



ГУБЕРНАТОР ЧЕЛЯБИНСКОЙ ОБЛАСТИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 01.09.2016 г. № 243
Челябинск

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

В целях повышения качества предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг Челябинской области (далее именуются - МФЦ), совершенствования системы МФЦ и реализации распоряжения Правительства Российской Федерации от 5 июля 2014 г. № 1235-р

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Проводить ежегодно конкурс «Лучший многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Челябинской области».
2. Утвердить прилагаемое Положение о проведении 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 01.09. 2016 г. № 243

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

I. Общие положения

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

2. Конкурс проводится в целях стимулирования развития многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, действующих на территории Челябинской области, в рамках требований, установленных федеральными законами и нормативными правовыми актами Российской Федерации, выявления проблем и тенденций развития системы МФЦ, повышения качества обслуживания заявителей, повышения мотивации работников МФЦ, 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 (филиалы) МФЦ, а также работники таких МФЦ и территориально обособленных структурных подразделений (офисов) МФЦ (далее именуются – ТОСП), 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»;

«Лучший универсальный специалист МФЦ»;

«Лучшая практика по информатизации МФЦ».

6. К участию в Конкурсе допускаются:

в номинации «Лучший МФЦ» - МФЦ или структурные подразделения (филиалы) МФЦ, за исключением ТОСП, осуществляющие предоставление государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» не менее 6 месяцев со дня открытия на дату подачи заявки на участие в Конкурсе;

в номинации «Лучший универсальный специалист МФЦ» - универсальные специалисты данного учреждения, непосредственно осуществляющие прием и выдачу документов в МФЦ (либо его структурном подразделении (филиале), либо его ТОСП), стаж работы которых в МФЦ (либо его структурном подразделении (филиале), либо его ТОСП) составляет не менее 6 месяцев на дату подачи заявки на участие в Конкурсе. Не допускаются заявки на работников, имеющих дисциплинарные взыскания и обоснованные жалобы на нарушение порядка предоставления государственных и муниципальных услуг от населения;

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 определения победителей Конкурса создается конкурсная комиссия, председателем которой является заместитель Губернатора - 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.

Положение и состав конкурсной комиссии утверждаются заместителем Губернатора - руководителем Аппарата Губернатора и Правительства Челябинской области.

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. Подготовку и проведение Конкурса осуществляет Управление государственной службы.

Управление государственной службы выполняет следующие функции:
размещает информацию о сроках проведения Конкурса, в том числе о сроках подачи заявок для участия в Конкурсе, на сайте www.gosslujba.pravmin74.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. Участник Конкурса, в заявке которого обнаружены недостоверные сведения, не допускается к Конкурсу в соответствующей номинации в текущем году по решению конкурсной комиссии.

IV. Условия и порядок проведения Конкурса

13. Для участия в Конкурсе кандидаты в течение 30 календарных дней со дня опубликования информации о проведении Конкурса подают в Управление государственной службы по адресу: 454089, город Челябинск, улица Цвиллинга, 27, а также в электронном виде на адрес электронной почты obladm@chel.surnet.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 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 4 к настоящему Положению.

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

14. Критерии оценки представленной заявки участника Конкурса.

Заявки участников Конкурса в номинации «Лучший МФЦ» оцениваются по следующим критериям:

соответствие конкурсных материалов, поданных в заявке (оцениваются представленные документы и иные материалы и степень их заполнения), установленной форме;

организация работы МФЦ (оценивается соблюдение МФЦ принципа «одного окна», внедрение и соблюдение системы предоставления государственных и муниципальных услуг универсальными специалистами МФЦ);

степень удовлетворенности заявителей (оценивается степень внедрения и использования автоматизированной информационной системы «Информационно-аналитическая система качества государственных услуг» (ИАС МГКУ);

осуществление электронного межведомственного взаимодействия (оценивается степень внедрения и использования системы электронного межведомственного взаимодействия);

внедрение единого фирменного стиля «Мои Документы» (оценивается наличие единого фирменного стиля в МФЦ, в том числе на сайте МФЦ);

удобство графика работы (оценивается действующий режим работы МФЦ);

внедрение дополнительных сервисов для заявителя (оценивается наличие дополнительных сервисов, повышающих уровень комфортности предоставления услуг);

наличие центра телефонного обслуживания (оцениваются функциональные возможности центра телефонного обслуживания);

доступность предварительной записи (оценивается разнообразие способов осуществления предварительной записи);

наличие сайта МФЦ (оцениваются наличие и функциональные возможности сайта МФЦ);

реализация принципа шаговой доступности (оценивается расстояние от остановки общественного транспорта до МФЦ).

Заявки участников Конкурса в номинации «Лучший универсальный специалист МФЦ» оцениваются по следующим критериям:

соответствие конкурсных материалов, поданных в заявке, установленным требованиям (оцениваются представленные документы и иные материалы на степень их заполнения);

«универсальность» специалиста (оценивается по количеству оказываемых услуг и консультаций);

эффективность работы специалиста (оценивается по количеству оказанных услуг, проведенных консультаций);

уровень подготовки специалиста (оценивается по наличию повышения квалификации, переподготовки, участию в иных мероприятиях по повышению уровня профессионального мастерства);

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

В ходе собеседования оцениваются информация, представленная в видеопрезентации участника Конкурса, уровень профессионального мастерства участника по следующим критериям: профессиональные знания и навыки универсального специалиста по предоставлению государственных и муниципальных услуг в МФЦ, общие знания законодательства Российской Федерации в рамках организации предоставления услуг по принципу «одного окна», коммуникабельность, находчивость, стрессоустойчивость, другое.

Заявки участников Конкурса в номинации «Лучшая практика по информатизации МФЦ» оцениваются по следующим критериям:

масштабность проекта по информатизации МФЦ;

затраты на реализацию проекта;

инновационность используемых решений;

возможности адаптации и тиражируемости;

использование свободного программного обеспечения;

удобство использования продукта;

использование фирменного стиля «Мои Документы»;

выполнение требований нормативных правовых актов Российской Федерации по защите информации;

наличие дополнительных сервисов для получателей государственных и муниципальных услуг;

соответствие правовым актам Российской Федерации в части информатизации МФЦ, в том числе:

взаимная интеграция автоматизированной информационной системы МФЦ (далее именуется – АИС МФЦ) с государственными и муниципальными информационными системами, а также с центрами телефонного обслуживания;

взаимная интеграция АИС МФЦ с инфраструктурой универсальной электронной карты;

взаимная интеграция АИС МФЦ с региональным порталом государственных и муниципальных услуг;

обеспечение и удобство экспертной поддержки заявителей, работников МФЦ и работников центра телефонного обслуживания в АИС МФЦ;

обеспечение в АИС МФЦ формирования электронных комплектов документов с возможностью их заверения усиленной квалифицированной электронной подписью;

обеспечение в АИС МФЦ доступа заявителя к информации о ходе предоставления государственной или муниципальной услуги;

взаимная интеграция АИС МФЦ с электронной системой управления очередью или реализация функционала электронной очереди в АИС МФЦ.

V. Подведение итогов Конкурса

15. После рассмотрения конкурсной комиссией заявок на участие в Конкурсе на предмет определения лучших характеристик, изложенных в конкурсных материалах, члены конкурсной комиссии подводят итоги по каждому участнику Конкурса.

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.

16. 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.

17. 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 конкурса
«Лучший многофункциональный центр
предоставления государственных и
муниципальных услуг
Челябинской области»

Заявка
на участие 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 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 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 МФЦ»

Адрес многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг (МФЦ)

Ф.И.О. руководителя МФЦ

I. Информация о МФЦ – участнике Конкурса

1.	Правовой статус МФЦ	
2.	Дата открытия МФЦ	
3.	Численность населения муниципального образования, на территории которого функционирует МФЦ – участник Конкурса	
4.	Минимальное количество окон, необходимое для обеспечения обслуживания 90 процентов населения муниципального образования, на территории которого функционирует МФЦ (исходя из расчета 5 тыс. жителей на одно окно)	
5.	Доля граждан, имеющих доступ к получению государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» на территории соответствующего муниципального образования	

6.	Общее количество окон обслуживания, из них:	
1)	количество окон, в которых предоставляются государственные и муниципальные услуги:	
	количество окон предоставления государственных и муниципальных услуг, в которых обслуживание заявителей осуществляется работником МФЦ	
	количество окон предоставления государственных и муниципальных услуг, в которых обслуживание заявителей осуществляется универсальным специалистом МФЦ	
	количество окон предоставления государственных и муниципальных услуг, в которых обслуживание заявителей осуществляется представителями органов власти	
2)	количество окон, в которых не ведется обслуживание (указать причину простаивания окон)	
7.	Общее количество государственных и муниципальных услуг, предоставляемых/предоставленных в МФЦ, в том числе:	
	обязательных	
	рекомендуемых	
8.	Адрес официального сайта МФЦ	
1)	оформление сайта в едином фирменном стиле «Мои документы»	
2)	возможность отслеживания этапа предоставления услуги в «Личном кабинете» заявителя	
9.	Количество органов власти, с которыми налажена работа посредством системы межведомственного электронного взаимодействия (СМЭВ), в том числе:	
1)	федеральные органы исполнительной власти (в разбивке с указанием органов власти и с кратким описанием механизма взаимодействия)	
2)	органы исполнительной власти Челябинской области	
3)	органы местного самоуправления	

10.	Общее количество принятых пакетов документов на предоставление государственных и муниципальных услуг за 6 месяцев текущего года (количество консультаций не учитывается)	
11.	Количество предоставленных в МФЦ услуг	
12.	Стадия внедрения единого фирменного стиля «Мои документы» (выбрать: «Не внедрен» (указать планируемую дату внедрения фирменного стиля), «На стадии внедрения», «Внедрен»)	
13.	Возможность МФЦ по запросу заявителя обеспечивать выезд работника МФЦ к заявителю для приема заявлений и документов, необходимых для предоставления государственных и муниципальных услуг, а также доставку результатов предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе за плату (за исключением бесплатного выездного обслуживания заявителей в муниципальных образованиях, в которых отсутствуют офисы обслуживания населения) (указать «да»/ «нет», приложить нормативно-правовой акт, иной акт, определяющий порядок выезда работника, реквизиты)	
14.	Количество работников МФЦ, из них универсальных специалистов, обслуживающих заявителей (человек)	
15.	Количество представителей органов власти, обслуживающих заявителей	
16.	Способ осуществления предварительной записи (по телефону, через официальный сайт МФЦ в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, иное - указать)	
17.	Способ организации предоставления услуг по предварительной записи (кратко описать систему управления потоками заявителей, записавшихся по предварительной записи и ожидающих в зале своей очереди)	
18.	Наличие единого центра телефонного обслуживания (указать контактный телефон)	
19.	Среднее время ожидания соединения со специалистом (при наличии данных)	
20.	Название, дата ввода в промышленную эксплуатацию (ДД.ММ.ГГГГ) и	

	разработчик автоматизированной информационной системы МФЦ (далее именуется - АИС МФЦ)	
21.	Подключение к автоматизированной информационной системе «Информационно-аналитическая система мониторинга качества государственных услуг» (далее именуется - ИАС МГКУ) (указать «подключена» и дату подключения (ДД.ММ.ГГГГ)/ «не подключена»)	
1)	обеспечена возможность передачи в ИАС МГКУ телефонов заявителей, согласившихся принять участие в опросе (да/нет)	
2)	количество телефонных номеров заявителей, переданных в ИАС МГКУ с начала года (по результатам оказания услуг федерального уровня)	
3)	обеспечена возможность передачи в ИАС МГКУ оценок, полученных через терминалы в МФЦ (да/нет)	
4)	количество услуг, оценки по которым переданы в ИАС МГКУ с начала года (по результатам оказания услуг федерального уровня)	
22.	Наличие каналов связи, защищенных в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации в сфере защиты информации (да/нет)	
23.	Интеграция АИС МФЦ с Государственной информационной системой о государственных и муниципальных платежах (ГИС ГМП)	
24.	Интеграция АИС МФЦ с электронной системой управления очередью	
1)	интеграция электронной очереди с системой предварительной записи	
2)	обеспечение АИС МФЦ формирования статистической и аналитической отчетности по итогам деятельности МФЦ за отчетный период (в том числе формирование отчетов о посещаемости центра, среднем времени ожидания в очереди, загруженности работников) (перечислить формы отчетности)	
25.	График работы	
26.	Наличие системы sms-оповещения заявителей о готовности документов (указать «подключена»/ «не подключена»)	

27.	Расстояние от МФЦ до остановки общественного транспорта (километров)				
28.	Перечень предоставляемых государственных и муниципальных услуг				
	Наименование органа власти, ответственного за предоставление государственной (муниципальной) услуги	Наименование предоставляемой государственной (муниципальной) услуги	Оператор, обеспечивающий предоставление государственной (муниципальной) услуги («работник МФЦ»/ «универсальный специалист МФЦ»/ «представитель органа власти»)	Количество обработанных обращений в МФЦ за получением государственной (муниципальной) услуги	Количество предоставленных консультаций о получении государственной (муниципальной) услуги
	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)					
...					

29.	Перечень услуг, предоставляемых в МФЦ в соответствии с пунктом 4 Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг				
	Наименование организации, ответственной за предоставление услуги	Наименование предоставляемой услуги	Оператор, обеспечивающий предоставление государственной (муниципальной) услуги («работник МФЦ»/ «универсальный специалист МФЦ»/ «представитель организации»)	Стоимость предоставляемой услуги (указать «бесплатно/ платно»)	Количество предоставленных услуг за 6 месяцев текущего года (в случае отсутствия необходимых сведений указать «нет данных»)
	Дополнительные (сопутствующие) услуги (нотариальные услуги, услуги банка, копировально-множительные услуги, услуги местной, внутризоновой сети связи общего пользования, а также безвозмездные услуги доступа к справочным правовым системам)				
1)					
2)					
3)					
...					

(Занимаемая должность)

(подпись)

(Ф.И.О. руководителя МФЦ)

ПРИЛОЖЕНИЕ 3
к Положению о проведении 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»

I. Характеристика многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг, от которого
представлен участник Конкурса

Полное и сокращенное наименование МФЦ (филиала МФЦ, ТОСП), в котором работает участник Конкурса

Адрес МФЦ (филиала МФЦ, ТОСП), в котором работает участник Конкурса

№ п/п	Наименование показателя	Значение показателя
1.	Правовой статус МФЦ, в котором работает участник Конкурса (самостоятельное юридическое лицо, филиал, ТОСП, иное (указать))	
2.	Дата открытия МФЦ, в котором работает участник Конкурса	
3.	Количество окон предоставления государственных и муниципальных услуг, функционирующих в МФЦ, из них:	
1)	окна предоставления государственных и муниципальных услуг	

2)	окна, в которых предоставляются дополнительные (сопутствующие) услуги	
4.	Наличие системы обучения работников (указываются документы, договоры (приложить), в том числе программы, планы)	
5.	Наличие мероприятий в муниципальных учреждениях, направленных на поддержание положительного имиджа и социально-психологического климата среди работников МФЦ (указываются документы (приложить), в том числе программы, планы)	

II. Универсальный специалист МФЦ

Ф.И.О. участника Конкурса

Занимаемая должность участника Конкурса

1.	Число, месяц, год рождения (ДД.ММ.ГГГГ)	
2.	Образование (высшее, среднее специальное, иное – указать) и специальность по диплому или иному документу об образовании и (или) квалификации	
3.	Стаж работы на должности по непосредственному приему и выдаче документов в системе МФЦ	
4.	Стаж работы в занимаемой должности	
5.	Прохождение курсов повышения квалификации/переподготовки (указать название курсов (тему, специальность), дату прохождения, организацию, выдавшую документ, вид документа, объем (часов))	
6.	Контактная информация участника Конкурса (указать номер телефона и адрес электронной почты)	

7.	Иная информация (по усмотрению участника Конкурса)							
8.	Количество часов работы со стажерами и новичками (наставничество) за последние 6 месяцев							
9.	Количество полученных благодарностей, наградных листов (штук) за последние 6 месяцев (приложить к анкете)							
10.	Перечень предоставляемых государственных и муниципальных услуг (данные за последние 6 месяцев)							
	Наименование органа власти, ответственного за предоставление государственной (муниципальной) услуги	Наименование предоставляемой государственной (муниципальной) услуги	Оператор, обеспечивающий предоставление государственной (муниципальной) услуги («специализированный работник МФЦ»/ «универсальный специалист МФЦ»/ «представитель органа власти»)	Количество обработанных обращений в МФЦ за получением государственной (муниципальной) услуги		Количество предоставленных консультаций о получении государственной (муниципальной) услуги		
				в МФЦ	участником Конкурса	в МФЦ	участником Конкурса	
	Государственные услуги федеральных органов исполнительной власти							
1)								
2)								
3)								
...								
	Государственные услуги органов исполнительной власти субъекта Российской Федерации							
1)								
2)								

3)					
...					
Муниципальные услуги органов местного самоуправления					
1)					
2)					
3)					
...					
Дополнительные (сопутствующие) услуги (нотариальные услуги, услуги банка, копировально-множительные услуги, услуги местной, внутризоновой сети связи общего пользования, а также безвозмездные услуги доступа к справочным правовым системам) и иные услуги, предоставление которых организовано в МФЦ					
1)					
2)					
3)					
...					

 (Занимаемая должность)

 (подпись)

(Ф.И.О. руководителя МФЦ)

ПРИЛОЖЕНИЕ 4
к Положению о проведении 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 по информатизации МФЦ

1.	Количество МФЦ, в которых функционирует АИС МФЦ, единиц	
2.	Количество рабочих мест АИС МФЦ, единиц	
3.	Численность населения муниципального образования	
4.	Количество услуг, оказываемых с помощью АИС МФЦ (необходимо приложить перечень услуг), единиц	
5.	Затраты на внедрение АИС МФЦ за все время реализации проекта по годам (работы по установке, настройке, интеграции систем, затраты на обучение персонала), тыс. рублей	
6.	Затраты на приобретение оборудования за все время реализации проекта по годам (серверное, телекоммуникационное и иное оборудование, связанное с реализацией проекта), тыс. рублей	
7.	Прочие затраты за все время реализации проекта по годам (прочие затраты, связанные с реализацией проекта), тыс. рублей	
8.	Ежемесячные затраты на содержание проекта, тыс. рублей	
9.	Скорость формирования практических навыков работы в информационной системе (если высокая, то указать, за счет чего достигается)	
10.	Поддержка вариативности способов взаимодействия заявителя	

	с МФЦ (если есть, то какие)	
11.	Наличие встроенных инструментов, позволяющих осуществлять реконfigurирование (гибкую настройку) (если есть, то указать, какие, включая функциональные возможности)	
12.	Возможность адаптации и модернизации (если имеется, то какими средствами достигается)	
13.	Возможность тиражируемости и масштабности (если имеется, то какими средствами достигается)	
14.	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 (перечислить идентификаторы или виды сведений федеральных органов исполнительной власти и органов государственных внебюджетных фондов, к которым произведено подключение)	
2)	интеграция с автоматизированной информационной системой «Информационно-аналитическая система мониторинга качества государственных услуг» (далее именуется – ИАС МГКУ) (указать: «подключена»/«не подключена»):	

	обеспечена возможность передачи в ИАС МГКУ телефонов заявителей, согласившихся принять участие в опросе (да/нет)	
	количество телефонных номеров заявителей, переданных в ИАС МГКУ с начала года (по результатам оказания услуг федерального уровня)	
	обеспечена возможность передачи в ИАС МГКУ оценок, полученных через терминалы в МФЦ (да/нет)	
	количество услуг, оценки по которым переданы в ИАС МГКУ с начала года (по результатам оказания услуг федерального уровня)	
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 условиям 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	
20)	интеграция 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)