



# ГУБЕРНАТОР ЧЕЛЯБИНСКОЙ ОБЛАСТИ

## ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 14.05.2015 г. № 126  
Челябинск

О проведении в 2015 году конкурса  
«Лучший многофункциональный  
центр предоставления  
государственных и муниципальных  
услуг Челябинской области»

В целях повышения качества предоставления государственных и муниципальных услуг на базе многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг Челябинской области  
ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Провести в 2015 году конкурс «Лучший многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Челябинской области».
2. Утвердить прилагаемое Положение о проведении в 2015 году конкурса «Лучший многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Челябинской области».
3. Настоящее постановление подлежит официальному опубликованию.



Б.А. Дубровский

УТВЕРЖДЕНО  
постановлением Губернатора  
Челябинской области  
от 14.05.2015 г. № 126

Положение о проведении в 2015 году конкурса «Лучший  
многофункциональный центр предоставления государственных и  
муниципальных услуг Челябинской области»

I. Общие положения

1. Настоящее Положение о проведении в 2015 году конкурса «Лучший многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Челябинской области» (далее именуется - Положение) устанавливает порядок проведения в 2015 году конкурса «Лучший многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Челябинской области» (далее именуется - Конкурс).

2. Конкурс проводится в целях обеспечения соответствия деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, действующих на территории Челябинской области (далее именуются - МФЦ), требованиям, установленным федеральными законами и нормативными правовыми актами Российской Федерации, выявления проблем и тенденций развития системы МФЦ, повышения качества обслуживания заявителей, выявления и поощрения лучших практик организации предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна», а также работников МФЦ, имеющих достижения в профессиональной деятельности.

3. Задачами Конкурса являются:

1) повышение качества предоставления государственных и муниципальных услуг на базе МФЦ Челябинской области;

2) формирование положительного образа МФЦ среди населения.

4. В Конкурсе принимают участие МФЦ, структурные подразделения МФЦ, за исключением территориально обособленных структурных подразделений (офисов) МФЦ, а также работники таких МФЦ, которые соответствуют требованиям, определенным Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», постановлением Правительства Российской Федерации от 22 декабря 2012 г. № 1376 «Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг» и постановлением Правительства Российской Федерации от 27 сентября 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».

## II. Номинации Конкурса

5. Конкурс проводится по следующим номинациям:

«Лучший МФЦ» (оцениваются две категории МФЦ: I категория – «МФЦ с количеством действующих окон обслуживания не менее 20», II категория – «МФЦ с количеством действующих окон обслуживания менее 20»);

«Лучший универсальный специалист МФЦ»;

«Лучшая практика управления персоналом в МФЦ»;

«Лучшая практика по информатизации МФЦ».

6. К участию в Конкурсе допускаются:

в номинации «Лучший МФЦ» - МФЦ, осуществляющие предоставление государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» не менее 6 месяцев со дня открытия на момент подачи заявки на участие в Конкурсе;

в номинации «Лучший универсальный специалист МФЦ» - работники МФЦ, непосредственно осуществляющие прием и выдачу документов в МФЦ, стаж работы которых в МФЦ составляет не менее 6 месяцев на момент подачи заявки на участие в Конкурсе. Не допускаются работники, имеющие дисциплинарные взыскания и обоснованные жалобы на нарушение порядка предоставления государственных и муниципальных услуг от населения;

в номинации «Лучшая практика управления персоналом в МФЦ» - МФЦ, в которых реализуются мероприятия, направленные на повышение качества работы персонала, с даты начала реализации которых прошло не менее 6 месяцев на момент подачи заявки на участие в Конкурсе;

в номинации «Лучшая практика по информатизации МФЦ» - проекты по информатизации, с момента внедрения которых в МФЦ прошло не менее 3 месяцев на момент подачи заявки на участие в Конкурсе.

## III. Порядок организации и проведения Конкурса

7. Организатором конкурса является Управление государственной службы Правительства Челябинской области (далее именуется – Управление государственной службы).

8. Для проведения Конкурса создается конкурсная комиссия, председателем которой является руководитель Аппарата Губернатора и Правительства Челябинской области.

В состав конкурсной комиссии входят представители Управления государственной службы, Областного государственного казенного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Челябинской области» (по согласованию) (далее именуется - Уполномоченный МФЦ), независимые эксперты.

Руководитель Аппарата Губернатора и Правительства Челябинской области утверждает состав конкурсной комиссии и устанавливает сроки проведения Конкурса.

9. Конкурсная комиссия:

рассматривает представленные на Конкурс заявки и прилагаемые к ним конкурсные материалы в соответствии с пунктом 13 настоящего Положения;

подводит итоги Конкурса и определяет победителей Конкурса по номинациям, указанным в пункте 5 настоящего Положения.

10. Члены конкурсной комиссии осуществляют проверку достоверности представленных на Конкурс конкурсных материалов, в том числе с выездом в соответствующий МФЦ.

11. Организацию работ по подготовке и проведению Конкурса осуществляет Уполномоченный МФЦ.

Уполномоченный МФЦ выполняет следующие функции:

размещает информацию о сроках проведения Конкурса, в том числе о сроках подачи заявок для участия в Конкурсе, на сайте [www.mfc-chelobl.ru](http://www.mfc-chelobl.ru);

обеспечивает прием, учет и хранение поступивших от участников конкурсных материалов;

осуществляет документационное обеспечение заседания конкурсной комиссии;

обеспечивает доведение до сведения участников результатов Конкурса.

12. 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.

#### IV. Условия и порядок проведения Конкурса

13. Для участия в Конкурсе в течение месяца со дня опубликования информации о проведении Конкурса кандидаты подают в Уполномоченный МФЦ по адресу: 454091, город Челябинск, улица Труда, 164, а также в электронном виде на адрес электронной почты [mfc@mfc-chelobl.ru](mailto:mfc@mfc-chelobl.ru) следующие конкурсные материалы:

1) по номинации «Лучший МФЦ»:

заявку на участие в Конкурсе по форме согласно приложению 1 к настоящему Положению;

анкету участника Конкурса в категории «МФЦ с количеством действующих окон обслуживания не менее 20» либо в категории «МФЦ с количеством действующих окон обслуживания менее 20» (вместе с перечнем государственных (муниципальных) и иных услуг, предоставляемых на базе МФЦ), подписанную руководителем МФЦ, согласно приложению 2 к настоящему Положению;

видеопрезентацию участника Конкурса и (или) иные фото- и видеоматериалы (при их наличии);

2) по номинации «Лучший универсальный специалист МФЦ»:

заявку на участие в Конкурсе по форме согласно приложению 1 к настоящему Положению;

анкету участника Конкурса в номинации «Лучший универсальный специалист МФЦ» в соответствии с приложением 3 к настоящему Положению;

копию трудовой книжки участника Конкурса;

видеопрезентацию участника Конкурса и (или) иные фото- и видеоматериалы (при их наличии);

3) по номинации «Лучшая практика управления персоналом в МФЦ»:

заявку на участие в Конкурсе по форме согласно приложению 1 к настоящему Положению;

анкету участника Конкурса в номинации «Лучшая практика управления персоналом в МФЦ» по форме согласно приложению 4 к настоящему Положению;

4) по номинации «Лучшая практика по информатизации МФЦ»:

заявку на участие в Конкурсе по форме согласно приложению 1 к настоящему Положению;

анкету участника Конкурса в номинации «Лучшая практика по информатизации МФЦ» по форме согласно приложению 5 к настоящему Положению.

Допускается представление конкурсных материалов на электронных носителях в виде сканированных копий (с четким изображением печати и подписи).

## V. Подведение итогов Конкурса

14. После рассмотрения конкурсной комиссией заявок на участие в Конкурсе на предмет определения лучших характеристик, изложенных в конкурсных материалах, члены конкурсной комиссии голосуют по каждой кандидатуре.

Решение об определении победителей Конкурса принимается простым большинством голосов членов конкурсной комиссии, присутствующих на заседании. При равенстве голосов голос председательствующего на заседании конкурсной комиссии является решающим.

Решение оформляется протоколом, который подписывается председателем и секретарем конкурсной комиссии. В отсутствие председателя конкурсной комиссии его полномочия осуществляет заместитель председателя конкурсной комиссии.

15. Победители Конкурса награждаются дипломами Губернатора Челябинской области.

Информация об итогах Конкурса публикуется в средствах массовой информации и размещается на официальном сайте Правительства Челябинской области в информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

16. Управление государственной службы представляет заявки победителей Конкурса в Центральную конкурсную комиссию для участия во Всероссийском конкурсе «Лучший многофункциональный центр России».

**ПРИЛОЖЕНИЕ 1**  
к Положению о проведении в  
2015 году конкурса «Лучший  
многофункциональный центр  
предоставления государственных  
и муниципальных услуг  
Челябинской области»

Заявка  
на участие в 2015 году в конкурсе «Лучший многофункциональный  
центр предоставления государственных и муниципальных услуг  
Челябинской области»

Номинация	
Участник Конкурса	
Руководитель МФЦ	
Контактный телефон	
К заявке прилагаются следующие конкурсные материалы, предусмотренные Положением о Конкурсе:	1. 2. 3. ...
С Положением о проведении в 2015 году конкурса «Лучший многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Челябинской области» ознакомлен и согласен. Достоверность сведений, указанных в настоящей заявке и прилагаемых конкурсных материалах, гарантирую.	
Дата	
Подпись/расшифровка подписи	

Заявка принята « \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_ г.  
Присвоен регистрационный номер № \_\_\_\_\_  
Подпись принимающего лица \_\_\_\_\_

**ПРИЛОЖЕНИЕ 2**  
к Положению о проведении в  
2015 году конкурса «Лучший  
многофункциональный центр  
предоставления государственных  
и муниципальных услуг  
Челябинской области»

Анкета участника конкурса «Лучший многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Челябинской области» в категории \_\_\_\_\_  
(«МФЦ с количеством действующих окон обслуживания не менее 20», «МФЦ с количеством действующих окон обслуживания менее 20»)

Адрес многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг (МФЦ)

Ф.И.О. руководителя МФЦ

**I. Характеристика МФЦ**

№ п/п	Наименование критерия	Значение
1.	Организационно-правовая форма МФЦ	
2.	Дата открытия МФЦ (ДД.ММ.ГГГГ)	
3.	Тип создания МФЦ («строительство», «реконструкция», «аренда помещения», «приобретение помещения»)	
4.	Количество окон обслуживания (указать общее количество окон обслуживания), из них:	
	количество действующих окон обслуживания, из них:	
	количество окон, в которых обслуживание ведется работником МФЦ	
	количество окон, в которых обслуживание ведется представителем органа власти	
	количество окон, в которых не ведется	

	обслуживание (указать причину простаивания окон)	
5.	Количество окон (иного специально оборудованного рабочего места), предназначенных для информирования заявителей (указать количество окон информирования, не учитывая окна обслуживания)	
6.	Численность населения муниципального образования, на территории которого функционирует МФЦ (человек)	
7.	Доля граждан, имеющих доступ к получению государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» на территории соответствующего муниципального образования	
8.	Дата заключения договора с Уполномоченным МФЦ (ДД.ММ.ГГГГ)	
9.	Площадь сектора информирования и ожидания (указать количество кв. метров на 1 окно обслуживания)	
10.	Количество точек доступа заявителей к федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», информационным системам региональных порталов государственных и муниципальных услуг (функций) (указать количество точек доступа и кратко описать их)	
11.	Вид подключения МФЦ к информационно-телекоммуникационной сети Интернет и скорость передачи данных (модем/ISDN связь/цифровая/абонентская линия/FTTB/другая кабельная связь/беспроводная связь, Кбит/сек.)	
12.	Среднее время ожидания в очереди для подачи документов и получения результата услуги (минут)	
13.	Возможность приема платежей в МФЦ (краткое описание способа приема платежей)	



14.	Режим работы МФЦ (указать дни и часы работы)	
15.	Количество заключенных соглашений о взаимодействии между Уполномоченным МФЦ и федеральными органами исполнительной власти (в скобках указать наименование федеральных органов исполнительной власти, с которыми заключены соглашения)	
16.	Количество универсальных специалистов, обслуживающих заявителей (человек)	
17.	Количество представителей органов власти, обслуживающих заявителей (человек)	
18.	Стадия внедрения единого фирменного стиля МФЦ «Мои документы» (указать стадию внедрения: «внедрения нет и не планируется»; «внедрения нет, но планируется» (указать дату внедрения); «ведутся подготовительные работы» (указать дату завершения работ); «единый фирменный стиль внедрен»)	
19.	Наличие электронной системы управления очередью (да/нет)	
20.	Способ осуществления предварительной записи (по телефону, через официальный сайт МФЦ в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, иное - указать)	
21.	Наличие центра телефонного обслуживания (указать контактный телефон)	
22.	Название, дата внедрения (ДД.ММ.ГГГГ) и разработчик автоматизированной информационной системы МФЦ (далее именуется - АИС МФЦ)	
23.	Количество рабочих мест АИС МФЦ (единиц)	
24.	Наличие каналов связи, защищенных в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации в сфере защиты информации (да/нет)	
25.	Взаимодействие АИС МФЦ с единой системой межведомственного электронного	

	взаимодействия, региональной системой межведомственного электронного взаимодействия*	
26.	Взаимодействие АИС МФЦ с федеральной государственной информационной системой «Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме»*	
27.	Взаимодействие АИС МФЦ с Государственной информационной системой о государственных и муниципальных платежах*	
28.	Взаимодействие АИС МФЦ с инфраструктурой универсальной электронной карты*	
29.	Интеграция АИС МФЦ с региональным порталом государственных и муниципальных услуг*	
30.	Интеграция АИС МФЦ с электронной системой управления очередью*	
31.	Обеспечение АИС МФЦ экспертной поддержки заявителей, работников МФЦ и работников центра телефонного обслуживания по вопросам порядка и условий предоставления государственных и муниципальных услуг*	
32.	Обеспечение АИС МФЦ поддержки деятельности работников МФЦ по приему, выдаче, обработке документов, поэтапной фиксации хода предоставления государственных и муниципальных услуг с возможностью контроля сроков предоставления государственной или муниципальной услуги и проведения отдельных административных процедур*	
33.	Обеспечение АИС МФЦ формирования электронных комплектов документов, содержащих заявления (запросы) о предоставлении государственной или муниципальной услуги в форме электронного	

	<p>документа, иных электронных документов, а также электронных образов документов, необходимых для оказания государственной или муниципальной услуги. При этом соответствие сведений, содержащихся в электронном образе документа, сведениям, содержащимся в документе на бумажном носителе, заверяется усиленной квалифицированной электронной подписью должностного лица МФЦ*</p>	
34.	<p>Обеспечение АИС МФЦ поддержки принятия решений о возможности, составе и порядке формирования межведомственного запроса в иные органы и организации*</p>	
35.	<p>Обеспечение АИС МФЦ поддержки формирования комплекта документов для представления в орган, предоставляющий государственную услугу, или в орган, предоставляющий муниципальную услугу, в соответствии с требованиями нормативных правовых актов и соглашений о взаимодействии*</p>	
36.	<p>Обеспечение АИС МФЦ возможности хранения сведений об истории обращений заявителей в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации к программно-аппаратному комплексу информационных систем персональных данных*</p>	
37.	<p>Обеспечение АИС МФЦ автоматического распределения нагрузки между работниками МФЦ*</p>	
38.	<p>Обеспечение АИС МФЦ использования электронной подписи в соответствии с требованиями, установленными нормативными правовыми актами Российской Федерации, при обработке электронных документов, а также при обмене электронными документами с федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, органами исполнительной власти субъекта Российской Федерации, органами местного самоуправления или привлекаемыми организациями*</p>	

39.	Обеспечение АИС МФЦ доступа заявителя к информации о ходе предоставления государственной или муниципальной услуги*				
40.	Обеспечение АИС МФЦ формирования статистической и аналитической отчетности по итогам деятельности МФЦ за отчетный период*				
41.	Обеспечение АИС МФЦ поддержания информационного обмена между МФЦ и привлекаемыми организациями, в том числе поддержка мониторинга и сбора статистической отчетности о соблюдении определенных в регламентах и стандартах оказания услуг временных показателей обслуживания граждан, о количестве и качестве предоставленных государственных и муниципальных услуг, фактах досудебного обжалования нарушений при предоставлении государственных и муниципальных услуг *				
42.	Интеграция АИС МФЦ с государственными и муниципальными информационными системами, а также с центрами телефонного обслуживания органов, предоставляющих государственные услуги, органов, предоставляющих муниципальные услуги (при наличии), в соответствии с соглашениями о взаимодействии *				
43.	Перечень предоставляемых государственных и муниципальных услуг				
	наименование органа власти, ответственного за предоставление государственной (муниципальной) услуги	наименование предоставляемой государственной (муниципальной) услуги	оператор предоставления государственной (муниципальной) услуги («универсальный специалист МФЦ»/ «представитель органа власти»)	реквизиты заключенного соглашения о взаимодействии, на основании которого предоставляется государственная (муниципальная) услуга	количество обработанных заявлений на получение государственной (муниципальной) услуги за последние 6 месяцев работы МФЦ

	Государственные услуги федеральных органов исполнительной власти				
1)					
2)					
3)					
...					
	Государственные услуги органов исполнительной власти Челябинской области				
1)					
2)					
3)					
...					
	Муниципальные услуги органов местного самоуправления				
1)					
2)					
3)					
...					
44.	Описание условий для маломобильных групп населения				

\* Указать «обеспечено»/«не обеспечено», а также дать краткую характеристику достигнутых результатов.

## II. Развитие системы МФЦ (необязательно для заполнения)

1. Описание разработанных и внедренных проектов, направленных на повышение качества предоставления государственных и муниципальных услуг в МФЦ по принципу «одного окна», а также на повышение удовлетворенности граждан (описать проекты, учитывающие специфику организации предоставления государственных и муниципальных услуг в МФЦ на территории городского округа / муниципального образования Челябинской области, отличающие ваш МФЦ от других):

---

---

2. Затраты на внедрение проекта (тыс. рублей, дать краткое описание)

---

3. Ежемесячные затраты на содержание проекта (тыс. рублей)

---

4. Источники финансирования проекта

---

5. Необходимость внедрения дополнительных информационных технологий для внедрения проекта (если да, то каких)

---

6. Необходимость модернизации и технического переоснащения МФЦ при внедрении проекта (если да, то каким образом)

---

7. Результаты оценки заявителями качества внедряемого проекта (в случае если оценка проводилась)

---

8. Влияние на среднее время ожидания заявителя в очереди для подачи заявления и получения результата услуги (если да, то указать время ожидания (минут) до внедрения проекта и после внедрения проекта)

---

9. Иные результаты внедрения проекта

---

---

### III. Информирование граждан о деятельности МФЦ (необязательно для заполнения)

1. Описание проводимой кампании, направленной на повышение осведомленности граждан относительно возможности получения государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» в МФЦ (далее именуется - информационное сопровождение)

---

2. Затраты на информационное сопровождение (тыс. рублей, дать краткое описание)

---

3. Ежемесячные затраты на информационное сопровождение (тыс. рублей)

---

4. Срок проведения информационного сопровождения (месяцев)

---

5. Источники финансирования

---

6. Уровень осведомленности граждан до проведения соответствующих мероприятий и после (процентов) (в случае если проводилось данное исследование, приложить методику проведения исследования)

---

(Занимаемая должность)

(Подпись)

(Ф.И.О. руководителя МФЦ)

**ПРИЛОЖЕНИЕ 3**  
к Положению о проведении в  
2015 году конкурса «Лучший  
многофункциональный центр  
предоставления государственных и  
муниципальных услуг Челябинской  
области»

Анкета участника конкурса «Лучший многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Челябинской области» в номинации «Лучший универсальный специалист МФЦ»

Ф.И.О. участника конкурса «Лучший многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Челябинской области»

---

Занимаемая должность

---

I. Характеристика МФЦ, от которого представлен участник Конкурса  
(данные за последние 6 месяцев)

1.	Наименование МФЦ	
2.	Адрес МФЦ	
3.	Дата открытия МФЦ	
4.	Руководитель МФЦ	
5.	Количество действующих окон обслуживания	
6.	Наименование и разработчик автоматизированной информационной системы МФЦ (далее именуется - АИС МФЦ)	
7.	Дата внедрения АИС МФЦ	
8.	Перечень предоставляемых государственных и муниципальных услуг	



	наименование органа власти, ответственного за предоставление государственной (муниципальной) услуги	наименование предоставляемой государственной (муниципальной) услуги	оператор предоставления государственной (муниципальной) услуги («универсальный специалист МФЦ»/ «представитель органов власти»)	количество обращений в МФЦ за получением государственной (муниципальной) услуги	количество предоставленных консультаций
	<b>Государственные услуги федеральных органов исполнительной власти</b>				
1)					
2)					
3)					
...					
	<b>Государственные услуги органов исполнительной власти Челябинской области</b>				
1)					
2)					
3)					
...					
	<b>Муниципальные услуги органов местного самоуправления</b>				
1)					
2)					
3)					
...					

## II. Информация об участнике Конкурса

1.	Число, месяц, год рождения (ДД.ММ.ГГГГ)	
2.	Образование (высшее, неоконченное 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 работника МФЦ  
(данные за последние 6 месяцев)**

1.	Количество консультаций, проведенных работником МФЦ (единиц), в том числе:	
	по услугам Федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии (указать наименования услуг и количество оказанных консультаций)	
	по услугам Федеральной миграционной службы (указать наименования услуг и количество оказанных консультаций)	
	по услугам Федеральной налоговой службы (указать наименования услуг и количество оказанных консультаций)	
	по услугам Пенсионного фонда Российской Федерации (указать наименования услуг и количество оказанных консультаций)	
	по иным государственным услугам федеральных органов исполнительной власти и органов исполнительной власти Челябинской области (указать наименования услуг и количество оказанных консультаций)	

	по муниципальным услугам органов местного самоуправления (указать наименования услуг и количество оказанных консультаций)	
2.	Количество обработанных заявлений (сформированных пакетов дел) (единиц), в том числе:	
	по услугам Федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии (указать наименования услуг и количество обработанных заявлений)	
	по услугам Федеральной миграционной службы (указать наименования услуг и количество обработанных заявлений)	
	по услугам Федеральной налоговой службы (указать наименования услуг и количество обработанных заявлений)	
	по услугам Пенсионного фонда Российской Федерации (указать наименования услуг и количество обработанных заявлений)	
	по иным государственным услугам федеральных органов исполнительной власти и органов исполнительной власти Челябинской области (указать наименования услуг и количество обработанных заявлений)	
	по муниципальным услугам органов местного самоуправления (указать наименования услуг и количество обработанных заявлений)	
3.	Количество часов работы со стажерами и новичками (наставничество)	
4.	Количество благодарностей заявителей за работу конкретного специалиста (штук)	

5.	Количество благодарностей, наградных листов от руководства за работу конкретного специалиста (штук)	
6.	Количество отработанных часов	

---

(Занимаемая должность)

---

(Подпись)

---

(Ф.И.О. руководителя МФЦ)

ПРИЛОЖЕНИЕ 4  
к Положению о проведении в  
2015 году конкурса «Лучший  
многофункциональный центр  
предоставления государственных и  
муниципальных услуг  
Челябинской области»

Анкета участника конкурса  
«Лучший многофункциональный центр предоставления государственных и  
муниципальных услуг Челябинской области» в номинации  
«Лучшая практика управления персоналом в МФЦ»

Наименование многофункционального центра предоставления  
государственных и муниципальных услуг

---

I. Общие сведения

№ п/п	Наименование показателя	Значение показателя
1.	Дата открытия МФЦ (ДД.ММ.ГГГГ)	
2.	Количество окон обслуживания (единиц)	
3.	Количество работников МФЦ согласно штатному расписанию (человек)	
4.	Количество универсальных специалистов (человек)	
5.	Количество работников органов власти, осуществляющих предоставление соответствующих услуг (человек)	
6.	Количество жалоб на работников МФЦ (штук)	
7.	Количество благодарностей работникам МФЦ (штук)	
8.	Количество работников, нанятых на работу за последние 6 месяцев (человек)	
9.	Количество уволенных работников за последние 6 месяцев (человек)	

10.	Количество обращений в МФЦ за последние 6 месяцев (единиц)	
11.	Среднее время ожидания в очереди (минут)	

## II. Управление персоналом

### 1. Критерии оценки персонала

---

2. Используемые механизмы мотивации персонала (материальные/нематериальные)

---

3. Программа адаптации новых работников в МФЦ

---

4. Наличие, название и дата утверждения программы подготовки работников МФЦ

---

5. Алгоритм определения количества универсальных специалистов в зале в часы пиковой и непиковой нагрузки

---

6. Запланированные мероприятия, направленные на развитие персонала МФЦ

---

(Занимаемая должность)

(Подпись)

(Ф.И.О. руководителя МФЦ)

**ПРИЛОЖЕНИЕ 5**  
к Положению о проведении в  
2015 году конкурса «Лучший  
многофункциональный центр  
предоставления государственных  
и муниципальных услуг  
Челябинской области»

Анкета участника конкурса  
«Лучший многофункциональный центр предоставления государственных и  
муниципальных услуг Челябинской области» в номинации  
«Лучшая практика по информатизации МФЦ»

**I. Общие сведения**

1. Наименование автоматизированной информационной системы многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг (далее именуется - АИС МФЦ)

---

2. Разработчик АИС МФЦ

---

3. Дата запуска АИС МФЦ в промышленную эксплуатацию

---

4. Краткое описание проекта по информатизации МФЦ: описание внедренных систем, инновационность используемых решений, масштаб проекта, другие сведения, которые характеризуют проект

---

**II. Характеристика проекта**

1.	Количество МФЦ, в которых функционирует АИС МФЦ (штук)	
2.	Количество рабочих мест АИС МФЦ (штук)	
3.	Численность населения муниципального образования	
4.	Количество услуг, оказываемых с помощью АИС МФЦ (единиц) (необходимо приложить перечень услуг)	
5.	Затраты на приобретение АИС МФЦ (тыс. рублей)	
6.	Затраты на внедрение АИС МФЦ (работы по установке, настройке, интеграции систем, затраты на обучение персонала, тыс. рублей)	

7.	Затраты на приобретение оборудования (серверное, телекоммуникационное и иное оборудование, связанное с реализацией проекта, тыс. рублей)	
8.	Прочие затраты (прочие затраты, связанные с реализацией проекта, тыс. рублей)	
9.	Ежемесячные затраты на содержание проекта (тыс. рублей)	
10.	Скорость формирования практических навыков работы в информационной системе (если высокая, то указать, за счет чего достигается)	
11.	Поддержка вариативности способов взаимодействия заявителя с МФЦ (если есть, то какие)	
12.	Наличие встроенных инструментов, позволяющих осуществлять реконfigurирование (гибкую настройку) (если есть, то указать, какие, включая функциональные возможности)	
13.	Возможность адаптации и модернизации (если имеется, то какими средствами достигается)	
14.	Возможность тиражируемости и масштабирования (если имеется, то какими средствами достигается)	
15.	Соответствие нормативным правовым актам Российской Федерации в части информатизации МФЦ (указать, соответствует или нет приведенным ниже требованиям, а также дать краткую характеристику достигнутых результатов по каждому разделу)	
1)	взаимодействие с единой системой межведомственного электронного взаимодействия, региональной системой межведомственного электронного взаимодействия	
2)	интеграция с автоматизированной информационной системой «Информационно-аналитическая система мониторинга качества государственных услуг» (указать «подключена»/«не подключена» и дату подключения (ДД.ММ.ГГГГ))	
3)	взаимодействие с федеральной государственной информационной системой «Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем,	



	используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме»	
4)	взаимодействие с Государственной информационной системой о государственных и муниципальных платежах	
5)	взаимодействие с инфраструктурой универсальной электронной карты	
6)	интеграция с региональным порталом государственных и муниципальных услуг	
7)	интеграция с электронной системой управления очередью	
8)	обеспечение экспертной поддержки заявителей, работников МФЦ и работников центра телефонного обслуживания по вопросам порядка и условий предоставления государственных и муниципальных услуг	
9)	обеспечение поддержки деятельности работников МФЦ по приему, выдаче, обработке документов, поэтапная фиксация хода предоставления государственных и муниципальных услуг с возможностью контроля сроков предоставления государственной или муниципальной услуги и проведения отдельных административных процедур	
10)	обеспечение формирования электронных комплектов документов, содержащих заявления (запросы) о предоставлении государственной или муниципальной услуги в форме электронного документа, иных электронных документов, а также электронных образов документов, необходимых для оказания государственной или муниципальной услуги. При этом соответствие сведений, содержащихся в электронном образе документа, сведениям, содержащимся в документе на бумажном носителе, заверяется усиленной квалифицированной электронной подписью должностного лица МФЦ	
11)	обеспечение поддержки принятия решений о возможности, составе и порядке формирования межведомственного запроса в иные органы и организации	

12)	обеспечение поддержки формирования комплекта документов для представления в орган, предоставляющий государственную услугу, или в орган, предоставляющий муниципальную услугу, в соответствии с требованиями нормативных правовых актов и соглашений о взаимодействии	
13)	обеспечение хранения сведений об истории обращений заявителей в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации к программно-аппаратному комплексу информационных систем персональных данных	
14)	автоматическое распределение нагрузки между работниками МФЦ	
15)	обеспечение использования электронной подписи в соответствии с требованиями, установленными нормативными правовыми актами Российской Федерации, при обработке электронных документов, а также при обмене электронными документами с федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, органами исполнительной власти Челябинской области, органами местного самоуправления или привлекаемыми организациями	
16)	обеспечение доступа заявителя к информации о ходе предоставления государственной или муниципальной услуги	
17)	обеспечение формирования статистической и аналитической отчетности по итогам деятельности МФЦ за отчетный период	
18)	обеспечение поддержания информационного обмена между МФЦ и привлекаемыми организациями, в том числе поддержка мониторинга и сбора статистической отчетности о соблюдении определенных в регламентах и стандартах оказания услуг временных показателей обслуживания граждан, о количестве и качестве предоставленных государственных и муниципальных услуг, фактах досудебного обжалования нарушений при предоставлении государственных и муниципальных услуг	

19)	интеграция с государственными и муниципальными информационными системами, а также с центрами телефонного обслуживания органов, предоставляющих государственные услуги, органов, предоставляющих муниципальные услуги (при наличии), в соответствии с соглашениями о взаимодействии	
-----	--	--

---

(Занимаемая должность)

(Подпись)

(Ф.И.О. руководителя МФЦ)