

## П Р И К А З

от 13 мая 2019 г.

№ 64

### Об утверждении Положения об областном ежегодном конкурсе «Лучший многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Калужской области»

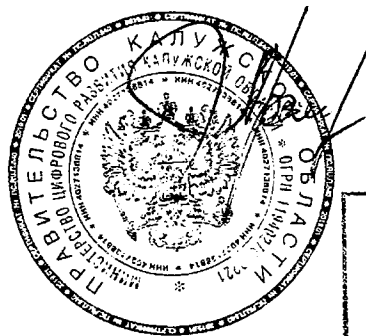
В целях повышения качества предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг на территории Калужской области (далее - МФЦ), совершенствования системы МФЦ, в соответствии с постановлением Правительства Калужской области от 27.12.2018 № 827 «О создании министерства цифрового развития Калужской области» (в ред. постановления Правительства Калужской области от 26.03.2019 № 178),

#### ПРИКАЗЫВАЮ:

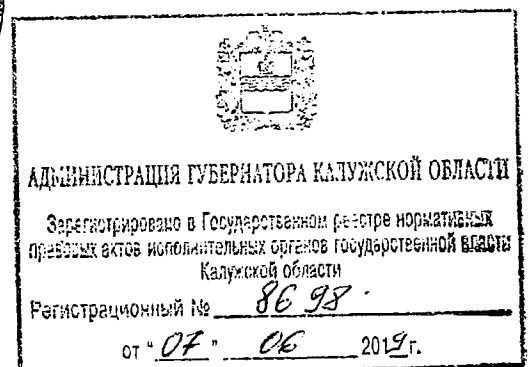
1. Утвердить Положение об областном ежегодном конкурсе «Лучший многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Калужской области» (прилагается).

2. Настоящий Приказ вступает в силу со дня его официального опубликования.

Министр  
цифрового развития  
Калужской области



А.В. Архангельский



**Положение  
об областном ежегодном конкурсе «Лучший многофункциональный центр  
предоставления государственных и муниципальных услуг  
Калужской области»**

**I. Общие положения**

1. Настоящее Положение определяет порядок проведения областного ежегодного конкурса «Лучший многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Калужской области» (далее - Конкурс), а также цели и задачи данного Конкурса.

2. Организатором проведения Конкурса является министерство цифрового развития Калужской области (далее - Организатор, министерство).

3. Организатор осуществляет информационно-методическое, организационное и технологическое сопровождение проведения Конкурса, в том числе:

3.1. Размещает объявление о Конкурсе на Интернет-портале органов исполнительной власти Калужской области по следующим электронным адресам:

<http://admoblkaluga.ru/main/news/allnews.php>;

<http://admoblkaluga.ru/sub/mindigital/index.php>» (далее - Интернет-портал);

а также в средствах массовой информации за 10 рабочих дней до даты начала Конкурса.

Объявление о конкурсе содержит следующую информацию:

- о месте, сроке и порядке предоставления заявок для участия в Конкурсе;
- о сроке проведения Конкурса;
- о критериях и порядке оценки результатов прохождения этапов Конкурса;
- о размере и форме наград победителям Конкурса;
- о порядке и сроках объявления результатов Конкурса;
- о перечне категорий претендентов на участие в Конкурсе по номинациям «Лучший МФЦ» и «Лучший ТОСП».

Не позднее 3 рабочих дней после проведения каждого этапа Конкурса размещает информацию о результатах каждого этапа Конкурса.

3.2. В отношении зарегистрировавшихся для участия в Конкурсе специалистов государственного бюджетного учреждения Калужской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Калужской области» (далее - Учреждение) направляет в Учреждение запрос сведений об отсутствии у них не снятых дисциплинарных взысканий и обоснованных жалоб от заявителей. Данные сведения представляются Учреждением в течение 2 рабочих дней с момента поступления запроса.

3.3. Создает конкурсную комиссию (далее - Комиссия) и осуществляет ее материально-техническое обеспечение. Состав и порядок работы Комиссии утверждаются приказом министерства в количестве не менее 8 человек. Формой работы Комиссии является заседание. Заседание Комиссии считается правомочным, если на нем присутствуют не менее половины от установленного количества ее членов.

3.4. Обеспечивает закупку призов и организует торжественное награждение победителей Конкурса.

3.5. Определяет место, дату и время награждения победителей Конкурса.

4. Проведение Конкурса осуществляется и финансируется в рамках мероприятия «Проведение комплексной оптимизации государственных услуг по сферам общественных отношений, исполнения государственных функций» подпрограммы «Совершенствование системы предоставления государственных (муниципальных) услуг (реализации функций)» государственной программы Калужской области «Информационное общество и повышение качества государственных и муниципальных услуг в Калужской области», утвержденной постановлением Правительства Калужской области от 27.03.2019 № 199 «Об утверждении государственной программы Калужской области «Информационное общество и повышение качества государственных и муниципальных услуг в Калужской области».

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

- распоряжения Правительства Российской Федерации от 05.07.2014 № 1235-р «О ежегодном Всероссийском конкурсе «Лучший многофункциональный центр России»;

- приказа Минэкономразвития России от 03.11.2017 № 599 «Об утверждении Положения о проведении Всероссийского конкурса «Лучший многофункциональный центр России».

## II. Цели и задачи Конкурса

1. Конкурс проводится в целях: определения профессиональной компетенции специалистов МФЦ, повышения статуса профессии специалиста МФЦ в обществе, отбора кандидатов от Калужской области для участия во Всероссийском конкурсе «Лучший многофункциональный центр России», повышения внимания гражданского общества, средств массовой информации (далее - СМИ) к деятельности Учреждения.

2. Основными задачами Конкурса являются:

2.1. Создание условий для самореализации и обеспечения «атмосферы здоровой конкуренции» в области профессиональной деятельности специалистов МФЦ.

2.2. Определение лучших работников Учреждения.

2.3. Популяризация среди населения Калужской области предоставления государственных и муниципальных услуг на основе принципов «одного окна» и экстерриториальности в МФЦ и ТОСП, предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме.

2.4. Сохранение и развитие традиций по проведению конкурсов в сфере предоставления государственных и муниципальных услуг.

## III. Номинации и участники Конкурса

1. Конкурс проводится по следующим номинациям:

1.1. «Лучший МФЦ».

В номинации «Лучший МФЦ» принимают участие филиалы Учреждения, их структурные подразделения (далее – МФЦ) за исключением территориально

обособленных структурных подразделений (офисов) филиалов Учреждения, подавшие заявку для участия в Конкурсе в соответствии с настоящим Положением.

Номинация «Лучший МФЦ» оценивается по трем категориям:

I категория - МФЦ с количеством окон предоставления государственных и муниципальных услуг (далее - окна) от 3 до 4;

II категория - МФЦ с количеством окон от 5 до 9;

III категория - МФЦ с количеством окон свыше 10.

1.2. «Лучший ТОСП».

В номинации «Лучший ТОСП» принимают участие территориально обособленные структурные подразделения (офисы) филиалов Учреждения (далее - ТОСП), подавшие заявку для участия в Конкурсе в соответствии с настоящим Положением.

Номинация «Лучший ТОСП» оценивается по двум категориям:

I категория - ТОСП, расположенные в городских округах и городских поселениях Калужской области;

II категория - ТОСП, расположенные в сельских поселениях Калужской области.

1.3. «Лучший универсальный специалист МФЦ».

В номинации «Лучший универсальный специалист МФЦ» принимают участие специалисты МФЦ, непосредственно осуществляющие прием и выдачу документов заявителям, подавшие заявку для участия в Конкурсе в соответствии с настоящим Положением, за исключением специалистов ТОСП. К участию в Конкурсе допускаются специалисты общей стаж работы по приему и выдаче документов в МФЦ которых составляет не менее 3 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.

1.4. «Лучший универсальный специалист ТОСП».

В номинации «Лучший универсальный специалист ТОСП» принимают участие специалисты ТОСП, осуществляющие трудовую деятельность по трудовому договору, в том числе на условиях совместительства, которые непосредственно осуществляют прием и выдачу документов заявителям подавшие заявку для участия в Конкурсе в соответствии с настоящим Положением. К участию в Конкурсе допускаются специалисты не имеющие дисциплинарных взысканий и жалоб на нарушение порядка предоставления государственных и муниципальных услуг от населения.

#### IV. Этапы и сроки проведения Конкурса

1. Подача заявок на участие в Конкурсе проводится в сроки, установленные в объявлении о Конкурсе.

2. Срок рассмотрения заявок на участие в Конкурсе не менее 5 рабочих дней и не более 10 рабочих дней после окончания срока подачи заявок.

3. Конкурс проводится в четыре этапа:

I этап - теоретический (заочный).

О дате проведения теоретического этапа Конкурса участникам конкурса сообщается не позднее, чем за 7 календарных дней до даты проведения.

II этап - практический (очный).

О дате проведения практического этапа Конкурса участникам конкурса сообщается не позднее, чем за 7 календарных дней до даты проведения.

III этап - собеседование (очный).

О дате проведения собеседования участникам конкурса сообщается не позднее, чем за 7 календарных дней до даты проведения.

IV этап - подведение итогов и награждение победителей.

4. Итоги Конкурса подводятся Комиссией не позднее 30 календарных дней с момента проведения III этапа Конкурса. Награждение осуществляется не позднее 31 декабря года, в котором проводился Конкурс.

## V. Порядок подачи заявок для участия в Конкурсе

1. Для участия в Конкурсе участники в течение срока, указанного в объявлении о Конкурсе, представляют в адрес министерства либо в МФЦ заявки на участие в Конкурсе по форме согласно приложениям № 1 - 3 к настоящему Положению. Работник министерства, а в случае подачи заявки через Учреждение работник МФЦ, уполномоченный на прием таких заявок, проверяет правильность заполнения заявок.

2. В составе заявки для участия в Конкурсе по номинации «Лучший МФЦ» участник Конкурса представляет, а по номинации «Лучший ТОСП» участник Конкурса вправе представить проект по предоставлению услуг в МФЦ (ТОСП) по темам: 1. «Мой МФЦ. Что сегодня для завтра сделал я?», 2. «Мой ТОСП. Что сегодня для завтра сделал я?», оформленный согласно приложению № 4 к настоящему Положению, подписанный руководителем участника Конкурса (филиала, отдела, на базе которого функционирует ТОСП).

3. По окончании срока подачи заявок, указанного в объявлении о Конкурсе, заявки, поступившие через Учреждение, подлежат передаче в министерство в течение 2 рабочих дней.

4. После подачи участником заявки в соответствии с требованиями настоящего Положения участнику присваивается имя пользователя и пароль для тестирования, которые доводятся до участника заблаговременно до начала Конкурса.

## VI. Порядок проведения Конкурса

1. I этап - теоретический (заочный). Данный этап Конкурса проводится для всех номинаций.

1.1. Теоретический этап проводится в форме тестирования.

По номинациям «Лучший МФЦ» и «Лучший ТОСП» в тестировании могут принимать участие все специалисты МФЦ, ТОСП, осуществляющие прием и выдачу документов, заявленные участником Конкурса в заявке на участие в Конкурсе.

Тестирование участников Конкурса проводится в онлайн-режиме путем обеспечения Организатором Конкурса доступа участников Конкурса к материалам для прохождения тестирования, которые размещаются в сети Интернет на интернет-портале органов исполнительной власти Калужской области.

Тестирование проводится на рабочих местах участников Конкурса, обеспеченных доступом к сети Интернет.

Участники Конкурса на своих рабочих местах проходят тестирование в электронном виде, состоящее из 40 вопросов, включающих в себя вопросы по следующим направлениям:

- правовые основы организации предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе через многофункциональные центры предоставления государственных и муниципальных услуг;
- специальные вопросы по порядку предоставления отдельных государственных услуг через многофункциональные центры предоставления государственных и муниципальных услуг;
- порядок обжалования заявителем решений и действий (бездействия) органа исполнительной власти, предоставляющего государственную услугу, должностного лица органа исполнительной власти;
- основы этики поведения в отношении заявителей.

Время прохождения теста участниками составляет не более 40 минут.

Результаты теста записываются в централизованную базу данных и оцениваются автоматизированно.

Устанавливается следующий порядок определения результатов тестирования: за каждый правильно отвеченный вопрос присваивается 1 балл.

МФЦ и ТОСП, подавшие заявки на участие в Конкурсе, оцениваются по результатам тестирования по номинациям «Лучший универсальный специалист МФЦ» и «Лучший универсальный специалист ТОСП» по балльной системе путем составления сводной ведомости баллов.

#### 1.2. Оценка результатов.

Максимальное количество баллов по результатам оценки результатов I этапа по всем номинациям - 100 баллов.

1.2.1. Оценка результатов I этапа по номинации «Лучший МФЦ» производится по критериям:

№ п/п	Наименование критерия	Максимальное количество баллов
1	Результаты тестирования	40
2	Доля специалистов, успешно прошедших тестирование, в общем количестве специалистов МФЦ, принявших участие в тестировании	15
3	Доля специалистов, успешно прошедших тестирование, в общем количестве специалистов МФЦ	15
4	Коэффициент нагрузки на одного специалиста	30
	Всего	100

##### 1.2.1.1. Оценка результата по критерию «Результаты тестирования».

Для оценки по критерию используется количество баллов, полученных всеми специалистами МФЦ - участника Конкурса, принявших участие в тестировании.

Значением критерия является средний арифметический балл по результатам тестирования.

Средний арифметический балл рассчитывается по каждому МФЦ по результатам тестирования и вычисляется путем суммирования баллов (правильных ответов) всех специалистов, принявших участие в тестировании, и деления

полученного суммарного значения на количество специалистов (n), принявших участие в тестировании, по формуле:

$$A_i = \frac{A_1 + A_2 \dots + A_n}{n}$$

где  $A_i$  - средний арифметический балл по результатам тестирования специалистов одного МФЦ;

$A_n$  - количество баллов (количество правильных ответов) n-го специалиста МФЦ по результатам тестирования (n - количество специалистов, принявших участие в тестировании одного МФЦ).

Рейтинг, присуждаемый МФЦ по критерию «Результаты тестирования», определяется по формуле:

$$Ra_i = \frac{40 \times A_i}{A_{maxn}}$$

где  $Ra_i$  - рейтинг, присуждаемый одному МФЦ по указанному критерию;

$A_{maxn}$  - максимальное среднее арифметическое количество баллов из числа рассчитанных по результатам тестирования специалистов МФЦ;

$A_i$  - средний арифметический балл по результатам тестирования специалистов одного МФЦ;

40 – максимальное количество баллов.

1.2.1.2. Оценка результата по критерию «Доля специалистов, успешно прошедших тестирование, в общем количестве специалистов МФЦ, принявших участие в тестировании».

Для оценки по критерию используются полученные результаты тестирования всех специалистов МФЦ - участника Конкурса, принявших участие в тестировании.

Значение критерия «Доля специалистов, успешно прошедших тестирование, в общем количестве специалистов МФЦ, принявших участие в тестировании» определяется путем деления количества специалистов МФЦ, успешно прошедших тестирование, на общее количество специалистов МФЦ, принявших участие в тестировании, по формуле:

$$B_i = \frac{B_n}{B_o} \times 100$$

где  $B_i$  - доля специалистов одного МФЦ по указанному критерию;

$B_n$  - количество специалистов МФЦ, успешно прошедших тестирование (количество специалистов МФЦ, давших правильные ответы не менее чем на 24 вопроса теста);

$B_o$  - общее количество специалистов МФЦ, принявших участие в тестировании.

Рейтинг, присуждаемый МФЦ по критерию «Доля специалистов, успешно прошедших тестирование, в общем количестве специалистов МФЦ, принявших участие в тестировании», определяется по формуле:

$$Rb_i = \frac{15 \times B_i}{B_{\max n}}$$

где  $Rb_i$  - рейтинг, присуждаемый одному МФЦ по указанному критерию;  
 $B_{\max n}$  - максимальная рассчитанная доля специалистов;  
 $B_i$  - доля специалистов, рассчитанная для одного МФЦ;  
15 - максимальное количество баллов.

В случае если в тестировании принял участие единственный МФЦ, то по данному критерию оценка не производится. Такому МФЦ по данному критерию присваивается 0 баллов.

1.2.1.3. Оценка результата по критерию «Доля специалистов, успешно прошедших тестирование, в общем количестве специалистов МФЦ».

Для оценки по критерию используются полученные результаты тестирования специалистов МФЦ, давших правильные ответы не менее чем на 24 вопроса теста, - участника Конкурса.

Значение критерия «Доля специалистов, успешно прошедших тестирование, в общем количестве специалистов МФЦ» определяется путем деления количества специалистов МФЦ, успешно прошедших тестирование, на общее количество специалистов МФЦ по формуле:

$$C_i = \frac{C_n}{C_o} \times 100$$

где  $C_i$  - доля специалистов одного МФЦ по указанному критерию;  
 $C_n$  - количество специалистов МФЦ, успешно прошедших тестирование (количество специалистов МФЦ, давших правильные ответы не менее чем на 24 вопроса теста);

$C_o$  - общее количество специалистов МФЦ.

Рейтинг, присуждаемый МФЦ по критерию «Доля специалистов, успешно прошедших тестирование, в общем количестве специалистов МФЦ», определяется по формуле:

$$Rc_i = \frac{15 \times C_i}{C_{\max n}}$$

где  $Rc_i$  - рейтинг, присуждаемый одному МФЦ по указанному критерию;  
 $C_{\max n}$  - максимальное количество баллов из числа рассчитанных;  
 $C_i$  - доля специалистов одного МФЦ по указанному критерию;  
15 - максимальное количество баллов.

В случае если значение критерия участника Конкурса составляет менее 7,5 баллов, то такому участнику по данному критерию присваивается 0 баллов.

1.2.1.4. Оценка результата по критерию «Коэффициент нагрузки на одного специалиста».

Для оценки по критерию используются данные, указанные в заявке участника Конкурса «Количество обработанных заявлений из расчета на одного специалиста (сформированных пакетов дел) (ед.)».

Рейтинг, присуждаемый МФЦ по критерию «Коэффициент нагрузки на одного специалиста» определяется по формуле:



$$Rki = \frac{30 \times Ci}{Cmaxn}$$

Где  $Rk_i$  - рейтинг, присуждаемый одному МФЦ по указанному критерию;  
 $C_i$  – количество сформированных пакетов дел одного МФЦ;  
 $Cmax_n$  - максимальный показатель сформированных пакетов дел МФЦ - участника Конкурса;  
 30 - максимальное количество баллов.

#### 1.2.1.5. Оценка итогового рейтинга по каждому МФЦ.

Итоговый рейтинг МФЦ рассчитывается путем сложения рейтингов по каждому критерию оценки МФЦ, установленного в п. 1.2.1. раздела VI настоящего Положения.

$$Ri = Rai + Rbi + Rci + Rki$$

где  $R_i$  - суммарный рейтинг по всем критериям одного МФЦ;  
 $Rai$  - рейтинг, присуждаемый одному МФЦ по критерию «Результаты тестирования»;

$Rb_i$  - рейтинг, присуждаемый одному МФЦ по критерию «Доля специалистов, успешно прошедших тестирование, в общем количестве специалистов МФЦ, принявших участие в тестировании»;

$Rc_i$  - рейтинг, присуждаемый одному МФЦ по критерию «Доля специалистов успешно прошедших тестирование, в общем количестве специалистов МФЦ»;

$Rk_i$  - рейтинг, присуждаемый одному МФЦ по критерию «Коэффициент нагрузки на одного специалиста».

#### 1.2.2. Оценка результатов I этапа по номинации «Лучший ТОСП» производится по критерию «Результат тестирования».

Для оценки по критерию используются результаты тестирования специалиста ТОСП - участника Конкурса, принявшего участие в тестировании.

Значением критерия является количество баллов, полученных по результатам тестирования, которые определяются в порядке, определенном пунктом 1.1 раздела VI настоящего Положения.

Полученное значение критерия оценивается в следующем порядке:

рейтинг, присуждаемый ТОСП по критерию «Результаты тестирования», определяется по формуле:

$$Rdi = \frac{Di}{Dmax} \times 100$$

где  $Rd_i$  - рейтинг, присуждаемый одному ТОСП по указанному критерию;

$D_{max}$  - максимальное количество баллов, присвоенное по результатам тестирования специалистов ТОСП;

$D_i$  - количество баллов по результатам тестирования специалиста одного ТОСП.

Оценке подлежат результаты тестирования специалистов ТОСП, успешно прошедших тестирование. Если специалист ТОСП дал правильные ответы менее чем на 24 вопроса, такому участнику Конкурса присваивается 0 баллов.

Если в тестировании принимали участие более одного специалиста ТОСП, то оценка по критерию осуществляется по результатам тестирования специалиста с лучшими результатами.

1.2.3. Оценка результатов I этапа по номинациям «Лучший универсальный специалист МФЦ» и «Лучший универсальный специалист ТОСП» производится по критерию «Результаты тестирования».

Для оценки по критерию используются количество баллов, полученных специалистами МФЦ, ТОСП, подавшими заявки на участие в Конкурсе и принявшими участие в тестировании.

Значением критерия является количество баллов, полученных по результатам тестирования, которые определяются в порядке, определенном пунктом 1.1 раздела VI настоящего Положения.

Рейтинг, присуждаемый участникам конкурса по результатам I этапа, определяется по формуле:

$$RI_i = \frac{R_i}{R_{max}} \times 100$$

где  $RI_i$  - рейтинг, присуждаемый одному специалисту МФЦ (ТОСП), по результатам I этапа;

$R_{max}$  - максимальное количество баллов, присвоенное по результатам тестирования специалистов МФЦ (ТОСП);

$R_i$  - количество баллов по результатам тестирования специалиста одного МФЦ (ТОСП).

Оценке подлежат результаты тестирования участников Конкурса, успешно прошедших тестирование. Если участник Конкурса дал правильные ответы менее чем на 24 вопроса, такому участнику Конкурса по данному критерию присваивается 0 баллов. Если участник Конкурса, подавший заявку на участие в Конкурсе, не принимал участие в тестировании, то такому участнику по данному критерию присваивается 0 баллов.

1.5. По результатам 1 этапа Конкурса в номинациях «Лучший МФЦ» и «Лучший ТОСП» определяются 5 МФЦ и 5 ТОСП в каждой категории, набравшие максимальное количество баллов, которые допускаются для участия в последующих этапах Конкурса. В случае если одинаковое количество баллов набрали более пяти участников Конкурса, в каждой категории по каждой номинации, то к дальнейшим процедурам Конкурса допускаются все такие участники.

1.6. По результатам 1 этапа Конкурса в номинациях «Лучший универсальный специалист МФЦ» и «Лучший универсальный специалист ТОСП» определяются 10 специалистов МФЦ и 10 специалистов ТОСП, набравшие максимальное количество баллов, которые допускаются для участия в последующих этапах Конкурса. В случае если одинаковое количество баллов набрали более десяти участников Конкурса по каждой номинации, то к дальнейшим процедурам Конкурса допускаются все такие участники. Количество участников допущенных для участия в последующих этапах Конкурса может быть менее 10 человек по каждой номинации, в случае если количество поданных заявок менее 10.

1.7. Подведение итогов.

Результаты первого этапа Конкурса оформляются протоколом заседания Комиссии, который должен содержать следующую информацию: место, дата и время заседания; присутствующие члены Комиссии; количество поданных заявок на участие в Конкурсе; результаты оценки по критериям; количество участников, принявших участие в тестировании; результаты тестирования; список специалистов МФЦ и ТОСП, давших по результатам тестирования не менее 24 правильных ответов; решение о соответствии (несоответствии) таких участников

требованиям, предъявляемым к участникам Конкурса настоящим Положением; о признании МФЦ и ТОСП, а также их специалистов, подавших заявки на участие в Конкурсе, участниками Конкурса и об их допуске (отказе в допуске) к участию во втором этапе Конкурса.

Протокол подлежит размещению на Интернет-портале в течение трех рабочих дней со дня, следующего за днем принятия решения Комиссией.

2. II этап – практический (очный). Данный этап проводится для всех номинаций участников Конкурса, допущенных ко второму этапу.

По номинациям «Лучший МФЦ» и «Лучший ТОСП» II этап Конкурса проводится в форме защиты проекта.

По номинациям «Лучший универсальный специалист МФЦ» и «Лучший универсальный специалист ТОСП» II этап Конкурса проводится в форме практического применения знаний специалистами МФЦ и ТОСП (оказание услуги).

2.1. Защита проекта участниками номинаций «Лучший МФЦ» и «Лучший ТОСП».

2.1.1. Порядок проведения.

Каждый участник Конкурса в номинации «Лучший МФЦ» представляет в составе заявки на участие в Конкурсе проект по предоставлению услуг в МФЦ по теме «Мой МФЦ. Что сегодня для завтра сделал я?» в виде презентации.

Проект по номинации «Лучший МФЦ» должен содержать описание разработанного проекта, направленного на повышение качества предоставления государственных и муниципальных услуг в МФЦ по принципу «одного окна», а также на повышение удовлетворенности граждан. Проект должен соответствовать законодательству. Проект может содержать предложения по внесению изменений в законодательство. В дополнение к проекту необходимо представить копии материалов, подтверждающих реализацию проекта в МФЦ, включая печатные (электронные) материалы или аудио/видеосюжеты.

Каждый участник Конкурса в номинации «Лучший ТОСП» вправе представить в составе заявки на участие в Конкурсе проект по предоставлению услуг в ТОСП по теме «Мой ТОСП. Что сегодня для завтра сделал я?» в виде презентации.

Проект по номинации «Лучший ТОСП» должен содержать информацию о реализации мероприятий, направленных на повышение осведомленности граждан относительно возможности получения государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» в ТОСП, предложениях по улучшению работы ТОСП, повышению качества и доступности предоставляемых услуг и т.д. В дополнение к проекту необходимо представить копии печатных (электронных) материалов или аудио/видеосюжетов.

Защита проекта осуществляется представителем участника Конкурса в присутствии членов Комиссии.

2.1.2. Критерии оценки результатов.

Оценка проектов представленных участниками проводится Комиссией по балльной системе с учетом критериев:

критерии оценки проекта участников в номинациях «Лучший МФЦ» и «Лучший ТОСП»:

- креативность (оригинальность);
- социальная направленность;
- реалистичность проекта;

- возможность адаптации и тиражируемости в системе МФЦ Калужской области.

### 2.1.3. Порядок оценки результатов.

Комиссия производит оценку каждого проекта по 100-балльной шкале.

#### Оценка проектов.

№ п/п	Наименование критерия	Условия выполнения критерия	Максимальное количество баллов
1.	Креативность (оригинальность)	Оценочный балл по критерию варьируется от 0 до 30 и зависит от степени соответствия проекта установленному критерию. При этом соответствует качественной оценке: очень низкое - 6 баллов; низкое - 12 баллов; удовлетворительное - 18 баллов; высокое - 24 балла; очень высокое - 30 баллов.	30
2.	Социальная направленность	Оценочный балл по критерию варьируется от 0 до 30 и зависит от степени соответствия проекта установленному критерию. При этом соответствует качественной оценке: очень низкое - 6 баллов; низкое - 12 баллов; удовлетворительное - 18 баллов; высокое - 24 балла; очень высокое - 30 баллов.	30
3.	Реалистичность проекта	Оценочный балл по критерию варьируется от 0 до 20 и зависит от степени соответствия проекта установленному критерию. При этом соответствует качественной оценке: очень низкое – 4 балла; низкое – 8 баллов; удовлетворительное – 12 баллов; высокое – 16 баллов; очень высокое – 20 баллов.	20
4.	Возможность адаптации и тиражируемости в системе МФЦ Калужской области	Оценочный балл по критерию варьируется от 0 до 20 и зависит от степени соответствия проекта установленному критерию. При этом соответствует качественной оценке: очень низкое – 4 балла; низкое – 8 баллов;	20

		удовлетворительное – 12 баллов; высокое – 16 баллов; очень высокое – 20 баллов.	
	Всего:		100

Если участником Конкурса по номинации «Лучший ТОСП» не представлен проект, то такому участнику по данному этапу Конкурса присваивается 0 баллов.

Если участник Конкурса не прибыл для участия во втором этапе Конкурса, то такому участнику по данному этапу Конкурса присваивается 0 баллов.

Итоговый результат по второму этапу Конкурса определяется путем определения среднего арифметического количества баллов, присвоенных всеми членами Комиссии, по всем критериям оценки результатов, указанным в п. 2.1.2 настоящего Положения. Максимальное количество баллов на данном этапе - 100.

2.2. Практическое применение знаний специалистами в номинациях «Лучший универсальный специалист МФЦ» и «Лучший универсальный специалист ТОСП».

### 2.2.1. Порядок проведения.

Второй этап Конкурса проводится в очной форме в присутствии участников Конкурса, допущенных Комиссией к участию во втором этапе Конкурса, и членов Комиссии.

В рамках участия во втором этапе Конкурса каждый участник Конкурса должен выполнить практическое задание по приему документов для оказания одной государственной услуги. Задание участникам выдается непосредственно при проведении второго этапа Конкурса. Максимальное время на выполнение задания - 30 минут.

### 2.2.2. Оценка результатов.

Оценка результатов прохождения участниками второго этапа производится Комиссией по балльной системе:

- максимальное количество баллов - 100;
- при превышении указанного в п. 2.2.1 времени за каждую дополнительную минуту выполнения задания снимается 1 балл;
- неправомерно отказано в приеме документов - за каждый неправомерный отказ снимается 10 баллов;
- затребованы документы, представление которых является правом, а не обязанностью заявителя, а также документы, не предусмотренные нормативными правовыми актами, - снимается 5 баллов за каждый факт (документ);
- принят не полный пакет обязательных документов от заявителя - минус 10 баллов;
- при неправильном заполнении заявления во время приема заявителя снимается 5 баллов;
- некорректное заверение принятых документов - снимается 5 баллов за каждый факт.

Итоговый рейтинг по второму этапу Конкурса определяется исходя из максимального количества баллов (100) с учетом снятия баллов за ошибки, допущенные участниками Конкурса.

В случае неявки участника Конкурса для участия во II этапе Конкурса такой участник Конкурса не допускается для участия в Конкурсе в последующих этапах.

Оценка результатов второго этапа Конкурса осуществляется Комиссией в срок не более 10 календарных дней со дня, следующего за днем выполнения участниками практического задания.

### 3.1. Подведение итогов.

#### 3.1.1. Подведение итогов по номинациям «Лучший МФЦ» и «Лучший ТОСП».

По результатам прохождения второго этапа Конкурса определяются победители: по три МФЦ и ТОСП в каждой категории, набравшие наибольшее количество баллов по результатам I и II этапов Конкурса.

Результаты второго этапа Конкурса оформляются протоколом заседания Комиссии, который должен содержать следующую информацию: место, дата и время заседания; присутствующие члены Комиссии; перечень участников Конкурса, принявших участие во II этапе Конкурса; перечень участников, не явившихся для участия во II этапе Конкурса и решение о недопущении таких участников к участию в последующих этапах Конкурса; итоги оценки результатов II этапа Конкурса и итоговые оценки по результатам двух этапов Конкурса; перечень участников Конкурса, признанных победителями Конкурса по каждой номинации и категории.

Протокол подлежит размещению на Интернет-портале в течение трех рабочих дней со дня, следующего за днем принятия решения Комиссией.

#### 3.3.2. Подведение итогов по номинациям «Лучший универсальный специалист МФЦ» и «Лучший универсальный специалист ТОСП».

Результаты второго этапа Конкурса оформляются протоколом Комиссии, который должен содержать следующую информацию: место, дата и время заседания; присутствующие члены Комиссии; фамилию, имя, отчество (при наличии) специалистов МФЦ, ТОСП, принявших участие во втором этапе Конкурса; результаты оценки выполнения заданий участниками Конкурса.

Протокол подлежит размещению на Интернет-портале в течение трех рабочих дней со дня, следующего за днем принятия решения Комиссией.

4. III этап - собеседование (очный). Данный этап Конкурса проводится для номинаций «Лучший универсальный специалист МФЦ» и «Лучший универсальный специалист ТОСП».

#### 4.1. Порядок проведения.

В третьем этапе Конкурса участвуют специалисты МФЦ и ТОСП, принявшие участие в I и II этапах Конкурса.

Данный этап проводится в форме собеседования в присутствии участника Конкурса и членов Комиссии.

Организатор для проведения третьего этапа формирует список из 7 вопросов на знание законодательства в сфере предоставления государственных и муниципальных услуг, соответствующих квалификационным требованиям специалистов и их должностным регламентам.

В ходе собеседования определяются профессиональные навыки участника Конкурса.

#### 4.2. Критерии оценки результатов.

Оценка профессиональных навыков производится по следующим критериям:

- компетентность;
- коммуникабельность.

#### 4.3. Порядок оценки результатов.

Оценка результатов прохождения участниками третьего этапа производится Комиссией по балльной системе.

№ п/п	Наименование критерия	Условия выполнения критерия	Максимальное количество баллов
1.	Компетентность	Максимальное количество баллов присваивается при получении правильных ответов на все вопросы. За каждый правильный ответ участнику присваивается 10 баллов.	70
2.	Коммуникабельность. Включает в свой состав 6 подкритериев: - умение быстро устанавливать контакт с незнакомыми людьми; - аргументация своей точки зрения и умения отстаивать свои интересы; - навыки ведения диалога; - хорошо поставленная речь; - навыки принятия решений; - ориентация в проблемной ситуации.	Максимальное количество баллов достигается при условии полного соответствия каждому из подкритериев. Соответствие одному подкритерию составляет 5 баллов.	30

Если участник Конкурса не прибыл для участия в третьем этапе Конкурса, то такому участнику по данному этапу Конкурса присваивается 0 баллов.

Итоговый результат по третьему этапу Конкурса определяется путем определения среднего арифметического количества баллов, присвоенных всеми членами Комиссии, по всем критериям оценки результатов, указанным в п. 2.1.2 настоящего Положения. Максимальное количество баллов на данном этапе - 100.

#### 4.4. Подведение итогов.

Результаты третьего этапа Конкурса оформляются протоколом Комиссии, который должен содержать следующую информацию: место, дата и время заседания, присутствующие члены Комиссии, фамилию, имя, отчество (при наличии) специалистов МФЦ и ГОСП, принявших участие в трех этапах Конкурса, фамилию, имя, отчество (при наличии) специалистов МФЦ и ГОСП, не прибывших для участия в третьем этапе Конкурса, результаты оценки ответов участников Конкурса, а также решение о присвоении 0 баллов участникам, не прибывшим для участия в третьем этапе Конкурса.

Протокол подлежит размещению на Интернет-портале в течение трех рабочих дней со дня, следующего за днем принятия решения Комиссией.

#### 5. IV этап - подведение итогов и награждение победителей.

5.1. Победителями Конкурса признаются участники Конкурса по номинациям, указанным в разделе III настоящего Положения, набравшие наибольшее

количество баллов по итогам проведенных этапов и соответствующие требованиям, указанным в настоящем Положении. В каждой номинации с учетом установленных категорий определяется по одному победителю.

5.2. В случае если в любой из номинаций принял участие только один участник Конкурса, Конкурс по такой номинации не проводится.

5.3. В случае если несколько участников набрали одинаковое количество баллов, то победителями признаются все участники Конкурса, набравшие одинаковое количество баллов.

5.4. Определение победителей осуществляет Комиссия не позднее даты, указанной в объявлении о Конкурсе, по результатам проведения трех этапов Конкурса.

5.5. Результаты Конкурса оформляются протоколом заседания Комиссии, который должен содержать следующую информацию: место, дата и время заседания, присутствующие члены Комиссии, участники Конкурса, результаты итоговые оценки участников Конкурса по результатам прохождения трех этапов, решение об определении победителей по каждой номинации Конкурса и по каждой категории номинаций Конкурса.

5.6. Протокол подлежит размещению на Интернет-портале, а также на сайте МФЦ в течение трех рабочих дней со дня, следующего за днем принятия решения Комиссией.

5.7. Комиссия отстраняет участника Конкурса от участия в Конкурсе на любом этапе в следующих случаях:

- указание недостоверных данных об участнике Конкурса;
- несоответствие участника Конкурса требованиям, установленным в настоящем Положении.

Решение Комиссии об отстранении участника Конкурса от участия в Конкурсе фиксируется в протоколе заседания Комиссии.

5.8. Информирование участника, который отстранен от участия в Конкурсе, осуществляется в течение пяти рабочих дней со дня принятия решения об отстранении участника Конкурса от участия в Конкурсе через МФЦ с указанием оснований отклонения от участия в Конкурсе.

5.9. Комиссия по каждому этапу проведения Конкурса составляет протокол, который подписывается председателем и секретарем Комиссии. В случае отсутствия председателя Комиссии протокол подписывает заместитель председателя Комиссии.

5.10. На основании итогового протокола Комиссии издается приказ министерства об итогах Конкурса, в котором определяется дата награждения участников.

5.11. Награждение победителей проводится Организатором. О месте, дате и времени проведения процедуры награждения победителей участники Конкурса уведомляются за 14 календарных дней до даты награждения.

## VII. Права и обязанности

1. Участники Конкурса имеют право:

1.1. Получать информацию об условиях и порядке проведения Конкурса на Интернет-портале и на сайте МФЦ.

1.2. Получать диплом и (или) приз в случае, если они признаны победителями, или отказаться от получения диплома и (или) приза по результатам Конкурса.



1.3. Обжаловать решение Комиссии в установленном законодательством порядке.

2. Участники Конкурса обязаны:

2.1. Соблюдать порядок проведения Конкурса.

2.2. Представлять достоверную информацию о себе.

3. Организатор Конкурса имеет право:

3.1. Размещать публикации о проведении Конкурса в средствах массовой информации, в сети Интернет.

3.2. Запрашивать в МФЦ необходимую информацию об участниках Конкурса.

4. Организатор и Комиссия при проведении Конкурса обязаны руководствоваться требованиями законодательства, в том числе настоящим Положением.

5. МФЦ несет ответственность за своевременное представление достоверной информации, запрашиваемой Организатором.

Заявка на участие в конкурсе  
«Лучший многофункциональный центр предоставления  
государственных и муниципальных услуг Калужской области»  
по номинациям «Лучший универсальный специалист МФЦ»,  
«Лучший универсальный специалист ТОСП»

Ф.И.О. участника конкурса \_\_\_\_\_

Занимаемая должность \_\_\_\_\_

I. Характеристика МФЦ, от которого представлен участник конкурса

- 1 Наименование МФЦ \_\_\_\_\_
- 2 Адрес МФЦ \_\_\_\_\_
- 3 Дата открытия МФЦ \_\_\_\_\_
- 4 Руководитель МФЦ \_\_\_\_\_
- 5 Количество действующих окон \_\_\_\_\_

II. Информация об участнике конкурса

- 1 Число, месяц, год рождения \_\_\_\_\_
- 2 Образование (высшее, незаконченное высшее, среднее специальное, иное - указать) и специальность по диплому \_\_\_\_\_
- 3 Стаж работы на занимаемой должности \_\_\_\_\_
- 4 Прохождение курсов подготовки/переподготовки (при наличии) \_\_\_\_\_
- 5 Контактная информация участника конкурса (указать номер телефона и адрес электронной почты) \_\_\_\_\_
- 6 Иная информация (по усмотрению участника конкурса) \_\_\_\_\_

### III. Показатели оценки уровня квалификации специалиста МФЦ

1 Количество консультаций,  
проведенных специалистом  
МФЦ (ед.)

\_\_\_\_\_

2 Количество обработанных  
заявлений (сформированных  
пакетов дел) (ед.)

\_\_\_\_\_

Количество благодарностей  
заявителей за работу  
конкретного специалиста  
(приложить подтверждение  
(шт.))

\_\_\_\_\_

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_

(дата)

(подпись участника конкурса)

(расшифровка подписи)

Заявка принята " \_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Присвоен регистрационный номер \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_

(подпись принимающего лица) (расшифровка подписи)

Заявка  
на участие в конкурсе «Лучший многофункциональный центр  
предоставления государственных и муниципальных услуг  
Калужской области» в номинации «Лучший МФЦ»  
в категории \_\_\_\_\_

(указать одну из категорий:  
«МФЦ с количеством окон не менее 3»,  
«МФЦ с количеством окон от 4 до 9»,  
«МФЦ с количеством окон от 10»)

Наименование и адрес МФЦ \_\_\_\_\_

Ф.И.О. руководителя МФЦ \_\_\_\_\_

Характеристика МФЦ

- 1 Дата открытия МФЦ \_\_\_\_\_
- 2 Количество окон МФЦ (указать общее количество окон обслуживания) \_\_\_\_\_
- 3 Количество специалистов, непосредственно участвующих в оказании услуг (операторы) <\*> \_\_\_\_\_
- 4 Численность населения муниципального образования, на территории которого функционирует МФЦ (чел.) \_\_\_\_\_
- 5 Количество обработанных заявлений (сформированных пакетов дел) (ед.) <\*> \_\_\_\_\_
- 6 Количество обработанных заявлений из расчета на одного специалиста (сформированных пакетов дел) (ед.) <\*> \_\_\_\_\_
- 7 Количество жалоб на специалистов МФЦ (шт.) <\*> \_\_\_\_\_
- 8 Количество благодарностей специалистам МФЦ (шт.) <\*> \_\_\_\_\_
- 9 Наличие вкладки МФЦ на сайте органа местного самоуправления муниципальных образований Калужской области (да/нет) \_\_\_\_\_
- 10 Рекламная кампания \_\_\_\_\_
- 11 Количество участников тестирования \_\_\_\_\_

- |      |   |                       |
|------|---|-----------------------|
| 11.1 | Количество публикаций в печатных изданиях                               | _____                 |
| 11.2 | Использование буклетов, листовок и других печатных материалов (да/нет)  | _____                 |
| 11.3 | Количество собственных публикаций в газетах и на Интернет-сайте         | _____                 |
| 12   | Ф.И.О. специалистов, готовых принять участие в тестировании             | ___ (прилагается) ___ |
| 13   | Презентация проекта по теме «Мой МФЦ. Что сегодня для завтра сделал я?» | ___ прилагается ___   |

_____	_____	_____
занимаемая должность	подпись	Ф.И.О. руководителя МФЦ

<\*> (за полных 6 месяцев, предшествующих дате объявления конкурса) Данные заявки должны соответствовать формуле: п.5 характеристики / п.3 характеристики = п.6. характеристики.

Заявка принята «\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Присвоен регистрационный номер \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_

(подпись принимающего лица) (расшифровка подписи)

Заявка  
на участие в конкурсе  
«Лучший многофункциональный центр предоставления государственных  
и муниципальных услуг Калужской области» в номинации «Лучший ТОСП»

Наименование и адрес ТОСП \_\_\_\_\_

Ф.И.О. руководителя МФЦ \_\_\_\_\_  
(от которого представлен ТОСП)

Характеристика ТОСП

- 1 Дата открытия ТОСП \_\_\_\_\_
- 2 Численность населения муниципального образования,  
на территории которого функционирует ТОСП (чел.) \_\_\_\_\_
- 3 Количество обработанных заявлений (сформированных  
пакетов дел) (ед.) <\*> \_\_\_\_\_
- 4 Количество жалоб на специалистов ТОСП (шт.) <\*> \_\_\_\_\_
- 5 Количество благодарностей специалистам ТОСП (шт.)  
<\*> \_\_\_\_\_
- 6 Наличие автоматизированной информационной системы  
МФЦ \_\_\_\_\_
- 7 Наличие программного комплекса приема и выдачи  
документов \_\_\_\_\_
- 8 Количество участников тестирования \_\_\_\_\_
- 9 Ф.И.О. специалистов, готовых принять участие в  
тестировании \_\_\_\_\_ (прилагается)
- 10 Презентация проекта по теме «Мой ТОСП. Что сегодня  
для завтра сделал я?» \_\_\_\_\_ (прилагается при  
наличии)

\_\_\_\_\_

занимаемая должность

\_\_\_\_\_

подпись

\_\_\_\_\_

Ф.И.О. руководителя МФЦ

-----  
<\*> (за полных 6 месяцев, предшествующих дате объявления конкурса).

Заявка принята «\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Присвоен регистрационный номер \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_  
(подпись принимающего лица) (расшифровка подписи)

ПРОЕКТ по предоставлению услуг в МФЦ (ТОСП) по темам:

1. «Мой МФЦ. Что сегодня для завтра сделал я?»
2. «Мой ТОСП. Что сегодня для завтра сделал я?»

---

полное и сокращенное наименование МФЦ (ТОСП)

---

юридический/фактический адрес МФЦ (ТОСП)

---

наименование проекта (годы начала и окончания реализации)

Под проектом подразумевается описание лучшей практики организации предоставления услуг в МФЦ по одному из направлений работы (либо направленной на решение одной проблемы). К примеру, по направлениям «Повышение качества предоставления услуг», «Повышение доступности предоставления услуг» и прочим. Перечень направлений не ограничен.

На Конкурс одним участником предоставляется описание только одного проекта.

Общее описание проекта должно быть не более 4 листов формата А4 (шрифт Times New Roman, 12, межстрочный интервал 1,5). Все подтверждающие документы прилагаются в электронном виде.

Презентация проекта должна быть создана в программе Microsoft Office PowerPoint в форматах ppt, pptx, состоять из 5 - 7 слайдов, на которых представлены фотографии (количество фотографий на слайде не ограничено, панорамная съемка нежелательна) МФЦ (ТОСП - участника Конкурса, раскрывающие содержание проекта.

### I. Содержание проекта

(общее описание проблемы, на решение которой направлен проект, описание целей и задач, которые решаются в МФЦ посредством реализации проекта.)

### II. Обеспечение реализации проекта

(указываются период начала внедрения проекта, основные мероприятия, направленные на решение выявленных проблем, описывается практика реализации проекта за отчетный период. Описываются организационно-распорядительные меры, иные применяемые механизмы, формы работы, методы, основные индикаторы оценки эффективности внедряемого проекта. В обязательном порядке в описании указываются нормативные правовые акты, локальные нормативные акты, иные документы, подтверждающие реализацию мер в МФЦ.)

### III. Эффективность и результативность реализации проекта

(указываются показатели эффективности и результативности проекта (индикаторы оценки эффективности и результативности внедряемого проекта). Сравняется состояние исследуемой проблемы и ее решения за периоды

предыдущих лет и описываемый результат текущего года (в фактических и в планируемых показателях на конец текущего года.)

#### IV. Дальнейшее развитие проекта

(Описываются дальнейшие планы по развитию проекта в МФЦ (ТОСП), использование полученных результатов в дальнейшей работе.)

Достоверность представленных сведений подтверждаю.

\_\_\_\_\_

занимаемая должность

\_\_\_\_\_

подпись

\_\_\_\_\_

Ф.И.О. начальника филиала (руководителя учреждения,  
на базе которого функционирует ТОСП)