

УТВЕРЖДЕНО
приказом Министерства
цифрового развития
Республики Марий Эл
от 1 сентября 2023 г. № 166

ПОЛОЖЕНИЕ

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

I. Общие положения

1. Настоящее положение о республиканском конкурсе «Лучший многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в Республике Марий Эл» (далее - Положение) регламентирует (определяет) порядок и условия организации и проведения республиканского конкурса «Лучший многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в Республике Марий Эл» (далее - Конкурс), а также цели и задачи данного конкурса.

2. Основные цели проведения Конкурса:

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

– выявление проблем и тенденций развития системы МФЦ;

– формирование мотивации профессионального роста работников МФЦ;

– популяризация современных методов предоставления государственных и муниципальных услуг;

– повышение престижа работы в МФЦ.

3. Задачи Конкурса:

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

– формирование положительного образа МФЦ среди населения.

4. Организацию и проведение Конкурса осуществляет Министерство

цифрового развития Республики Марий Эл (далее - Министерство).

5. Министерство вправе осуществлять проверку достоверности представленных сведений, в том числе с выездом в соответствующие МФЦ.

6. Информация о проведении Конкурса (извещение о Конкурсе, положение о Конкурсе, итоговый протокол и иная информация) размещается на официальном сайте Министерства в разделе Конкурс «Лучший МФЦ» официального Интернет - портала Республики Марий Эл по адресу: <https://mari-el.gov.ru/ministries/dis/pages/konkurs-luchshiy-mfts/>.

7. Срок начала подачи заявок на участие в Конкурсе следует считать с момента размещения извещения о проведении Конкурса.

II. Комиссия по проведению Конкурса

5. Для проведения Конкурса формируется комиссия по проведению Конкурса (далее - Конкурсная комиссия). Состав утверждается приказом Министерства.

6. В состав Конкурсной комиссии входят председатель Конкурсной комиссии, заместитель председателя Конкурсной комиссии, секретарь Конкурсной комиссии и члены Конкурсной комиссии.

7. Конкурсная комиссия осуществляет свою деятельность в соответствии с настоящим Положением.

8. Конкурсная комиссия:

– рассматривает представленные заявки на участие в Конкурсе (далее - заявка);

– подводит итоги и определяет лауреатов и победителей Конкурса.

9. Заседания Конкурсной комиссии проводит председатель Конкурсной комиссии, в его отсутствие - заместитель председателя Конкурсной комиссии.

Заседание Конкурсной комиссии считается правомочным при участии в нем не менее двух третей от общего числа ее членов.

10. Решения Конкурсной комиссии оформляются протоколом заседания Конкурсной комиссии.

11. Секретарь Конкурсной комиссии:

– осуществляет организацию подготовки и созыва заседаний Конкурсной комиссии;

– принимает и регистрирует заявки претендентов на участие в Конкурсе;

– осуществляет проверку представленных заявок на соответствие требованиям, установленным настоящим Положением;

– проводит оценку заявок по соответствующим номинациям согласно методике оценки;

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

12. Организационно-техническое и документационное обеспечения деятельности Конкурсной комиссии осуществляет Министерство совместно с Дирекцией МФЦ.

III. Участники и номинации Конкурса

13. В Конкурсе принимают участие:

13.1. МФЦ, подавшие заявку для участия в Конкурсе в соответствии с настоящим Положением.

13.2. Сотрудники МФЦ, непосредственно осуществляющие прием и выдачу документов заявителям в МФЦ.

14. К участию в Конкурсе не допускаются:

– участники, представившие недостоверную и (или) неполную информацию;

– участники, представившие заявки с нарушением установленного срока;

– участники, имеющие дисциплинарные взыскания на нарушение порядка предоставления государственных и муниципальных услуг от заявителей.

15. Конкурс проводится по следующим номинациям:

– «Лучший МФЦ с количеством окон обслуживания 5 и более»;

– «Лучший МФЦ с количеством окон обслуживания менее 5»;

– «Лучший универсальный специалист МФЦ».

15.1 Число лауреатов Конкурса:

– один победитель и два лауреата в номинации «Лучший МФЦ, в котором количество окон обслуживания 5 и более»;

– один победитель и два лауреата в номинации «Лучший МФЦ, в котором количество окон обслуживания менее 5»;

– один победитель и два лауреата в номинации «Лучший универсальный специалист МФЦ».

IV. Порядок и условия проведения Конкурса

16. Условия участия и этапы Конкурса по номинациям:

«Лучший МФЦ с количеством окон обслуживания 5 и более»;

«Лучший МФЦ с количеством окон обслуживания менее 5».

I этап.

Для участия в Конкурсе по данным номинациям, лицо, ответственное за организацию работы МФЦ (аналитик соответствующего структурного подразделения МФЦ), направляет в Министерство следующие документы:

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

– характеристика МФЦ, подписанная ответственным лицом, по форме согласно приложению № 2 к Положению.

Секретарь Конкурсной комиссии полученные заявки регистрирует в день их поступления в журнале регистрации с указанием даты приема заявок.

Заявки направляются на бумажном носителе с сопроводительным письмом, подписанным лицом, ответственным за организацию работы МФЦ (аналитик соответствующего структурного подразделения МФЦ), с указанием

номинаций и по адресу, указанному в извещении о проведении Конкурса.

Каждая заявка должна быть заверена и прошита лицом, ответственным за организацию работы МФЦ (аналитиком соответствующего структурного подразделения МФЦ). Сопроводительное письмо не подшивается.

II этап.

Оценка заявок.

На данном этапе осуществляется оценка зарегистрированных заявок в соответствии с критериями оценки, предусмотренными методикой, представленной в приложении № 5 к Положению.

III этап.

Проведение социологического опроса.

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.

Социологический опрос проводится путем телефонного обзвона десяти респондентов из числа получателей государственных и муниципальных услуг, обратившихся в соответствующий МФЦ в течение месяца, предшествующего дате начала приема заявок для участия в Конкурсе согласно опросного листа, представленного в приложении № 10 к Положению.

По результатам трех этапов Конкурса по номинациям «Лучший МФЦ с количеством окон обслуживания 5 и более» и «Лучший МФЦ с количеством окон обслуживания менее 5» подводятся итоги и принимается решение о допуске участников Конкурса к финалу Конкурса.

В финал номинации «Лучший МФЦ с количеством окон обслуживания 5 и более» отбирается 3 участника Конкурса, в финал номинации «Лучший МФЦ с количеством окон обслуживания менее 5» отбирается 5 участников Конкурса, набравших максимальное количество баллов.

Участники Конкурса, прошедшие в финал Конкурса, оформляют проекты, по выбранным и указанным в заявках на участие в Конкурсе, темам в соответствии с формой и требованиями, указанными в приложении № 6 к Положению.

Проекты направляются в Министерство не позднее чем за 5 рабочих дней до даты финала Конкурса.

Финал Конкурса.

Конкурсная комиссия оценивает проекты, представленные участниками согласно критериям оценки, представленными в приложении № 7 к Положению.

На основе итоговых суммарных баллов, полученных на всех этапах Конкурса, Конкурсная комиссия определяет победителя.

Победитель в номинации определяется как конкурсант, набравший максимальное количество баллов.

При равенстве баллов у конкурсантов из числа претендентов на первое - третье места победитель и лауреаты Конкурса в номинации

определяются открытым голосованием членов Конкурсной комиссии по каждой кандидатуре простым большинством голосов.

17. Условия участия и этапы Конкурса по номинации:

«Лучший универсальный специалист МФЦ»

Конкурс в данной номинации проводится среди сотрудников МФЦ, проработавших в МФЦ не менее 6 месяцев.

I этап.

Для участия в Конкурсе в номинации «Лучший универсальный специалист МФЦ» претендент предоставляет в Министерство следующие документы:

– заявку на участие в Конкурсе, заполненную участником Конкурса, по форме согласно приложению № 3 к Положению;

– характеристику на участника Конкурса, заверенную аналитиком соответствующего структурного подразделения МФЦ, по форме согласно приложению № 4 к Положению.

Заявки направляются на бумажном носителе с сопроводительным письмом, подписанным лицом, ответственным за организацию работы МФЦ (аналитик), с указанием номинаций по адресу, указанному в извещении о проведении Конкурса.

Секретарь Конкурсной комиссии полученные заявки регистрирует в день их поступления в журнале регистрации с указанием даты приема заявок.

Заявки направляются на бумажном носителе с сопроводительным письмом, подписанным лицом, ответственным за организацию работы МФЦ (аналитик соответствующего структурного подразделения МФЦ), с указанием номинаций, по адресу, указанному в извещении о проведении Конкурса.

Каждая заявка должна быть заверена и прошита лицом, ответственным за организацию работы МФЦ (аналитиком соответствующего структурного подразделения МФЦ). Сопроводительное письмо не подшивается.

II этап.

Оценка заявок.

На данном этапе осуществляется оценка зарегистрированных заявок в соответствии с критериями оценки, предусмотренными методикой, представленной в приложении № 8 к Положению.

III этап.

В течение десяти рабочих дней со дня окончания приема заявок на участие в Конкурсе, среди участников номинации проводится тестирование, в целях развития профессиональной компетентности участников Конкурса (далее - тестирование).

Информация о дате и времени проведения тестирования доводится до участников Конкурса по данной номинации, но не позднее чем за два рабочих дня до даты тестирования.

В ходе тестирования участникам Конкурса будет предложено ответить на 30 вопросов, выбрав один из предложенных вариантов ответа.

Ответ на каждый вопрос - 1 минута, всего на тестирование отводится 30 минут.

За каждый правильный ответ конкурсант получает 0,5 балла.

Баллы, набранные в ходе тестирования, суммируются с общим количеством баллов участника Конкурса, набранных на предыдущих этапах Конкурса.

По результатам всех этапов Конкурса в номинации «*Лучший универсальный специалист МФЦ*» отбираются десять участников, набравших максимальное количество баллов, которые примут участие в следующем этапе Конкурса.

IV этап.

На данном этапе членами Конкурсной комиссии будет проведена «контрольная закупка».

«Контрольная закупка» включает в себя взаимодействие со специалистами МФЦ - участниками Конкурса в номинации «*Лучший универсальный специалист МФЦ*».

По итогам проведения «контрольных закупок» заполняется чек-лист, по форме согласно приложению № 11 к Положению.

По окончании данного этапа Конкурса подводятся итоги и принимается решение о допуске к финалу пяти участников Конкурса, набравших максимальное количество баллов.

Финал Конкурса.

Конкурсная комиссия проводит собеседование, в соответствии с критериями оценки, предусмотренными методикой, представленной в приложении № 9 к Положению.

На основе итоговых суммарных баллов Конкурсная комиссия подводит итоги и определяет победителя Конкурса.

Победитель в номинации «*Лучший универсальный специалист МФЦ*» определяется как Конкурсант, набравший максимальное количество баллов.

Конкурсанты, занявшие второе и третье места по итогам Конкурса, становятся лауреатами Конкурса.

При равенстве баллов у конкурсантов из числа претендентов на первое – третье места победитель и лауреаты Конкурса в номинации «*Лучший универсальный специалист МФЦ*» определяются членами Конкурсной комиссии либо с помощью открытого голосования, либо путем проведения собеседования с каждым из претендентов на победу.

18. Решение Конкурсной комиссии оформляется протоколом заседания Конкурсной комиссии, который подписывается председателем Конкурсной комиссии, в его отсутствие заместителем председателя Конкурсной комиссии.

Протокол размещается на официальном сайте Министерства в разделе Конкурс «*Лучший МФЦ*» официального Интернет - портала Республики Марий Эл по адресу: <https://mari-el.gov.ru/ministries/dis/pages/konkurs-luchshiy-mfts/> в срок не позднее двух рабочих дней со дня его подписания.

V. Подведение итогов Конкурса

19. Время и место награждения победителей и лауреатов Конкурса определяется Конкурсной комиссией.

Победители и лауреаты Конкурса награждаются дипломами «Лучший МФЦ с количеством окон обслуживания 5 и более», «Лучший МФЦ с количеством окон обслуживания менее 5» и «Лучший универсальный специалист МФЦ».

Диплом «Лучший МФЦ с количеством окон обслуживания 5 и более» оформляется по образцу согласно приложению № 12 к Положению.

Диплом «Лучший МФЦ с количеством окон обслуживания менее 5» оформляется по образцу согласно приложению № 13 к Положению.

Диплом «Лучший универсальный специалист МФЦ» оформляется по образцу согласно приложению № 14 к Положению.

Победители Конкурса в номинациях «Лучший МФЦ с количеством окон обслуживания 5 и более», «Лучший МФЦ с количеством окон обслуживания менее 5» и «Лучший универсальный специалист МФЦ» могут быть рекомендованы на участие во Всероссийском конкурсе «Лучший многофункциональный центр России».

Х А Р А К Т Е Р И С Т И К А

**на участие в республиканском конкурсе
«Лучший многофункциональный центр предоставления государственных
и муниципальных услуг в Республике Марий Эл» в номинациях «Лучший
МФЦ с количеством окон обслуживания 5 и более», «Лучший МФЦ с
количеством окон обслуживания менее 5»**

1. Общие сведения об МФЦ

	Наименование показателя	Значение показателя (за суммарный период С 1 марта по 31 августа 2023 года)
1	2	3

1. 1.1. Средняя нагрузка на сотрудника:
общее количество обращений в подразделение за период (общая сумма, количество принятых дел, количество выданных дел, количество консультаций) / количество отработанных часов всеми сотрудниками подразделения за период
- 1.2. Количество обслуженных обращений в МФЦ на 100 жителей населенного пункта (среднемесячное)
2. 2.1. Среднее время ожидания в очереди за период
- 2.2. Доля талонов, превысивших время ожидания 15 минут
- 2.3. Доля талонов, превысивших время ожидания 30 минут
3. Уровень удовлетворенности граждан качеством предоставления услуг в МФЦ (доля оценок 4 и 5 от общего количества оценок заявителей, направленных посредством ИАС МКГУ («Ваш контроль»))

4. Доля обращений заявителей (приём и консультация) в СПС и в зоне доступа к ЕПГУ от общего количества обращений в МФЦ (количество обращений заявителей в СПС и в зону доступа к ЕПГУ/ количество обращений в МФЦ)
5. Количество оказанных дополнительных, сопутствующих (платных) услуг (подготовка проектов договоров, онлайн бронирование расчетного счета, доставка пенсии Почта РФ) в расчете на количество окон приема
6. Процент соответствия фирменному стилю (общий)
7. Наличие обоснованных жалоб, поданных заявителями в МФЦ, на нарушение со стороны МФЦ требований, установленных законодательством по оказанию услуг на базе МФЦ, предписаний надзорных органов
8. Доля видов услуг оказанных структурным подразделением от количества услуг оказанных в учреждении

Ответственное лицо:

(дата)

(подпись, расшифровка)

ПРИЛОЖЕНИЕ № 3

З А Я В К А

**на участие в 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 МФЦ, должность)

Контактный телефон: _____

Тема проекта: _____

Краткое содержание проекта: _____

К заявке прилагаются следующие документы:

1.

2.

С Положением о 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)

Х А Р А К Т Е Р И С Т И К А

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

1. Общие сведения об участнике Конкурса

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

1. Фамилия, имя, отчество
2. Дата рождения
3. Образование (высшее, неоконченное высшее, среднее специальное, иное – указать) и специальность по диплому
4. Стаж работы в должностях по непосредственному приему и выдаче документов в системе МФЦ (с указанием даты начала работы)
5. Стаж работы на занимаемой должности
6. Прохождение курсов повышения квалификации (профессиональной переподготовки)
7. Информация о трудовых заслугах (благодарности, грамоты от руководства за работу, шт.)

Указанные ниже показатели заполняются за суммарный период за суммарный период с 1 марта по 31 августа 2023 года

8. Доля видов услуг оказанных

сотрудником от количества услуг оказанных в структурном подразделении

9. Средняя нагрузка на сотрудника:
общее количество обращений за период (общая сумма, количества принятых дел, количества выданных дел, количество консультаций) / количество отработанных часов за период.
10. Средний бал по результатам ежемесячного тестирования (система Indigo)
11. Работа со стажерами (наставничество) (да/нет)
12. Количество принятых платных дополнительных услуг (да/нет)

Ответственное лицо:

_____ (дата)

_____ (подпись, расшифровка)

ПРИЛОЖЕНИЕ № 5

МЕТОДИКА ОЦЕНКИ

характеристики многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг в Республике Марий Эл
в номинациях
«Лучший МФЦ с количеством окон обслуживания 5 и более»,
«Лучший МФЦ с количеством окон обслуживания менее 5»

	Показатель	Значение показателя	Оценка (выставляется членами Конкурсной комиссии)
1	2	3	4

- | | | | |
|----|---|--|-------------|
| 1. | 1.1. Средняя нагрузка на сотрудника: общее количество обращений в подразделение за период (общая сумма, количество принятых дел, количество выданных дел, количество консультаций) / количество отработанных часов всеми сотрудниками подразделения за период | >3
$2 \leq 3$
<2 | 2
1
0 |
| | 1.2. Количество обслуженных обращений в МФЦ на 100 жителей населенного пункта (среднемесячное) | ≥ 9
<9 | 1
0 |
| 2. | 2.1 Среднее время ожидания в очереди за период | ≤ 15 мин.
>15 мин. | 1
0 |
| | 2.2. Доля талонов, превысивших время ожидания 15 минут | $<20\%$
$20\% \leq 40\%$
$>40\%$ | 2
1
0 |
| | 2.3 Доля талонов, превысивших время ожидания 30 минут | <3
$3\% \leq 10\%$
$>10\%$ | 2
1
0 |
| 3. | Уровень удовлетворенности граждан качеством предоставления услуг в МФЦ (доля оценок 4 и 5 от общего количества оценок заявителей, направленных посредством ИАС МКГУ («Ваш контроль»)) | $\geq 90\%$
$<90\%$ | 1
0 |

	Показатель	Значение показателя	Оценка (выставляется членами Конкурсной комиссии)
1	2	3	4
4.	Доля обращений заявителей (приём и консультация) в СПС и в зоне доступа к ЕПГУ от общего количества обращений в МФЦ (количество обращений заявителей в СПС и в зону доступа к ЕПГУ/ количество обращений в МФЦ)	≥ 10 $5\% > 10\%$ $\leq 5\%$	2 1 0
5.	Количество оказанных дополнительных, сопутствующих (платных) услуг (подготовка проектов договоров, онлайн бронирование расчетного счета, доставка пенсии Почта РФ) в расчете на количество окон приема	≥ 15 $10 < 15$ $5 < 10$ ≤ 5	3 2 1 0
6.	Процент соответствия фирменному стилю (общий)	$\geq 85\%$ $75\% < 85\%$ $\leq 75\%$	2 1 0
7.	Наличие обоснованных жалоб, поданных заявителями в МФЦ, на нарушение со стороны МФЦ требований, установленных законодательством по оказанию услуг на базе МФЦ, предписаний надзорных органов	0 ≥ 1	1 0
8.	Доля видов услуг оказанных структурным подразделением от количества услуг оказанных в учреждении	$100\% < 60\%$ $60\% \leq 30\%$ $> 30\%$	2 1 0
Итоговая	оценка		баллов
составляет	<hr/>		

ТРЕБОВАНИЯ К ОФОРМЛЕНИЮ ПРОЕКТА

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

в номинациях

**«Лучший МФЦ с количеством окон обслуживания 5 и более»,
«Лучший МФЦ с количеством окон обслуживания менее 5»**

1. Проект должен состоять из двух частей:

- описание проекта (Описание проекта в соответствии с представленными ниже критериями);
- презентация проекта (слайды/видео).

2. Тематика проектов определяется Конкурсной комиссией.

Представляемые на Конкурс Проекты должны отражать (на выбор участников):

- перспективы развития МФЦ, т.е. отражать новаторские идеи;
- улучшение существующих направлений деятельности МФЦ.

3. В описании проекта необходимо:

– максимально полно раскрыть основную цель проекта с отражением востребованности и актуальности выбранной темы, по возможности должны быть представлены подтверждающие данные (статистика, опрос сотрудников/заявителей и т.п.);

- указать ожидаемые результаты проекта;
- срок и период реализации проекта в МФЦ;
- предполагаемые затраты на реализацию проекта (смета проекта).

ПРИМЕР ФОРМЫ ЗАЯВКИ

для проекта

Наименование МФЦ _____

Наименование проекта _____

Описание проекта:

1. Суть проекта (краткое описание);
2. Цель проекта;
3. Задачи проекта;
4. Описание предпосылок создания проекта;
5. Инновационность, уникальность проекта;
6. Методы и способы реализации (с указанием планируемых временных, трудовых, финансовых затрат и т.п.). При наличии финансовых затрат на реализацию проекта необходимо представить смету планируемых затрат;
7. Планируемый срок и период реализации проекта;
8. Ожидаемый эффект от реализации проекта (экономический эффект, социальный эффект, иное).

ПРИЛОЖЕНИЕ № 7

МЕТОДИКА ОЦЕНКИ ПРОЕКТА

участников республиканского конкурса
 «Лучший многофункциональный центр предоставления
 государственных и муниципальных услуг в Республике Марий Эл»
 в номинациях
 «Лучший МФЦ с количеством окон обслуживания 5 и более»,
 «Лучший МФЦ с количеством окон обслуживания менее 5»

	Показатель	Примечание	Оценка (выставляется членами Конкурсной комиссии)
1	2	3	4

1. Актуальность

- | | |
|---|---|
| <p>2. Новизна (предложения о внедрении новых форм работы, улучшение текущих направлений деятельности новыми идеями, средствами реализации и т.п.)</p> | <p>Проект оценивается членами Конкурсной комиссии в соответствии с указанными критериями в баллах от 0 до 2 по каждому критерию (максимальное количество баллов – 10), где:</p> |
| <p>3. Эффективность</p> | <p>2 – полностью соответствует</p> |
| <p>4. Социальная значимость</p> | <p>1 – соответствует частично</p> |
| <p>5. Глубина проработки.</p> | <p>0 – не соответствует</p> |

ПРИЛОЖЕНИЕ № 8

МЕТОДИКА ОЦЕНКИ

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

	Наименование критерия	Значение показателя	Оценка (выставляется членами Конкурсной комиссии)
1	2	3	4
1.	Информация о трудовых заслугах (благодарности, грамоты, наградные листы от руководства за работу, шт.)	≥1 нет	1 0
2.	Доля видов услуг оказанных сотрудником от количества услуг оказанных в структурном подразделении	100%<70% 70%≤40% >40	2 1 0
3.	Средняя нагрузка на сотрудника: общее количество обращений за период (общая сумма, количества принятых дел, количества выданных дел, количество консультаций) / количество отработанных часов за период.	>3 2≤3 <2	2 1 0
4.	Средний бал по результатам ежемесячного тестирования (система Indigo)	>90 80≤90 <80	2 1 0
5.	Работа со стажерами (наставничество)	да нет	1 0

	Наименование критерия	Значение показателя	Оценка (выставляется членами Конкурсной комиссии)
1	2	3	4
6.	Количество принятых платных дополнительных услуг (да/нет)	да нет	1 0
Итого		_____	баллов

ПРИЛОЖЕНИЕ № 9

МЕТОДИКА ОЦЕНКИ

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

	Показатель	Примечание	Оценка (выставляется членами Конкурсной комиссии)
1	2	3	4
	1. Грамотность речи специалиста 2. Аналитические способности 3. Стремление к профессиональному развитию 4. Знание нормативно-правовых актов	Участники Конкурса оцениваются членами Конкурсной комиссии в соответствии с указанными критериями в баллах от 0 до 2 по каждому критерию (максимальное количество баллов – 8), где: 2 – полностью соответствует 1 – соответствует частично 0 – не соответствует	

Итоговая оценка составляет _____ баллов

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.

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

	Показатель	Примечание	Оценка
1	2	3	4
1.	Время предоставления государственной услуг		
2.	Время ожидания в очереди при получении государственных услуг	Участники Конкурса оцениваются членами Конкурсной комиссии в соответствии с указанными критериями в баллах	
3.	Вежливость и компетентность сотрудника, взаимодействующего с заявителем при предоставлении государственных услуг	от 1 до 5 по каждому критерию (максимальное количество баллов - 25), где:	
4.	Комфортность условий в помещении, в котором предоставлены государственные услуги	1 – очень плохо; 2 – плохо; 3 – удовлетворительно; 4 – хорошо; 5 – отлично.	
5.	Доступность информации о порядке предоставления государственных услуг		

ЧЕК - ЛИСТ

«контрольной закупки»

Подразделение _____

Дата _____

ФИО сотрудника _____

	Компетенция	Показатели	Примечание	Оценка*
1.	Соответствие стандарту обслуживания	Соответствие внешнего вида сотрудника общепринятому деловому стилю		
		Соблюдение норм профессиональной этики, делового поведения и стандарта обслуживания		
2.	Профессиональные навыки	Удостоверение личности заявителя		
		Компетентность (самостоятельность) сотрудника при проведении консультации		
		Оказание услуги в соответствии с Порядком		
		Корректность заполнения заявления		
		Скорость приёма		
3.	Работа программным обеспечением	Работа с Базой знаний		
		Работа в Комэкс		
		Информирование о ходе предоставления услуги и способах записи на прием		
		Проведение платежей		
4.	Работа в зоне СПС	Работа на портале Госуслуг		
		Электронные сервисы		

* 0 - полное несоответствие требованиям нормативно-правовых документов;

1 - наличие незначительных замечаний с обязательным указанием в графе Примечание;

2 - соответствие всем требованиям нормативно-правовых документов.

 подпись члена Комиссии

к оформлению Проекта ОБРАЗЕЦ ДИПЛОМА
в номинации «Лучший МФЦ с количеством окон
обслуживания 5 и более»

The image shows a diploma template with a white background and a black border. At the top left, there is the coat of arms of the Republic of Marii El and the text "Правительство Республики Марий Эл". To the right, the slogan "НА ВСЕ СЛУЧАИ ЖИЗНИ" is written. The word "ДИПЛОМ" is prominently displayed in the center, followed by "Награждается" and three horizontal lines for a name. Below this, the text describes the award: "занявшее ___ место в республиканском конкурсе «Лучший многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в Республике Марий Эл»". It specifies the nomination: "в номинации «Лучший МФЦ с количеством окон обслуживания 5 и более»". At the bottom left, it identifies the Minister of Digital Development of the Republic of Marii El. At the bottom right, there is a signature "В.Д.Суворов" and the logo for "МОИ ДОКУМЕНТЫ" (My Documents). The website "mfc12.ru" is listed at the bottom left, and the location and year "Йошкар-Ола 2023" are at the bottom center.

Правительство
Республики
Марий Эл

НА ВСЕ СЛУЧАИ ЖИЗНИ

ДИПЛОМ

Награждается

занявшее ___ место
в республиканском конкурсе
«Лучший многофункциональный центр
предоставления государственных
и муниципальных услуг
в Республике Марий Эл»

в номинации
«Лучший МФЦ
с количеством окон обслуживания 5 и более»

Министр цифрового развития
Республики Марий Эл

В.Д.Суворов

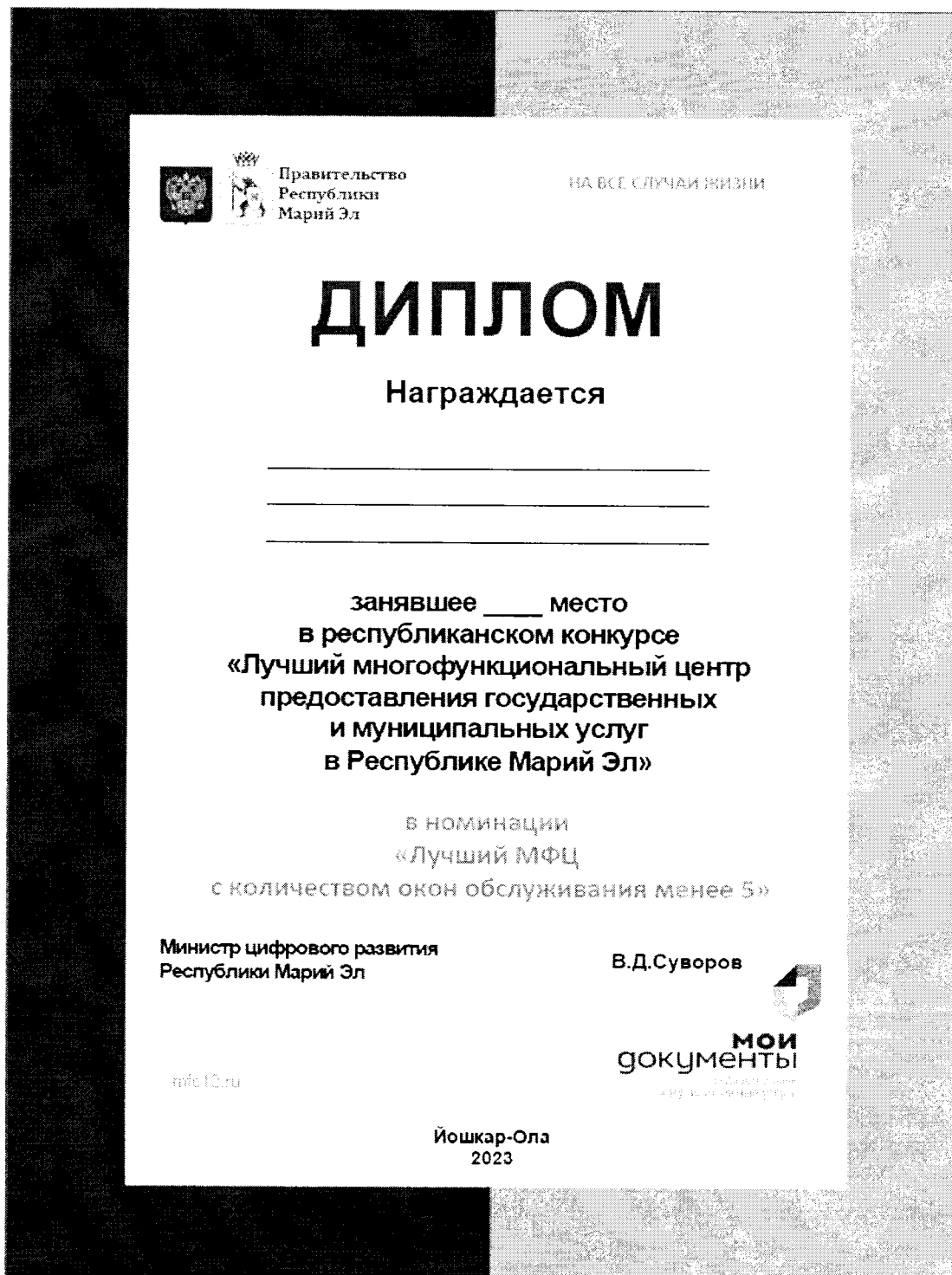
МОИ
документы

mfc12.ru

Йошкар-Ола
2023

ОБРАЗЕЦ ДИПЛОМА

в номинации «Лучший МФЦ с количеством окон обслуживания
менее 5»



ОБРАЗЕЦ ДИПЛОМА

в номинации «Лучший универсальный специалист МФЦ»

