



АДМИНИСТРАЦИЯ ТАМБОВСКОЙ ОБЛАСТИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

17.08.2015

г. Тамбов

№ *255*

Об утверждении Положения о проведении регионального конкурса многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг «Лучший многофункциональный центр Тамбовской области»

В целях реализации распоряжения Правительства Российской Федерации от 05.07.2014 № 1235-р о проведении Всероссийского конкурса «Лучший многофункциональный центр России», выявления лучших практик организации предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» в Тамбовской области, а также наиболее эффективно работающих сотрудников многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг администрация области постановляет:

1. Утвердить Положение о проведении регионального конкурса многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг «Лучший многофункциональный центр Тамбовской области» (далее – Конкурс) согласно приложению № 1.
2. Управлению государственной службы и организационной работы администрации области (Эсаулов) организовать проведение ежегодного Конкурса в администрации области, начиная с 2015 года.
3. Создать комиссию для проведения Конкурса и утвердить ее список согласно приложению № 2.
4. Осуществлять финансовое обеспечение расходов, связанных с проведением Конкурса, в пределах мероприятий подпрограммы «Совершенствование государственного и муниципального управления» государственной программы Тамбовской области «Экономическое развитие и инновационная экономика» на 2014-2020 годы, утвержденной постановлением администрации области от 24.09.2013 № 1057.
5. Опубликовать настоящее постановление на «Официальном интернет-портале правовой информации» (www.pravo.gov.ru) и на сайте сетевого издания «Тамбовская жизнь» (www.tamlife.ru).

6. Настоящее постановление вступает в силу на следующий день после дня его первого официального опубликования.

7. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на первого заместителя главы администрации области А.А. Сазонова.

Глава администрации
области О.И.Бетин

ПРИЛОЖЕНИЕ №1

УТВЕРЖДЕНО

постановлением администрации области
от 18.03.2015 № 255

Положение

о проведении регионального конкурса многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг «Лучший многофункциональный центр Тамбовской области»

1. Общие положения

1.1. Положение о проведении регионального конкурса многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг «Лучший многофункциональный центр Тамбовской области» (далее - Положение, Конкурс) устанавливает порядок и условия организации и проведения Конкурса.

1.2. Конкурс проводится в целях обеспечения соответствия деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг Тамбовской области (далее - 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 Тамбовской области.

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

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

постановлении Правительства Российской Федерации от 22.12.2012 № 1376 «Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг»;

постановлении Правительства Российской Федерации от 27.09.2011 № 797 «О взаимодействии между многофункциональными центрами предоставления государственных и муниципальных услуг и федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, органами государственной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления».

2. Номинации Конкурса

2.1. Конкурс проводится по следующим номинациям:

2.1.1. «Лучший МФЦ» (оцениваются две категории МФЦ: 1 категория – МФЦ с количеством действующих окон обслуживания 10 и более, 2 категория – МФЦ с количеством действующих окон обслуживания менее 10);

2.1.2. «Лучший универсальный специалист МФЦ».

2.2. К участию в Конкурсе допускаются:

2.2.1. в номинации «Лучший универсальный специалист МФЦ» – работники МФЦ, непосредственно осуществляющие прием и выдачу документов в МФЦ, стаж работы которых в МФЦ составляет не менее шести 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;

2.2.2. 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;

3. Региональная конкурсная комиссия

3.1. Для проведения Конкурса формируется региональная конкурсная комиссия, председателем которой является заместитель главы администрации области, курирующий вопросы повышения качества предоставления государственных и муниципальных услуг.

3.2. Региональная конкурсная комиссия:

3.2.1. рассматривает представленные в соответствии с пунктом 4.1 настоящего Положения комплекты документов (далее - заявка на участие в Конкурсе) от МФЦ;

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

3.3. В состав региональной конкурсной комиссии входят руководители структурных подразделений администрации области, органов исполнительной власти области, территориальных федеральных органов власти, главы администраций города (района).

3.4. Персональный список региональной конкурсной комиссии утверждается постановлением администрации области.

3.5. До подведения итогов члены региональной конкурсной комиссии осуществляют проверку достоверности представленных сведений, в том числе с выездом в соответствующие МФЦ.

4. Общий порядок организации и проведения Конкурса

4.1. Для участия в Конкурсе МФЦ представляют заявки на участие в Конкурсе в региональную конкурсную комиссию:

4.1.1. в номинации «Лучший МФЦ» – согласно приложениям № 1 – 1.2 к настоящему Положению;

4.1.2. в номинации «Лучший универсальный специалист МФЦ» – согласно приложениям № 2 – 2.2 к настоящему Положению.

4.2. Информация о сроках проведения Конкурса, требованиях и теме эссе, о сроках подачи заявок на участие в Конкурсе, их рассмотрения и определения лауреатов Конкурса размещается на портале администрации области (www.tambov.gov.ru) за 10 дней до начала подачи заявок на участие в Конкурсе.

4.3. 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.

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

Все сформированные заявки на участие в Конкурсе направляются с сопроводительным письмом, подписанным главой муниципального образования, с указанием номинаций в управление государственной службы и организационной работы администрации области по адресу: 392017, Тамбов, ул. Интернациональная, д. 14, с пометкой «В управление государственной службы и организационной работы администрации Тамбовской области на региональный конкурс многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг «Лучший многофункциональный центр Тамбовской области».

4.5. Основаниями для отказа в участии в Конкурсе являются:

4.5.1. несвоевременная подача заявок на участие в Конкурсе – по истечении срока ее подачи;

4.5.2. направление неполного комплекта документов, входящих в заявку на участие в Конкурсе (пункт 4.1 настоящего Положения);

4.5.3. несоответствие МФЦ и участников Конкурса требованиям, указанным в пунктах 1.3 и 2.2 настоящего Положения.

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

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

4.7.1. первый этап – прохождение тестирования, позволяющего определить личностный потенциал участника Конкурса, проверить знания нормативно-правовых актов о порядке предоставления государственных и муниципальных услуг, практические навыки работы с заявителем.

Результаты тестирования конкурсантов подлежат оценке в соответствии с методиками (приложения № 5, 6 к Положению).

При организации практической части проведения Конкурса Тамбовское областное казенное государственное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – ТОГКУ «МФЦ») на время проведения Конкурса предоставляет рабочие места конкурсантам;

4.7.2. второй этап – рассмотрение поданных заявок на участие в Конкурсе и определение баллов в соответствии с методикой (приложение № 4 к Положению).

4.8. Количество призовых мест составляет:

4.8.1. в номинации «Лучший универсальный специалист МФЦ» – не более 3 лауреатов Конкурса;

4.8.2. в номинации «Лучший МФЦ» – 1 лауреат Конкурса в каждой из двух категорий, указанных в пункте 2.1 настоящего Положения.

4.9. После рассмотрения региональной конкурсной комиссией заявки на участие в Конкурсе на предмет определения лучшей характеристики, изложенной в анкете участника Конкурса, а также результатов первого и второго этапов конкурса в номинации «Лучший универсальный специалист МФЦ», региональная конкурсная комиссия голосует по каждой заявке при соблюдении кворума. При равном количестве голосов решающим голосом является голос председателя региональной конкурсной комиссии. Лауреатом в соответствующей номинации признается участник Конкурса, за заявку которого проголосовало большинство установленного числа членов региональной конкурсной комиссии. Решения об определении лауреатов Конкурса оформляются протоколом, который подписывается председателем региональной конкурсной комиссией и членами региональной конкурсной комиссии, присутствовавшими на заседании.

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

4.10. По итогам проведения Конкурса управление государственной службы и организационной работы администрации области размещает информацию о лауреатах Конкурса на портале администрации области (www.tambov.gov.ru). Размещение информации о лауреатах Конкурса осуществляется в срок не позднее 5 дней с момента утверждения протокола заседания региональной конкурсной комиссии.

4.11. Лауреаты Конкурса в номинации:

4.11.1. «Лучший МФЦ» по каждой категории награждаются Дипломом администрации области с выплатой денежной премии в размере 30 (тридцать) тысяч рублей;

4.11.2. «Лучший универсальный специалист МФЦ» награждаются Дипломом администрации области с выплатой денежной премии за:

I место – 10 (десять) тысяч рублей;

II место – 8 (восемь) тысяч рублей;

III место – 5 (пять) тысяч рублей;

4.11.3. денежная премия выплачивается за счет средств, предусмотренных на реализацию подпрограммы «Совершенствование государственного и муниципального управления» государственной программы «Экономическое развитие и инновационная экономика» на 2014-2020 годы, утвержденной постановлением администрации области от 24.09.2013 № 1057.

4.12. Победитель Конкурса в номинации «Лучший универсальный специалист МФЦ», набравший большее количество баллов, и победители Конкурса в номинации «Лучший МФЦ» по каждой категории становятся кандидатами на участие во Всероссийском Конкурсе «Лучший многофункциональный центр России».

5. Порядок подготовки заявки на участие во Всероссийском конкурсе «Лучший многофункциональный центр России»

5.1. По итогам проведения Конкурса ТОГКУ «МФЦ» организует подготовку заявки на участие во Всероссийском конкурсе «Лучший многофункциональный центр России» в соответствии с порядком и условиями, установленными нормативными правовыми актами Правительства Российской Федерации и федеральных органов исполнительной власти.

ПРИЛОЖЕНИЕ № 1
к Положению о проведении регионального
конкурса многофункциональных центров
предоставления государственных и муниципальных
услуг «Лучший многофункциональный центр
Тамбовской области»

Перечень документов,
представляемых в региональную конкурсную комиссию для участия в
региональном конкурсе многофункциональных центров предоставления
государственных и муниципальных услуг
«Лучший многофункциональный центр Тамбовской области»
в номинации «Лучший МФЦ»

(подготовленный комплект документов прошивается
и прикладывается к сопроводительному письму)

1. Заявка на участие в Конкурсе в номинации «Лучший МФЦ» согласно приложению № 1.1 к Положению, подписанная руководителем МФЦ, или лицом, исполняющим его обязанности.

2. Анкета участника Конкурса в номинации «Лучший МФЦ», содержащая сведения согласно приложению № 1.2 к Положению, подписанная руководителем МФЦ, или лицом, исполняющим его обязанности.

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

* Необязательно для представления в региональную конкурсную комиссию.

ПРИЛОЖЕНИЕ № 1.1
к Положению о проведении регионального
конкурса многофункциональных центров
предоставления государственных и муниципальных
услуг «Лучший многофункциональный центр
Тамбовской области»

Заявка
на участие в региональном конкурсе многофункциональных центров
предоставления государственных и муниципальных услуг
«Лучший многофункциональный центр Тамбовской области»
в номинации «Лучший МФЦ»

В региональную конкурсную комиссию

1.	Наименование и адрес МФЦ, участника Конкурса в категории (указать категорию согласно пункту 4.1 Положения)	
2.	Ф.И.О. руководителя, контактные данные	
3.	Сотрудник, ответственный за подготовку заявки на участие в Конкурсе (наименование должности, Ф.И.О., контактный телефон)	

Перечень прилагаемых документов:

(указываются документы, прилагаемые к заявке на участие в Конкурсе в соответствии с приложением № 1 к Положению)

1. _____
2. _____
3. _____

Достоверность информации, представленной в составе заявки, гарантирую.

(Занимаемая должность)

(Подпись)

(Ф.И.О. руководителя МФЦ)

ПРИЛОЖЕНИЕ № 1.2
к Положению о проведении регионального
конкурса многофункциональных центров
предоставления государственных и муниципальных
услуг «Лучший многофункциональный центр
Тамбовской области»

Анкета

участника регионального конкурса многофункциональных центров
предоставления государственных и муниципальных услуг
«Лучший многофункциональный центр Тамбовской области»
в номинации «Лучший МФЦ» в категории _____

(«МФЦ с количеством действующих окон обслуживания 10 и более»,
«МФЦ с количеством действующих окон обслуживания менее 10»)
(заполняется отдельно по каждой категории)

Наименование и адрес многофункционального центра предоставления
государственных и муниципальных услуг (МФЦ)

Ф.И.О. руководителя МФЦ

Характеристика МФЦ

№ п/п	Наименование критерия	Значение
1	2	3
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	

Продолжение приложения № 1.2
к Положению о проведении регионального конкурса
многофункциональных центров предоставления
государственных и муниципальных услуг «Лучший
многофункциональный центр Тамбовской области»

1	2	3
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.	Наличие окон (иного специально оборудованного рабочего места), предназначенных для информирования заявителей (указать количество окон информирования населения, не учитывая окна обслуживания)	
6.	Количество универсальных специалистов, обслуживающих заявителей (чел.) (% от норматива)	
6.1.	количество услуг, предоставляемых универсальными специалистами по принципу «одного окна», от утвержденного перечня	
7.	Количество представителей органов власти, обслуживающих заявителей (чел.)	
7.1.	количество услуг, предоставляемых представителями органов власти	
8.	Численность населения муниципального образования, на территории которого функционирует МФЦ (чел.)	
9.	Доля граждан, имеющих доступ к получению государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна», на территории соответствующего муниципального образования	
10.	Дата заключения договора с уполномоченным МФЦ (ДД.ММ.ГГГГ)	
11.	Площадь сектора информирования и ожидания (указать количество кв. м на 1 окно обслуживания)	
12.	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)	

Продолжение приложения № 1.2
к Положению о проведении регионального конкурса
многофункциональных центров предоставления
государственных и муниципальных услуг «Лучший
многофункциональный центр Тамбовской области»

1	2	3
	(указать количество точек доступа и кратко описать)	
13.	Вид подключения МФЦ к информационно - телекоммуникационной сети Интернет и скорость передачи данных (модем/ISDN/связь/цифровая абонентская линия/FTTB/другая кабельная связь/беспроводная связь, Кбит/сек.)	
14.	Среднее время ожидания в очереди для подачи документов и получения результата услуги (мин.)	
15.	Среднее время обслуживания одного заявителя (мин.)	
16.	Возможность приема платежей в МФЦ (краткое описание способа приема платежей)	
17.	Режим работы МФЦ (указать дни и часы работы)	
18.	Количество сотрудников МФЦ, имеющих навыки работы в АИС МФЦ, % (за исключением обслуживающего персонала)	
18.1.	количество сотрудников МФЦ работающих в АИС МФЦ, %	
19.	Наличие электронной системы управления очередью (да/нет)	
20.	Наличие сбоев в работе электронной очереди (да/нет)	
21.	Наличие возможности предварительной записи в МФЦ (да/нет)	
22.	Способ осуществления предварительной записи (по телефону, через официальный сайт МФЦ в информационно - телекоммуникационной сети Интернет, иное - указать)	
23.	Наличие центра телефонного обслуживания (указать контактный телефон)	
24.	Уровень удовлетворенности граждан качеством предоставляемых услуг за последние шесть месяцев, %	
25.	Актуальность информации, размещенной на сайте, информационных стендах, раздаточных материалах (да/нет)	
26.	Наличие информационных (рекламных) блоков о деятельности МФЦ на радио, телевидении, печатных изданиях (да/нет)	

Продолжение приложения № 1.2
к Положению о проведении регионального конкурса
многофункциональных центров предоставления
государственных и муниципальных услуг «Лучший
многофункциональный центр Тамбовской области»

1	2	3
27.	Публикации в СМИ (указать общее количество, а также дату, номер издания и наименования публикации)	
28.	Количество оказываемых федеральных услуг:	
28.1.	в МФЦ (шт.)	
28.2.	в территориально обособленных структурных подразделениях (далее – ТОСП) (шт.)	
29.	Количество оказываемых региональных услуг:	
29.1.	в МФЦ (шт.)	
29.2.	в ТОСП (шт.)	
30.	Количество оказываемых муниципальных услуг:	
30.1.	в МФЦ (шт.)	
30.2.	в ТОСП (шт.)	
31.	Наличие оказываемых дополнительных услуг (да (шт.)/нет)	
31.1.	в МФЦ (шт.)	
31.2.	в ТОСП (шт.)	
32.	Доля муниципальных услуг, оказываемых в МФЦ, от общего перечня муниципальных услуг, утвержденного администрацией муниципального образования (в %)	
33.	Доля муниципальных услуг, оказываемых в ТОСП, от общего перечня муниципальных услуг, утвержденного администрацией городского округа (в %)	
34.	Наличие жалоб заявителей, предписаний надзорных органов (да (шт.)/нет)	
35.	Отношение общего количества оказанных государственных и муниципальных услуг к населению муниципального образования, имеющему доступ к получению государственных и муниципальных услуг (в %)	
36.	Количество государственных и муниципальных услуг, оказываемых в ТОСП, по отношению к МФЦ (в %)	

Продолжение приложения № 1.2
к Положению о проведении регионального конкурса
многофункциональных центров предоставления
государственных и муниципальных услуг «Лучший
многофункциональный центр Тамбовской области»

37.	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 заключения о соглашении о взаимодействии, на основании которого предоставляется государственная (муниципальная) услуга	Количество обработанных заявлений на получение государственной (муниципальной) услуги за последние 6 месяцев	
1	2	3	4	5	в МФЦ	в ГОСП
37.1.	Государственные услуги федеральных органов исполнительной власти					
37.1.1.						
37.1.2.						
...						
37.1.п.	ИТОГО					
37.2.	Государственные услуги органов исполнительной власти области					
37.2.1.						

Продолжение приложения № 1.2
к Положению о проведении регионального конкурса
многофункциональных центров предоставления
государственных и муниципальных услуг «Лучший
многофункциональный центр Тамбовской области»

1	2	3	4	5	6	7
37.2.2.						
...						
37.2.п.	ИТОГО					
37.3.	Муниципальные услуги органов местного самоуправления					
37.3.1.						
37.3.2.						
...						
37.3.п.	ИТОГО					
37.4.	Прочие услуги					
37.4.1.						
37.4.2.						
...						
37.4.п.	ИТОГО					

ПРИЛОЖЕНИЕ № 2
к Положению о проведении регионального
конкурса многофункциональных центров
предоставления государственных и муниципальных
услуг «Лучший многофункциональный центр
Тамбовской области»

Перечень документов,
представляемых в региональную конкурсную комиссию для участия в
региональном конкурсе многофункциональных центров предоставления
государственных и муниципальных услуг
«Лучший многофункциональный центр Тамбовской области»
в номинации «Лучший универсальный специалист МФЦ»

(подготовленный комплект документов прошивается
и прикладывается к сопроводительному письму)

1. Заявка на участие в Конкурсе в номинации «Лучший универсальный специалист МФЦ» согласно приложению № 2.1 к Положению, подписанная руководителем МФЦ, или лицом, исполняющим его обязанности.
2. Анкета участника Конкурса в номинации «Лучший универсальный специалист МФЦ», содержащая сведения согласно приложению № 2.2 к Положению, подписанная руководителем МФЦ, или лицом, исполняющим его обязанности.
3. Копия трудовой книжки участника Конкурса.
4. Эссе участника Конкурса.*
5. Видеопрезентация участника Конкурса продолжительностью не более 2 минут, представленная на электронном носителе.*
6. Иная информация по усмотрению участника Конкурса.*

* Не обязательно для представления в региональную конкурсную комиссию.

ПРИЛОЖЕНИЕ № 2.1.
к Положению о проведении регионального
конкурса многофункциональных центров
предоставления государственных и муниципальных
услуг «Лучший многофункциональный центр
Тамбовской области»

Заявка

на участие в региональном конкурсе многофункциональных центров
предоставления государственных и муниципальных услуг
«Лучший многофункциональный центр Тамбовской области»
в номинации «Лучший универсальный специалист МФЦ»

В региональную конкурсную комиссию

1.	Наименование и адрес МФЦ, в котором работает кандидат на участие в Конкурсе	
2.	Ф.И.О. руководителя, контактные данные	
3.	Участник Конкурса (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, прилагаемые к заявке на участие в Конкурсе в соответствии с приложением № 2 к Положению)

1. _____
2. _____
3. _____

Достоверность информации, представленной в составе заявки, гарантирую.

(Занимаемая
должность)

(Подпись)

(Ф.И.О. руководителя МФЦ)

ПРИЛОЖЕНИЕ № 2.2
к Положению о проведении регионального
конкурса многофункциональных центров
предоставления государственных и муниципальных
услуг «Лучший многофункциональный центр
Тамбовской области»

Анкета

участника регионального конкурса многофункциональных центров
предоставления государственных и муниципальных услуг для участия в
региональном конкурсе «Лучший многофункциональный центр Тамбовской
области» в номинации «Лучший универсальный специалист МФЦ»

Ф.И.О. участника Конкурса

Занимаемая должность

1. 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) и его адрес	
2.	Дата открытия МФЦ (ДД.ММ.ГГГГ)	
3.	Руководитель МФЦ (Ф.И.О., контактные данные)	
4.	Количество действующих окон обслуживания	

Продолжение приложения № 2.2

к Положению о проведении регионального конкурса многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг «Лучший многофункциональный центр Тамбовской области»

5.	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
1	2	3	4	5	6
5.1.	Государственные услуги федеральных органов исполнительной власти				
5.1.1.					
5.1.2.					
...					
5.1.п.					
5.2.	Государственные услуги органов исполнительной власти				
5.2.1.					

Продолжение приложения № 2.2
к Положению о проведении регионального конкурса
многофункциональных центров предоставления
государственных и муниципальных услуг «Лучший
многофункциональный центр Тамбовской области»

1	2	3	4	5	6
5.2.2.					
...					
5.2.п.					
5.3.	Муниципальные услуги органов местного самоуправления				
5.3.1.					
5.3.2.					
...					
5.3.п.					

2. Информация об участнике конкурса

1	2	3
1.	Число, месяц, год рождения (ДД.ММ.ГГГГ)	
2.	Образование (высшее, неоконченное высшее, среднее специальное, иное - указать) и специальность по диплому	

Продолжение приложения № 2.2
к Положению о проведении регионального конкурса
многофункциональных центров предоставления
государственных и муниципальных услуг «Лучший
многофункциональный центр Тамбовской области»

1	2	3
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)	

3. Показатели оценки уровня квалификации работника МФЦ
(данные за последние 6 месяцев)

1	2	3
1.	Количество консультаций, проведенных работником МФЦ (ед.), в том числе:	
1.1.	по услугам Росреестра (указать наименования услуг и количество оказанных консультаций (ед.)	

Продолжение приложения № 2.2
к Положению о проведении регионального конкурса
многофункциональных центров предоставления
государственных и муниципальных услуг «Лучший
многофункциональный центр Тамбовской области»

1	2	3
1.2.	по услугам Федеральной миграционной службы России (указать наименования услуг и количество оказанных консультаций (ед.))	
1.3.	по услугам Федеральной налоговой службы России (указать наименования услуг и количество оказанных консультаций (ед.))	
1.4.	по услугам иных федеральных органов исполнительной власти и внебюджетных фондов (указать наименования услуг и количество оказанных консультаций (ед.))	
1.5.	по услугам органов исполнительной власти области (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:	

Продолжение приложения № 2.2
к Положению о проведении регионального конкурса
многофункциональных центров предоставления
государственных и муниципальных услуг «Лучший
многофункциональный центр Тамбовской области»

1	2	3
2.1.	по услугам Росреестра (указать наименования услуг и количество обработанных заявлений (сформированных пакетов дел) (ед.)	
2.2.	по услугам Федеральной миграционной службы России (указать наименования услуг и количество обработанных заявлений (сформированных пакетов дел) (ед.)	
2.3.	по услугам Федеральной налоговой службы России (указать наименования услуг и количество обработанных заявлений (сформированных пакетов дел) (ед.)	
2.4.	по услугам иных федеральных органов исполнительной власти и внебюджетных фондов (указать наименования услуг и количество обработанных заявлений (сформированных пакетов дел) (ед.)	
2.5.	по услугам органов исполнительной власти области (указать наименования услуг и количество обработанных заявлений (сформированных пакетов дел) (ед.)	

Продолжение приложения № 2.2
к Положению о проведении регионального конкурса
многофункциональных центров предоставления
государственных и муниципальных услуг «Лучший
многофункциональный центр Тамбовской области»

1	2	3
2.6.	по муниципальным услугам органов местного самоуправления (указать наименования услуг и количество обработанных заявлений (сформированных пакетов дел) (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 МФЦ)

ПРИЛОЖЕНИЕ № 3
к Положению о проведении регионального
конкурса многофункциональных центров
предоставления государственных и муниципальных
услуг «Лучший многофункциональный центр
Тамбовской области»

Методика
определения победителя Конкурса в номинации «Лучший МФЦ»

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

№ критерия анкеты	Наименование критерия	Значение (диапазон значений) критерия	Присваиваемый балл
1	2	3	4
5.	Наличие окон (иного специально оборудованного рабочего места), предназначенных для информирования заявителей (указать количество окон информирования населения, не учитывая окна обслуживания)	да	2
		нет	0
6.	Количество универсальных специалистов, обслуживающих заявителей (чел.) (% от норматива)	менее 50%	0
		от 50% до 95%	1
		более 95%	2
6.1.	Количество услуг, предоставляемых универсальными специалистами по принципу «одного окна», от утвержденного перечня	менее 50	0
		от 50 до 80	1
		более 80	2
11.	Площадь сектора информирования и ожидания (указать количество кв. м на 1 окно обслуживания заявителей)	менее 8 кв. м	0
		от 8 до 10 кв. м	1
		более 10 кв. м	2

Продолжение приложения № 3
к Положению о проведении регионального конкурса
многофункциональных центров предоставления
государственных и муниципальных услуг «Лучший
многофункциональный центр Тамбовской области»

1	2	3	4
12.	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) (указать количество точек доступа и кратко описать)	0	0
		1	1
		2 и более	2
14.	Среднее время ожидания в очереди для подачи документов и получения результата услуги (мин.)	менее 15 мин.	2
		от 15 до 30 мин.	1
		более 30 мин.	0
16.	Возможность приема платежей в МФЦ	да	2
		нет	0
18.	Количество сотрудников МФЦ, имеющих навыки работы в АИС МФЦ (за исключением обслуживающего персонала), %	менее 50 %	0
		от 50 до 95 %	1
		более 95%	2
19.	Наличие электронной системы управления очередью (да/нет)	да	2
		нет	0
20.	Наличие сбоев в работе электронной системы управления очередью (да/нет)	да	0
		нет	2
21.	Наличие возможности предварительной записи в МФЦ (да/нет)	да	2
		нет	0
24.	Уровень удовлетворенности граждан	менее 60%	0

Продолжение приложения № 3
к Положению о проведении регионального конкурса
многофункциональных центров предоставления
государственных и муниципальных услуг «Лучший
многофункциональный центр Тамбовской области»

1	2	3	4
	качеством предоставляемых услуг за последние шесть месяцев (в %)	от 60 % до 90%	1
		более 90%	2
25.	Актуальность информации, размещенной на сайте, информационных стендах, раздаточных материалах (да/нет)	да	2
		нет	0
26.	Наличие информационных (рекламных) блоков о деятельности МФЦ на радио, телевидении, печатных изданиях	да	2
		нет	0
27.	Публикации в СМИ (общее количество публикаций)	менее 3	0
		3	1
		более 3	2
28.	Количество оказываемых федеральных услуг (отдельно для МФЦ и ТОСП)	менее 34	0
		от 34 до 43	1
		более 43	2
29.	Количество оказываемых региональных услуг (отдельно для МФЦ и ТОСП)	менее 20	0
		от 20 до 35	1
		более 35	2
30.	Количество оказываемых муниципальных услуг (отдельно для МФЦ и ТОСП)	менее 20	0
		от 20 до 35	1
		от 35 до 50	2
		более 50	3
31.	Наличие оказываемых дополнительных услуг (отдельно для МФЦ и ТОСП) (да (шт.)/нет)	да	2
		нет	0

Продолжение приложения № 3
к Положению о проведении регионального конкурса
многофункциональных центров предоставления
государственных и муниципальных услуг «Лучший
многофункциональный центр Тамбовской области»

1	2	3	4
32.	Доля муниципальных услуг, оказываемых в МФЦ, от общего перечня муниципальных услуг, утвержденного администрацией муниципального образования (в %)	менее 60%	0
		от 60 % до 85 %	1
		более 85%	2
33.	Доля муниципальных услуг, оказываемых в ТОСП, от общего перечня муниципальных услуг, утвержденного администрацией городского округа (в %)	менее 60%	0
		от 60 % до 85 %	1
		более 85%	2
34.	Наличие жалоб заявителей, предписаний надзорных органов (да (шт.)/нет)	да	0
		нет	2
35.	Отношение общего количества оказанных государственных и муниципальных услуг к населению муниципального образования, имеющему доступ к получению государственных и муниципальных услуг (в %)	менее 50 %	0
		от 50 % до 90 %	1
		более 90 %	2
36.	Количество государственных и муниципальных услуг, оказываемых в ТОСП, по отношению к МФЦ (в %)	до 10 %	0
		от 10 % до 30 %	1
		от 30 % до 50 %	2
		более 50 %	3

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

ПРИЛОЖЕНИЕ № 4
к Положению о проведении регионального
конкурса многофункциональных центров
предоставления государственных и муниципальных
услуг «Лучший многофункциональный центр
Тамбовской области»

Методика
определения победителя конкурса
в номинации «Лучший универсальный специалист МФЦ»

1. Победителем Конкурса в номинации «Лучший универсальный специалист МФЦ» признается участник Конкурса, набравший наибольшее суммарное количество баллов по итогам оценки значений показателей, указанных участником в разделе 3 анкеты. При этом значение балла по каждому из показателей равно значению показателя, умноженному на весовой коэффициент согласно приведенной ниже таблице:

№ показателя согласно разделу III анкеты	Весовой коэффициент	№ показателя согласно разделу III анкеты	Весовой коэффициент
1.1.	0,01	2.3.	0,06
1.2.	0,01	2.4.	0,04
1.3.	0,01	2.5.	0,03
1.4.	0,01	2.6.	0,02
1.5.	0,01	3	0,05
1.6.	0,01	4	0,05
2.1.	0,06	5	0,05
2.2.	0,06	6	0,05

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

ПРИЛОЖЕНИЕ № 5
к Положению о проведении регионального
конкурса многофункциональных центров
предоставления государственных и муниципальных
услуг «Лучший многофункциональный центр
Тамбовской области»

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

1. Показавшим наилучший результат тестирования первого этапа Конкурса в номинации «Лучший универсальный специалист МФЦ» признается участник Конкурса, набравший наибольший процент правильных ответов к общему числу вопросов теста согласно приведенной ниже таблице:

% правильных ответов (р набранный процент)	Присваиваемый балл
$p \leq 50 \%$	1
$51 \leq p < 65$	2
$66 \leq p < 85$	3
$86 \leq p < 99$	4
$p = 100\%$	5

2. В случае равенства результатов тестирования победителем признается участник Конкурса, ранее других представивший заявку.

ПРИЛОЖЕНИЕ № 6
к Положению о проведении регионального
конкурса многофункциональных центров
предоставления государственных и муниципальных
услуг «Лучший многофункциональный центр
Тамбовской области»

Методика
определения оценки стратегии поведения с заявителем на рабочем месте

1. Показавшим наилучший результат поведения с заявителем на рабочем месте первого этапа Конкурса в номинации «Лучший универсальный специалист МФЦ» признается участник Конкурса, набравший наибольшее суммарное количество баллов (1-5, где 1 – самый низкий балл, 5 – самый высокий балл) по критериям:

- качество оказания услуги;
- полнота консультации;
- оценка получателем услуги.

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

ПРИЛОЖЕНИЕ № 2
УТВЕРЖДЕН
постановлением администрации области
от 17.03.2015 № 255

Список

**комиссии для проведения регионального конкурса многофункциональных
центров предоставления государственных и муниципальных услуг
«Лучший многофункциональный центр Тамбовской области»**

Сазонов Александр Александрович	- первый заместитель главы администрации области, председатель региональной конкурсной комиссии
Эсаулов Борис Николаевич	- начальник управления государственной службы и организационной работы администрации области, секретарь региональной конкурсной комиссии
Члены комиссии:	
Гордеева Елена Ивановна	- начальник управления социального развития области
Громов Владимир Николаевич	- первый заместитель начальника управления по взаимодействию с органами местного самоуправления администрации области
Макушкина Светлана Львовна	- заместитель руководителя управления Федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии по Тамбовской области (по согласованию)
Стрельцов Андрей Анатольевич	- начальник управления информационных технологий, связи и документооборота администрации области