



**МИНИСТЕРСТВО ЭКОНОМИЧЕСКОГО РАЗВИТИЯ
КАРАЧАЕВО-ЧЕРКЕССКОЙ РЕСПУБЛИКИ
(МИНЭКОНОМРАЗВИТИЯ КЧР)**

П Р И К А З

28.02.2024

Черкесск

№ 14-п

**Об утверждении Положения о проведении регионального
конкурса «Лучший многофункциональный центр
Карачаево-Черкесской Республики»**

В соответствии с распоряжением Правительства Российской Федерации от 5 июля 2014 г. № 1235-р «О ежегодном Всероссийском конкурсе «Лучший многофункциональный центр России», приказом Министерства экономического развития Российской Федерации от 14 февраля 2022 г. № 57 «Об утверждении Положения о проведении Всероссийского конкурса «Лучший многофункциональный центр России» **п р и к а з ы в а ю:**

1. Утвердить Положение о проведении регионального конкурса «Лучший многофункциональный центр Карачаево-Черкесской Республики» согласно приложению.
2. Приказ Министерства экономического развития Карачаево-Черкесской Республики от 15 марта 2023 г. № 18-п «Об утверждении Положения о проведении регионального конкурса «Лучший многофункциональный центр Карачаево-Черкесской Республики» признать утратившим силу.
3. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.



ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат 00C076576C83A1BADFFFA528ACB469295A
Владелец **Волкова Татьяна Анатольевна**
Действителен с 22.03.2023 по 14.06.2024

И.о. Министра

Т.А. Волкова

Приложение к приказу Министерства
экономического развития
Карачаево-Черкесской Республики
от 28.02.2024 № 14-п

ПОЛОЖЕНИЕ
о проведении регионального конкурса
«Лучший многофункциональный центр
Карачаево-Черкесской Республики»

I. Общие положения

1. Настоящее Положение о проведении регионального конкурса «Лучший многофункциональный центр Карачаево-Черкесской Республики» (далее – Конкурс) определяет порядок организации и проведения регионального конкурса.

2. Конкурс проводится в целях привлечения внимания со стороны общества и государства к работе универсальных специалистов многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг (далее – МФЦ), оценки значимости их вклада в улучшение качества жизни граждан Российской Федерации, укрепления авторитета и престижа работы универсальных специалистов МФЦ.

3. Конкурс проводится по следующим номинациям:

«Лучший универсальный специалист МФЦ»;

«Лучшая сеть офисов МФЦ Карачаево-Черкесской Республики»;

«Лучший проект МФЦ».

4. К участию в конкурсе в номинации «Лучший универсальный специалист в МФЦ» допускаются работники офисов МФЦ, в том числе малых офисов МФЦ (ТОСП), общий стаж работы которых по приему и выдаче документов в офисе МФЦ или в малом офисе МФЦ (ТОСП) составляет не менее 6 месяцев на дату подачи заявки на участие в конкурсе, не имеющие дисциплинарных взысканий и жалоб на нарушение порядка предоставления государственных и муниципальных услуг от населения.

К участию в номинации «Лучшая сеть офисов МФЦ Карачаево-Черкесской Республики» допускаются:

офисы МФЦ, в том числе малые офисы МФЦ (ТОСП), осуществляющие обслуживание заявителей не менее 6 месяцев со дня открытия на дату подачи заявки на участие в Конкурсе и соответствующие:

требованиям к деятельности МФЦ, предусмотренным Правилами организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, утвержденным постановлением Правительства Российской Федерации от 22.12.2012 г. № 1376;

требованиям, установленным Федеральным законом от 27.07.2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», к организации предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе предусмотренных перечнем

государственных услуг, предоставление которых организуется по принципу «одного окна» в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг федеральными органами исполнительной власти и органами государственных внебюджетных фондов, и перечнем государственных услуг, предоставление которых организуется по принципу «одного окна» в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг федеральными органами исполнительной власти и органами государственных внебюджетных фондов и результатом предоставления, которых является документ, содержащий информацию из информационных систем органов, предоставляющих государственные услуги, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 27.09.2011 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 или в случаях, установленных законодательством Российской Федерации, публично-правовыми компаниями»;

показателям уровня удовлетворенности заявителей качеством предоставления государственных услуг, рассчитываемым в автоматизированной информационной системе «Информационно-аналитическая система мониторинга качества государственных услуг»;

требованиям к подключению информационных систем МФЦ к единой системе межведомственного электронного взаимодействия без дублирования документов на бумажных носителях.

На участие в номинации «Лучшая сеть офисов МФЦ Карачаево-Черкесской Республики» подать заявку могут любые 3 офиса МФЦ, расположенные в одном муниципальном образовании Карачаево-Черкесской Республики.

В случае если общее количество офисов МФЦ в муниципальном образовании Карачаево-Черкесской Республики составляет менее 3, то в заявке на участие в номинации «Лучшая сеть офисов МФЦ Карачаево-Черкесской Республики» включаются малые офисы МФЦ (ТОСП), количество которых должно отвечать следующему принципу: 2 малых офиса МФЦ (ТОСП) соответствуют 1 офису МФЦ.

К участию в номинации «Лучший проект МФЦ» допускаются проекты по организации деятельности МФЦ, организации предоставления государственных и муниципальных услуг в МФЦ, с даты начала реализации которых прошло не менее 3 месяцев на момент подачи заявки на участие в Конкурсе.

5. Конкурс проводится в соответствии с положениями нормативных правовых актов:

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

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

постановления 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 или в случаях, установленных законодательством Российской Федерации, публично-правовыми компаниями».

II. Конкурсная комиссия по проведению регионального конкурса «Лучший многофункциональный центр Карачаево-Черкесской Республики»

6. Конкурс проводится конкурсной комиссией по проведению регионального конкурса «Лучший многофункциональный центр Карачаево-Черкесской Республики» (далее – конкурсная комиссия).

7. Функциями конкурсной комиссии являются:

определение порядка и сроков предоставления документов для участия в конкурсе, а также порядка и сроков объявления результатов конкурса;

рассмотрение представленных комплектов документов (далее – заявка на участие в конкурсе);

подведение итогов и определение победителей и лауреатов конкурса;

определение из числа победителей Конкурса участников Всероссийского конкурса «Лучший многофункциональный центр России» от Карачаево-Черкесской Республики.

Конкурсная комиссия может изменить состав участников Всероссийского конкурса «Лучший многофункциональный центр России» от Карачаево-Черкесской Республики в случае, если победители Конкурса уже входили в число лауреатов Всероссийского конкурса в номинации «Лучшая региональная сеть МФЦ».

8. Конкурсная комиссия состоит из председателя, заместителя председателя, секретаря и членов комиссии.

9. В состав конкурсной комиссии могут входить представители Правительства Карачаево-Черкесской Республики, территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, органов государственных внебюджетных фондов, экспертного сообщества и органов исполнительной власти Карачаево-Черкесской Республики, директора многофункциональных центров.

10. Персональный состав конкурсной комиссии утверждается приказом Министерства экономического развития Карачаево-Черкесской Республики.

11. Члены конкурсной комиссии вправе запрашивать дополнительную информацию у участников конкурса, получать разъяснения по представленным конкурсным материалам, а также осуществлять проверку достоверности представленных сведений, в том числе с выездом на место.

12. К основным функциям председателя конкурсной комиссии относятся:

- осуществление общего руководства конкурсной комиссией;
- назначение заседаний конкурсной комиссии и определение их повестки дня;

- подписание протоколов конкурсной комиссии;

- определение сроков проведения Конкурса;

- подписание дипломов победителям Конкурса.

13. В случае отсутствия председателя конкурсной комиссии его обязанности исполняет заместитель председателя.

14. Секретарь конкурсной комиссии осуществляет прием заявок на участие в конкурсе и иных конкурсных документов, их обобщение и анализ, подготовку предложений к заседаниям конкурсной комиссии и рабочих групп.

15. Заседание конкурсной комиссии считается правомочным, если на нем присутствует более половины ее состава. Решения конкурсной комиссии принимаются большинством голосов присутствующих членов конкурсной комиссии открытым голосованием. При равенстве голосов членов конкурсной комиссии решающим является голос председателя конкурсной комиссии.

16. Решения конкурсной комиссии оформляются протоколами.

17. Организационное и документационное обеспечение деятельности конкурсной комиссии осуществляется Министерством экономического развития Карачаево-Черкесской Республики совместно с Республиканским государственным бюджетным учреждением «Уполномоченный многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Карачаево-Черкесской Республики» (далее – РГБУ «УМФЦ КЧР»).

III. Общий порядок организации и проведения конкурса

18. Конкурс является открытым и проводится в соответствии с настоящим Положением.

19. Конкурс проводится в 3 этапа.

На первом этапе конкурса РГБУ «УМФЦ КЧР» размещает на официальном сайте сети МФЦ Карачаево-Черкесской Республики в сети «Интернет» umfc.kchgov.ru:

- объявление о начале проведения конкурса;

- информацию о сроках и порядке проведения конкурсных процедур;

- тему эссе (для номинации «Лучший универсальный специалист МФЦ»);

сведения о лицах, ответственных за проведение конкурса (фамилия, имя, отчество ответственных лиц и номера телефонов, почтовый адрес и адрес электронной почты).

20. В течение периода не более 10 календарных дней с даты размещения объявления о приеме конкурсных документов претендентам необходимо предоставить заявки на участие в Конкурсе в конкурсную комиссию:

по номинации «Лучший универсальный специалист МФЦ» – согласно приложению 1 к настоящему Положению;

по номинации «Лучшая сеть офисов МФЦ Карачаево-Черкесской Республики» – согласно приложению 2 к настоящему Положению;

по номинации «Лучший проект МФЦ» – согласно приложению 3 к настоящему Положению.

21. 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 (категории номинации) Конкурса.

Все сформированные заявки на участие в Конкурсе по номинациям, указанным в пункте 3 настоящего Положения, направляются нарочно с сопроводительным письмом, подписанным заместителем Главы администрации муниципального образования, курирующим МФЦ в адрес РГБУ «УМФЦ КЧР», а также в электронном виде на адрес электронной почты: citkchr@mail.ru.

22. Основаниями отказа в участии в конкурсе являются:

несвоевременная подача заявок на участие в конкурсе;

направление неполного комплекта документов, входящих в заявку на участие в конкурсе;

наличие в заявке недостоверных сведений;

несоответствие участников конкурса предъявляемым к ним требованиям.

23. На втором этапе Конкурса конкурсная комиссия рассматривает конкурсные документы, проверяет достоверность представленных сведений, в том числе при необходимости с выездом в соответствующий МФЦ, проводит тестирования и собеседования, по итогам которых выявляются финалисты Конкурса в каждой номинации для участия в третьем этапе Конкурса.

Оценка заявок на участие в Конкурсе осуществляется на основе сведений, содержащихся в анкете участника Конкурса, в АИС «Логистика», в автоматизированной информационной системе «Информационно-аналитическая система мониторинга качества государственных услуг», а также данных открытых источников информации в соответствии с критериями оценки согласно приложению 4 к настоящему Положению.

24. При проведении тестирования для участников прошедших второй этап в номинации «Лучший универсальный специалист МФЦ» результаты тестирования дают дополнительные баллы при итоговом голосовании по результатам третьего этапа.

Тестирование оценивается по бальной системе:

60 - 79% - 1 балл

80 - 89% - 2 балла

90 - 100 % - 3 балла

25. На третьем этапе Конкурса рассматриваются заявки и заслушиваются эссе участников, конкурсная комиссия проводит собеседование с оставшимися участниками конкурса. Оценивается уровень их компетенции, достигнутые результаты, значимость представленных проектов, подводятся итоги и определяются победители Конкурса.

Уровень компетенции лауреатов конкурса оценивается в части:

знания нормативных правовых документов, регулирующих деятельность МФЦ;

знания порядков предоставления государственных и типовых муниципальных услуг в соответствии с нормами действующего законодательства;

владения навыками пользования автоматизированной информационной системой МФЦ в рамках организации предоставления услуг;

знания этики делового общения;

конфликто- и стрессоустойчивости.

26. Определение лауреатов конкурса осуществляется голосованием членов конкурсной комиссии. Каждый член комиссии отдает свой балл одному из участников третьего этапа. Директора МФЦ, являющиеся членами Комиссии, не могут отдавать свой балл участнику от своего МФЦ. К баллам по итогам голосования добавляются баллы по результатам тестирования (в номинации «Лучший универсальный специалист МФЦ») и определяются лауреаты конкурса.

Лауреатами конкурса признаются участники, занявшие по итогам Конкурса 1-е, 2-е, 3-е места.

27. Победители Конкурса в номинации **«Лучший проект МФЦ»** определяются в рамках основных и дополнительных категорий.

К основным категориям относятся:

«Лучшая инициатива МФЦ»;

«Лучшая практика МФЦ».

В категории «Лучшая практика МФЦ» выделяются следующие подкатегории:

«Лучшая практика организации предоставления услуг в МФЦ» (в том числе практика по информированию и (или) консультированию заявителей; практика по заполнению запросов (в том числе комплексных) о предоставлении государственных и муниципальных услуг по приему документированных сведений, необходимых для предоставления государственных и муниципальных услуг; практики по выдаче результатов предоставления государственных и муниципальных услуг и другое);

«Лучшая практика обеспечения деятельности МФЦ» (в том числе кадрового, материально-технического, методического, информационного и другого).

Наименования и количество дополнительных категорий в номинации «Лучший проект МФЦ» могут определяться по решению конкурсной комиссии, которое оформляется соответствующим решением, в зависимости от приоритетных направлений развития МФЦ в Карачаево-Черкесской Республике.

28. Победители Конкурса могут быть определены не во всех категориях одной номинации Конкурса.

IV. Подведение итогов и награждение победителей Конкурса

29. По окончании третьего этапа конкурса конкурсная комиссия решением определяет из числа победителей Конкурса участников Всероссийского конкурса «Лучший многофункциональный центр России» от Карачаево-Черкесской Республики.

30. Победителями Конкурса признаются участники, получившие по итогам голосования наибольшее количество баллов по каждой номинации. При подведении итогов Конкурса по номинации «Лучший универсальный специалист МФЦ» учитываются также итоги тестирования.

31. Победителям и лауреатам конкурса присваиваются соответственно звания «**Лучший универсальный специалист МФЦ**» (I, II и III степени), «**Лучшая сеть офисов МФЦ Карачаево-Черкесской Республики**» (I, II и III степени), «**Лучший проект МФЦ**» (I, II и III степени), а также вручаются дипломы по формам, утверждаемым Министерством экономического развития Карачаево-Черкесской Республики. Дипломы подписывает председатель конкурсной комиссии.

32. Комиссией определяются дата, место и время проведения торжественной церемонии награждения победителей и лауреатов конкурса.

33. Информация о дате, месте, времени проведения торжественной церемонии награждения и результатах конкурса размещается на официальном сайте сети МФЦ Карачаево-Черкесской Республики в сети «Интернет» umfc.kchgov.ru.

34. Награждение победителей конкурса проводится в торжественной обстановке председателем конкурсной комиссии или его заместителем.

Приложение 1 к Положению о
проведении регионального конкурса
«Лучший многофункциональный
центр Карачаево-Черкесской
Республики»

**ПЕРЕЧЕНЬ ДОКУМЕНТОВ,
представляемых в конкурсную комиссию регионального конкурса
«Лучший многофункциональный центр Карачаево-Черкесской
Республики» в номинации «Лучший универсальный специалист МФЦ»**

*(подготовленный комплект документов прошивается и
прикладывается к сопроводительному письму)*

1. Заявка на участие в конкурсе согласно приложению 1.1 настоящего Положения, подписанная руководителем МФЦ, или лицом, исполняющим его обязанности.

2. Анкета участника конкурса в номинации «Лучший универсальный специалист МФЦ», содержащая сведения согласно приложению 1.2 настоящего Положения, подписанная руководителем МФЦ или лицом, исполняющим его обязанности.

3. Копия трудовой книжки или сведения о трудовой деятельности участника конкурса, предоставляемые из информационных ресурсов Фонда пенсионного и социального страхования Российской Федерации.

4. По желанию участника Конкурса эссе может быть подано либо в формате доклада, либо в формате видеообращения.

4.1. Требования к эссе, подаваемому в формате доклада:

Объем эссе должен составлять не более 1 страницы формата А4, шрифт Times New Roman, начертание – обычный, размер шрифта – 14 пт., поля – 2/2/2/1, межстрочный интервал – 1,5.

Эссе должно содержать следующую информацию:

- рассказ участника Конкурса о своих профессиональных качествах, знаниях, навыках, интересах;
- предложения участника Конкурса, направленные на повышение качества предоставления государственных и муниципальных услуг в МФЦ;
- иная информация о профессиональной деятельности участника Конкурса.

4.2. Требования к эссе, подаваемому в формате видеообращения:

Видеообращение – видеоролик, созданный в форматах «mkv», «avi», «mp4», «mpeg2», «mpeg4», продолжительностью не более 2 минут, который должен содержать следующую информацию:

- рассказ участника Конкурса о своих профессиональных качествах, знаниях, навыках, интересах;

- предложения участника Конкурса, направленные на повышение качества предоставления государственных и муниципальных услуг в МФЦ;
- иная информация о профессиональной деятельности участника Конкурса.

Допускается видеосъемка с помощью мобильного телефона.

5. Согласие на обработку персональных данных, подписанное участником Конкурса по форме согласно приложению 1.3 настоящего Положения.

Приложение 1.1 к Положению о
проведении регионального конкурса
«Лучший многофункциональный
центр Карачаево-Черкесской
Республики»

ЗАЯВКА
на участие в Региональном конкурсе
"Лучший многофункциональный центр Карачаево-Черкесской Республики"
в номинации "Лучший универсальный специалист МФЦ"

В конкурсную комиссию

Контактный телефон _____

Адрес электронной почты (при наличии) _____

Наименование учреждения, в котором работает участник Конкурса _____

Место нахождения учреждения, в котором работает участник Конкурса _____

Наименование офиса МФЦ или малого офиса МФЦ (территориально обособленного структурного подразделения (офиса) МФЦ) (далее - малый офис МФЦ (ТОСП), в котором работает участник Конкурса _____

Офис МФЦ/малый офис (ТОСП)/уполномоченный МФЦ (далее - УМФЦ) субъекта Российской Федерации (указать) _____

Место нахождения офиса МФЦ/малого офиса (ТОСП)/УМФЦ, в котором работает участник Конкурса _____

Перечень прилагаемых документов:

(Указываются документы, прилагаемые к заявке на участие в конкурсе)

- 1.
- 2.
-

Достоверность информации, представленной в составе заявки, гарантирую.

Занимаемая должность

Подпись

Ф.И.О. заместителя главы муниципального
образования Карачаево-Черкесской
Республики, курирующего МФЦ

Приложение 1.2 к Положению о
проведении регионального конкурса
«Лучший многофункциональный
центр Карачаево-Черкесской
Республики»

**Анкета участника конкурса
«Лучший многофункциональный центр Карачаево-Черкесской
Республики» в номинации «Лучший универсальный специалист МФЦ»**

(фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии))

(занимаемая должность участника Конкурса)

1	Число, месяц, год рождения (ДД.ММ.ГГГГ)		
2	Образование (высшее, среднее профессиональное, 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)		
3	Стаж работы в должностях по непосредственному приему и выдаче документов в системе МФЦ		
4	Стаж работы на занимаемой должности		
5	Прохождение курсов повышения квалификации (профессиональной переподготовки) (указать название курсов (тему, специальность), год, организацию, выдавшую документ, вид документа, количество часов)		
6	Контактная информация участника Конкурса (телефон, адрес электронной почты (при наличии))		
7	Иная информация (по усмотрению участника Конкурса)		
8	Количество часов работы со стажерами и новичками (наставничество) за последние 6 месяцев		
9. Перечень государственных и муниципальных услуг, предоставленных участником Конкурса (за последние 6 месяцев)			
Наименование органа власти, ответственного за предоставление государственной (муниципальной) услуги	Наименование предоставляемой государственной (муниципальной) услуги	Количество обработанных заявлений на получение услуги участником Конкурса	Количество предоставленных консультаций о получении услуги участником Конкурса

Всего:		XX	XX
В том числе:			
Росреестр	XX	XX	XX
МВД России	XX	XX	XX
ФНС России	XX	XX	XX
Пенсионный фонд Российской Федерации	XX	XX	XX
И т.д.			
Всего:		XX	XX
В том числе:			
Управление ЗАГС КЧР	XX	XX	XX
И т.д.			
Всего:		XX	XX
В том числе:			
Управление градостроительства и архитектуры	XX	XX	XX
Управление социальной защиты населения	XX	XX	XX
Управление образования	XX	XX	XX
И т.д.			

Занимаемая должность

Подпись

Фамилия, имя, отчество
(последнее – при наличии)
руководителя МФЦ

Приложение 1.3 к Положению о
проведении регионального конкурса
«Лучший многофункциональный
центр Карачаево-Черкесской
Республики»

СОГЛАСИЕ
на обработку персональных данных

Я, _____,
(указываются фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии))
паспорт серии ____ номер _____, кем и когда выдан _____,
код подразделения _____, зарегистрирован(а) по адресу: _____,

в соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2006 г. N 152-ФЗ "О персональных данных" даю согласие Министерству экономического развития Карачаево-Черкесской Республики, находящемуся по адресу: 369000, Карачаево-Черкесская Республика, г. Черкесск, Комсомольская ул., 23, Дом правительства, на обработку моих персональных данных, предоставляемых для участия в конкурсе «Лучший многофункциональный центр Карачаево-Черкесской Республики» в номинации «Лучший универсальный специалист МФЦ», а именно: фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии), дата рождения, пол, дата и место рождения, данные паспорта, контактный телефон, сведения об образовании, профессиональной переподготовке, повышении квалификации, информация о моей трудовой деятельности, фото- и видеоизображение, то есть на совершение действий, предусмотренных пунктом 3 статьи 3 Федерального закона от 27 июля 2006 г. N 152-ФЗ "О персональных данных".

Цель обработки персональных данных: определение личностно-деловых и профессиональных компетенций для участия в конкурсе «Лучший многофункциональный центр Карачаево-Черкесской Республики» в номинации «Лучший универсальный специалист МФЦ», осуществление проверки в отношении информации или документов, содержащих указанную выше информацию, членами центральной конкурсной комиссии.

Настоящее согласие действует со дня его подписания до дня отзыва в письменной форме.

"__" _____ 20__ г.

Субъект персональных данных:

(подпись) (фамилия, инициалы)

Приложение 2 к Положению о
проведении регионального конкурса
«Лучший многофункциональный
центр Карачаево-Черкесской
Республики»

**ПЕРЕЧЕНЬ ДОКУМЕНТОВ,
представляемых в конкурсную комиссию регионального конкурса
«Лучший многофункциональный центр Карачаево-Черкесской
Республики» в номинации «Лучшая сеть офисов МФЦ Карачаево-
Черкесской Республики»**

*(подготовленный комплект документов прошивается и
прикладывается к сопроводительному письму)*

1. Заявка на участие в Конкурсе в номинации «Лучшая сеть офисов МФЦ Карачаево-Черкесской Республики» согласно приложению 2.1 к настоящему Положению, подписанная заместителем главы муниципального образования Карачаево-Черкесской Республики, курирующим МФЦ, или лицом, исполняющим его обязанности.
2. Анкета участника Конкурса в номинации «Лучшая сеть офисов МФЦ Карачаево-Черкесской Республики», содержащая сведения согласно приложению 2.2 к настоящему Положению, подписанная руководителем МФЦ муниципального образования Карачаево-Черкесской Республики.
3. Видеопрезентация участника Конкурса, а также фотографии с присоединенными геоданными в электронном виде согласно приложению 2.3 к настоящему Положению.

Приложение 2.1 к Положению о
проведении регионального конкурса
«Лучший многофункциональный
центр Карачаево-Черкесской
Республики»

В конкурсную комиссию

**Заявка
на участие в региональном конкурсе
«Лучший многофункциональный центр Карачаево-Черкесской
Республики» в номинации «Лучшая сеть офисов МФЦ Карачаево-
Черкесской Республики»**

(муниципальное образование Карачаево-Черкесской Республики)

Перечень офисов МФЦ – участников Конкурса с указанием адресов фактического места расположения, количества окон предоставления государственных и муниципальных услуг, наименование и место нахождения учреждения, отделениями которого являются малые офисы МФЦ (ТОСП) – участники Конкурса

Фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии), должность, контактные данные ответственного лица от сети офисов МФЦ, подающей заявку (телефон, адрес электронной почты (при наличии))

Перечень прилагаемых документов (указываются документы, прикладываемые к заявке на участие в Конкурсе):

1. ____
2. ____

Достоверность сведений, представленных в составе заявки, подтверждаю.

Занимаемая должность

Подпись

Фамилия, имя, отчество
(последнее – при наличии)

Приложение 2.2 к Положению о
проведении регионального конкурса
«Лучший многофункциональный
центр Карачаево-Черкесской
Республики»

Анкета
участника регионального конкурса
«Лучший многофункциональный центр Карачаево-Черкесской
Республики» в номинации «Лучшая сеть офисов МФЦ Карачаево-
Черкесской Республики»

(муниципальное образование Карачаево-Черкесской Республики)

Раздел 1. Общая информация о сети МФЦ субъекта Российской Федерации

1. Административный центр муниципального образования Карачаево-Черкесской Республики	
2. Количество офисов МФЦ в муниципальном образовании	
3. Средняя заработная плата основного персонала сети МФЦ муниципального образования за предыдущие 6 месяцев	
4. Уровень текучести кадров сети МФЦ муниципального образования за предыдущие 6 месяцев	

Использование цифровых технологий в деятельности сети офисов МФЦ

5. Уровень перехода на электронное (безбумажное) взаимодействие сети офисов МФЦ с федеральными и региональными органами власти.

№ п/п	Взаимодействие с органами власти	Наименование органа власти	Количество услуг, по которым осуществляется взаимодействие
1	При предоставлении услуг федеральных органов исполнительной власти		
1.1	Полностью электронное (безбумажное) взаимодействие	(перечень)	(количество наименований)
1.2	Электронное (безбумажное) взаимодействие с последующей доставкой документов на бумажных носителях (не чаще 2 раз в месяц)	(перечень)	(количество наименований)
1.3	Электронное (безбумажное) взаимодействие с последующей	(перечень)	(количество наименований)

	доставкой документов на бумажных носителях (чаще 2 раз в месяц)		
1.4	Полностью бумажное взаимодействие	(перечень)	(количество наименований)
2	При предоставлении услуг исполнительных органов государственной власти Карачаево-Черкесской Республики		
2.1	Полностью электронное (безбумажное) взаимодействие	(перечень)	(количество наименований)
2.2	Электронное (безбумажное) взаимодействие с последующей доставкой документов на бумажных носителях (не чаще 2 раз в месяц)	(перечень)	(количество наименований)
2.3	Электронное (безбумажное) взаимодействие с последующей доставкой документов на бумажных носителях (чаще 2 раз в месяц)	(перечень)	(количество наименований)
2.4	Полностью бумажное взаимодействие	(перечень)	(количество наименований)

6. Информация о подключении автоматизированной информационной системы многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг (далее - АИС МФЦ) к электронным сервисам исполнительных органов государственной власти Карачаево-Черкесской Республики.

№ п/п	Наименование органа власти	Наименование услуги	Вид организованного электронного взаимодействия
	(указывается наименование органа власти)	(указывается наименование услуги)	«Направление запроса»/«Получение ответа»/«Направление запроса и получение ответа»

7. Информация о продуктах, сервисах, инструментах деятельности сети офисов МФЦ с применением цифровых технологий (указать наличие и приложить подробное описание к заявке в свободной форме – не более 2 страниц формата А4 по каждому инструменту отдельно).

№ п/п	Продукты, сервисы, инструменты деятельности МФЦ с применением цифровых технологий	Наличие в сети офисов МФЦ	Описание
1	Текстовый цифровой помощник (чат-бот)	«Имеется» («Отсутствует»)	Ссылка на приложение
2	Голосовой цифровой помощник	«Имеется» («Отсутствует»)	Ссылка на приложение
3	Единая база знаний	«Имеется» («Отсутствует»)	Ссылка на приложение
4	Иное (указать)	«Имеется» («Отсутствует»)	Ссылка на приложение

Использование инструментов дистанционного обслуживания граждан

8. Информация об организации работы центра телефонного обслуживания (указать и приложить подробное описание к заявке в свободной форме - не более 2 страниц формата А4).

Показатели работы Контакт-центра МФЦ

Наименование показателя	Описание и расчет показателя	Значение показателя (при отсутствии значений дать пояснения)
Заданная (плановая) скорость ответа оператора Контакт-центра МФЦ	Заданное в нормативном правовом акте субъекта Российской Федерации или локальном правовом акте МФЦ значение плановой скорости ответа оператора Контакт-центра МФЦ (время ожидания на линии до ответа оператора)	Указать значение (при отсутствии планового значения указать "не установлено"). Указать реквизиты акта (при наличии)
Среднее время ожидания ответа оператора Контакт-центра МФЦ (скорость ответа)	Среднее время, в течение которого операторы Контакт-центра МФЦ отвечают на вызовы. Рассчитывается как общее время, проведенное вызовами в очереди за период мониторинга (3 месяца), деленное на общее число вызовов, получивших ответ оператора Контакт-центра МФЦ	
Уровень сервиса телефонного обслуживания	Доля входящих звонков, получивших ответ оператора Контакт-центра МФЦ с заданной (плановой) скоростью, от общего количества входящих звонков за период мониторинга (3 месяца)	
Коэффициент дозвона	Доля входящих звонков, получивших ответ оператора Контакт-центра МФЦ, от общего количества входящих звонков за период мониторинга	
Доля обратных звонков от МФЦ от заказанных заявителями (при наличии сервиса)	Доля исходящих звонков, произведенных операторами Контакт-центра МФЦ в соответствии с заказом заявителя на обратный звонок, от общего количества заказов на обратный звонок за период мониторинга (3 месяца) (исходящий звонок, при котором гражданин не ответил в течение установленного времени, считается обработанным)	
Доля входящих звонков, обслуженных в автоматическом режиме	Доля входящих звонков, обслуженных в автоматическом режиме (голосовым помощником, иными средствами автоматического информирования), при котором не потребовалось взаимодействие с оператором, от общего количества входящих звонков (за 3 месяца)	

9. Организация выездного обслуживания граждан в удаленных населенных пунктах и на дому (указать при наличии и приложить регламентирующий документ).

№ п/п	Вид выездного обслуживания	Организация	Показатель деятельности
1	Бесплатное выездное обслуживание отдельных категорий граждан	«Имеется» («Отсутствует»)	(количество обращений за последние 6 месяцев)
2	Выездное обслуживание граждан на дому за плату	«Имеется» («Отсутствует»)	(количество обращений за последние 6 месяцев)
3	Выездное обслуживание граждан в удаленных населенных пунктах	«Имеется» («Отсутствует»)	(количество удаленных населенных пунктов)

10. Использование видеосвязи для дистанционного консультирования заявителей, в том числе отдельных категорий, и (или) методологического и юридического сопровождения специалистов сети офисов МФЦ, осуществляющих прием заявителей (указать при наличии).

№ п/п	Функции, осуществляемые с помощью видеосвязи	Количество офисов МФЦ, малых офисов МФЦ (ТОСП)	Комментарии
1	Предоставление консультаций органов власти для граждан	(количество)	(перечень органов власти)
2	Предварительная (дистанционная) проверка документов граждан	(количество)	(перечень услуг, по которым осуществляется предварительная проверка)
3	Поддержка сотрудников удаленных малых офисов МФЦ (ТОСП) по предоставлению государственных и муниципальных услуг	(количество)	(краткое описание порядка работы)
4	Иное		

11. Иные инструменты дистанционного обслуживания граждан (указать наличие и краткое описание, при необходимости приложить подробное описание к заявке в свободной форме – не более 2 страниц формата А4 по каждому инструменту отдельно).

№ п/п	Инструменты дистанционного обслуживания граждан	Наличие в МФЦ	Описание, ссылка на приложение
1	Использование социальных сетей в качестве инструментов дистанционного обслуживания граждан	«Имеется» («Отсутствует»)	(ссылки на официальные страницы)
2	Доставка документов курьером и через постоматы	«Имеется» («Отсутствует»)	
3	Оповещение заявителей о готовности документов	«Имеется» («Отсутствует»)	
4	Возможность отслеживания этапа предоставления услуги	«Имеется» («Отсутствует»)	

5	Иное (указать)	«Имеется» («Отсутствует»)	
---	----------------	------------------------------	--

Организация работы офисов МФЦ в Карачаево-Черкесской Республике, выполняющих функции, предусмотренные подпунктом «з» пункта 4 Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, утвержденных постановлением Правительством Российской Федерации от 22 декабря 2012 г. № 1376 (далее – цифровые МФЦ)

12. Информация об офисах МФЦ, выполняющих исключительно функции сектора пользовательского сопровождения граждан при получении ими государственных, муниципальных и иных услуг в электронном виде (указать при наличии и приложить подробное описание к заявке в свободной форме – не более 1 страницы формата А4).

№ п/п	Информация об организации работы цифрового МФЦ	Количество, шт.	Комментарии
1	Количество цифровых МФЦ в сети офисов Карачаево-Черкесской Республики	(количество)	(перечень адресов расположения)
2	Количество рабочих мест для граждан с доступом к необходимым программам и сервисам	(количество)	(комментарии при наличии)
3	Количество копировально-множительной и иной техники	(количество)	(комментарии при наличии)
4	Количество консультантов	(количество)	(краткое описание функционала)
5	Инструктивные материалы для граждан по получению услуг в электронном виде	«Имеется» («Отсутствует»)	(перечень)

13. Количество обращений в цифровые МФЦ сети офисов МФЦ Карачаево-Черкесской Республики.

Период _____ (за последние 3 месяца)

№ п/п	Вид услуг/наименование услуги	Количество обращений
1	2	3
1	Государственные услуги федеральных органов исполнительной власти и органов государственных внебюджетных фондов, всего	
1.1	(указать наименование услуги)	
2	Государственные услуги органов исполнительной власти Карачаево-Черкесской Республики, всего	
2.1	(указать наименование услуги)	
3	Услуги органов местного самоуправления, всего	
3.1	(указать наименование услуги)	
4	Иные услуги и сервисы, всего	
4.1	(указать наименование услуги)	

Участие сети офисов МФЦ Карачаево-Черкесской Республики в профильных конкурсных мероприятиях, пилотных проектах Минэкономразвития России

14. Информация об участии МФЦ, малого офиса МФЦ (ТОСП) в конкурсных мероприятиях по вопросам развития государственного управления и предоставления государственных услуг, применения современных ИТ-решений, другим вопросам межрегионального, общероссийского и международного уровней (указать информацию об участии и приложить описание к заявке в свободной форме – не более половины страницы формата А4 по каждому мероприятию отдельно).

№ п/п	Наименование мероприятия	Уровень мероприятия	Достижения	Описание
	(указать наименование)	«межрегиональный»/ «общероссийский»/ «международный»	«участник»/«лауреат (победитель)»/ «иное»	(наименование приложенного документа)

15. Информация об участии МФЦ, малого офиса МФЦ (ТОСП) в пилотных проектах (указать информацию об участии и приложить подробное описание к заявке в свободной форме – не более 1 страницы текста формата А4 по каждому пилотному проекту отдельно).

№ п/п	Наименование пилотного проекта	Период участия	Описание/ссылка на приложение
	(указать наименование)	(указать даты начала и окончания пилотного проекта)	

Раздел 2. Информация об офисе МФЦ, малом офисе МФЦ (ТОСП) – участнике Конкурса

(заполняется на каждый офис МФЦ, малый офис МФЦ (ТОСП) отдельно)

1	Наименование офиса МФЦ, малого офиса МФЦ (ТОСП)	
2	Место нахождения офиса МФЦ, малого офиса МФЦ (ТОСП)	
3	Дата открытия офиса МФЦ, малого офиса МФЦ (ТОСП)	
4	Количество окон предоставления государственных и муниципальных услуг	

5. Информация о предоставлении государственных, муниципальных и иных услуг в офисе МФЦ, малом офисе МФЦ (ТОСП) – участнике Конкурса.

Период _____ (за последние 6 месяцев)

№ п/п	Вид услуг/наименование услуги	Количество принятых заявлений	Количество предоставленных услуг	Количество предоставленных консультаций
-------	-------------------------------	-------------------------------	----------------------------------	---

1	Государственные услуги федеральных органов исполнительной власти и органов государственных внебюджетных фондов, всего	(указать сумму)	(указать сумму)	(указать сумму)
1.1	(указать наименование услуги)			
2	Государственные услуги органов исполнительной власти Карачаево-Черкесской Республики, всего	(указать сумму)	(указать сумму)	(указать сумму)
2.1	(указать наименование услуги)			
3	Услуги органов местного самоуправления, всего	(указать сумму)	(указать сумму)	(указать сумму)
3.1	(указать наименование услуги)			
4	Услуги по регистрации в федеральной государственной информационной системе «Единая система идентификации и аутентификации», всего	(указать сумму)	(указать сумму)	(указать сумму)
5	Услуги иных организаций, всего	(указать сумму)	(указать сумму)	(указать сумму)

Организация работы сектора пользовательского сопровождения в офисе МФЦ, малом офисе МФЦ (ТОСП)

6. Информация о секторе пользовательского сопровождения в офисе МФЦ – участнике Конкурса (по усмотрению участника может прилагаться дополнительное описание в свободной форме приложением к Анкете, но не более 1 страницы формата А4).

№ п/п	Информация об организации работы сектора пользовательского сопровождения	Предоставление в офисе МФЦ	Комментарии
1	Количество рабочих мест для граждан с доступом к необходимым программам и сервисам	(количество)	(комментарии при наличии)
2	Количество копировально-множительной и иной техники	(количество)	(комментарии при наличии)
3	Количество консультантов	(количество)	(краткое описание функционала)
4	Инструктивные материалы для граждан по получению услуг в электронном виде	«Имеется» («Отсутствует»)	(перечень)

7. Количество обращений в сектор пользовательского сопровождения офиса МФЦ или малого офиса МФЦ (ТОСП).

Период _____ (за последние 3 месяца)

№ п/п	Вид услуг/наименование услуги	Количество обращений
1	2	3
1	Государственные услуги федеральных органов исполнительной власти и органов государственных внебюджетных фондов, всего	(указать сумму)
1.1	(указать наименование услуги)	
2	Государственные услуги органов исполнительной власти субъекта Российской Федерации, всего	(указать сумму)
2.1	(указать наименование услуги)	
3	Услуги органов местного самоуправления, всего	(указать сумму)
3.1	(указать наименование услуги)	
4	Иные услуги и сервисы, всего	(указать сумму)
4.1	(указать наименование услуги)	

Занимаемая должность

Подпись

Фамилия, имя, отчество
(последнее – при наличии)

Приложение 2.3 к Положению о проведении регионального конкурса «Лучший многофункциональный центр Карачаево-Черкесской Республики»

**Видеопрезентация и фотографии
с присоединенными геоданными офисов МФЦ, малых офисов МФЦ
(ТОСП) – участников Конкурса в номинации «Лучшая сеть офисов
МФЦ Карачаево-Черкесской Республики»**

Видеопрезентация – видеоролик, созданный в форматах «mkv», «avi», «mp4», «mpeg2», «mpeg4», продолжительностью не более 3 минут, демонстрирующий:

1. здание (фасад, зона парковки) и отдельные помещения офиса МФЦ, малого офиса МФЦ (ТОСП), в том числе зоны информирования, ожидания и приема заявителей, помещения, предназначенные для обучения специалистов офиса МФЦ, малого офиса МФЦ (ТОСП), помещения, в которых предоставляются дополнительные услуги;

2. сведения о работе офиса МФЦ, малого офиса МФЦ (ТОСП) (визуализировать необязательно), в том числе перспективные направления работы, применение цифровых сервисов, клиентоориентированность, участие в значимых конкурсных общероссийских мероприятиях;

3. иная информация по усмотрению участника Конкурса.

Фотографии с присоединенными геоданными – фотографии, сделанные с помощью мобильного устройства с возможностью определения координат.

Перечень фотографий:

1. фасад со входом в офис МФЦ, малый офис МФЦ (ТОСП);

2. фасадная вывеска офиса МФЦ, малого офиса МФЦ (ТОСП) (крупным планом);

3. вывеска с режимом работы (крупным планом);

4. витринные постеры;

5. бесплатная парковка для автомобильного транспорта посетителей, в том числе для специальных автотранспортных средств инвалидов;

6. зона информирования и ожидания;

7. комната матери и ребенка/детский уголок;

8. зона помощи (стойка администратора);

9. информационные стенды или иные источники информации;

10. навигационные указатели;

11. зона электронной очереди (включая терминал электронной очереди);

12. зона оплаты;

13. зона доступа к единому portalу государственных услуг (gosuslugi.ru), сектор пользовательского сопровождения;

14. все окна приема заявителей офиса МФЦ, малого офиса МФЦ (ТОСП)

(желательно панорамная фотография со всеми окнами и несколько фотографий по несколько окон крупным планом);

15. дополнительные сервисы (места предоставления дополнительных услуг и сервисов);

16. сервисы оценки качества предоставления услуг;

17. туалет для посетителей, в том числе для инвалидов.

Приложение 3 к Положению о
проведении регионального конкурса
«Лучший многофункциональный
центр Карачаево-Черкесской
Республики»

**ПЕРЕЧЕНЬ ДОКУМЕНТОВ,
представляемых в конкурсную комиссию регионального конкурса
«Лучший многофункциональный центр Карачаево-Черкесской
Республики» в номинации «Лучший проект МФЦ»**

*(подготовленный комплект документов прошивается и
прикладывается к сопроводительному письму)*

1. Заявка на участие в Конкурсе согласно приложению № 3.1 к настоящему Положению, подписанная заместителем главы муниципального образования Карачаево-Черкесской Республики, курирующим МФЦ, или лицом, исполняющим его обязанности.
2. Описание проекта МФЦ согласно приложению № 3.2 к настоящему Положению, которое подписывает руководитель МФЦ.
3. Фото- и видеопрезентация проекта МФЦ участника Конкурса согласно приложению № 3.3 к Положению.
4. Дополнительные материалы (прилагаются по желанию участника Конкурса).

Приложение 3.1 к Положению о
проведении регионального конкурса
«Лучший многофункциональный
центр Карачаево-Черкесской
Республики»

В конкурсную комиссию

**Заявка
на участие в региональном конкурсе
«Лучший многофункциональный центр Карачаево-Черкесской
Республики» в номинации «Лучший проект МФЦ»**

(муниципальное образование Ростовской области)

Наименование проекта МФЦ

Наименование категории (подкатегории) номинации «Лучший проект МФЦ»

Наименование МФЦ (полное и (если имеется) сокращенное) участника Конкурса

Место нахождения МФЦ

Фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) руководителя МФЦ

Фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии), должность контактного лица
МФЦ по вопросам участия в Конкурсе

Контактный телефон

Адрес электронной почты

Перечень прилагаемых документов (указываются документы,
прикладываемые к заявке на участие в Конкурсе).

Достоверность сведений, представленных в составе заявки,
подтверждаю.

Занимаемая должность

Подпись

Фамилия, имя, отчество
(последнее – при наличии)

Приложение 3.2 к Положению о
проведении регионального конкурса
«Лучший многофункциональный
центр Карачаево-Черкесской
Республики»

Описание лучшего проекта МФЦ

Раздел 1. Общие сведения

1.1	Наименование проекта МФЦ (далее – проект)	
1.2	Аннотация (краткое описание) проекта (не более 100 слов)	
1.3	Цель проекта	
1.4	Задачи проекта	
1.5	Муниципальное образование Карачаево- Черкесской Республики, в котором реализован проект	

Раздел 2. Сведения об МФЦ

2.1	Система организации МФЦ в субъекте Российской Федерации, в котором реализован проект (централизованная, децентрализованная, смешанная)	
2.2.	Общее количество объектов сети МФЦ субъекта Российской Федерации (указывается отдельно количество МФЦ, территориально обособленных структурных подразделений (офисов) МФЦ, организаций, привлекаемых к реализации функций МФЦ)	
2.3	Из них количество объектов сети МФЦ, участвующих в реализации проекта (указывается отдельно количество МФЦ,	

	территориально обособленных структурных подразделений (офисов) МФЦ, организаций, привлекаемых к реализации функций МФЦ)	
--	---	--

Раздел 3. Объекты сети МФЦ, участвующие в реализации проекта

№ п/п	Наименование объекта сети МФЦ, участвующего в реализации проекта	Тип объекта (МФЦ, территориально обособленное структурное подразделение (офис) многофункционального центра, организация, привлекаемая к реализации функций многофункционального центра)	Адрес
1			

Раздел 4. Обоснование проекта

Приоритет (цель/задача) развития, на достижение которого влияет внедрение проекта	Реквизиты нормативного правового акта Российской Федерации, субъекта Российской Федерации и иных документов, которыми установлен приоритет развития	Описание вклада проекта в достижение приоритета развития	Материалы, подтверждающие влияние внедрения проекта (статистические данные, результаты независимой оценки, результаты научных исследований, иное) (указываются сведения о материалах, материалы прикладываются дополнительно)

Раздел 5. Проблема, на решение которой направлен проект, или улучшение, внедряемое с помощью проекта

5.1	Проблема, решаемая с помощью проекта, или улучшение, внедряемое с помощью проекта	
5.2	Материалы, подтверждающие наличие проблемы (статистические данные, иное)	

5.3	Целевая аудитория проекта (указать однородную(-ые) группу(-ы), в интересах которой(-ых) реализуется проект, и ее(их) численность)	
5.4	Востребованность проекта целевой аудиторией	

Раздел 6. Описание решения проблемы с помощью проекта или внедрения улучшения с помощью проекта

6.1	Описание сути произведенных изменений (внедрение IT-решения, введение новой услуги, иное)	
6.2	Описание ключевых отличий реализованного решения от ранее существовавшего процесса/инструментов работы	

Раздел 7. История развертывания проекта

7.1	Дата начала внедрения проекта	
7.2	Дата завершения внедрения проекта и перехода к работе в штатном режиме	

Раздел 8. «Дорожная карта» внедрения проекта

№ п/п	Мероприятие	Срок	Ответственный (должность, структурное подразделение)	Результат
1				
2				

Раздел 9. Нормативное, правовое и методическое обеспечение реализации проекта (перечень нормативных правовых актов, локальных актов, иных документов, которые были разработаны или изменены для того, чтобы проект был реализован)

9.1. Принятые документы

№ п/п	Наименование документа (документы прикладываются дополнительно)	Описание ключевых положений (норм) по реализации проекта	Результат принятия документа (в аспекте реализации проекта)
1			
2			

9.2. Измененные документы

№ п/п	Наименование документа (документы прикладываются дополнительно)	Изменения, внесенные в документы	Результат внесения изменений
1			
2			

Раздел 10. Условия для реализации проекта (внешние и внутренние факторы, которые обусловили успешное внедрение проекта)

10.1.	Внешние ключевые факторы успеха	
10.2.	Внутренние ключевые факторы успеха	

Раздел 11. Ресурсы, необходимые для реализации проекта (площади, физические объекты, расходные материалы, информационные системы, информационная поддержка и т. п.)

№ п/п	Наименование ресурса	Описание и роль ресурса в реализации проекта
1		
2		

Раздел 12. Фактические затраты на реализацию проекта (ключевые затраты, осуществленные из бюджетных и внебюджетных источников, на мероприятия, необходимые для реализации проекта)

№ п/п	Описание мероприятия, на реализацию которого было направлено финансирование	Объем расходов – всего, млн рублей, в том числе:		Указать внебюджетный источник финансирования (при наличии)
		бюджетных	внебюджетных	
1				
2				
Итого				

Раздел 13. Результаты внедрения проекта

13.1.	Качественные результаты (в том числе эффекты, которые сложно измерить)	
-------	---	--

13.2. Количественные результаты

№ п/п	Показатель	Единица измерения показателя	Значение показателя до начала внедрения проекта	Фактическое значение показателя
1				
2				

Раздел 14. Презентация проекта

14.1	Презентация проекта (до 10 слайдов) указываются сведения о презентации (наименование), презентация прикладывается дополнительно)	
14.2	Публичные мероприятия по презентации проекта (совещания, семинары, круглые столы и т.д.) (укажите даты и наименования проведения мероприятий)	

14.3.	Информация о проекте в открытом доступе (укажите ссылку на информацию о проекте в открытом доступе)	
-------	---	--

Раздел 15. Примерный план по дальнейшему развитию проекта

№ п/п	Мероприятие	Результат
1		
2		

Раздел 16. Контакты ответственных за реализацию проекта

№ п/п	Ответственный (должность, структурное подразделение)	Телефон	Электронная почта (при наличии)
1			
2			

Занимаемая должность

Подпись

Фамилия, имя, отчество (последнее
– при наличии) руководителя МФЦ
муниципального образования
Карачаево-Черкесской Республики

Приложение 3.3 к Положению о
проведении регионального конкурса
«Лучший многофункциональный
центр Карачаево-Черкесской
Республики»

**Фото- и видеопрезентация
участника Конкурса в номинации «Лучший проект МФЦ»**

Фотопрезентация – презентация, созданная в форматах «ppt», «pptx», состоящая из 7 – 10 слайдов, сопровождающая описание проекта МФЦ по следующей структуре:

1.	Наименование муниципального образования Карачаево-Черкесской Республики. Наименование номинации конкурса и категории конкурса. Название проекта МФЦ. Сроки реализации проекта МФЦ
2.	Обоснование необходимости проекта МФЦ (указывается проблема)
3.	Цели и задачи проекта МФЦ
4.	Стратегия и механизмы достижения поставленных целей
5.	Достигнутые результаты. Индикаторы и показатели эффективности проекта МФЦ. Дальнейшее развитие проекта МФЦ
6.	Дополнительная информация (на усмотрение участника Конкурса), фотоотчет проекта МФЦ

Видеопрезентация – видеоролик, созданный в форматах «mkv», «avi», «mp4», «mpeg2», «mpeg4», продолжительностью не более 3 минут, демонстрирующий информацию о заявленном проекте по организации предоставления государственных и муниципальных услуг в сети МФЦ в Карачаево-Черкесской Республике.

Приложение 4 к Положению о
проведении регионального конкурса
«Лучший многофункциональный
центр Карачаево-Черкесской
Республики»

**Критерии
оценки представленной заявки участника Конкурса**

В номинации «Лучший универсальный специалист МФЦ»

Заявки участников 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);

специализация по предоставлению государственных и муниципальных услуг (оценивается по количеству разных наименований предоставляемых государственных и муниципальных услуг);

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

уровень профессионального мастерства специалиста (оценивается с помощью тестирования для оценки профессиональных знаний и навыков по предоставлению государственных и муниципальных услуг, личных качеств и компетенций, необходимых для работы с заявителями (клиентоориентированность, способность находить выход из сложных, конфликтных ситуаций и др.), а также в ходе собеседования для оценки общих знаний законодательства Российской Федерации в рамках организации предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» и личных качеств, необходимых для работы с заявителями (коммуникабельность, доброжелательность, находчивость, стрессоустойчивость и др.).

**В номинации «Лучшая сеть офисов МФЦ Карачаево-Черкесской
Республики»**

Заявки участников Конкурса в номинации «Лучшая сеть офисов МФЦ Карачаево-Черкесской Республики» оцениваются по следующим критериям:

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

предоставление широкого перечня государственных и муниципальных услуг в офисе МФЦ, малом офисе МФЦ (ТОСП) (оценивается разнообразие фактически предоставляемых социально значимых, массовых услуг и

государственных сервисов, по которым зарегистрированы обращения граждан в офисе МФЦ, малом офисе МФЦ (ТОСП) за последние 6 месяцев);

общественное мнение об офисе МФЦ, малом офисе МФЦ (ТОСП) (оцениваются отзывы заявителей на качество обслуживания в офисе МФЦ, малом офисе МФЦ (ТОСП), размещенные в открытых источниках, в том числе на официальном сайте сети МФЦ Карачаево-Черкесской Республики в сети «Интернет» umfc.kchgov.ru;

соблюдение единого фирменного стиля «Мои Документы» в офисе МФЦ, малом офисе МФЦ (ТОСП);

доступность офиса МФЦ, малого офиса МФЦ (ТОСП) для заявителей (оценивается доступность информации, предварительной записи, возможность обслуживания по живой очереди, доступность оценки качества обслуживания);

использование цифровых технологий в деятельности офиса МФЦ, малого офиса МФЦ (ТОСП) (оцениваются продукты, сервисы, инструменты деятельности, в том числе использование системы межведомственного электронного взаимодействия, безбумажный документооборот с федеральными и региональными органами власти, текстовые и голосовые помощники, база знаний офиса МФЦ, малого офиса МФЦ (ТОСП));

передача данных в федеральную государственную информационную систему мониторинга деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг:

- обеспечение полноты переданных данных;

- обеспечение качества переданных данных;

использование инструментов дистанционного обслуживания граждан (оценивается работа центра телефонного обслуживания, использование видеосвязи для обслуживания граждан и (или) консультирования сотрудников офиса МФЦ, малого офиса МФЦ (ТОСП), выездное обслуживание в удаленные населенные пункты и на дом к заявителям, доставка документов курьером и через постаматы, работа в социальных сетях и мессенджерах, оповещение заявителей о готовности документов, возможность отслеживания этапа предоставления государственной или муниципальной услуги, дополнительные дистанционные сервисы для заявителей);

организация работы сектора пользовательского сопровождения в офисе МФЦ, малом офисе МФЦ (ТОСП) (их наличие, оснащение необходимым оборудованием, количество рабочих мест для граждан с доступом к необходимым программам и сервисам, наличие консультантов, наличие инструктивных материалов для граждан по использованию федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», региональных порталов государственных и муниципальных услуг (функций) и цифровых сервисов);

участие офиса МФЦ, малого офиса МФЦ (ТОСП) в профильных

конкурсных мероприятиях, пилотных проектах Минэкономразвития России (оценивается участие офиса МФЦ, малого офиса МФЦ (ТОСП) в конкурсных мероприятиях по вопросам развития государственного управления и предоставления государственных и муниципальных услуг, применения современных IT-решений, другим вопросам межрегионального, общероссийского и международного уровней, а также участие в пилотных проектах Минэкономразвития России, в том числе по внедрению инструментов «бережливого производства»);

эффективность работы с персоналом (оценивается отношение уровня средней заработной платы основного персонала к уровню средней заработной платы по Карачаево-Черкесской Республике, текучесть кадров).

В номинации «Лучший проект МФЦ»

Оценка проекта МФЦ в номинации «Лучший проект МФЦ» производится по следующим критериям:

актуальность (решение актуальных для системы МФЦ задач);

новизна (новое направление в развитии предоставления государственных и муниципальных услуг в МФЦ и (или) новое решение в части практической реализации задач повышения эффективности деятельности МФЦ);

тиражируемость (дальнейшее использование полученных результатов, возможность внедрения проекта на территории других МФЦ Ростовской области, иное);

эффективность (наличие показателей оценки эффективности и результативности внедряемого проекта, достижение существенных значимых изменений значений показателей эффективности, иное);

социальная значимость (широта целевой аудитории проекта, отношение проекта к отрасли социальной сферы);

цифровизация (применение цифровых технологий при реализации проекта).

