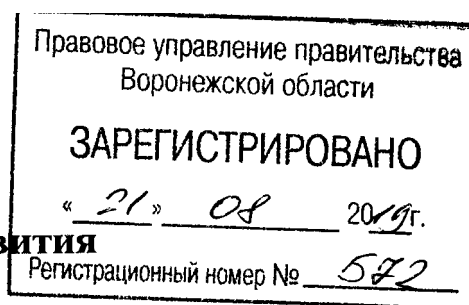




Департамент цифрового развития  
Воронежской области



## П Р И К А З

«16» августа 2019 года

№ 12-01-061 134

Воронеж

### О проведении регионального конкурса «Лучший многофункциональный центр Воронежской области»

В целях повышения качества предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг (далее – МФЦ), совершенствования системы МФЦ на территории Воронежской области и реализации распоряжения Правительства Российской Федерации от 5 июля 2014 года № 1235-р «О ежегодном Всероссийском конкурсе «Лучший многофункциональный центр России»

приказываю:

1. Провести региональный конкурс «Лучший многофункциональный центр Воронежской области» (далее – Конкурс) до 30 сентября 2019 года.
2. Утвердить на 2019 год прилагаемое Положение о порядке проведения регионального конкурса «Лучший многофункциональный центр Воронежской области».
3. Утвердить на 2019 год прилагаемый состав конкурсной комиссии.
4. Организацию работ по подготовке и проведению Конкурса возложить на автономное учреждение Воронежской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» (Богдалова).

5. Признать утратившим силу приказ департамента связи и массовых коммуникаций Воронежской области от 14.08.2018 № 42-01-06/137 «О проведении регионального конкурса «Лучший многофункциональный центр Воронежской области».

6. Автономному учреждению Воронежской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» (Богдалова) по итогам проведения Конкурса обеспечить подготовку и направление заявок на Всероссийский конкурс «Лучший многофункциональный центр России».

7. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Руководитель департамента



Д.К. Проскурин

Утверждено  
приказом департамента  
цифрового развития  
Воронежской области  
от «16» августа 2019 г. № 47-01-061/134

## ПОЛОЖЕНИЕ

### о порядке проведения регионального конкурса «Лучший многофункциональный центр Воронежской области»

#### І. Общие положения

1. Настоящее положение о порядке проведения регионального конкурса «Лучший многофункциональный центр Воронежской области» (далее соответственно - Положение, Конкурс) устанавливает порядок и условия организации и проведения Конкурса.

2. Конкурс проводится департаментом цифрового развития Воронежской области.

3. Конкурс проводится в целях обеспечения соответствия деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, функционирующим на территории Воронежской области, установленным требованиям, выявления проблем и тенденций развития системы многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, повышения качества обслуживания заявителей, повышения престижа профессии универсальных специалистов многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг и отбора кандидатов для участия во Всероссийском конкурсе «Лучший многофункциональный центр России».

4. В Конкурсе принимают участие филиалы автономного учреждения Воронежской области «Многофункциональный центр

предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – МФЦ) в номинации «Лучший МФЦ», а также работники МФЦ, непосредственно осуществляющие прием и выдачу документов по государственным и муниципальным услугам, предоставление которых организовано в МФЦ, в номинации «Лучший универсальный специалист МФЦ», соответствующие требованиям, определенным в следующих нормативных правовых актах:

- Федеральный закон от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

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

- 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».

## **II. Номинации Конкурса**

5. Конкурс проводится по следующим номинациям:

- «Лучший универсальный специалист МФЦ»;

- «Лучший МФЦ» – лауреаты определяются в рамках двух категорий:

I категория – МФЦ с количеством окон предоставления государственных и муниципальных услуг не менее 20,

II категория – МФЦ с количеством окон предоставления государственных и муниципальных услуг менее 20.

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 имеющие дисциплинарных взысканий и обоснованных жалоб 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.

7. Конкурс считается состоявшимся при наличии не менее трех заявок в каждой номинации.

### **III. Конкурсная комиссия**

8. Для проведения Конкурса формируется конкурсная комиссия, возглавляемая руководителем департамента цифрового развития Воронежской области.

9. Конкурсная комиссия:

- рассматривает представленные в соответствии с пунктом 13 настоящего Положения комплекты документов (далее – заявка на участие в Конкурсе) от претендентов;

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

10. В состав конкурсной комиссии входят представители департамента цифрового развития Воронежской области, представители автономного учреждения Воронежской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг», представители территориальных органов федеральных органов государственной власти, исполнительных органов государственной власти Воронежской области,

органов местного самоуправления, территориального подразделения государственного внебюджетного фонда и иных организаций, предоставление услуг которых организовано в МФЦ.

11. Состав конкурсной комиссии утверждается руководителем департамента цифрового развития Воронежской области.

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

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

13. Для участия в Конкурсе МФЦ представляет заявки на участие в Конкурсе в конкурсную комиссию:

13.1. По номинации «Лучший универсальный специалист МФЦ»:

- анкета участника конкурса согласно Приложению № 1 к настоящему Положению;

- фотография участника конкурса;

- видеопрезентация (продолжительностью не более 2 мин.) и (или) презентация (не более 7 слайдов) участника конкурса о работе в МФЦ.

13.2. По номинации «Лучший МФЦ»:

- анкета участника конкурса согласно Приложению № 2 к настоящему Положению;

- видеопрезентация (продолжительностью не более 2 мин.) и (или) презентация (не более 7 слайдов) участника конкурса о деятельности МФЦ.

14. Информация о Конкурсе размещается на официальном сайте автономного учреждения Воронежской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» ([mydocuments36.ru](http://mydocuments36.ru)).

15. От каждого МФЦ могут быть представлены заявки на участие в Конкурсе во всех номинациях или в отдельных номинациях, но не более одной заявки в каждой номинации.

16. Каждая заявка на участие в Конкурсе прошивается.

17. Все сформированные анкеты на участие в Конкурсе направляются с сопроводительным письмом, подписанным руководителем МФЦ, с указанием номинаций в отдел по развитию системы предоставления услуг автономного учреждения Воронежской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» по адресу: 394026, г. Воронеж, ул. Дружинников 3б.

18. Основаниями для отказа в участии в Конкурсе являются:

- несвоевременная подача заявок на участие в Конкурсе;
- направление неполного комплекта документов, входящих в заявку на участие в Конкурсе (пункт 13 настоящего Положения);
- наличие в анкете на участие в Конкурсе недостоверных сведений;
- несоответствие участников Конкурса требованиям, указанным в пункте 4 настоящего Положения.

19. Количество победителей Конкурса составляет:

- в номинации «Лучший универсальный специалист МФЦ» – три лауреата, занимающие первое, второе и третье места;
- в номинации «Лучший МФЦ» – по три лауреата в каждой из двух категорий («МФЦ с количеством окон предоставления государственных и муниципальных услуг не менее 20», «МФЦ с количеством окон предоставления государственных и муниципальных услуг менее 20»), занимающие первое, второе и третье места.

20. Оценка заявок на участие в Конкурсе осуществляется в соответствии со следующими критериями оценки:

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

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

- универсальность специалиста (оценивается по количеству разных наименований оказываемых услуг);

- эффективность работы специалиста (оценивается по количеству оказанных услуг, проведенных консультаций);

- уровень подготовки специалиста (оценивается по участию в мероприятиях по повышению уровня профессионального мастерства, наличию курсов повышения квалификации, результатам тестирования для определения «универсальности» знаний, необходимых для приема и выдачи документов в рамках оказания государственных и муниципальных услуг);

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

В ходе собеседования оценивается информация, представленная в видеопрезентации (презентации) участника Конкурса, уровень профессионального мастерства участника по следующим критериям: профессиональные знания и навыки универсального специалиста по предоставлению государственных и муниципальных услуг, общие знания законодательства Российской Федерации, нормативных правовых актов Воронежской области в рамках организации предоставления услуг по принципу «одного окна», коммуникабельность, стрессоустойчивость.

20.2. Заявки Конкурса в номинации «Лучший МФЦ» оцениваются по следующим критериям:

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



- эффективность работы МФЦ (оценивается загруженность окон, обеспеченность кадровым составом, уровень достижения установленных показателей эффективности деятельности за последние 6 месяцев);

- универсальность МФЦ (оценивается разнообразие предоставляемых услуг);

- уровень удовлетворенности заявителей качеством предоставления государственных и муниципальных услуг (оценивается по данным автоматизированной информационной системы «Информационно-аналитическая система мониторинга качества государственных услуг» (ИАС МКГУ), по наличию обоснованных жалоб на деятельность МФЦ);

- внедрение единого фирменного стиля «Мои Документы» (оценивается внедрение единого фирменного стиля в МФЦ);

- удобство получения услуг в МФЦ (оценивается доступность предварительной записи, дополнительные сервисы для заявителей).

21. Решение конкурсной комиссии об определении лауреатов Конкурса принимается открытым голосованием на заседании конкурсной комиссии при соблюдении кворума большинством голосов. Решения об определении лауреатов Конкурса оформляются протоколом, который утверждается председателем конкурсной комиссии и членами конкурсной комиссии, присутствовавшими на заседании. В случае отсутствия председателя комиссии его обязанности исполняет заместитель председателя комиссии.

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

23. По итогам проведения Конкурса автономное учреждение Воронежской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» размещает информацию о лауреатах Конкурса на официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» ([mydocuments36.ru](http://mydocuments36.ru)), а также в средствах массовой информации.

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

25. Заявки, содержащие сведения о победителях регионального конкурса «Лучший многофункциональный центр Воронежской области», направляются в Минэкономразвития России для участия во Всероссийском конкурсе «Лучший многофункциональный центр России».

Утвержден  
приказом департамента  
цифрового развития  
Воронежской области  
от «16» августа 2019 г. № 42-0-061/134

### Состав конкурсной комиссии

- Проскурин Дмитрий Константинович - руководитель департамента цифрового развития Воронежской области, председатель комиссии
- Просвирина Денис Борисович - заместитель руководителя департамента цифрового развития Воронежской области-начальник отдела информационно-телекоммуникационной инфраструктуры, заместитель председателя комиссии
- Гармонова Светлана Александровна - специалист 2 категории отдела по развитию системы предоставления услуг автономного учреждения Воронежской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг», секретарь комиссии (по согласованию)

### Члены комиссии:

- Десятирикова Елена Юрьевна - начальник финансового отдела департамента цифрового развития Воронежской области – главный бухгалтер
- Богдалова Майя Камильевна - директор автономного учреждения Воронежской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» (по согласованию)
- Семеренко Ирина Владимировна - заместитель директора по развитию сети МФЦ автономного учреждения Воронежской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» (по согласованию)
- Иволгин Роман Вячеславович - исполняющий обязанности заместителя руководителя Управления Федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии по Воронежской области (по согласованию)

- Прохорова Наталья Михайловна - начальник оперативно-справочного отдела ИЦ ГУ Министерства внутренних дел по Воронежской области (по согласованию)
- Чеботарева Елена Валерьевна - начальник отдела организации работы клиентских служб государственного учреждения Отделения Пенсионного фонда РФ по Воронежской области (по согласованию)
- Павельев Геннадий Николаевич - начальник отдела обеспечения ведения ЕГРН филиала федерального государственного бюджетного учреждения «Федеральная кадастровая палата Федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии» по Воронежской области (по согласованию)
- Пронин Александр Александрович - заместитель руководителя управления записи актов гражданского состояния Воронежской области (по согласованию)
- Воронцова Виктория Валериевна - заместитель руководителя департамента социальной защиты Воронежской области (по согласованию)
- Карташов Андрей Валериевич - заместитель руководителя департамента предпринимательства и торговли Воронежской области (по согласованию)
- Прокофьева Оксана Анатольевна - начальник отдела муниципальных услуг управления экономики администрации городского округа город Воронеж (по согласованию)

Приложение № 1  
к Положению о порядке проведения  
регионального конкурса  
«Лучший многофункциональный  
центр Воронежской области»,  
утвержденному приказом департамента  
цифрового развития Воронежской области  
от «16» августа 2019г. № 42-01-08/157

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

---

Наименование филиала АУ «МФЦ», от которого представлен участник Конкурса

---

Руководитель филиала АУ «МФЦ»

---

(Фамилия, имя, отчество участника Конкурса)

---

(Занимаемая должность участника Конкурса)

---

1	Число, месяц, год рождения (ДД.ММ.ГГГГ)	
2	Стаж работы на занимаемой должности	
3	Образование (высшее, среднее специальное, иное – указать) и специальность по диплому или иному документу об образовании и (или) квалификации (указать вид документа об образовании, номер, дату выдачи, наименование организации, выдавшей документ)	
4	Прохождение курсов повышения квалификации (переподготовки) (указать название курсов (тему,	

	специальность), организацию, документ, вид документа, объем (часов)	год, выдавшую
5	Контактная информация участника Конкурса (телефон, адрес электронной почты)	
6	Количество часов работы со стажерами и новичками (наставничество) за последние 6 месяцев	
7	Количество полученных благодарностей, наградных листов от руководства (ед.) за последние 6 месяцев (приложить к анкете)	
8	Иная информация (по усмотрению участника Конкурса)	

9. Показатели оценки уровня квалификации работника МФЦ (данные за период 6 месяцев).

Наименование органа власти, ответственного за предоставление государ- ственной (муниципальной) услуги	Количество обработанных заявлений (филиал/специалист)	Количество предо- ставленных консульта- ций (филиал/специалист)	Количество возвратов (филиал/ специалист)
<b>Государственные услуги федеральных органов исполнительной власти</b>			
Всего:			
В том числе:			
Управление Федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии по Воронежской области, Филиал федерального государственного бюджетного учреждения «Федеральная кадастровая палата Федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии» по Воронежской области			
Главное управление Министерства внутренних			

дел Российской Федерации по Воронежской области			
Управление Федеральной налоговой службы по Воронежской области			
Государственное учреждение – отделение Пенсионного фонда Российской Федерации по Воронежской области			
Государственное учреждение – Воронежское региональное отделение Фонда социального страхования Российской Федерации			
Территориальное управление Федерального агентства по управлению государственным имуществом в Воронежской области			
Управление Федеральной службы судебных приставов по Воронежской области			
Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Воронежской области			
Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Воронежской области по железнодорожному транспорту			
Межрегиональное управление № 33 Федерального медико-биологического агентства			
Главное управление Министерства Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий			

стихийных бедствий по Воронежской области			
Государственная инспекция труда в Воронежской области			
Государственные услуги органов исполнительной власти Воронежской области			
Всего:			
В том числе:			
Департамент социальной защиты Воронежской области			
Департамент промышленности и транспорта Воронежской области			
Департамент имущественных и земельных отношений Воронежской области			
Департамент здравоохранения Воронежской области			
Управление записи актов гражданского состояния Воронежской области			
Департамент труда и занятости населения Воронежской области			
Департамент образования, науки и молодежной политики Воронежской области			
Управление ветеринарии Воронежской области			
Департамент предпринимательства и торговли Воронежской области			
Департамент природных ресурсов и экологии Воронежской области			
Управление лесного хозяйства Воронежской области			



Департамент архитектуры и градостроительства Воронежской области			
Управление по охране объектов культурного наследия Воронежской области			
Департамент аграрной политики Воронежской области			
<b>Услуги органов местного самоуправления</b>			
Услуги администрации муниципального района (городского округа, городского поселения, сельского поселения) Воронежской области			

10. Информация об иных услугах, предоставляемых участником Конкурса.

Наименование организации	Наименование услуги	Количество обработанных заявлений участником Конкурса	Количество предоставленных консультаций участником Конкурса
Дополнительные (сопутствующие) услуги (нотариальные услуги, услуги банка, копировально-множительные услуги, услуги местной, внутризональной сети связи общего пользования, а также безвозмездные услуги доступа к справочным правовым системам)			
Всего:			
1.			
2.			
3.			
п.			
<b>Услуги по приему заявлений о выборе или замене страховой медицинской организации</b>			
Всего:			
1.			
2.			
3.			
п.			
<b>Услуги юридическим лицам и индивидуальным предпринимателям, связанные с предоставлением государственных и муниципальных услуг, необходимых для начала осуществления и развития предпринимательской деятельности</b>			
Всего:			
1.			
2.			

3.			
п.			
Иные услуги			
Всего:			
1.			
2.			
3.			
п.			

---

Занимаемая должность

---

Подпись

---

Фамилия, имя, отчество  
руководителя филиала  
АУ «МФЦ»

Приложение № 2  
к Положению о порядке проведения  
регионального конкурса  
«Лучший многофункциональный  
центр Воронежской области»,  
утвержденному приказом департамента  
цифрового развития  
Воронежской области  
от «16» августа 2019 г. №42-01-06/137

**Анкета участника регионального конкурса  
«Лучший многофункциональный центр Воронежской области»  
в номинации «Лучший МФЦ»**

Информации об отделении МФЦ-участнике Конкурса

1.	Наименование отделения МФЦ – участника Конкурса	
2.	Место нахождения отделения МФЦ – участника Конкурса	
3.	Дата открытия отделения МФЦ – участника Конкурса	
4.	Ф.И.О. руководителя МФЦ	
5.	Наименование и численность населения муниципального образования, на территории которого функционирует отделение МФЦ – участника Конкурса	<i>Для городского округа – численность населения городского округа, для муниципального района – городского (сельского) поселения</i>
6.	Общее количество окон обслуживания, из них:	<i>Складывается из пунктов 6.1-6.5</i>
6.1	Количество окон информирования	
6.2	Количество окон предоставления государственных и муниципальных услуг	
6.3	Количество окон для приема и выдачи документов для юридических лиц и индивидуальных предпринимателей	
6.4	Количество окон предоставления дополнительных (сопутствующих) и иных услуг	
6.5	Количество окон, в которых не ведется обслуживание (указать причину простаивания окон)	
7	Количество универсальных специалистов в отделении МФЦ по штатному расписанию	

	(по факту)	
8	График работы	
9	Общее количество рабочих часов отделения МФЦ в неделю	
10	Средняя продолжительность времени ожидания заявителя в очереди (мин.) (за последние 6 месяцев)	
11	Процент проанкетированных заявителей от общего количества обращений	
12	Выполнение плана государственного задания (процентное соотношение)	
13	Процентное соотношение денежных средств, поступивших в филиал по услугам, сопровождаемым оплатой госпошлины от общего объема поступающих денежных средств по МФЦ	
14	Выполнение плана по платным услугам (в процентном соотношении)	
15	Количество услуг, оказанных в УРМ	
16	Количество жалоб (за последние 6 месяцев)	
17	Количество благодарностей (за последние 6 месяцев)	

18. Информация о предоставлении государственных, муниципальных и иных услуг в отделении МФЦ – участнике Конкурса.

*Данные за последние 6 месяцев*

Вид услуг	Количество принятых заявлений	Количество предоставленных результатов услуг в отделении МФЦ	Количество предоставленных консультаций в отделении МФЦ
1	2	3	4
Государственные услуги федеральных органов исполнительной власти и органов государственных внебюджетных фондов, всего			
Государственные услуги органов исполнительной власти субъекта Российской Федерации, всего			
Услуги органов мест-			

ного самоуправления, всего			
Услуги Акционерного общества «Федеральная корпорация по развитию малого и среднего предпринимательства», всего			

19. Информация об иных услугах, предоставляемых в отделении МФЦ – участнике Конкурса.

Наименование организации, услуги которой предоставляются в отделении МФЦ	Наименование услуги	Оператор предоставления услуги (специалист отделения МФЦ/специалист организации, указать)	Количество обработанных заявлений на получение услуги (или полученных результатов) в МФЦ	Количество предоставленных консультаций о получении услуги в отделении МФЦ
Дополнительные (сопутствующие) услуги (нотариальные услуги, услуги банка, копировально-множительные услуги, услуги местной, внутризонной сети связи общего пользования, а также безвозмездные услуги доступа к справочным правовым системам)				
<b>Всего:</b>				
1.				
2.				
3.				
п...				
Услуги по приему заявителей о выборе или замене страховой медицинской организации				
<b>Всего:</b>				
Услуги юридическим лицам и индивидуальным предпринимателям, связанные с предоставлением государственных и муниципальных услуг, необходимых для начала осуществления и развития предпринимательской деятельности				
<b>Всего:</b>				
1.				
2.				
3.				
п...				
<b>Иные услуги</b>				
1.				

2.				
3.				
п...				

\_\_\_\_\_  
Занимаемая должность

\_\_\_\_\_  
Подпись

\_\_\_\_\_  
Фамилия, имя, отчество  
руководителя филиала  
АУ «МФЦ»