очной форме обучения, в 2023-2025 годах
19.	Предоставление мер социальной поддержки по оплате жилого помещения и коммунальных услуг отдельным категориям граждан из числа ветеранов, имеющих право на указанные меры социальной поддержки в соответствии с Федеральным законом «О ветеранах»
20.	Назначение в 2022/23 учебном году и 2023/24 учебном году дополнительной меры социальной поддержки учащихся 5 - 11-х классов областных государственных общеобразовательных организаций, муниципальных общеобразовательных организаций из малоимущих семей, из семей граждан Украины, Донецкой Народной Республики, Луганской Народной Республики и лиц без гражданства, постоянно проживающих на территориях Украины, Донецкой Народной Республики, Луганской Народной Республики, вынужденно покинувших территории Украины, Донецкой Народной Республики, Луганской Народной Республики и прибывших на территорию Смоленской области, из семей граждан Российской Федерации, призванных на военную службу по мобилизации, из семей граждан Российской Федерации, пребывающих в период проведения специальной военной операции в добровольческих формированиях, содействующих выполнению задач, возложенных на Вооруженные Силы Российской Федерации, из семей граждан Российской Федерации, поступивших на военную службу по контракту в Вооруженные Силы Российской Федерации, войска национальной гвардии Российской Федерации и принимающих участие в специальной военной операции, а также из семей граждан Российской Федерации, принимавших участие и погибших (умерших) в ходе специальной военной операции, в виде обеспечения бесплатными горячими завтраками
21.	Предоставление государственной социальной помощи на основании социального контракта
<b>Услуги Главного управления записи актов гражданского состояния Смоленской области</b>	
22.	Подача совместного заявления о заключении брака
23.	Подача совместного заявления о расторжении брака супругов, не имеющих общих детей, не достигших совершеннолетия
<b>Услуги Министерства промышленности и торговли Смоленской области</b>	
24.	Лицензирование розничной продажи алкогольной продукции (за исключением лицензирования розничной продажи произведенной сельскохозяйственными производителями винодельческой продукции)
<b>Услуги, предоставляемые органами местного самоуправления</b>	

25.	Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные организации, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования
26.	Выдача разрешения на строительство, реконструкцию объектов капитального строительства
<b>Иные услуги</b>	
27.	Прием заявлений о признании гражданина банкротом во внесудебном порядке
28.	Прием документов от кандидата, изъявившего желание поступать на военную службу по контракту в ряды Вооруженных Сил Российской Федерации

Приложение 8  
к Положению о проведении регионального  
конкурса «Лучший многофункциональный  
центр Смоленской области»

**Информационные таблички для размещения в окнах победителей  
регионального Конкурса**



**ВАС ОБСЛУЖИВАЕТ  
ПОБЕДИТЕЛЬ КОНКУРСА  
«Лучший многофункциональный центр  
Смоленской области»  
В НОМИНАЦИИ  
«Лучший универсальный специалист МФЦ»**

---

ФИО победителя

