



**МИНИСТЕРСТВО ЭКОНОМИЧЕСКОГО РАЗВИТИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
(МИНЭКОНОМРАЗВИТИЯ РОССИИ)**

П Р И К А З

3 сентября 2014 г.

Москва

№

551

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

В целях повышения качества предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг (МФЦ), совершенствования системы МФЦ и реализации распоряжения Правительства Российской Федерации от 5 июля 2014 г. № 1235-р (Собрание законодательства Российской Федерации, 2014, № 28, ст. 4120) о Всероссийском конкурсе «Лучший многофункциональный центр России» (далее – Конкурс) приказываю:

1. Утвердить Положение о проведении Всероссийского конкурса «Лучший многофункциональный центр России».
2. Определить следующие сроки проведения Конкурса в 2014 году:
 - а) подача заявок на участие в Конкурсе – с 5 по 20 октября 2014 года;
 - б) рассмотрение заявок на участие в Конкурсе и определение лауреатов Конкурса – с 21 октября по 31 декабря 2014 года.
3. Организацию работ по подготовке к проведению Конкурса возложить на Департамент государственного регулирования в экономике (А.И. Херсонцев).
4. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на статс-секретаря – заместителя Министра экономического развития Российской Федерации Фомичева О.В.

Министр



А.В. Улюкаев

Минэкономразвития России
Вн. № 551
от 03.09.2014 1л.+50л.

ПОЛОЖЕНИЕ

о проведении Всероссийского конкурса «Лучший многофункциональный центр России»

I. Общие положения

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

2. Конкурс проводится Минэкономразвития России.

3. Конкурс проводится в целях обеспечения соответствия деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг (МФЦ) установленным требованиям, выявления проблем и тенденций развития системы МФЦ, повышения качества обслуживания заявителей, повышения престижа профессии работников МФЦ, выявления и поощрения лучших практик организации предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» в субъектах Российской Федерации.

4. В Конкурсе принимают участие МФЦ, структурные подразделения МФЦ, за исключением территориально обособленных структурных подразделений (офисов) МФЦ, а также работники таких МФЦ, которые соответствуют требованиям, определенным в следующих нормативных правовых актах:

Федеральный закон от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2010, № 31, ст. 4179; 2011, № 15, ст. 2038; № 27, ст. 3873; 3880; № 29, ст. 4291; № 30, ст. 4587; № 49,

ст. 7061; 2012, № 31, ст. 4322; 2013, № 14, ст. 1651; № 27, ст. 3477; 3480; № 30, ст. 4084; № 51, ст. 6679; № 52, ст. 6961; 7009; 2014, № 26, ст. 3366; № 30, ст. 4264);

постановление Правительства Российской Федерации от 22 декабря 2012 г. № 1376 «Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2012, № 53, ст. 7932; 2013, № 45, ст. 5807; 2014, № 20, ст. 2523);

постановление 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» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2011, № 40, ст. 5559; 2012, № 53, ст. 7933; 2014, № 23, ст. 2986).

II. Номинации Конкурса

5. Конкурс проводится по следующим номинациям:

«Лучший универсальный специалист МФЦ»;

«Лучший МФЦ» (оцениваются две категории МФЦ: I категория - МФЦ с количеством действующих окон обслуживания не менее 20, II категория - МФЦ с количеством действующих окон обслуживания менее 20);

«Лучшая практика управления персоналом в МФЦ»;

«Лучшая практика по информатизации МФЦ».

6. К участию в Конкурсе допускаются:

в номинации «Лучший универсальный специалист МФЦ» - работники МФЦ, непосредственно осуществляющие прием и выдачу документов в МФЦ,

стаж работы которых в МФЦ составляет не менее 6 месяцев на момент подачи заявки на участие в Конкурсе. Не допускаются работники, имеющие дисциплинарные взыскания и обоснованные жалобы на нарушение порядка предоставления государственных и муниципальных услуг от населения;

в номинации «Лучший МФЦ» - 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;

в номинации «Лучшая практика управления персоналом в МФЦ» - МФЦ, в которых реализуются мероприятия, направленные на повышение качества работы персонала, с даты начала реализации которых прошло не менее 6 месяцев на момент подачи заявки на участие в Конкурсе;

в номинации «Лучшая практика по информатизации МФЦ» - проекты по информатизации, с момента внедрения которых в МФЦ прошло не менее 3 месяцев на момент подачи заявки на участие в Конкурсе.

III. Центральная конкурсная комиссия

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

8. Центральная конкурсная комиссия:

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

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

9. В состав центральной конкурсной комиссии входят представители Минэкономразвития России, других заинтересованных федеральных органов исполнительной власти и экспертного сообщества.

10. Состав центральной конкурсной комиссии утверждается заместителем Министра экономического развития Российской Федерации, обеспечивающим координацию вопросов Минэкономразвития России по проведению административной реформы в Российской Федерации.

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

IV. Общий порядок организации и проведения Конкурса

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

по номинации «Лучший универсальный специалист МФЦ» - согласно приложениям № 1 – 1.2 к настоящему Положению;

по номинации «Лучший МФЦ» - согласно приложениям № 2 – 2.2 к настоящему Положению;

по номинации «Лучшая практика управления персоналом в МФЦ» - согласно приложениям № 3 – 3.2 к настоящему Положению;

по номинации «Лучшая практика по информатизации МФЦ» - согласно приложениям № 4 – 4.2 к настоящему Положению.

Информация о сроках проведения Конкурса, определяемая Минэкономразвития России, в том числе о сроках подачи заявок на участие в Конкурсе, их рассмотрения и определения лауреатов Конкурса, размещается на портале административной реформы в информационно-

телекоммуникационной сети «Интернет» (www.ar.gov.ru) за месяц до начала подачи заявок на участие в Конкурсе.

Информация о требованиях к эссе, указанному в приложении № 1 к настоящему Положению, определяемая Минэкономразвития России, в том числе о теме эссе, размещается на портале административной реформы в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (www.ar.gov.ru) за месяц до начала подачи заявок на участие в Конкурсе.

13. От каждого субъекта Российской Федерации могут быть представлены заявки на участие в Конкурсе во всех номинациях или в отдельных номинациях, но не более одной заявки в каждой номинации.

В номинации «Лучший МФЦ» от субъекта Российской Федерации может быть представлено не более одной заявки по каждой из категорий, указанных в пункте 5 настоящего Положения.

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

Все сформированные заявки на участие в Конкурсе направляются с сопроводительным письмом, подписанным руководителем уполномоченного органа власти субъекта Российской Федерации, с указанием номинаций в Департамент государственного регулирования в экономике Минэкономразвития России по адресу: 121069, Москва, Трубниковский пер., д. 19, с пометкой «В Департамент государственного регулирования в экономике Минэкономразвития России на Всероссийский конкурс «Лучший многофункциональный центр России».

15. 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 (пункт 12 настоящего Положения);

наличие в заявке на участие в Конкурсе недостоверных сведений;

несоответствие МФЦ и участников Конкурса требованиям, указанным в пунктах 4 и 6 настоящего Положения.

16. Количество призовых мест составляет:

в номинации «Лучший универсальный специалист МФЦ» - не более 5 лауреатов Конкурса;

в номинации «Лучший МФЦ» - не более 3 лауреатов Конкурса в каждой из двух категорий, указанных в пункте 5 настоящего Положения;

в номинации «Лучшая практика управления персоналом в МФЦ» - не более 3 лауреатов Конкурса;

в номинации «Лучшая практика по информатизации МФЦ» - не более 3 лауреатов Конкурса.

17. После рассмотрения центральной конкурсной комиссией заявки на участие в Конкурсе на предмет определения лучшей характеристики, изложенной в анкете участника Конкурса, центральная конкурсная комиссия голосует по каждой заявке при соблюдении кворума. Лауреатом в соответствующей номинации признается участник Конкурса, за заявку которого проголосовало большинство членов центральной конкурсной комиссии. Решения об определении лауреатов Конкурса оформляются протоколом, который подписывается председателем центральной конкурсной комиссии и членами центральной конкурсной комиссии, присутствовавшими на заседании.

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

18. По итогам проведения Конкурса Минэкономразвития России размещает информацию о лауреатах Конкурса на портале административной реформы в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (www.ar.gov.ru), а также направляет ее в Правительство Российской Федерации, федеральные органы исполнительной власти, представители которых входят в состав центральной конкурсной комиссии.

Размещение и направление информации о лауреатах Конкурса осуществляются в срок не позднее двух недель с момента утверждения протокола заседания центральной конкурсной комиссии.

19. Лауреаты Конкурса поощряются Правительством Российской Федерации и (или) федеральными органами исполнительной власти.

Приложение № 1
к Положению о проведении
Всероссийского конкурса
«Лучший многофункциональный
центр России», утвержденному
приказом Минэкономразвития России
от «03» 09. 2014 г. № 557

**Перечень документов,
представляемых в центральную конкурсную комиссию
для участия во Всероссийском конкурсе
«Лучший многофункциональный центр России» в номинации
«Лучший универсальный специалист МФЦ»**

(подготовленный комплект документов прошивается и
прикладывается к сопроводительному письму)

1. Заявка на участие во Всероссийском конкурсе «Лучший многофункциональный центр России» в номинации «Лучший универсальный специалист МФЦ» согласно приложению № 1.1 к Положению о проведении Всероссийского конкурса «Лучший многофункциональный центр России» (далее соответственно – Положение, Конкурс), подписанная руководителем уполномоченного многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг.

2. Анкета участника Всероссийского конкурса «Лучший многофункциональный центр России» в номинации «Лучший универсальный специалист МФЦ», содержащая сведения согласно приложению № 1.2 к Положению, подписанная руководителем многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг.

3. Копия трудовой книжки участника Конкурса.

4. Документ, подтверждающий прохождение конкурса по определению лучшего многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг субъекта Российской Федерации (далее – региональный конкурс), в том числе определению лучшего универсального специалиста многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг на территории субъекта Российской Федерации

(протокол конкурсной комиссии субъекта Российской Федерации предоставляется в случае проведения регионального конкурса).

5. Эссе участника Конкурса.

6. Видеопрезентация участника Конкурса продолжительностью не более 2 минут, представленная на электронном носителе*.

* Необязательно для представления в центральную конкурсную комиссию.

Приложение № 1.1
к Положению о проведении
Всероссийского конкурса
«Лучший многофункциональный
центр России», утвержденному
приказом Минэкономразвития России
от «3» 09. 2014 г. № 557

Заявка

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

В центральную конкурсную комиссию

1	Лицо, ответственное за качество государственных и муниципальных услуг в субъекте Российской Федерации (наименование должности, Ф.И.О., контактный телефон)	
2	Наименование органа власти субъекта Российской Федерации, ответственного за реализацию мероприятий по созданию сети многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг (далее соответственно - уполномоченный орган власти субъекта Российской Федерации, МФЦ)	
3	Руководитель уполномоченного органа власти субъекта Российской Федерации (наименование должности, Ф.И.О., контактный телефон)	
4	Сотрудник, ответственный	

	за подготовку заявки на участие в Конкурсе (наименование должности, Ф.И.О., контактный телефон)	
5	Участник Конкурса (наименование должности, Ф.И.О., контактный телефон)	
6	Наименование и адрес МФЦ, в котором работает участник Конкурса	

Перечень прилагаемых документов:

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

- 1.
- 2.
- 3.

Достоверность информации, представленной в составе заявки, гарантирую.

Занимаемая должность

Подпись

Ф.И.О. руководителя
уполномоченного
многофункционального центра
предоставления государственных и
муниципальных услуг субъекта
Российской Федерации

Приложение № 1.2
к Положению о проведении
Всероссийского конкурса
«Лучший многофункциональный
центр России», утвержденному
приказом Минэкономразвития России
от «3» 09. 2014 г. № 551

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

Ф.И.О. участника
Всероссийского конкурса
«Лучший многофункциональный
центр России» (далее – Конкурс)

Занимаемая должность

**I. Характеристика многофункционального центра предоставления
государственных и муниципальных услуг, от которого представлен
участник Конкурса
(данные за последние 6 месяцев)**

1	Наименование многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг (МФЦ)	
2	Адрес МФЦ	
3	Дата открытия МФЦ	
4	Руководитель МФЦ	
5	Количество действующих окон обслуживания	
6	Наименование и разработчик автоматизированной информационной системы МФЦ (АИС МФЦ)	
7	Дата внедрения АИС МФЦ	

8	Перечень предоставляемых государственных и муниципальных услуг				
	Наименование органа власти, ответственного за предоставление государственной (муниципальной) услуги	Наименование предоставляемой государственной (муниципальной) услуги	Оператор предоставления государственной (муниципальной) услуги («универсальный специалист МФЦ»/ «представитель органов власти»)	Количество обращений в МФЦ за получением государственной (муниципальной) услуги	Количество предоставленных консультаций
8.1	Государственные услуги федеральных органов исполнительной власти				
8.1.1					
8.1.2					
8.1.3					
....					
8.1.n					
8.2	Государственные услуги органов исполнительной власти субъекта Российской Федерации				
8.2.1					
8.2.2					
8.2.3					
...					
8.2.n					
8.3	Муниципальные услуги органов местного самоуправления				
8.3.1					
8.3.2					
8.3.3					
...					
8.3.n					

II. Информация об участнике Конкурса

1	Число, месяц, год рождения (ДД.ММ.ГГГГ)	
2	Образование (высшее, неоконченное высшее, среднее специальное, иное - указать) и специальность по диплому	
3	Стаж работы на занимаемой должности	
4	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 работника МФЦ (данные за последние 6 месяцев)

1	Количество консультаций, проведенных работником МФЦ (ед.), в том числе:	
1.1	по услугам Росреестра (указать наименования услуг и количество оказанных консультаций (ед.))	
1.2	по услугам ФМС России (указать наименования услуг и количество оказанных консультаций (ед.))	
1.3	по услугам ФНС России (указать наименования услуг и количество оказанных консультаций (ед.))	
1.4	по услугам Пенсионного фонда Российской Федерации (указать	

	наименования услуг и количество оказанных консультаций (ед.)	
1.5	по иным государственным услугам федеральных органов исполнительной власти и органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации (указать наименования услуг и количество оказанных консультаций (ед.))	
1.6	по муниципальным услугам органов местного самоуправления (указать наименования услуг и количество оказанных консультаций (ед.))	
2	Количество обработанных заявлений (сформированных пакетов дел) (ед.), в том числе:	
2.1	по услугам Росреестра (указать наименования услуг и количество обработанных заявлений (ед.))	
2.2	по услугам ФМС России (указать наименования услуг и количество обработанных заявлений (ед.))	
2.3	по услугам ФНС России (указать наименования услуг и количество обработанных заявлений (ед.))	
2.4	по услугам Пенсионного фонда Российской Федерации (указать наименования услуг и количество обработанных заявлений (ед.))	
2.5	по иным государственным услугам федеральных органов исполнительной	

	власти и органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации (указать наименования услуг и количество обработанных заявлений (ед.))	
2.6	по муниципальным услугам органов местного самоуправления (указать наименования услуг и 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	

Занимаемая должность

Подпись

Ф.И.О. руководителя
уполномоченного
многофункционального центра
предоставления государственных и
муниципальных услуг субъекта
Российской Федерации

Приложение № 2
к Положению о проведении
Всероссийского конкурса
«Лучший многофункциональный
центр России», утвержденному
приказом Минэкономразвития России
от «3» 09. 2014 г. № 551

**Перечень документов,
представляемых в центральную конкурсную комиссию
для участия во Всероссийском конкурсе
«Лучший многофункциональный центр России» в номинации
«Лучший МФЦ»**

(подготовленный комплект документов прошивается и
прикладывается к сопроводительному письму)

1. Заявка на участие во Всероссийском конкурсе «Лучший многофункциональный центр России» в номинации «Лучший МФЦ» согласно приложению № 2.1 к Положению о проведении Всероссийского конкурса «Лучший многофункциональный центр России» (далее соответственно – Положение, Конкурс), подписанная руководителем уполномоченного многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг.

2. Анкета участника Всероссийского конкурса «Лучший многофункциональный центр России» в номинации «Лучший МФЦ», содержащая сведения согласно приложению № 2.2 к Положению, подписанная руководителем уполномоченного многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг.

3. Документ, подтверждающий прохождение конкурса по определению лучшего многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг субъекта Российской Федерации (далее – региональный конкурс) (протокол конкурсной комиссии субъекта Российской Федерации предоставляется в случае проведения регионального конкурса).

4. Видеопрезентация участника Конкурса и (или) иные фото- и видеоматериалы*.

* Не обязательно для представления в центральную конкурсную комиссию.

Приложение № 2.1
к Положению о проведении
Всероссийского конкурса
«Лучший многофункциональный
центр России», утвержденному
приказом Минэкономразвития России
от «5» 09. 2014 г. № 557

Заявка

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

В центральную конкурсную комиссию

1	Лицо, ответственное за качество государственных и муниципальных услуг в субъекте Российской Федерации (наименование должности, Ф.И.О., контактный телефон)	
2	Наименование органа власти субъекта Российской Федерации, ответственного за реализацию мероприятий по созданию сети многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг (далее соответственно - уполномоченный орган власти субъекта Российской Федерации, МФЦ)	
3	Руководитель уполномоченного органа власти субъекта Российской Федерации (наименование должности, Ф.И.О., контактный телефон)	
4	Сотрудник, ответственный за подготовку заявки на участие	

	в Конкурсе (наименование должности, Ф.И.О., контактный телефон)	
5	Наименование и адрес МФЦ – участника Конкурса в категории _____ (указать категорию, согласно пункту 5 Положения о проведении Всероссийского конкурса «Лучший многофункциональный центр России»)	

Перечень прилагаемых документов:

(указываются документы, прикладываемые к заявке на участие в Конкурсе в соответствии с приложением № 2 к Положению о проведении Всероссийского конкурса «Лучший многофункциональный центр России»)

- 1.
- 2.
- 3.

Достоверность информации, представленной в составе заявки, гарантирую.

Занимаемая должность

Подпись

Ф.И.О. руководителя
уполномоченного
многофункционального центра
предоставления государственных и
муниципальных услуг субъекта
Российской Федерации

Приложение № 2.2
к Положению о проведении
Всероссийского конкурса
«Лучший многофункциональный центр
России», утвержденному приказом
Минэкономразвития России
от «3» 09. 2014 г. № 551

**Анкета участника Всероссийского конкурса
«Лучший многофункциональный центр России»
в номинации «Лучший МФЦ»
в категории _____**

(«МФЦ с количеством действующих окон обслуживания не менее 20»,
«МФЦ с количеством действующих окон обслуживания менее 20»)

(заполняется отдельно по каждой категории)

Адрес многофункционального
центра предоставления
государственных и муниципальных
услуг (МФЦ)

Ф.И.О. руководителя МФЦ

I. Характеристика МФЦ

№ п/п	Наименование критерия	Значение
1	Организационно-правовая форма МФЦ	
2	Дата открытия МФЦ (ДД.ММ.ГГГГ)	
3	Тип создания МФЦ («строительство», «реконструкция», «аренда помещения», «приобретение помещения»)	
4	Количество окон обслуживания (указать общее количество окон обслуживания), из них:	

4.1	количество действующих окон обслуживания, из них:	
4.1.1	количество окон, в которых обслуживание ведется работником МФЦ	
4.1.2	количество окон, в которых обслуживание ведется представителем органа власти	
4.2	количество окон, в которых не ведется обслуживание (указать причину простаивания окон)	
5	Количество окон (иного специально оборудованного рабочего места), предназначенных для информирования заявителей (указать количество окон информирования, не учитывая окна обслуживания)	
6	Способ создания сети МФЦ на территории субъекта Российской Федерации (указать «централизованная модель»/ «децентрализованная модель»/ «смешанная модель»)	
7	Численность населения муниципального образования, на территории которого функционирует МФЦ (чел.)	
8	Доля граждан, имеющих доступ к получению государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» на территории соответствующего муниципального образования	
9	Дата заключения договора с уполномоченным МФЦ	

	<i>(ДД.ММ.ГГГГ)¹</i>	
10	Площадь сектора информирования и ожидания <i>(указать количество кв. м. на 1 окно обслуживания)</i>	
11	Количество точек доступа заявителей к федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», информационным системам региональных порталов государственных и муниципальных услуг (функций) <i>(указать количество точек доступа и кратко описать их)</i>	
12	Вид подключения МФЦ к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и скорость передачи данных <i>(модем / ISDN связь / цифровая абонентская линия / FTTB / другая кабельная связь / беспроводная связь, Кбит/сек.)</i>	
13	Среднее время ожидания в очереди для подачи документов и получения результата услуги <i>(мин.)</i>	
14	Возможность приема платежей в МФЦ <i>(краткое описание способа приема платежей)</i>	
15	Режим работы МФЦ <i>(указать дни и часы работы)</i>	
16	Количество заключенных соглашений о взаимодействии между	

¹Не заполняется в случае, если МФЦ является уполномоченным.

	уполномоченным МФЦ и федеральными органами исполнительной власти (в скобках указать наименование федеральных органов исполнительной власти, с которыми заключены соглашения)	
17	Количество универсальных специалистов, обслуживающих заявителей (чел.)	
18	Количество представителей органов власти, обслуживающих заявителей (чел.)	
19	Стадия внедрения единого фирменного стиля МФЦ «Мои документы» ¹	
20	Наличие электронной системы управления очередью (да/нет)	
21	Способ осуществления предварительной записи (по телефону, через официальный сайт МФЦ в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», иное - указать)	
22	Наличие центра телефонного обслуживания (указать контактный телефон)	
23	Название, дата внедрения (ДД.ММ.ГГГГ) и разработчик автоматизированной информационной системы МФЦ (далее - АИС МФЦ)	
24	Количество рабочих мест АИС МФЦ (ед.) (для данного решения в данном регионе)	
25	Подключение к автоматизированной	

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

	информационной системе «Информационно-аналитическая система мониторинга качества государственных услуг» (указать «подключена» и дату подключения (ДД.ММ.ГГГГ)/ «не подключена»)	
26	Наличие каналов связи, защищенных в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации в сфере защиты информации (да/нет)	
27	Взаимодействие АИС МФЦ с единой системой межведомственного электронного взаимодействия, региональной системой межведомственного электронного взаимодействия ¹	
28	Взаимодействие АИС МФЦ с федеральной государственной информационной системой «Единая система идентификации и аутентификации инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме» ¹	
29	Взаимодействие АИС МФЦ с	

¹ Указать «обеспечено»/ «не обеспечено», а также дать краткую характеристику достигнутых результатов.

	Государственной информационной системой о государственных и муниципальных платежах ¹	
30	Взаимодействие АИС МФЦ с инфраструктурой универсальной электронной карты ¹	
31	Интеграция АИС МФЦ с региональным порталом государственных и муниципальных услуг ¹	
32	Интеграция АИС МФЦ с электронной системой управления очередью ¹	
33	Обеспечение АИС МФЦ экспертной поддержки заявителей, работников МФЦ и работников центра телефонного обслуживания по вопросам порядка и условий предоставления государственных и муниципальных услуг ¹	
34	Обеспечение АИС МФЦ поддержки деятельности работников МФЦ по приему, выдаче, обработке документов, поэтапной фиксации хода предоставления государственных и муниципальных услуг с возможностью контроля сроков предоставления государственной или муниципальной услуги и проведения отдельных административных процедур ¹	
35	Обеспечение АИС МФЦ формирования электронных комплектов документов, содержащих заявления	

¹Указать «обеспечено»/ «не обеспечено», а также дать краткую характеристику достигнутых результатов.

	<p>(запросы) о предоставлении государственной или муниципальной услуги в форме электронного документа, иных электронных документов, а также электронных образов документов, необходимых для оказания государственной или муниципальной услуги. При этом соответствие сведений, содержащихся в электронном образе документа, сведениям, содержащимся в документе на бумажном носителе, заверяется усиленной квалифицированной электронной подписью должностного лица МФЦ¹</p>	
36	<p>Обеспечение АИС МФЦ поддержки принятия решений о возможности, составе и порядке формирования межведомственного запроса в иные органы и организации¹</p>	
37	<p>Обеспечение АИС МФЦ поддержки формирования комплекта документов для представления в орган, предоставляющий государственную услугу, или в орган, предоставляющий муниципальную услугу, в соответствии с требованиями нормативных правовых актов и соглашений о взаимодействии¹</p>	
38	<p>Обеспечение АИС МФЦ возможности хранения сведений об истории обращений заявителей в</p>	

¹Указать «обеспечено»/ «не обеспечено», а также дать краткую характеристику достигнутых результатов.

	соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации к программно-аппаратному комплексу информационных систем персональных данных ¹	
39	Обеспечение АИС МФЦ автоматического распределения нагрузки между работниками МФЦ ¹	
40	Обеспечение АИС МФЦ использования электронной подписи в соответствии с требованиями, установленными нормативными правовыми актами Российской Федерации, при обработке электронных документов, а также при обмене электронными документами с федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, органами исполнительной власти субъекта Российской Федерации, органами местного самоуправления или привлекаемыми организациями ¹	
41	Обеспечение АИС МФЦ доступа заявителя к информации о ходе предоставления государственной или муниципальной услуги ¹	
42	Обеспечение АИС МФЦ формирования статистической и аналитической отчетности по итогам деятельности МФЦ за отчетный период ¹	

¹Указать «обеспечено»/ «не обеспечено», а также дать краткую характеристику достигнутых результатов.

43	<p>Обеспечение АИС МФЦ поддержания информационного обмена между МФЦ и привлекаемыми организациями, в том числе поддержка мониторинга и сбора статистической отчетности о соблюдении определенных в регламентах и стандартах оказания услуг временных показателей обслуживания граждан, о количестве и качестве предоставленных государственных и муниципальных услуг, фактах досудебного обжалования нарушений при предоставлении государственных и муниципальных услуг¹</p>	
44	<p>Интеграция АИС МФЦ с государственными и муниципальными информационными системами, а также с центрами телефонного обслуживания органов, предоставляющих государственные услуги, органов, предоставляющих муниципальные услуги (при наличии), в соответствии с соглашениями о взаимодействии¹</p>	

¹Указать «обеспечено»/ «не обеспечено», а также дать краткую характеристику достигнутых результатов.

45	Перечень предоставляемых государственных и муниципальных услуг				
	Наименование органа власти, ответственного за предоставление государственной (муниципальной) услуги	Наименование предоставляемой государственной (муниципальной) услуги	Оператор предоставления государственной (муниципальной) услуги («универсальный специалист МФЦ»/ «представитель органа власти»)	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 МФЦ
45.1	Государственные услуги федеральных органов исполнительной власти				
45.1.1					
45.1.2					
45.1.3					
...					
45.1.n					
45.2	Государственные услуги органов исполнительной власти субъекта Российской Федерации				
45.2.1					
45.2.2					
45.2.					
...					
45.2.n					
45.3	Муниципальные услуги органов местного самоуправления				
45.3.1					
45.3.2					
45.3.3					
...					
45.3.n					

46 Описание условий для маломобильных групп населения:

II. Развитие системы МФЦ¹
(необязательно для заполнения)

1. Описание разработанных и внедренных проектов, направленных на повышение качества предоставления государственных и муниципальных услуг в МФЦ по принципу «одного окна», а также на повышение удовлетворенности граждан (описать проекты, учитывающие специфику организации предоставления государственных и муниципальных услуг в МФЦ на территории субъекта Российской Федерации, отличающие Ваш МФЦ от других):

-
2. Затраты на внедрение проекта
(тыс. руб., дать краткое описание)
-
3. Ежемесячные затраты на содержание проекта (тыс. руб.)
-
4. Источники финансирования проекта
-
5. Необходимость внедрения дополнительных информационных технологий

¹Раздел заполняется для каждого представляемого проекта отдельно.

	для внедрения проекта <i>(если да, то каких)</i>
6.	Необходимость модернизации и технического переоснащения МФЦ при внедрении проекта <i>(если да, то каким образом)</i>
7.	Результаты оценки заявителями качества внедряемого проекта <i>(в случае, если оценка проводилась)</i>
8.	Влияние на среднее время ожидания заявителя в очереди для подачи заявления и получения результата услуги <i>(если да, то указать время ожидания (мин.) до внедрения проекта и после внедрения проекта)</i>
9.	Иные результаты внедрения проекта

III. Информирование граждан о деятельности МФЦ *(необязательно для заполнения)*

1.	Описание проводимой кампании, направленной на повышение осведомленности граждан относительно возможности получения государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» в МФЦ <i>(далее – информационное сопровождение)</i>
2.	Затраты на информационное сопровождение <i>(тыс. руб., дать краткое описание)</i>
3.	Ежемесячные затраты на информационное сопровождение <i>(тыс. руб.)</i>
4.	Срок проведения информационного сопровождения <i>(мес.)</i>

5. Источники финансирования

-
6. Уровень осведомленности граждан до проведения соответствующих мероприятий и после, %
(в случае, если проводилось данное исследование, приложить методику проведения исследования)

Занимаемая должность

Подпись

Ф.И.О. руководителя
уполномоченного
многофункционального центра
предоставления государственных и
муниципальных услуг субъекта
Российской Федерации

Приложение № 3
к Положению о проведении
Всероссийского конкурса
«Лучший многофункциональный
центр России», утвержденному
приказом Минэкономразвития России
от «3» 09. 2014 г. № 551

**Перечень документов,
представляемых в центральную конкурсную комиссию
для участия во Всероссийском конкурсе
«Лучший многофункциональный центр России» в номинации
«Лучшая практика управления персоналом в МФЦ»**

(подготовленный комплект документов прошивается и
прикладывается к сопроводительному письму)

1. Заявка на участие во Всероссийском конкурсе «Лучший многофункциональный центр России» в номинации «Лучшая практика управления персоналом в МФЦ» согласно приложению № 3.1 к Положению о проведении Всероссийского конкурса «Лучший многофункциональный центр России» (далее - Положение), подписанная руководителем уполномоченного многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг субъекта Российской Федерации.

2. Анкета участника Всероссийского конкурса «Лучший многофункциональный центр России» в номинации «Лучшая практика управления персоналом в МФЦ», содержащая сведения согласно приложению № 3.2 к Положению, подписанная руководителем уполномоченного многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг субъекта Российской Федерации.

3. Документ, подтверждающий прохождение конкурса по определению лучшего многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг субъекта Российской Федерации (далее – региональный конкурс), в том числе определению лучшей практики управления персоналом в многофункциональном центре предоставления государственных и

муниципальных услуг на территории субъекта Российской Федерации (протокол конкурсной комиссии субъекта Российской Федерации предоставляется в случае проведения регионального конкурса).

Приложение № 3.1
к Положению о проведении
Всероссийского конкурса
«Лучший многофункциональный
центр России», утвержденному
приказом Минэкономразвития России
от «3» 09. 2014 г. № 557

Заявка

**на участие во Всероссийском конкурсе
«Лучший многофункциональный центр России» в номинации
«Лучшая практика управления персоналом в МФЦ»**

В центральную конкурсную комиссию

1	Лицо, ответственное за качество государственных и муниципальных услуг в субъекте Российской Федерации (наименование должности, Ф.И.О., контактный телефон)	
2	Наименование органа власти субъекта Российской Федерации, ответственного за реализацию мероприятий по созданию сети многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг (далее соответственно - уполномоченный орган власти субъекта Российской Федерации, МФЦ)	
3	Руководитель уполномоченного органа власти субъекта Российской Федерации (наименование должности, Ф.И.О., контактный телефон)	
4	Сотрудник, ответственный за	

	подготовку заявки на участие в Конкурсе (наименование должности, Ф.И.О., контактный телефон, адрес электронной почты)	
5	Наименование и адрес МФЦ – участника Конкурса	
6	Руководитель МФЦ – участника Конкурса (Ф.И.О., контактный телефон)	

Перечень прилагаемых документов:

(указываются документы, прикладываемые к заявке на участие в Конкурсе в соответствии с приложением № 3 к Положению о проведении Всероссийского конкурса «Лучший многофункциональный центр России»)

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.

Достоверность информации, представленной в составе заявки, гарантирую.

Занимаемая должность

Подпись

Ф.И.О. руководителя
уполномоченного
многофункционального центра
предоставления государственных и
муниципальных услуг субъекта
Российской Федерации

Приложение № 3.2
к Положению о проведении
Всероссийского конкурса
«Лучший многофункциональный
центр России», утвержденному
приказом Минэкономразвития России
от «3» 09. 2014 г. № 557

Анкета участника Всероссийского конкурса
«Лучший многофункциональный центр России» в номинации
«Лучшая практика управления персоналом в МФЦ»

Наименование многофункционального
центра предоставления государственных

1. и муниципальных услуг (МФЦ)

I. Общие сведения

№ п/п	Наименование показателя	Значение показателя
1	Дата открытия МФЦ (ДД.ММ.ГГГГ)	
2	Количество окон обслуживания (ед.)	
3	Количество работников МФЦ согласно штатному расписанию (чел.)	
4	Количество универсальных специалистов (чел.)	
5	Количество работников органов власти, осуществляющих предоставление соответствующих услуг (чел.)	
6	Количество жалоб на работников МФЦ (шт.)	
7	Количество благодарностей работникам МФЦ (шт.)	
8	Количество работников, нанятых на работу за последние 6 месяцев (чел.)	
9	Количество уволенных работников за последние 6 месяцев (чел.)	

10	Количество обращений в МФЦ за последние 6 месяцев (ед.)	
11	Среднее время ожидания в очереди (мин.) ¹	

II. Управление персоналом²
(пункты 2,3,6 необязательны для заполнения)

1. Критерии оценки персонала

2. Используемые механизмы мотивации персонала
(материальные/нематериальные)

3. Программа адаптации новых работников в МФЦ

4. Наличие, название и дата утверждения программы подготовки работников
МФЦ

¹ Указать рассматриваемый период.

² Ответ на каждый вопрос должен составлять не более 1 листа формата А4, иные сведения рекомендуется прикладывать к заявке на участие в Конкурсе отдельным документом.

5. Алгоритм определения количества универсальных специалистов в зале в часы пиковой и непииковой нагрузки

6. Запланированные мероприятия, направленные на развитие персонала МФЦ

Занимаемая должность

Подпись

Ф.И.О. руководителя
уполномоченного
многофункционального центра
предоставления государственных и
муниципальных услуг субъекта
Российской Федерации

Приложение № 4
к Положению о проведении
Всероссийского конкурса
«Лучший многофункциональный
центр России», утвержденному
приказом Минэкономразвития России
от «3» 09. 2014 г. № 557

**Перечень документов,
представляемых в центральную конкурсную комиссию
для участия во Всероссийском конкурсе
«Лучший многофункциональный центр России» в номинации
«Лучшая практика по информатизации МФЦ»**

(подготовленный комплект документов прошивается и
прикладывается к сопроводительному письму)

1. Заявка на участие во Всероссийском конкурсе «Лучший многофункциональный центр России» в номинации «Лучшая практика по информатизации МФЦ» согласно приложению № 4.1 к Положению о проведении Всероссийского конкурса «Лучший многофункциональный центр России» (далее - Положение), подписанная руководителем уполномоченного многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг субъекта Российской Федерации.

2. Анкета участника Всероссийского конкурса «Лучший многофункциональный центр России» в номинации «Лучшая практика по информатизации МФЦ», содержащая сведения согласно приложению № 4.2 к Положению, подписанная руководителем уполномоченного многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг субъекта Российской Федерации.

3. Техническая и эксплуатационная документация на автоматизированную информационную систему многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг в соответствии с ГОСТ 34.601-90 «Информационная технология. Комплекс

стандартов на автоматизированные системы. Автоматизированные системы стадии создания»:

техническое задание на разработку и модернизацию информационной системы;

копия акта ввода в промышленную эксплуатацию;

пояснительная записка на информационную систему;

руководство пользователей информационной системы;

руководство администратора информационной системы;

методика и план обучения пользователей информационной системы.

Приложение № 4.1
к Положению о проведении
Всероссийского конкурса
«Лучший многофункциональный
центр России», утвержденному
приказом Минэкономразвития России
от «3» 09 2014 г. № 557

Заявка

**на участие во Всероссийском конкурсе
«Лучший многофункциональный центр России» в номинации
«Лучшая практика по информатизации МФЦ»**

В центральную конкурсную комиссию

1	Лицо, ответственное за качество государственных и муниципальных услуг в субъекте Российской Федерации (наименование должности, Ф.И.О., контактный телефон)	
2	Наименование органа власти субъекта Российской Федерации, ответственного за реализацию мероприятий по созданию сети многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг (далее - уполномоченный орган власти субъекта Российской Федерации)	
3	Руководитель уполномоченного органа власти субъекта Российской Федерации (наименование должности, Ф.И.О., контактный телефон)	

4	Сотрудник, ответственный за подготовку заявки на участие в Конкурсе (наименование должности, Ф.И.О., контактный телефон)	
---	--	--

Перечень прилагаемых документов:

(указываются документы, прикладываемые к заявке на участие в Конкурсе в соответствии с приложением № 4 к Положению о проведении Всероссийского конкурса «Лучший многофункциональный центр России»)

- 1.
- 2.
- 3.

Достоверность информации, представленной в составе заявки, гарантирую.

Занимаемая должность

Подпись

Ф.И.О. руководителя
уполномоченного
многофункционального центра
предоставления государственных
и муниципальных услуг субъекта
Российской Федерации

Приложение № 4.2
к Положению о проведении
Всероссийского конкурса
«Лучший многофункциональный
центр России», утвержденному
приказом Минэкономразвития России
от «3» 09 2014 г. № 557

**Анкета участника Всероссийского конкурса
«Лучший многофункциональный центр России» в номинации
«Лучшая практика по информатизации МФЦ»**

I. Общие сведения

Наименование автоматизированной
информационной системы
многофункционального центра
предоставления государственных и
муниципальных услуг (далее

1. соответственно - АИС МФЦ, МФЦ

2. Разработчик АИС МФЦ

Дата запуска АИС МФЦ в

3. промышленную эксплуатацию

4. Краткое описание проекта по информатизации МФЦ: *описание внедренных систем, инновационность используемых решений, масштаб проекта, другие сведения, которые характеризуют проект*

II. Характеристика проекта

1	Количество МФЦ, в которых функционирует АИС МФЦ (шт.)	
2	Количество рабочих мест АИС МФЦ (шт.) (для данного решения в данном регионе)	
3	Численность населения субъекта Российской Федерации (чел.)	
4	Количество услуг, оказываемых с помощью АИС МФЦ (ед.) (необходимо приложить перечень услуг)	
5	Затраты на приобретение АИС МФЦ (тыс. руб.)	
6	Затраты на внедрение АИС МФЦ (работы по установке, настройке, интеграции систем, затраты на обучение персонала, тыс. руб.)	
7	Затраты на приобретение оборудования (серверное, телекоммуникационное и иное оборудование, связанное с реализацией проекта, тыс. руб.)	
8	Прочие затраты (прочие затраты, связанные с реализацией проекта, тыс. руб.)	
9	Ежемесячные затраты на содержание проекта (тыс. руб.)	
10	Скорость формирования практических навыков работы в информационной системе (если высокая, то указать за счет чего достигается)	
11	Поддержка вариативности способов взаимодействия заявителя с МФЦ (если есть, то какие)	

12	Наличие встроенных инструментов, позволяющих осуществлять реконfigurирование (гибкую настройку) (если есть, то указать какие, включая функциональные возможности)	
13	Возможность адаптации и модернизации (если имеется, то какими средствами достигается)	
14	Возможность тиражируемости и масштабирования (если имеется, то какими средствами достигается)	
15	Соответствие нормативным правовым актам Российской Федерации в части информатизации МФЦ (указать соответствует или нет приведенным ниже требованиям, а также дать краткую характеристику достигнутых результатов по каждому разделу)	
15.1	Взаимодействие с единой системой межведомственного электронного взаимодействия, региональной системой межведомственного электронного взаимодействия	
15.2	Интеграция с автоматизированной информационной системой «Информационно-аналитическая система мониторинга качества государственных услуг» (указать «подключена»/ «не подключена» и дату подключения (ДД.ММ.ГГГГ))	
15.3	Взаимодействие с федеральной государственной информационной системой «Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме»	
15.4	Взаимодействие с Государственной информационной системой о государственных и муниципальных	

	платежах	
15.5	Взаимодействие с инфраструктурой универсальной электронной карты	
15.6	Интеграция с региональным порталом государственных и муниципальных услуг	
15.7	Интеграция с электронной системой управления очередью	
15.8	Обеспечение экспертной поддержки заявителей, работников МФЦ и работников центра телефонного обслуживания по вопросам порядка и условий предоставления государственных и муниципальных услуг	
15.9	Обеспечение поддержки деятельности работников МФЦ по приему, выдаче, обработке документов, поэтапная фиксация хода предоставления государственных и муниципальных услуг с возможностью контроля сроков предоставления государственной или муниципальной услуги и проведения отдельных административных процедур	
15.10	Обеспечение формирования электронных комплектов документов, содержащих заявления (запросы) о предоставлении государственной или муниципальной услуги в форме электронного документа, иных электронных документов, а также электронных образов документов, необходимых для оказания государственной или муниципальной услуги. При этом соответствие сведений, содержащихся в электронном образе документа, сведениям, содержащимся в документе на бумажном носителе, заверяется усиленной квалифицированной электронной подписью должностного лица МФЦ	

15.11	Обеспечение поддержки принятия решений о возможности, составе и порядке формирования межведомственного запроса в иные органы и организации	
15.12	Обеспечение поддержки формирования комплекта документов для представления в орган, предоставляющий государственную услугу, или в орган, предоставляющий муниципальную услугу, в соответствии с требованиями нормативных правовых актов и соглашений о взаимодействии	
15.13	Обеспечение хранения сведений об истории обращений заявителей в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации к программно-аппаратному комплексу информационных систем персональных данных	
15.14	Автоматическое распределение нагрузки между работниками МФЦ	
15.15	Обеспечение использования электронной подписи в соответствии с требованиями, установленными нормативными правовыми актами Российской Федерации, при обработке электронных документов, а также при обмене электронными документами с федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, органами исполнительной власти субъекта Российской Федерации, органами местного самоуправления или привлекаемыми организациями	
15.16	Обеспечение доступа заявителя к информации о ходе предоставления государственной или муниципальной услуги	

15.17	Обеспечение формирования статистической и аналитической отчетности по итогам деятельности МФЦ за отчетный период	
15.18	Обеспечение поддержания информационного обмена между МФЦ и привлекаемыми организациями, в том числе поддержка мониторинга и сбора статистической отчетности о соблюдении определенных в регламентах и стандартах оказания услуг временных показателей обслуживания граждан, о количестве и качестве предоставленных государственных и муниципальных услуг, фактах досудебного обжалования нарушений при предоставлении государственных и муниципальных услуг	
15.19	Интеграция с государственными и муниципальными информационными системами, а также с центрами телефонного обслуживания органов, предоставляющих государственные услуги, органов, предоставляющих муниципальные услуги (при наличии), в соответствии с соглашениями о взаимодействии	

 Занимаемая должность

 Подпись

 Ф.И.О. руководителя
 уполномоченного
 многофункционального центра
 предоставления государственных
 и муниципальных услуг субъекта
 Российской Федерации