



**МАРИЙ ЭЛ РЕСПУБЛИКЫН
ВИКТЕРЖЕ
ПУНЧАЛ**

**ПРАВИТЕЛЬСТВО
РЕСПУБЛИКИ МАРИЙ ЭЛ
ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

от 8 сентября 2015 г. № 489

**О ежегодном республиканском конкурсе «Лучший
многофункциональный центр предоставления государственных и
муниципальных услуг в Республике Марий Эл»**

В целях повышения качества предоставления государственных и муниципальных услуг на базе многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг в Республике Марий Эл, руководствуясь распоряжением Правительства Российской Федерации от 5 июля 2014 г. № 1235-р, Правительство Республики Марий Эл **п о с т а н о в л я е т**:

1. Утвердить прилагаемые:

Положение о ежегодном республиканском конкурсе «Лучший многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в Республике Марий Эл»;

состав комиссии по проведению ежегодного республиканского конкурса «Лучший многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в Республике Марий Эл».

2. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на Заместителя Председателя Правительства Республики Марий Эл, министра промышленности, транспорта и дорожного хозяйства Республики Марий Эл Пашина В.П.

Председатель Правительства
Республики Марий Эл



Л.Маркелов

УТВЕРЖДЕНО
постановлением Правительства
Республики Марий Эл
от 8 сентября 2015 г. № 489

ПОЛОЖЕНИЕ

**о ежегодном республиканском конкурсе
«Лучший многофункциональный центр предоставления
государственных и муниципальных услуг в Республике Марий Эл»**

I. Общие положения

1. Настоящее Положение регламентирует порядок организации и проведения ежегодного республиканского конкурса «Лучший многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в Республике Марий Эл» (далее - конкурс).

2. Основные цели проведения конкурса:

определение профессиональной компетенции специалистов многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг в Республике Марий Эл (далее - МФЦ) - подразделений (секторов по приему заявителей) автономного учреждения Республики Марий Эл «Дирекция многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг в Республике Марий Эл» (далее - Дирекция МФЦ);

формирование мотивации профессионального роста работников МФЦ;

популяризация современных методов предоставления государственных и муниципальных услуг;

повышение престижа работы в МФЦ.

3. Задачи проведения конкурса:

повышение качества предоставления государственных и муниципальных услуг на базе МФЦ в Республике Марий Эл;

формирование положительного образа МФЦ среди населения.

II. Комиссия по проведению конкурса

4. Комиссия по проведению конкурса (далее - конкурсная комиссия) осуществляет свою деятельность в соответствии с настоящим Положением.

5. Конкурсная комиссия:
рассматривает представленные участниками конкурса (конкурсантами) заявки на участие в конкурсе (далее - заявка);
подводит итоги и определяет победителей конкурса.

6. Заседание конкурсной комиссии считается правомочным при участии в нем не менее двух третей от общего числа его членов.

7. Решения конкурсной комиссии оформляются протоколом заседания конкурсной комиссии.

8. Заседания конкурсной комиссии проводит председатель конкурсной комиссии, в его отсутствие - заместитель председателя конкурсной комиссии.

9. Секретарь конкурсной комиссии:
осуществляет организацию подготовки и созыва заседаний конкурсной комиссии;

принимает и регистрирует заявки претендентов на участие в конкурсе;

информирует участников конкурса о результатах прохождения этапов конкурса, победителей и лауреатов конкурса о времени и месте награждения;

ведет протоколы заседаний конкурсной комиссии, в которых фиксирует решения и результаты голосования.

10. Организацию и проведение конкурса осуществляет Департамент информатизации и связи Республики Марий Эл (далее - Департамент).

11. Департамент вправе привлекать Дирекцию МФЦ в целях организационно-технического обеспечения деятельности конкурсной комиссии.

III. Участники конкурса

12. Конкурс проводится среди МФЦ и сотрудников МФЦ по следующим номинациям:

«Лучший МФЦ»;

«Лучший универсальный специалист МФЦ».

13. Число лауреатов конкурса:

три лауреата в номинации «Лучший МФЦ»;

пять лауреатов в номинации «Лучший универсальный специалист МФЦ».

IV. Условия проведения конкурса

14. Извещение о сроках проведения конкурса, в том числе о порядке подачи заявок, их рассмотрения и определения победителей конкурса, размещается на официальной странице конкурса на сайте

Департамента в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (mari-el.gov.ru). Прием заявок осуществляется с момента опубликования извещения о начале проведения конкурса в течение 20 рабочих дней.

15. Каждая заявка по номинациям, указанным в пункте 12 раздела III настоящего Положения, прошивается.

Заявки направляются с сопроводительным письмом, подписанным лицом, ответственным за организацию работы МФЦ (далее - ответственное лицо), с указанием номинаций по адресу, указанному в извещении о проведении конкурса.

16. Условия проведения конкурса в номинации «Лучший МФЦ».

Конкурс в данной номинации проводится среди МФЦ.

Для участия в конкурсе ответственное лицо представляет в конкурсную комиссию следующие документы:

заявка на участие в конкурсе в номинации «Лучший МФЦ» по форме согласно приложению № 1 к настоящему Положению;

характеристика МФЦ, подписанная ответственным лицом, по форме согласно приложению № 2 к настоящему Положению;

результаты социологического опроса респондентов - получателей государственных и муниципальных услуг на базе МФЦ, проведенного не ранее чем за 6 месяцев до момента подачи заявки путем заполнения респондентами (не менее 50 человек) опросного листа по форме согласно приложению № 3 к настоящему Положению;

фотоматериалы;

видеоматериалы (при их наличии).

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

17. Условия проведения конкурса в номинации «Лучший универсальный специалист МФЦ».

Конкурс в данной номинации проводится среди сотрудников МФЦ.

Участие в конкурсе в номинации «Лучший универсальный специалист МФЦ» может принимать сотрудник МФЦ, проработавший в МФЦ не менее 6 месяцев.

Для участия в конкурсе претендент предоставляет в конкурсную комиссию следующие документы:

заявка на участие в конкурсе в номинации «Лучший универсальный специалист МФЦ», заполненная участником конкурса, по форме согласно приложению № 4 к настоящему Положению;

характеристика на участника конкурса, заверенная ответственным лицом, по форме согласно приложению № 5 к настоящему Положению;

фотоматериалы;

видеоматериалы (при их наличии).

18. Секретарь конкурсной комиссии регистрирует заявки в срок не позднее одного рабочего дня, следующего за днем подачи заявки.

19. В течение трех рабочих дней после дня окончания срока приема и регистрации заявок проводится заседание конкурсной комиссии.

В ходе заседания секретарь конкурсной комиссии знакомит членов конкурсной комиссии с номинациями конкурса и этапами его проведения.

Конкурсная комиссия проводит рассмотрение поступивших заявок на соответствие требованиям, установленным настоящим Положением.

На основании результатов рассмотрения заявок конкурсной комиссией принимается решение о допуске претендента к участию или об отказе в допуске претендента к участию в конкурсе.

Основаниями для отказа в допуске к участию в конкурсе являются:
подача заявки по истечении срока, установленного для ее подачи;
направление неполного комплекта документов в составе заявки, установленного настоящим Положением по соответствующей номинации.

По допущенным к участию в конкурсе заявкам конкурсная комиссия проводит процедуру подсчета количества баллов, начисляемых заявке конкурсанта. В номинации «Лучший МФЦ» баллы начисляются в соответствии с критериями, указанными в приложении № 6 к настоящему Положению, и уровнями оценки, указанными в приложении № 3 к настоящему Положению, в номинации «Лучший универсальный специалист МФЦ» - в соответствии с критериями, указанными в приложении № 7 к настоящему Положению.

С учетом числа претендентов, допущенных к участию в конкурсе, конкурсной комиссией утверждается график проведения этапов конкурса (далее - график) и график заседаний конкурсной комиссии на каждом из этапов конкурса.

В ходе заседания конкурсной комиссии утверждаются документы, необходимые для проведения конкурса:

перечень вопросов для тестирования участников конкурса в номинации «Лучший универсальный специалист МФЦ»;

темы творческого задания в номинации «Лучший МФЦ»;

темы творческого задания в номинации «Лучший универсальный специалист МФЦ».

По итогам заседания конкурсной комиссии формируется протокол рассмотрения заявок.

Указанный протокол размещается на официальной странице конкурса на сайте Департамента в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (mari-el.gov.ru) в срок не позднее дня, следующего за днем заседания конкурсной комиссии.

Секретарь конкурсной комиссии направляет претендентам,

подавшим заявки и допущенным к участию в конкурсе, и претендентам, подавшим заявки и не допущенным к участию в конкурсе, уведомления о принятых конкурсной комиссией решениях не позднее дня, следующего за днем заседания конкурсной комиссии, а также оповещает конкурсантов о сроках и времени проведения этапов конкурса в соответствии с утвержденным конкурсной комиссией графиком.

По решению конкурсной комиссии заседание, указанное в настоящем пункте, может быть совмещено с проведением первого этапа конкурса.

V. Процедура проведения конкурса

20. Первый этап конкурса проводится согласно утвержденному в соответствии с пунктом 19 раздела IV настоящего Положения конкурсной комиссией графику.

Секретарь конкурсной комиссии знакомит членов конкурсной комиссии с заявками по каждой из номинации: характеристиками, результатами проведения социологических опросов респондентов, фотоматериалами и видеоматериалами, а также доводит до членов конкурсной комиссии информацию о количестве баллов, начисленных заявкам конкурсантов.

По номинации «Лучший МФЦ» первые 10 МФЦ, набравшие наибольшее количество баллов (максимальное количество набранных баллов - 25), отбираются для продолжения участия в конкурсе, остальные конкурсанты выбывают.

В номинации «Лучший универсальный специалист МФЦ» все конкурсанты, допущенные на участие в конкурсе, переходят на следующий этап конкурса с баллами, начисленными их заявке.

21. Второй этап конкурса проводится в соответствии с утвержденным конкурсной комиссией графиком.

Конкурсанты (коллективы МФЦ, участвующие в конкурсе) представляют членам конкурсной комиссии выполненное творческое задание на одну из предложенных конкурсной комиссией тем.

Результат выполнения творческого задания оценивается членами конкурсной комиссии в соответствии со следующими критериями в баллах от 1 до 5 по каждому критерию:

- полнота раскрытия темы творческого задания;
- соответствие выполнения творческого задания заявленной теме;
- оригинальность выполнения творческого задания;
- качество исполнения творческого задания.

Максимально возможное количество баллов, получаемое по итогам второго этапа конкурса, - 20 баллов.

Участник конкурса в номинации «Лучший МФЦ», получивший наибольшее количество баллов в сумме по первому и второму этапу

конкурса, признается победителем конкурса в номинации «Лучший МФЦ».

Участники конкурса в номинации «Лучший МФЦ», занявшие второе и третье места по итогам первого и второго этапов конкурса, становятся лауреатами конкурса в номинации «Лучший МФЦ».

По итогам второго этапа конкурса формируется решение конкурсной комиссии о результатах конкурса в номинации «Лучший МФЦ».

22. Третий этап конкурса проводится в соответствии с утвержденным конкурсной комиссией графиком в виде тестирования конкурсантов в номинации «Лучший универсальный специалист МФЦ» (письменное либо с использованием информационных технологий). В ходе тестирования конкурсанты в течение 20 минут отвечают на 30 тестовых вопросов. Ответом на вопрос является выбор правильного варианта ответа. За каждый правильный ответ конкурсанту начисляется 1 балл, за неправильный ответ - 0. Максимально возможное количество баллов по итогам тестирования - 30.

Подведение итогов тестирования (подсчет количества баллов), набранных каждым конкурсантом, осуществляется конкурсной комиссией в день проведения тестирования.

Результаты тестирования публикуются на официальной странице конкурса на сайте Департамента в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Конкурсанты, набравшие по итогам первого и третьего этапов конкурса в сумме от 35 до 50 баллов, получают право на участие в следующем этапе конкурса. Конкурсанты, набравшие менее 35 баллов, выбывают из конкурса.

Секретарь конкурсной комиссии оповещает конкурсантов о результатах тестирования.

23. Четвертый этап конкурса является завершающим и проводится в соответствии с утвержденным конкурсной комиссией графиком.

Конкурсанты представляют членам конкурсной комиссии выполненное творческое задание на одну из предложенных конкурсной комиссией тем.

Результат выполнения творческого задания оценивается членами конкурсной комиссии в соответствии со следующими критериями в баллах от 1 до 5 по каждому критерию:

- полнота раскрытия темы творческого задания;
- соответствие выполнения творческого задания заявленной теме;
- оригинальность выполнения творческого задания;
- качество исполнения творческого задания.

Максимально возможное количество баллов, получаемое по итогам четвертого этапа конкурса, - 20 баллов.

Победитель в номинации «Лучший универсальный специалист

МФЦ» определяется как конкурсант, получивший наибольшее количество баллов в сумме по первому, третьему и четвертому этапам конкурса. Конкурсанты, занявшие второе, третье, четвертое и пятое места, по итогам конкурса становятся лауреатами конкурса.

При равенстве баллов у конкурсантов из числа претендентов на первое - пятое места победитель и лауреаты конкурса в номинации «Лучший универсальный специалист МФЦ» определяются открытым голосованием членов конкурсной комиссии по каждой кандидатуре простым большинством голосов.

VI. Подведение итогов конкурса

24. По итогам четвертого этапа конкурса формируется протокол заседания конкурсной комиссии, в который заносятся результаты конкурса в номинации «Лучший универсальный специалист МФЦ», а также включается решение конкурсной комиссии, указанное в пункте 21 раздела V настоящего Положения. Протокол подписывается председателем и членами конкурсной комиссии, присутствовавшими на заседании.

Определяется время и место награждения победителей и лауреатов конкурса.

Информирование участников конкурса о времени и месте награждения победителей и лауреатов конкурса осуществляется секретарем конкурсной комиссии не позднее чем за два рабочих дня до даты награждения.

Победители и лауреаты конкурса награждаются дипломами «Лучший МФЦ» и «Лучший универсальный специалист МФЦ», которые подписываются Заместителем Председателя Правительства Республики Марий Эл. Диплом «Лучший МФЦ» оформляется по образцу согласно приложению № 8 к настоящему Положению. Диплом «Лучший универсальный специалист МФЦ» оформляется по образцу согласно приложению № 9 к настоящему Положению.

Победители конкурса отбираются для участия во Всероссийском конкурсе «Лучший многофункциональный центр России».



ПРИЛОЖЕНИЕ № 1
к Положению о ежегодном
республиканском конкурсе
«Лучший многофункциональный центр
предоставления государственных
и муниципальных услуг
в Республике Марий Эл»

З А Я В К А

**на участие в ежегодном республиканском конкурсе
«Лучший многофункциональный центр предоставления
государственных и муниципальных услуг в Республике Марий Эл»
в номинации «Лучший МФЦ»**

Участник конкурса: _____
(полное наименование и адрес подразделения МФЦ, должность)

Ответственное лицо: _____
(фамилия, имя, отчество)

Контактный телефон: _____

К заявке прилагаются следующие документы:

1.

2.

...

С Положением о ежегодном республиканском конкурсе «Лучший многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в Республике Марий Эл» ознакомлен и согласен.

Достоверность сведений, указанных в настоящей заявке и прилагаемых документах, гарантирую.

(дата)

(подпись)

(расшифровка подписи)

Заявка принята:

(дата)

(регистрационный номер)

(должность)

(подпись)

(расшифровка подписи)

ПРИЛОЖЕНИЕ № 2
к Положению о ежегодном
республиканском конкурсе
«Лучший многофункциональный центр
предоставления государственных
и муниципальных услуг
в Республике Марий Эл»

Х А Р А К Т Е Р И С Т И К А

**многофункционального центра предоставления государственных
и муниципальных услуг в Республике Марий Эл**

1. Сведения об уровне качества и доступности
государственных и муниципальных услуг, предоставляемых на базе
МФЦ (на момент подачи заявки)

	Наименование показателя	Значение показателя (фактически по состоянию на «__»____)	Примечание
1	2	3	4

1. Тип создания МФЦ («строительство» / «безвозмездное пользование», «реконструкция», «аренда помещения», «приобретение помещения»)
2. Перечень органов власти, организаций и учреждений, размещенных в одном здании (помещении) совместно с МФЦ
3. Площадь сектора информирования и ожидания (указать количество кв. метров на 1 окно обслуживания)

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

4. Количество действующих окон в МФЦ, всего

в том числе:

количество окон МФЦ, в которых обслуживание заявителей ведется сотрудниками МФЦ по принципу «одного окна»

количество окон МФЦ (или иное специально оборудованное рабочее место), в которых ведется информирование заявителей (в случае наличия таких окон - без учета окон приема и выдачи)

количество окон МФЦ, в которых не ведется обслуживание (указать причины простаивания окон)

5. Численность населения муниципального района (городского округа), на территории которого функционирует МФЦ

6. Общее количество сотрудников МФЦ, всего

из них:

количество универсальных специалистов, обслуживающих заявителей

количество представителей территориальных федеральных органов исполнительной власти, органов исполнительной власти Республики Марий Эл, органов местного самоуправления в Республике Марий Эл,

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

осуществляющих прием
заявителей

7. Количество видов
предоставляемых в МФЦ
государственных и муниципальных
услуг, всего

в том числе:

количество услуг федеральных
органов исполнительной власти и
органов государственных
внебюджетных фондов,
предоставляемых по принципу
«одного окна»

количество услуг исполнительных
органов Республики Марий Эл,
предоставляемых по принципу
«одного окна»

количество услуг органов местного
самоуправления, предоставляемых
по принципу «одного окна»

другие услуги

2. Параметры доступности и комфортности МФЦ

	Показатель	Нормативные документы, в соответствии с которыми предусмотрен показатель	Значение показателя в МФЦ (фактически по состоянию на «__»____)	Примечание
1	2	3	4	5

1. Помещения МФЦ, предназначенные для работы с заявителями (окна приема), располагаются на 1 этаже здания МФЦ и имеют отдельный вход

2. Помещения МФЦ, предназначенные для работы с заявителями (окна приема), располагаются на 2 этаже здания МФЦ, которое оснащено лифтом (эскалатором или иным автоматическим подъемом, устройством).
Наличие в здании МФЦ лифта (или эскалатора, или иного автоматического подъемного устройства)

3. Помещения МФЦ обеспечены:

системами кондиционирования (охлаждения и нагревания) воздуха, средствами пожаротушения и оповещения о возникновении

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

чрезвычайной ситуации

4. В МФЦ предусмотрены места для хранения / размещения верхней одежды посетителей
5. В МФЦ предусмотрен бесплатный туалет для посетителей
6. Количество окон приема соответствует нормативному значению (1 окно приема МФЦ на 5 тыс. человек, проживающих в муниципальном образовании)
7. На территории, прилегающей к МФЦ, располагается бесплатная парковка для автомобильного транспорта посетителей МФЦ, в том числе предусматривающая места для специальных автотранспортных средств инвалидов. Постановление Правительства Российской Федерации от 22 декабря 2012 г. № 1376
8. На близлежащих к МФЦ территориях других организаций (учреждений) имеются парковочные места (в случае отсутствия парковки у МФЦ)
9. Каждое окно приема МФЦ оформлено информационными

1	2	3	4	5
	табличками с указанием номера окна, фамилии, имени, отчества и должности специалиста, осуществляющего прием и выдачу документов			
10.	Прием заявителей в МФЦ осуществляется не менее пяти дней в неделю			
11.	График (режим) работы МФЦ предусматривает возможность обращения за получением государственных и муниципальных услуг в вечернее время, до 20.00, и не менее чем в один из выходных дней	постановление Правительства Российской Федерации от 22 декабря 2012 г. № 1376		
12.	Для заявителя предусматривается наличие мест для сидения и столов (стоек) для оформления документов	постановление Правительства Российской Федерации от 22 декабря 2012 г. № 1376		
13.	При необходимости сотрудник МФЦ, осуществляющий прием и выдачу документов, обеспечивает заявителя бумагой, формами (бланками) документов, необходимых для получения государственных и муниципальных услуг, а также канцелярскими принадлежностями			

1	2	3	4	5
14.	<p>Для организации взаимодействия с заявителями помещение МФЦ делится на следующие функциональные секторы (зоны):</p> <p>а) сектор информирования;</p> <p>б) сектор ожидания;</p> <p>в) сектор приема заявителей</p>	<p>постановление Правительства Российской Федерации от 22 декабря 2012 г. № 1376</p>		
15.	<p>В МФЦ размещается информационный киоск (инфомат) / платежный терминал (терминал для электронной оплаты), предназначенный для обеспечения приема платежей от физических лиц при оказании платных государственных и муниципальных услуг</p>	<p>постановление Правительства Российской Федерации от 22 декабря 2012 г. № 1376</p>		
16.	<p>В МФЦ размещается отделение банка для оплаты госпошлин и платежей</p>			
17.	<p>В здании МФЦ или в шаговой доступности от здания МФЦ обеспечена возможность оплаты государственных и муниципальных услуг</p>			
18.	<p>В свободном доступе находятся формы (бланки) документов, необходимых для получения государственных и муниципальных услуг</p>			
19.	<p>В МФЦ предоставляются</p>			

1	2	3	4	5
	иные услуги, необходимые для получения государственных и муниципальных услуг на базе МФЦ			
20.	Сектор ожидания оборудован электронной системой управления очередью, соответствующей установленным требованиям	постановление Правительства Российской Федерации от 22 декабря 2012 г. № 1376		
21.	Рабочее место работника МФЦ оборудовано компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным системам, печатающим и сканирующим устройствам	постановление Правительства Российской Федерации от 22 декабря 2012 г. № 1376		
22.	Здание (помещение) МФЦ оборудовано информационной табличкой (вывеской), содержащей полное наименование МФЦ, а также информацию о режиме его работы			
23.	Вход в здание (помещение) МФЦ и выход из него оборудован соответствующими указателями с автономными источниками бесперебойного питания, а также лестницами с поручнями и пандусами для передвижения детских и инвалидных колясок в соответствии с			

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

требованиями
Федерального закона
«Технический регламент о
безопасности зданий и
сооружений»

24. При предоставлении постановление
государственных и Правительства
муниципальных услуг в Российской
МФЦ обеспечивается Федерации
обращение заявителей в от 22 декабря
МФЦ, в том числе по 2012 г. № 1376
предварительной записи

25. Сектор информирования
включает в себя
информационные стенды,
содержащие актуальную и
исчерпывающую
информацию, необходимую
для получения заявителями
государственных и
муниципальных услуг

26. Наличие окон, постановление
предназначенных для Правительства
информирования заявителей Российской
Федерации
от 22 декабря
2012 г. № 1376

27. Сектор информирования
включает в себя
программно-аппаратный
комплекс, предназначенный
для обеспечения
возможности доступа
заявителей к информации о
государственных и
муниципальных услугах и
ходе их предоставления в
МФЦ

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

28. В МФЦ организуется отдельная телефонная линия, предназначенная для ответов на вопросы заинтересованных лиц либо центр телефонного обслуживания, осуществляющий с помощью операторов и (или) в автоматическом режиме прием и обслуживание вызовов, поступающих в МФЦ, с использованием ресурсов телефонной сети общего пользования и (или) сети «Интернет»
29. В МФЦ организовано предоставление: постановление Правительства Российской Федерации от 22 декабря 2012 г. № 1376
- а) услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственных и муниципальных услуг;
- б) услуг, предоставляемых государственными и муниципальными учреждениями и другими организациями, в которых размещается государственное задание (заказ) или муниципальное задание (заказ), указанных в части 3 статьи 1 Федерального закона «Об организации предоставления государственных и

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

муниципальных услуг»
(далее - Федеральный закон);

в) дополнительных (сопутствующих) услуг (нотариальные услуги, услуги банка, копировально-множительные услуги, услуги местной, внутризонавой сети связи общего пользования, а также безвозмездные услуги доступа к справочным правовым системам)

30. Обеспечивается обучение персонала МФЦ
31. Осуществляется не реже соглашения о 1 раза в квартал мониторинг взаимодействия качества предоставления государственных и муниципальных услуг на базе МФЦ, эффективности деятельности МФЦ с учетом мнения населения
32. В МФЦ созданы места выдачи кодов активации граждан в системе ЕСИА (Единая система идентификации и аутентификации)
33. Внедрение единого фирменного стиля МФЦ, рекомендованного Министерством экономического развития Российской Федерации: вывеска МФЦ оформлена в

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

соответствии с единым
фирменным стилем МФЦ

информационные стенды в
МФЦ оформлены в
соответствии с единым
фирменным стилем МФЦ;

помещения МФЦ
оформлены в соответствии
с единым фирменным
стилем МФЦ

Ответственное лицо:

_____ (дата)

_____ (подпись, расшифровка)

ПРИЛОЖЕНИЕ № 3
к Положению о ежегодном
республиканском конкурсе
«Лучший многофункциональный центр
предоставления государственных
и муниципальных услуг
в Республике Марий Эл»

ОПРОСНЫЙ ЛИСТ

**проведения социологического опроса респондентов - получателей
государственных и муниципальных услуг на базе
многофункциональных центров предоставления государственных
и муниципальных услуг в Республике Марий Эл**

Точка опроса _____

№ анкеты _____

Дата _____

Опрос проводится в целях выявления степени удовлетворенности населения качеством предоставляемых государственных и муниципальных услуг на базе МФЦ и деятельностью МФЦ в целом.

Мнение заявителей будет учитываться при разработке мер по повышению качества и доступности услуг, предоставляемых на базе МФЦ.

Уровень оценки: да - 1 балл, нет - 0 баллов.

	Вопросы	да/нет	оценка
1	2	3	4

1. Удовлетворяет ли Вас график работы МФЦ?
2. Удовлетворяет ли Вас размещение МФЦ, территориальная доступность МФЦ?
3. Удовлетворяют ли Вас возможные способы подъезда к МФЦ, организация входа в МФЦ?

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

4. Удовлетворяют ли Вас размеры МФЦ, оснащенность и интерьер помещения МФЦ?
5. Удовлетворяет ли Вас организация очереди в МФЦ?
6. Ваше время пребывания в очереди составило менее 15 минут?
7. Приемлема ли для Вас длительность обслуживания?
8. Удовлетворены ли Вы уровнем обслуживания со стороны работников МФЦ?
9. Ваши предложения:
 - 1)
 - 2)
 - ...

для
сведения

Итоговая оценка составляет _____ баллов

ПРИЛОЖЕНИЕ № 4
к Положению о ежегодном
республиканском конкурсе
«Лучший многофункциональный центр
предоставления государственных
и муниципальных услуг
в Республике Марий Эл»

З А Я В К А

**на участие в ежегодном республиканском конкурсе
«Лучший многофункциональный центр предоставления
государственных и муниципальных услуг в Республике Марий Эл»
в номинации «Лучший универсальный специалист МФЦ»**

Участник конкурса: _____
(фамилия, имя, отчество)

Место работы: _____
(полное наименование и адрес подразделения МФЦ, должность)

Контактный телефон: _____

К заявке прилагаются следующие документы:

- 1.
- 2.
- ...

С Положением о ежегодном республиканском конкурсе «Лучший многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в Республике Марий Эл» ознакомлен и согласен. Подтверждаю свое согласие на обработку своих персональных данных в соответствии с положениями Федерального закона от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных».

Достоверность сведений, указанных в настоящей заявке и прилагаемых документах, гарантирую.

_____ (дата)	_____ (подпись)	_____ (расшифровка подписи)
Заявка принята:	_____ (дата)	_____ (регистрационный номер)
_____ (должность)	_____ (подпись)	_____ (расшифровка подписи)

ПРИЛОЖЕНИЕ № 5
к Положению о ежегодном
республиканском конкурсе
«Лучший многофункциональный центр
предоставления государственных
и муниципальных услуг
в Республике Марий Эл»

Х А Р А К Т Е Р И С Т И К А

**на участника ежегодного республиканского конкурса «Лучший
многофункциональный центр предоставления государственных и
муниципальных услуг в Республике Марий Эл»**

Фамилия, имя, отчество _____

Дата рождения _____

Образование _____

Стаж работы _____

Информация о производственных показателях работы
и трудовых заслугах _____

Количество принятых обращений заявителей по государственным
и муниципальным услугам (за 3 последних календарных
месяца) _____

Освоение и применение инновационных и более эффективных
методов предоставления государственных и муниципальных
услуг _____

Дисциплинарные взыскания _____

Обоснованные жалобы на качество обслуживания со стороны
населения _____

Положительные отзывы посетителей о работе специалиста
МФЦ _____

Мнение трудового коллектива _____

Результаты ежемесячного тестирования (среднее значение за 3 последних календарных месяца) _____

Ответственное лицо: _____
(дата) (подпись, расшифровка)

ПРИЛОЖЕНИЕ № 6
к Положению о ежегодном
республиканском конкурсе
«Лучший многофункциональный центр
предоставления государственных
и муниципальных услуг
в Республике Марий Эл»

К Р И Т Е Р И И

**оценки многофункционального центра предоставления
государственных и муниципальных услуг в Республике Марий Эл**

Сведения о соответствии МФЦ
требованиям, установленным законодательством Российской Федерации
и законодательством Республики Марий Эл, к деятельности МФЦ
(за предшествующий месяц перед подачей заявки)

	Показатель	Нормативные документы, в соответствии с которыми предусмотрен показатель	Значение показателя	Оценка (выставляется членами конкурсной комиссии)
1	2	3	4	5
1.	Уровень удовлетворенности граждан Российской Федерации качеством предоставления государственных и муниципальных услуг, процентов	Указ Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 г. № 601	$\geq 90\%$	2
			$80\% < 90\%$	1
			$70\% \leq 80\%$	0
2.	Среднее время ожидания в очереди при обращении заявителя для получения	Указ Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 г.	< 15 мин.	2
			15 мин.	1
			> 15 мин.	0

1	2	3	4	5
	государственных и муниципальных услуг	№ 601		
3.	Осуществляется ли выезд сотрудника МФЦ к заявителю для приема заявлений и документов	ли постановление Правительства Российской Федерации от 22 декабря 2012 г. № 1376	да нет	1 0
4.	Доля граждан муниципального образования, использующих механизм получения государственных и муниципальных услуг в МФЦ (применительно к МФЦ - участнику конкурса)		≥90% 70<90 50≤70 30<50% 10≤30% <10	5 4 3 2 1 0
5.	Доля услуг федеральных органов исполнительной власти в общем количестве оказанных МФЦ услуг		≥90% 70<90% 50≤70 <50%	3 2 1 0
6.	Наличие жалоб, поданных заявителями в МФЦ, на нарушение со стороны МФЦ требований, установленных законодательством по оказанию услуг на базе МФЦ		да нет	0 1

1	2	3	4	5
7. Процент загруженности МФЦ			$\geq 90\%$	3
			$70 < 90\%$	2
			$50 \leq 70$	1
			$< 50\%$	0

Итоговая оценка составляет _____ баллов

ПРИЛОЖЕНИЕ № 7
к Положению о ежегодном
республиканском конкурсе
«Лучший многофункциональный центр
предоставления государственных
и муниципальных услуг
в Республике Марий Эл»

К Р И Т Е Р И И

**оценки участников ежегодного республиканского конкурса
«Лучший многофункциональный центр предоставления
государственных и муниципальных услуг в Республике Марий Эл»
в номинации «Лучший универсальный специалист МФЦ»**

	Наименование критерия	Единица измерения	Варианты оценки	Оценка	Итоговая оценка по критерию
1	2	3	4	5	6
1.	Количество принятых обращений заявителей по государственным и муниципальным услугам за 3 последних календарных месяца	баллов	≥ 2000	5	
			≥ 1200	4	
			≥ 600	3	
			≥ 300	2	
			< 300	1	
2.	Награды и поощрения	баллов	+1 (за каждое)		
3.	Дисциплинарные взыскания	баллов	-1 (за каждое)		
4.	Обоснованные жалобы на качество обслуживания	баллов	-1 (за каждое)		

1	2	3	4	5	6
---	---	---	---	---	---

специалистом МФЦ со
стороны населения


5. Положительные отзывы посетителей о работе МФЦ	баллов	+1 (за каждое)		
6. Ежемесячное тестирование	баллов	100% ≥ 80%	5	
		< 80%	4	
		≤ 60%	3	
		< 40%	2	
		< 20%	1	


Итоговая оценка составляет _____ баллов

ПРИЛОЖЕНИЕ № 8
к Положению о ежегодном
республиканском конкурсе
«Лучший многофункциональный центр
предоставления государственных
и муниципальных услуг
в Республике Марий Эл»

О Б Р А З Е Ц

диплома «Лучший МФЦ»


	Правительство Республики Марий Эл	НА ВСЕ СЛУЧАИ ЖИЗНИ
<h1>ДИПЛОМ</h1>		
Награждается		

(наименование МФЦ)		
занявший _____ место		
в республиканском конкурсе «Лучший многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в Республике Марий Эл»		
в номинации «Лучший МФЦ»		
Заместитель Председателя Правительства Республики Марий Эл		
		 МОИ документы государственные и муниципальные услуги
www.mariy-el.gov.ru		
Йошкар-Ола 20__		

ПРИЛОЖЕНИЕ № 9
к Положению о ежегодном
республиканском конкурсе
«Лучший многофункциональный центр
предоставления государственных
и муниципальных услуг
в Республике Марий Эл»

О Б Р А З Е Ц

диплома «Лучший универсальный специалист МФЦ»

 Правительство
Республики
Марий Эл

НА ВСЕ СЛУЧАИ ЖИЗНИ


ДИПЛОМ

Награждается

(Ф.И.О. участника конкурса, наименование МФЦ)

занявший(ая) _____ место
в республиканском конкурсе «Лучший
многофункциональный центр предоставления
государственных и муниципальных услуг
в Республике Марий Эл»
в номинации «Лучший универсальный специалист МФЦ»

Заместитель Председателя Правительства
Республики Марий Эл


**МОИ
ДОКУМЕНТЫ**
государственные
и муниципальные услуги

www.mfc.mariy-el.ru

Йошкар-Ола
20__

УТВЕРЖДЕН
постановлением Правительства
Республики Марий Эл
от 8 сентября 2015 г. № 489

СОСТАВ

**конкурсной комиссии ежегодного республиканского конкурса
«Лучший многофункциональный центр предоставления
государственных и муниципальных услуг в Республике Марий Эл»**

- | | |
|---------------|---|
| Пашин В.П. | - Заместитель Председателя Правительства Республики Марий Эл, министр промышленности, транспорта и дорожного хозяйства Республики Марий Эл, председатель конкурсной комиссии |
| Суворов В.Д. | - руководитель Департамента информатизации и связи Республики Марий Эл, заместитель председателя конкурсной комиссии |
| Зонова Е.А. | - заместитель директора автономного учреждения Республики Марий Эл «Дирекция многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг в Республике Марий Эл», секретарь конкурсной комиссии |
| Вавилина Л.Б. | - исполняющий обязанности руководителя Управления Федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии по Республике Марий Эл (по согласованию) |
| Ефимюк И.Ю. | - директор автономного учреждения Республики Марий Эл «Дирекция многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг в Республике Марий Эл» |

- Кадыков А.В. - начальник информационно-аналитического отдела Департамента информатизации и связи Республики Марий Эл
- Ларионова Н.И. - декан факультета управления и права федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего профессионального образования «Поволжский государственный технологический университет», доктор экономических наук, профессор
- Милосердова С.И. - министр экономического развития и торговли Республики Марий Эл
- Павлова Е.А. - заместитель директора автономного учреждения Республики Марий Эл «Дирекция многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг в Республике Марий Эл»
- Помазанов А.Н. - начальник отдела государственного регулирования в экономике Министерства экономического развития и торговли Республики Марий Эл
- Репина О.М. - заместитель декана факультета управления и права федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего профессионального образования «Поволжский государственный технологический университет», кандидат экономических наук, доцент кафедры менеджмента и бизнеса

