

**МИНИСТЕРСТВО ЦИФРОВОГО РАЗВИТИЯ
МУРМАНСКОЙ ОБЛАСТИ**

П Р И К А З

от 24 августа 2023 г.

№ 79 - ОД

г. Мурманск

**О проведении регионального конкурса
«Лучший многофункциональный центр Мурманской области»
в 2023 году**

В соответствии с постановлением Правительства Мурманской области от 17.07.2017 № 359-ПП «Об организации и проведении регионального конкурса «Лучший многофункциональный центр Мурманской области», **п р и к а з ы в а ю:**

1. Провести с 09 по 20 октября 2023 года региональный конкурс «Лучший многофункциональный центр Мурманской области».
2. Установить срок подачи заявок на участие в региональном конкурсе «Лучший многофункциональный центр Мурманской области» с 11 по 22 сентября 2023 года.
3. Утвердить прилагаемый Порядок участия в региональном конкурсе «Лучший многофункциональный центр Мурманской области» в 2023 году.

И.о. министра



А.А. Карельский

Приложение
к приказу Министерства цифрового
развития Мурманской области
от 24.08.2023 № 79 -ОД

**Порядок участия в региональном конкурсе
«Лучший многофункциональный центр Мурманской области» в 2023 году**

1. Настоящий Порядок разработан в соответствии с Положением о региональном конкурсе «Лучший многофункциональный центр Мурманской области» (далее – Конкурс), утвержденным постановлением Правительства Мурманской области от 17.07.2017 № 359- ПП (далее – Положение).

2. Для участия в Конкурсе представляется:

2.1. В номинации «Лучший МФЦ»¹:

– заявка на участие в Конкурсе согласно Приложению № 1 к настоящему Порядку;

– творческое выступление согласно Приложению № 2 к настоящему Порядку².

2.2. В номинации «Лучший универсальный специалист МФЦ»:

– заявка на участие в Конкурсе согласно Приложению № 3 к настоящему Порядку;

– фото на рабочем месте (в электронном виде в формате JPG).

3. Заявки на участие в Конкурсе направляются в электронном виде (в формате PDF) на адрес электронной почты info@mfc51.ru с темой «Конкурс».

4. В номинации «Лучший универсальный специалист МФЦ» Конкурс проводится в два этапа.

Первый этап включает в себя оценку заявки и профессиональное тестирование участника Конкурса (для оценки профессиональных знаний и навыков по предоставлению государственных и муниципальных услуг, общих знаний законодательства Российской Федерации). В ходе профессионального тестирования в дистанционном формате участникам Конкурса будет предложено ответить на вопросы и найти решение в конкретной ситуации.

Участники Конкурса допускаются к профессиональному тестированию при условии соблюдения требований к организации прохождения профессионального тестирования в номинации «Лучший универсальный специалист МФЦ», указанных в Приложении № 5 к настоящему Порядку.

¹ В категории «МФЦ с количеством 5 и менее окон предоставления государственных и муниципальных услуг» допускается участие отделов (ТОСП) в случае, если участник не подал заявку на участие в категории «МФЦ с количеством более 5 окон предоставления государственных и муниципальных услуг».

² Представляется непосредственно на открытом заседании конкурсной комиссии.

Ко 2 этапу допускаются 5 участников Конкурса, набравших наибольшее количество баллов по результатам обработки заявок и профессионального тестирования.

Второй этап включает в себя творческое испытание согласно Приложению № 4 к настоящему Порядку. Проходит непосредственно на открытом заседании конкурсной комиссии.

5. Критерии оценки заявок участников Конкурса представлены в Приложении № 6 к настоящему Порядку.

Приложение № 1
к Порядку участия в региональном конкурсе
«Лучший многофункциональный центр
Мурманской области» в 2023 году

В региональную конкурсную комиссию

Заявка

**на участие в региональном конкурсе «Лучший многофункциональный центр Мурманской области»
в номинации «Лучший МФЦ»**

Раздел I. Общие сведения

наименование отделения/отдела ГОБУ «МФЦ МО»

адрес, дата открытия МФЦ/ТОСП³

Количество окон	
Количество предоставляемых государственных, муниципальных и иных услуг ⁴ , в том числе:	
федеральные	
региональные	
муниципальные	
иные услуги	

³ Указывается дата открытия МФЦ/ТОСП в соответствии с АИС МРС МФЦ

⁴ Иные услуги: регистрация в ЕСИА, услуги Корпорации, Избиркома, выдача справок о регистрации граждан, Минздрав, Минцифра и др.

II. Результаты самообследования многофункционального центра

нование показателя	Расчет и значение показателя	Количество баллов	Методика подсчета баллов
ереды по данным системы «ENTER» (08.2023)			Методика подсчета баллов до 15 мин. – 10 баллов > 15 мин. – 0 баллов
окна в день по приему документов за 8 мес. мун. и иных услуг*/Количество рабочих ство работающих окон *** эпорации, ЕСИА, Минздрав, Минцифра (без ту граждан)	.../.../... = ...		12 и > – 10 баллов 8-11 – 8 баллов 7 – 5 баллов < 7 – 0
15 52 ТОСП) - указать количество рабочих дней '06			
зачии предварительной записи в МФЦ, в			3 способа – 3 балла 2 способа – 2 балла 1 – 0
региональный портал (РПЭУ)	да/нет		
телефон	да/нет		
терминал ЭСУО	да/нет		
ьского сопровождения или Центра м числе:	да/нет		да – 2 балла
семинаров «Школа цифровой грамотности» за 8 мес. (с 01.01.2023 по 31.08.2023)	количество семинаров		8 – 10 баллов 5-7 – 5 баллов 3 – 2 балла < 3 – 0
			15 и более – 7 баллов

Раздел III. Степень удовлетворенности граждан обслуживанием в МФЦ⁵

№ п/п	Наименование показателя	Расчет и значение показателя	Количество баллов	Методика подсчета баллов
1.	Результаты развернутого анкетирования заявителей по телефону в июне 2023 года:			
	удобство оборудования офиса МФЦ	среднее значение оценки		5 – 5 баллов 4-4,9 – 4 балла 3-3,9 – 2 балла <3 – 0
	оценка работы администратора	среднее значение оценки		5 – 5 баллов 4-4,9 – 4 балла <4 – 0
	оценка работы специалиста в окне приёма	среднее значение оценки		5 – 5 баллов 4-4,9 – 4 балла <4 – 0
	время ожидания в очереди для получения услуги	среднее значение оценки		5 – 5 баллов 4-4,9 – 4 балла <4 – 0
2.	Доля заявителей, принявших участие в онлайн-опросе с 01.06.2023 по 31.08.2023 Количество заявителей, принявших участие в онлайн-опросе/ Количество обслуженных заявителей * 100	.../... * 100 = ...		10% и более – 5 баллов 3-9% – 3 балла 1-2% – 1 балл
	ИТОГО:			

Раздел IV. Показатели соответствия МФЦ установленным требованиям в АИС МРС МФЦ

№ п/п	Наименование типового отчета в АИС МРС МФЦ	№ типового отчета для выгрузки ⁶	Наименование показателя	Значение показателя (%)
1.	Соответствие МФЦ Правилам организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, утвержденным постановлением Правительства Российской Федерации от 22 декабря 2012 г. № 1376	№ 44 (для МФЦ) № 44.1 (для ТОСП)	Процент соответствия установленным требованиям	
2.	Соответствие информационно-технологической инфраструктуры МФЦ требованиям приказа Минэкономразвития России от 27 декабря 2016 г. № 844	№ 69.2 (для МФЦ) № 69.3.1 (для ТОСП)	Доля выполненных требований	
3.	Соответствие МФЦ единому фирменному стилю «Мои документы» в соответствии с приказом Минэкономразвития России от 29.09.2016 № 612	№ 64 (для ТОСП заполняется вручную и прилагается к заявке)	Процент соответствия установленным требованиям	
4.	Дополнительные услуги и сервисы, организованные в МФЦ субъекта Российской Федерации	№ 83 (для ТОСП заполняется вручную и прилагается к заявке)	Доля дополнительных услуг и сервисов, организованных в МФЦ	

Перечень прилагаемых документов (для ТОСП):

1. Типовой отчет № 64
2. Типовой отчет № 83

Достоверность представленных сведений подтверждаю.

Начальник отделения

Подпись

Ф.И.О.

Приложение № 2
к Порядку участия в региональном конкурсе
«Лучший многофункциональный центр
Мурманской области» в 2023 году

**Творческое выступление участника регионального конкурса
«Лучший многофункциональный центр Мурманской области»
в номинации «Лучший МФЦ»**

Творческое выступление команды участника Конкурса – веселая визитка отделения/отдела, раскрывающая колорит, достопримечательности, особенности, неповторимость муниципального образования и его жителей (клиентов МФЦ).

Состав команды: не более 4 человек.

Продолжительность выступления: не более 5 минут.

Визитка должна начинаться словами «А у нас в _____⁷.....».

Выступление команды может состоять из текстового, звукового наполнения, сопровождаться видеоматериалами.

Обслуживание звукового и видео сопровождения во время выступления команды обеспечивается представителем участника Конкурса.

Фонограмма выступления должна быть предоставлена в отдел ОПГиМУ ГОБУ «МФЦ МО» не позднее, чем за 2 дня до даты проведения открытого заседания конкурсной комиссии.

⁷ Наименование города, округа, населенного пункта, в котором расположен МФЦ – участник Конкурса

Приложение № 3
к Порядку участия в региональном конкурсе
«Лучший многофункциональный центр
Мурманской области» в 2023 году

В региональную конкурсную комиссию

Заявка

**на участие в региональном конкурсе
«Лучший многофункциональный центр Мурманской области»
в номинации «Лучший универсальный специалист МФЦ»**

**Раздел I. Общие сведения о многофункциональном центре предоставления
государственных и муниципальных услуг, от которого представлен участник
Конкурса**

наименование отделения/отдела ГОБУ «МФЦ МО»,

в котором работает участник Конкурса

№ п/п	Наименование показателя	Значение показателя
1	Дата открытия МФЦ	
2	Количество окон предоставления государственных и муниципальных услуг	
3	Количество предоставляемых государственных, муниципальных и иных услуг ⁸ , в том числе:	
	федеральные	
	региональные	
	муниципальные	
	иные услуги	

⁸ Иные услуги: регистрация в ЕСИА, услуги Корпорации, Избиркома, выдача справок о регистрации граждан, Минздрав, Минцифра и др.

Раздел II. Анкета универсального специалиста МФЦ

Ф.И.О. участника Конкурса

Занимаемая должность участника Конкурса

1.	Число, месяц, год рождения <i>(ДД.ММ.ГГГГ)</i>	
2.	Образование <i>(высшее, среднее специальное, иное - указать)</i> и специальность по диплому или иному документу об образовании и (или) квалификации	
3.	Стаж работы в должностях по непосредственному приему и выдаче документов в системе МФЦ	
4.	Контактная информация участника Конкурса <i>(указать номер телефона и адрес электронной почты)</i>	
5.	Количество полученных благодарностей, грамот, наград, поощрений от руководства <i>(шт.) за весь период работы в МФЦ</i>	
6.	Сведения об аттестации работника в соответствии с Положением, утвержденным приказом от 25.11.2021 № 211-п <i>(ДД.ММ.ГГГГ)</i>	
7.	Опыт наставничества за 8 мес. <i>(с 01.01.2023 по 31.08.2023)</i>	

Должность участника
Конкурса

Подпись

Ф.И.О.

Достоверность представленных сведений подтверждаю.

Начальник отделения

Подпись

Ф.И.О.

Приложение № 4
к Порядку участия в региональном конкурсе
«Лучший многофункциональный центр
Мурманской области» в 2023 году

**Творческое испытание участника регионального конкурса
«Лучший многофункциональный центр Мурманской области»
в номинации «Лучший универсальный специалист МФЦ»**

Творческое испытание: игра-импровизация «Телефонный МФЦ-марафон».

В ходе игры каждый из участников Конкурса побывает 1 раз в роли звонящего заявителя, желающего получить консультацию по услуге, а также 1 раз в роли специалиста МФЦ, отвечающего на звонок заявителя.

Задача 1 – роль заявителя (домашняя заготовка+импровизация): подготовить кейс заявителя, не понимающего, что ему нужно. Он не может внятно задать вопрос по существу услуги, которая ему нужна.

Задача 2 – роль специалиста МФЦ (импровизация): понять, что нужно заявителю, и проконсультировать его по услуге.

При исполнении роли заявителя можно использовать грим, костюм, реквизит, отражающие категорию заявителя.

После определения финалистов будет проведена консультация в формате ВКС по организационным вопросам проведения игры.

Приложение № 5
к Порядку участия в региональном конкурсе
«Лучший многофункциональный центр
Мурманской области» в 2023 году

**Требования к организации прохождения профессионального
тестирования в номинации «Лучший универсальный специалист МФЦ»**

1. Отдельное помещение со столом, стулом, оборудованное компьютером или ноутбуком с доступом к сети «Интернет».
 2. Участник Конкурса должен находиться один в помещении.
 3. Участник Конкурса должен иметь в помещении мобильный телефон для связи с техническими специалистами, телефон должен быть переведен в беззвучный режим и убран со стола.
 4. На рабочем столе не должно быть размещено никаких предметов, кроме компьютера (например, листов бумаги, книг, тетрадей, канцелярии, мобильного телефона и т.п.).
 5. На рабочем столе компьютера (ноутбука) не должно быть размещено записок, а также справочных материалов и ссылок на них.
 6. Участнику Конкурса запрещается использовать справочные материалы, в том числе базу знаний МФЦ, поисковые Интернет-браузеры.
 7. Участнику Конкурса во время профессионального тестирования запрещается читать вопросы теста вслух, а также вслух размышлять над ответом.
-

Приложение № 6
к Порядку участия в региональном конкурсе
«Лучший многофункциональный центр
Мурманской области» в 2023 году

**Критерии
оценки представленной заявки участника
регионального конкурса «Лучший МФЦ Мурманской области»**

1. В номинации «Лучший МФЦ»:

№ п/п	Наименование критерия	Количество баллов
1.	Результаты самообследования многофункционального центра	<i>от 0 до 42 баллов</i>
2.	Степень удовлетворенности граждан обслуживанием в МФЦ	<i>от 1 до 25 баллов</i>
3.	Соответствие МФЦ Правилам организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 22 декабря 2012 г. № 137	<i>100 % – 5 баллов 95-99% – 3 балла 90-94% – 2 балла 85-89% – 1 балл < 85% – 0</i>
4.	Соответствие информационно-технологической инфраструктуры МФЦ требованиям приказа Минэкономразвития России от 27 декабря 2016 г. № 844	<i>90-100 % – 5 баллов 80-99% – 3 балла 75-79% – 2 балла 70-74% – 1 балл < 70% – 0</i>
5.	Соответствие МФЦ единому фирменному стилю «Мои документы» в соответствии с приказом Минэкономразвития России от 29.09.2016 № 612	<i>90 % – 10 баллов 70-90% – 5 баллов 50-69% – 3 балла < 50% – 1 балл</i>
6.	Дополнительные услуги и сервисы, организованные в МФЦ субъекта Российской Федерации	<i>90-100 % – 10 баллов 80-99% – 8 балла 70-79% – 6 балла 60-69% – 3 балла 50-59% – 1 балл < 50% – 0</i>
7.	Творческое выступление оценивается по критериям: – артистизм (1 или 0); – оригинальность творческого замысла и воплощения (1 или 0); – яркая, эмоциональная подача материала (1 или 0).	<i>от 0 до 3 баллов</i>
Итого:		<i>от 1 до 100 баллов</i>

2. В номинации «Лучший универсальный специалист МФЦ»:

№ п/п	Наименование критерия	Количество баллов
1.	Наставничество (подготовка стажеров, обучение сотрудников по новым и действующим услугам)	<i>да – 2 балла нет – 0 баллов</i>
2.	Наличие благодарностей, грамот, наград, поощрений от руководства МФЦ и др. организаций (за время работы в МФЦ).	<i>да – 2 балла нет – 0 баллов</i>
3.	Прохождение аттестации в соответствии с Положением, утвержденным приказом от 25.11.2021 № 211-п	<i>да – 3 балла нет – 0 баллов</i>
4.	Профессиональное тестирование	<i>от 0 до 20 баллов</i>
5.	Творческое испытание. – выполнение задачи 1 (1 или 0); – выполнение задачи 2 (1 или 0); – артистизм (1 или 0).	<i>от 0 до 3 баллов</i>
Итого:		<i>от 0 до 30 баллов</i>