



КАРАР

« 20 » октябрь 20 25й. № 481

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

« 20 » октября 20 25г.

**О внесении изменений в постановление Правительства Республики Башкортостан от 20 июня 2018 года № 270 «О проведении ежегодного республиканского конкурса "Лучший многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Республики Башкортостан"»**

Правительство Республики Башкортостан ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить прилагаемые изменения, вносимые в постановление Правительства Республики Башкортостан от 20 июня 2018 года № 270 «О проведении ежегодного республиканского конкурса "Лучший многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Республики Башкортостан"» (с последующими изменениями).

2. Настоящее постановление распространяется на правоотношения, возникшие с 1 октября 2025 года.

Премьер-министр  
Правительства  
Республики Башкортостан



А.Г. Назаров

Утверждены  
постановлением Правительства  
Республики Башкортостан  
от « 20 » октября 2025 г.  
№ 481

**ИЗМЕНЕНИЯ,**  
вносимые в постановление Правительства Республики Башкортостан  
от 20 июня 2018 года № 270 «О проведении ежегодного республиканского  
конкурса "Лучший многофункциональный центр предоставления  
государственных и муниципальных услуг  
Республики Башкортостан»

- 1) в пункте 3 постановления:
  - а) в абзаце втором слова «по 30 сентября» заменить словами «по 31 октября»;
  - б) в абзаце третьем слова «по 31 октября» заменить словами «по 30 ноября»;
- 2) Положение о проведении ежегодного республиканского конкурса «Лучший многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Республики Башкортостан», утвержденное указанным постановлением, изложить в следующей редакции:

**«ПОЛОЖЕНИЕ**  
о проведении ежегодного республиканского конкурса  
"Лучший многофункциональный центр предоставления государственных  
и муниципальных услуг Республики Башкортостан"

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение регламентирует порядок организации и проведения ежегодного республиканского конкурса "Лучший многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Республики Башкортостан" (далее – Положение).

1.2. В целях проведения ежегодного республиканского конкурса "Лучший многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Республики Башкортостан" (далее – Конкурс) используются следующие понятия:

наставник – специалист РГАУ МФЦ, не занимающий руководящую

должность, отвечающий за организацию обучения, передачу опыта, разъяснение процессов и стандартов работы РГАУ МФЦ для новых и действующих сотрудников РГАУ МФЦ;

недостоверные сведения – сведения, приложенные к заявке на участие в Конкурсе (далее – заявка), не соответствующие сведениям, полученным в результате звонков членов комиссии по проведению ежегодного республиканского конкурса "Лучший многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Республики Башкортостан" (далее – конкурсная комиссия) в структурные подразделения Республиканского государственного автономного учреждения Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг (далее – РГАУ МФЦ), выездных мониторингов организации деятельности соответствующих структурных подразделений, а также сведениям, полученным из иных источников;

окна предоставления государственных и муниципальных услуг – окна структурного подразделения РГАУ МФЦ, в которых организовано предоставление государственных и муниципальных услуг;

сектор пользовательского сопровождения (далее – СПС) – часть структурного подразделения РГАУ МФЦ, оборудованная одним или несколькими компьютерами общего пользования с ограниченными правами и доступом к Единому portalу государственных и муниципальных услуг (функций), региональному portalу государственных и муниципальных услуг (функций) и иным информационным ресурсам, в том числе обеспечивающая консультирование и организационно-техническую поддержку специалистами РГАУ МФЦ при подаче заявителями запросов на предоставление государственных и муниципальных услуг в электронной форме и при получении результатов предоставления государственных и муниципальных услуг в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации;

специалист СПС – специалист РГАУ МФЦ, не занимающий руководящую должность, предоставляющий консультационную и организационно-техническую поддержку заявителям при получении услуг в электронном виде в СПС;

структурное подразделение РГАУ МФЦ – филиалы, отделения, операционные залы РГАУ МФЦ, в которых осуществляется обслуживание заявителей по предоставлению государственных и муниципальных услуг по принципу "одного окна", с количеством окон предоставления государственных и муниципальных услуг не менее 5;

универсальный специалист РГАУ МФЦ – специалист РГАУ МФЦ, не занимающий руководящую должность, непосредственно осуществляющий прием и выдачу документов по всем государственным и муниципальным

услугам, предоставление которых организовано в РГАУ МФЦ;

участник Конкурса – структурное подразделение РГАУ МФЦ, специалист РГАУ МФЦ, подавшие заявки;

фактически работающие окна – окна предоставления государственных и муниципальных услуг, в которых фактически осуществлялось обслуживание заявителей по предоставлению государственных и муниципальных услуг по принципу "одного окна" за отчетный период.

1.3. Конкурс проводится в следующих целях:

повышения качества предоставления государственных и муниципальных услуг на базе РГАУ МФЦ путем выявления лучших практик и содействия в их распространении;

поддержки деятельности лучших многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг на территории Республики Башкортостан, создания стимулирующих условий для деятельности структурных подразделений РГАУ МФЦ;

укрепления авторитета и повышения престижа работы универсальных специалистов РГАУ МФЦ.

1.4. Задачами Конкурса являются:

привлечение внимания со стороны общества к работе РГАУ МФЦ, оценка значимости вклада его сотрудников в улучшение качества жизни граждан;

создание условий для самореализации и обеспечения "атмосферы здоровой конкуренции" в области профессиональной деятельности работников РГАУ МФЦ;

определение лучших специалистов и структурных подразделений РГАУ МФЦ;

популяризация среди населения Республики Башкортостан государственных и муниципальных услуг, предоставляемых по принципу "одного окна" в структурных подразделениях РГАУ МФЦ.

1.5. В Конкурсе принимают участие структурные подразделения РГАУ МФЦ, а также специалисты подразделений, которые соответствуют требованиям, установленным в следующих нормативных правовых актах:

Федеральном законе "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг";

постановлении Правительства Российской Федерации от 27 сентября 2011 года № 797 "О взаимодействии между многофункциональными центрами предоставления государственных и муниципальных услуг и федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, органами государственной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления или в случаях, установленных законодательством

Российской Федерации, публично-правовыми компаниями";

постановлении Правительства Российской Федерации от 22 декабря 2012 года № 1376 "Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг";

постановлении Правительства Республики Башкортостан от 18 октября 2016 года № 446 "О перечнях государственных, муниципальных услуг и мер государственной поддержки субъектов малого и среднего предпринимательства, предоставление которых организуется по принципу "одного окна" в Республиканском государственном автономном учреждении Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг".

1.6. Конкурс проводится Аппаратом Правительства Республики Башкортостан (далее – Аппарат Правительства).

1.7. Отчетным периодом, за который рассматриваются заявки, является период с 1 сентября года, предшествующего году подачи заявок, по 31 августа года подачи заявок.

1.8. Датой подачи заявки на участие в Конкурсе считается дата ее регистрации в Аппарате Правительства.

## 2. Номинации Конкурса

2.1. Конкурс проводится по следующим номинациям:

а) "Лучший многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Республики Башкортостан" по категориям:

"Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг I группы" (для структурных подразделений РГАУ МФЦ с количеством фактически работающих окон 4 и менее);

"Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг II группы" (для структурных подразделений РГАУ МФЦ с количеством фактически работающих окон от 5 до 10);

"Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг III группы" (для структурных подразделений РГАУ МФЦ с количеством фактически работающих окон 11 и более);

б) "Лучший специалист РГАУ МФЦ" по категориям:

"Лучший универсальный специалист";

"Лучший специалист СПС";

"Лучший наставник".

2.2. К участию в Конкурсе допускаются:

в номинации "Лучший многофункциональный центр предоставления

государственных и муниципальных услуг Республики Башкортостан" – структурные подразделения РГАУ МФЦ в муниципальных районах и городских округах Республики Башкортостан, осуществляющие предоставление государственных и муниципальных услуг по принципу "одного окна" не менее 12 месяцев со дня открытия на дату подачи заявки; в номинации "Лучший специалист РГАУ МФЦ" – специалисты РГАУ МФЦ, включая специалистов, работающих в окнах предоставления государственных и муниципальных услуг, СПС, стаж работы в РГАУ МФЦ которых составляет не менее 12 месяцев на дату подачи заявки, не имеющие дисциплинарных взысканий и обоснованных жалоб от населения на нарушение порядка предоставления государственных и муниципальных услуг.

Руководители структурных подразделений РГАУ МФЦ несут персональную ответственность за достоверность представленных сведений в отношении участников Конкурса.

### 3. Конкурсная комиссия

3.1. Для подготовки и проведения Конкурса Правительством Республики Башкортостан создается конкурсная комиссия, состоящая из председателя и его заместителя, секретаря и членов конкурсной комиссии.

3.2. Конкурсная комиссия осуществляет свою деятельность в соответствии с настоящим Положением.

3.3. Конкурсная комиссия:

а) в течение 10 дней со дня передачи Аппаратом Правительства документов, представленных в соответствии с пунктом 4.2 настоящего Положения, в конкурсную комиссию:

рассматривает и проводит проверку принятых документов на комплектность и достоверность содержащихся в них сведений, а также на соответствие структурных подразделений РГАУ МФЦ и других участников Конкурса требованиям, установленным пунктами 1.5, 2.2 и 4.2 настоящего Положения;

принимает решение о допуске либо об отказе в допуске к Конкурсу в случае несоответствия участников Конкурса требованиям, установленным пунктом 4.6 настоящего Положения. Решение о допуске либо об отказе в допуске к Конкурсу оформляется протоколом, который подписывается председателем и секретарем конкурсной комиссии и представляется в Аппарат Правительства;

б) в течение 15 дней после подписания протокола о допуске либо об отказе в допуске к Конкурсу осуществляет оценку заявок в соответствии с критериями оценки согласно приложению № 1 к настоящему Положению;

в) подводит итоги и определяет победителей и лауреатов Конкурса по

номинациям, указанным в пункте 2.1 настоящего Положения.

Решение об определении победителей и лауреатов Конкурса оформляется протоколом, который подписывается председателем и секретарем конкурсной комиссии и представляется в Аппарат Правительства в течение 2 рабочих дней после подведения итогов.

3.4. Заседания конкурсной комиссии проводит ее председатель, в его отсутствие – заместитель председателя конкурсной комиссии.

3.5. Заседание конкурсной комиссии считается правомочным при участии в нем не менее двух третей от общего числа членов конкурсной комиссии.

3.6. Члены конкурсной комиссии вправе осуществлять проверку достоверности представленных сведений, в том числе с выездом в соответствующие структурные подразделения РГАУ МФЦ.

#### 4. Порядок организации и проведения Конкурса

4.1. Информация о сроках проведения Конкурса, в том числе о сроках подачи заявок, их рассмотрения и определения победителей Конкурса, размещается на официальном сайте Правительства Республики Башкортостан ([pravitelstvorb.ru](http://pravitelstvorb.ru)) и официальном сайте РГАУ МФЦ ([www.mfcrb.ru](http://www.mfcrb.ru)) в информационно-телекоммуникационной сети Интернет не позднее 15 дней до начала подачи заявок.

4.2. Заявки формируются:

1) в номинации "Лучший многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Республики Башкортостан" – согласно приложениям № 2-2.3 к настоящему Положению;

2) в номинации "Лучший специалист РГАУ МФЦ" – согласно приложениям № 3-3.4 к настоящему Положению.

4.3. От каждого структурного подразделения РГАУ МФЦ могут быть поданы заявки во всех номинациях или в отдельных номинациях, но не более одной заявки в каждой категории.

4.4. Каждая заявка подписывается руководителем структурного подразделения РГАУ МФЦ с использованием простой электронной подписи (либо ее электронного образа). Все сформированные заявки направляются в Аппарат Правительства с сопроводительным письмом, подписанным руководителем РГАУ МФЦ, с указанием номинации(-й) и с пометкой "В департамент развития государственных услуг и оценки эффективности деятельности органов власти и местного самоуправления Правительства Республики Башкортостан на конкурс "Лучший многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Республики Башкортостан".

#### 4.5. Аппарат Правительства:

в течение 3 рабочих дней с момента поступления заявок регистрирует их и передает для рассмотрения в конкурсную комиссию;

уведомляет участников Конкурса о решении о допуске либо об отказе в допуске к Конкурсу не позднее 3 рабочих дней со дня принятия данного решения путем направления письма;

информирует участников Конкурса о времени и месте награждения победителей Конкурса не позднее чем за 3 рабочих дня до даты награждения.

4.6. Структурные подразделения РГАУ МФЦ, а также специалисты таких подразделений не допускаются конкурсной комиссией к участию в Конкурсе в следующих случаях:

истечение срока подачи заявок;

несоответствие заявки предъявляемым к ней требованиям, указанным в пункте 4.2 настоящего Положения;

наличие в заявке недостоверных сведений;

несоответствие участника Конкурса требованиям, указанным в пунктах 1.5 и 2.2 настоящего Положения.

4.7. Победителем Конкурса в номинации "Лучший многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Республики Башкортостан" признается участник Конкурса, набравший наибольшее количество баллов согласно приложению № 1 к настоящему Положению.

При равном количестве баллов проводится голосование. При равенстве голосов "за" и "против" голос председателя конкурсной комиссии является решающим.

4.8. Для определения победителя Конкурса в номинации "Лучший специалист РГАУ МФЦ" конкурсной комиссией проводится собеседование после оценки заявок согласно приложению к критериям оценки.

4.9. К собеседованию для определения победителя Конкурса в номинации "Лучший специалист РГАУ МФЦ" допускается не более 15 участников, набравших наибольшее количество баллов согласно приложению № 1 к настоящему Положению.

В ходе собеседования оцениваются информация, представленная в фотопрезентации и видеообращении участника Конкурса, а также уровень его профессионального мастерства по следующим критериям:

а) профессиональные знания и навыки специалиста по предоставлению государственных и муниципальных услуг в РГАУ МФЦ;

б) общие знания законодательства Российской Федерации в рамках организации предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу "одного окна";

в) коммуникабельность, находчивость, стрессоустойчивость,

доброжелательность, уравновешенность, умение справляться со сложными ситуациями, иные личностные и профессиональные качества.

Победителем в номинации "Лучший специалист РГАУ МФЦ" признается участник Конкурса, за которого по итогам собеседования проголосовало большинство членов конкурсной комиссии.

При наборе несколькими участниками Конкурса равного количества голосов голос председателя конкурсной комиссии является решающим.

4.10. Количество призовых мест определяется решением конкурсной комиссии отдельно для каждой номинации, указанной в пункте 2.1 настоящего Положения. При этом по каждой категории номинаций не может быть более трех лауреатов и одного победителя.

4.11. Участник Конкурса может стать победителем или лауреатом Конкурса не более чем в одной категории соответствующей номинации. Победители и лауреаты Конкурса могут быть определены не во всех категориях одной номинации.

4.12. Победители и лауреаты Конкурса не позднее 30 календарных дней с момента подписания протокола об определении победителей Конкурса награждаются Благодарностью Аппарата Правительства.

4.13. Награждение победителей Конкурса производится председателем конкурсной комиссии или уполномоченным им лицом в торжественной обстановке.

4.14. Организационно-техническое обеспечение награждения победителей Конкурса осуществляет департамент развития государственных услуг и оценки эффективности деятельности органов власти и местного самоуправления Правительства Республики Башкортостан.

4.15. Информация об итогах Конкурса в течение 5 календарных дней с момента подписания протокола об определении победителей Конкурса размещается на официальных сайтах Правительства Республики Башкортостан и РГАУ МФЦ в информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

Приложение № 1  
к Положению о проведении  
ежегодного республиканского  
конкурса "Лучший  
многофункциональный центр  
предоставления  
государственных и  
муниципальных услуг  
Республики Башкортостан"

### КРИТЕРИИ

оценки представленных заявок участников ежегодного  
республиканского конкурса "Лучший многофункциональный центр  
предоставления государственных и муниципальных услуг  
Республики Башкортостан"

1. Заявки участников ежегодного республиканского конкурса  
"Лучший многофункциональный центр предоставления государственных  
и муниципальных услуг Республики Башкортостан" (далее – Конкурс) в  
номинации "Лучший многофункциональный центр предоставления  
государственных и муниципальных услуг Республики Башкортостан"  
оцениваются по следующим критериям:

уровень удовлетворенности заявителей качеством предоставления  
государственных и муниципальных услуг в структурном подразделении  
РГАУ МФЦ;

уровень текучести кадров;

среднее время ожидания заявителей в очереди;

обоснованные жалобы от населения и (или) заявителей на нарушение  
порядка предоставления государственных и муниципальных услуг;

наличие дополнительных услуг и сервисов, предоставляемых  
заявителям;

участие в федеральных и региональных пилотных проектах;

процент заполнения штата;

средняя нагрузка на одно окно;

процент предварительных записей, осуществленных удаленно в  
режиме самообслуживания;

доля обслуженных талонов без предварительной записи в общем  
количестве талонов;

доля обращений в сектор пользовательского сопровождения (далее –  
СПС) в общем количестве обращений.

Расчет интегрального показателя осуществляется согласно таблице 1

приложения к настоящим критериям оценки.

2. Заявки участников Конкурса в номинации "Лучший специалист РГАУ МФЦ" оцениваются по следующим критериям:

эффективность работы участника Конкурса (количество принятых дел, выданных результатов услуг и проведенных консультаций за отчетный период), в том числе в зоне СПС;

уровень подготовки участника Конкурса (наличие пройденных курсов повышения квалификации, профессиональной переподготовки, участие в иных мероприятиях по повышению уровня профессионального мастерства);

доля отказных материалов и сформированных с ошибками пакетов документов в общем количестве документов, принятых участником Конкурса за отчетный период;

наставничество (количество часов работы участника Конкурса со стажерами и новичками за отчетный период);

количество благодарностей и наградных листов участника Конкурса, полученных им за весь период работы;

доля услуг, оформленных участником Конкурса в зоне СПС, в общем количестве заявок, обработанных в зоне СПС структурного подразделения РГАУ МФЦ;

участие в мероприятиях по повышению цифровой и правовой грамотности граждан;

участие в подготовке методических материалов для граждан при получении услуг в электронном виде;

доля специалистов, прикрепленных к наставнику и отработавших более 6 месяцев, в общем количестве специалистов, прикрепленных к наставнику (за последние 2 года).

Расчет интегрального показателя осуществляется согласно таблице 2 приложения к настоящим критериям оценки.

Приложение  
к критериям оценки  
представленных заявок участников  
ежегодного республиканского  
конкурса "Лучший  
многофункциональный центр  
предоставления государственных и  
муниципальных услуг  
Республики Башкортостан"

Таблица 1

РАСЧЕТ  
интегрального показателя по номинации  
"Лучший многофункциональный центр предоставления  
государственных и муниципальных услуг  
Республики Башкортостан "

№ п/п	Наименование критерия	Единица измерения	Вариант оценки	Значения оценки критерия в баллах (Z)	Весовой коэффициент критерия (N)	Итоговая оценка по критерию (Z x N)
1	Уровень удовлетворенности заявителей качеством предоставления государственных и муниципальных услуг в структурном подразделении РГАУ МФЦ	%	>= 98,8	3	3	
			от 96 до 98,8	2		
			от 93 до 96	1		
			от 0 до 93	0		
2	Уровень текучести кадров	%	< 10	3	2	
			от 10 до 15	2		

№ п/п	Наименование критерия	Единица измерения	Вариант оценки	Значения оценки критерия в баллах (Z)	Весовой коэффициент критерия (N)	Итоговая оценка по критерию (Z x N)
			от 15 до 20	1		
			>= 20	0		
3	Среднее время ожидания заявителей в очереди	мин.	< 6	3	3	
			от 6 до 9	2		
			от 9 до 12	1		
			>= 12	0		
4	Обоснованные жалобы от населения и (или) заявителей на нарушение порядка предоставления государственных и муниципальных услуг	–	отсутствие	5	3	
			наличие	1		
5	Наличие дополнительных услуг и сервисов, предоставляемых заявителям	ед.	>= 10	4	1	
			от 5 до 10	3		
			от 3 до 5	2		
			от 1 до 3	1		
			0	0		
6	Участие в федеральных и региональных пилотных проектах	ед.	=> 5	3	1	
			от 3 до 5	2		
			от 1 до 3	1		
			0	0		
7	Процент заполнения штата	%	>= 81	4	2	

№ п/п	Наименование критерия	Единица измерения	Вариант оценки	Значения оценки критерия в баллах (Z)	Весовой коэффициент критерия (N)	Итоговая оценка по критерию (Z x N)
			от 61 до 81	2		
			< 61	0		
8	Средняя нагрузка на одно окно	ед.	от 2,0 до 3,5 включительно	2	3	
			< 2 или > 3,5	1		
9	Процент предварительных записей, осуществленных удаленно в режиме самообслуживания	%	>= 40	4	2	
			от 21 до 40	2		
			< 21	0		
10	Доля обслуженных талонов без предварительной записи в общем количестве талонов	%	>= 30	4	2	
			от 21 до 30	2		
			< 21	0		
11	Доля обращений в сектор пользовательского сопровождения в общем количестве обращений	%	>= 10	2	2	
			< 10	0		
	Итого					

РАСЧЕТ  
интегрального показателя по номинации  
"Лучший специалист РГАУ МФЦ"

№ п/п	Наименование критерия	Единица измерения	Вариант оценки	Значения оценки критерия в баллах (Z)	Весовой коэффициент критерия (N)	Итоговая оценка по критерию (Z x N)
1	Эффективность работы участника Конкурса (количество принятых дел, выданных результатов услуг и проведенных консультаций за отчетный период)	ед.	>= 3000	5	3	
			от 2500 до 3000	4		
			от 2000 до 2500	3		
			от 1000 до 2000	2		
			< 1000	1		
2	Уровень подготовки участника Конкурса (наличие пройденных курсов повышения квалификации, профессиональной переподготовки, участие в иных мероприятиях по повышению уровня профессионального мастерства)	-	наличие высшего образования и курсов повышения квалификации, профессиональной переподготовки, участие в иных мероприятиях по повышению уровня	4	2	

№ п/п	Наименование критерия	Единица измерения	Вариант оценки	Значения оценки критерия в баллах (Z)	Весовой коэффициент критерия (N)	Итоговая оценка по критерию (Z x N)
			профессионального мастерства			
			наличие высшего образования либо наличие незаконченного высшего образования и курсов повышения квалификации, профессиональной переподготовки, участие в иных мероприятиях по повышению уровня профессионального мастерства	3		
			наличие незаконченного высшего образования либо наличие среднего профессионального	2		

№ п/п	Наименование критерия	Единица измерения	Вариант оценки	Значения оценки критерия в баллах (Z)	Весовой коэффициент критерия (N)	Итоговая оценка по критерию (Z x N)
			образования и курсов повышения квалификации, профессиональной переподготовки, участие в иных мероприятиях по повышению уровня профессионального мастерства			
			наличие среднего профессионального образования	1		
3	Доля отказных материалов и сформированных с ошибками пакетов документов в общем количестве документов, принятых участником Конкурса за отчетный период	%	0	5	3	
более 0, но менее 0,1			4			
от 0,1 до 0,2			3			
от 0,2 до 0,3			2			
$\geq 0,3$			1			

№ п/п	Наименование критерия	Единица измерения	Вариант оценки	Значения оценки критерия в баллах (Z)	Весовой коэффициент критерия (N)	Итоговая оценка по критерию (Z x N)
4	Наставничество (количество часов работы участника Конкурса со стажерами и новичками за отчетный период)	часы	$\geq 400$	5	2	
			от 300 до 400	4		
			от 200 до 300	3		
			от 100 до 200	2		
			$< 100$	1		
5	Количество благодарностей и наградных листов участника Конкурса, полученных им за весь период работы	шт.	$\geq 3$	4	2	
			2	3		
			1	2		
			0	1		
6	Доля услуг, оформленных участником Конкурса в зоне СПС, в общем количестве заявок, обработанных в зоне СПС структурного подразделения РГАУ МФЦ.	%	$\geq 60$	4	3	
			от 40 до 60	3		
			от 20 до 40	2		
			от 5 до 20	1		
			$< 5$	0		

№ п/п	Наименование критерия	Единица измерения	Вариант оценки	Значения оценки критерия в баллах (Z)	Весовой коэффициент критерия (N)	Итоговая оценка по критерию (Z x N)
7	Участие в мероприятиях по повышению цифровой и правовой грамотности граждан	-	да	1	2	
			нет	0		
8	Участие в подготовке методических материалов для граждан при получении услуг в электронном виде	-	да	1	2	
			нет	0		
9	Доля специалистов, прикрепленных к наставнику и отработавших более 6 месяцев, в общем количестве специалистов, прикрепленных к наставнику (за последние 2 года)	%	$\geq 50$	1	3	
			$< 50$	0		
	Итого					

Приложение № 2  
к Положению о проведении  
ежегодного республиканского  
конкурса "Лучший  
многофункциональный центр  
предоставления  
государственных и  
муниципальных услуг  
Республики Башкортостан"

### ПЕРЕЧЕНЬ

документов, представляемых в комиссию по проведению ежегодного республиканского конкурса "Лучший многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Республики Башкортостан" для участия в номинации "Лучший многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Республики Башкортостан"

1. Заявка на участие в ежегодном республиканском конкурсе "Лучший многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Республики Башкортостан" (далее – Конкурс) согласно приложению № 2.2 к Положению о проведении ежегодного республиканского конкурса "Лучший многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Республики Башкортостан" (далее – Положение), подписанная руководителем структурного подразделения РГАУ МФЦ с использованием простой электронной подписи (либо ее электронного образа).

2. Анкета участника Конкурса в номинации "Лучший многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Республики Башкортостан", содержащая сведения согласно приложению № 2.2 к Положению.

3. Видеопрезентация и фотографии участника Конкурса согласно приложению № 2.3 к настоящему Положению.

Приложение № 2.1  
к Положению о проведении  
ежегодного республиканского  
конкурса "Лучший  
многофункциональный центр  
предоставления  
государственных и  
муниципальных услуг  
Республики Башкортостан"

**ЗАЯВКА**

на участие в ежегодном республиканском конкурсе  
"Лучший многофункциональный центр предоставления  
государственных и муниципальных услуг Республики Башкортостан"  
в номинации "Лучший многофункциональный центр предоставления  
государственных и муниципальных услуг Республики Башкортостан"

<p>Участник ежегодного республиканского конкурса "Лучший многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Республики Башкортостан" (далее – Конкурс) (полное наименование и адрес структурного подразделения Республиканского государственного автономного учреждения Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг (далее – РГАУ МФЦ))</p>	
<p>Руководитель структурного подразделения РГАУ МФЦ (фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии), должность)</p>	
<p>Номер контактного телефона руководителя структурного подразделения РГАУ МФЦ (добавочный номер к номеру телефона 8 (347) 246-55-33 и номер мобильного телефона)</p>	
<p>К заявке прилагаются следующие</p>	<p>1) _____</p>

документы, предусмотренные Положением о проведении Конкурса:	2) _____ 3) _____
---	----------------------

С Положением о проведении Конкурса ознакомлен(-а).

В соответствии с Федеральным законом "О персональных данных" (далее – Федеральный закон) даю согласие комиссии по проведению Конкурса на обработку моих персональных данных, предоставляемых для участия в Конкурсе, то есть на совершение действий, предусмотренных пунктом 3 статьи 3 Федерального закона.

Достоверность сведений, указанных в настоящей заявке и в прилагаемых к ней документах, подтверждаю.

«\_\_» \_\_\_\_\_ 20 \_\_ г.

--

Приложение № 2.2  
к Положению о проведении  
ежегодного республиканского  
конкурса "Лучший  
многофункциональный центр  
предоставления  
государственных и  
муниципальных услуг  
Республики Башкортостан"

АНКЕТА

участника ежегодного республиканского конкурса  
"Лучший многофункциональный центр предоставления государственных  
и муниципальных услуг Республики Башкортостан"  
в номинации "Лучший многофункциональный центр предоставления  
государственных и муниципальных услуг Республики Башкортостан"

№ п/п	Наименование показателя	Поля для заполнения
1	Наименование структурного подразделения республиканского государственного автономного учреждения Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг (далее – РГАУ МФЦ) – участника ежегодного республиканского конкурса "Лучший многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Республики Башкортостан" (далее – Конкурс)	
2	Дата открытия структурного подразделения РГАУ МФЦ	
3	Количество окон предоставления государственных и муниципальных услуг, ед.	
4	Количество рабочих мест для населения с доступом к необходимым программам и сервисам, ед.	
5	Количество бизнес-окон, ед.	
6	Количество фактически работающих окон за отчетный период, ед.	

№ п/п	Наименование показателя	Поля для заполнения
7	Штатная численность работников структурного подразделения РГАУ МФЦ – всего, чел., в том числе:	
7.1	специалистов операционного зала и сектора последующего контроля (далее – СПК), сектора пользовательского сопровождения (далее – СПС)	
8	Среднесписочная численность работников структурного подразделения РГАУ МФЦ (за отчетный период) – всего, чел., в том числе:	
8.1	специалистов операционного зала, СПК и СПС	
9	Уровень текучести кадров (за отчетный период), %	
10	Процент заполнения штата, %	
11	Наличие обоснованных жалоб от населения на нарушение порядка предоставления государственных и муниципальных услуг (за отчетный период), да / нет	
12	Уровень удовлетворенности заявителей качеством предоставления государственных и муниципальных услуг в структурном подразделении РГАУ МФЦ (за отчетный период), %	
13	Среднее время ожидания заявителей в очереди (за отчетный период), мин.	
14	Средняя нагрузка на одно окно, ед.	
15	Процент предварительных записей, осуществленных удаленно в режиме самообслуживания, %	
16	Доля обслуженных талонов без предварительной записи в общем количестве талонов, %	
17	Доля обращений в СПС в общем количестве обращений, %	

№ п/п	Наименование показателя	Поля для заполнения
18	Использование видеосвязи для дистанционного консультирования заявителей, в том числе отдельных категорий, да / нет	
19	Наличие дополнительных услуг и сервисов, предоставляемых заявителям, количество (с указанием наименований дополнительных услуг и сервисов)	
20	Участие структурного подразделения РГАУ МФЦ в федеральных и региональных пилотных проектах, количество (с описанием периодов и результатов такого участия)	1) _____ 2) _____ ...
21	Ссылка на облачное хранилище, в котором расположены фотографии и видеоматериалы участника Конкурса	

Приложение № 2.3  
к Положению о проведении  
ежегодного республиканского  
конкурса "Лучший  
многофункциональный центр  
предоставления  
государственных и  
муниципальных услуг  
Республики Башкортостан"

**ТРЕБОВАНИЯ К ВИДЕОПРЕЗЕНТАЦИИ И ФОТОГРАФИЯМ**  
участника ежегодного республиканского конкурса  
"Лучший многофункциональный центр предоставления  
государственных и муниципальных услуг Республики  
Башкортостан" в номинации "Лучший многофункциональный  
центр предоставления государственных и муниципальных услуг  
Республики Башкортостан"

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

а) здание (фасад, зона парковки) и отдельные помещения структурного подразделения РГАУ МФЦ, в том числе зоны информирования, ожидания и приема заявителей, помещения, предназначенные для обучения специалистов РГАУ МФЦ, помещения, в которых предоставляются дополнительные услуги;

б) сведения о работе структурного подразделения РГАУ МФЦ (визуализировать необязательно), в том числе о перспективных направлениях работы, применении цифровых сервисов, клиентоориентированности, участии в значимых конкурсных общероссийских мероприятиях;

в) иную информацию по усмотрению участника конкурса "Лучший многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Республики Башкортостан" (далее – Конкурс).

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

Фотографии размещаются в облачное хранилище с указанием гиперссылки в анкете участника Конкурса.

Перечень фотографий:

а) фасад со входом в структурное подразделение РГАУ МФЦ;

б) фасадная вывеска структурного подразделения РГАУ МФЦ

(крупным планом);

- в) вывеска с режимом работы (крупным планом);
- г) витринные постеры;
- д) бесплатная парковка для автомобильного транспорта посетителей, в том числе для специальных автотранспортных средств инвалидов;
- е) зона информирования и ожидания;
- ж) комната матери и ребенка / детский уголок;
- з) зона помощи (стойка администратора);
- и) информационные стенды или иные источники информации;
- к) навигационные указатели;
- л) зона электронной очереди (включая терминал электронной очереди);
- м) зона оплаты;
- н) зона доступа к Единому portalу государственных и муниципальных услуг (функций), сектор пользовательского сопровождения;
- о) все окна предоставления государственных и муниципальных услуг заявителей структурного подразделения РГАУ МФЦ (допустима панорамная фотография со всеми окнами и несколько фотографий нескольких окон крупным планом);
- п) дополнительные сервисы (места предоставления дополнительных услуг и сервисов);
- р) сервисы оценки качества предоставления услуг;
- с) санузел для посетителей, в том числе для инвалидов.

Приложение № 3  
к Положению о проведении  
ежегодного республиканского  
конкурса "Лучший  
многофункциональный центр  
предоставления  
государственных и  
муниципальных услуг  
Республики Башкортостан"

#### ПЕРЕЧЕНЬ

документов, представляемых в комиссию по проведению ежегодного республиканского конкурса "Лучший многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Республики Башкортостан" для участия в номинации "Лучший специалист РГАУ МФЦ "

1. Заявка на участие в ежегодном республиканском конкурсе "Лучший многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Республики Башкортостан" (далее – Конкурс) согласно приложению № 3.1 к настоящему Положению, подписанная руководителем структурного подразделения РГАУ МФЦ с использованием простой электронной подписи (либо ее электронного образа).

2. Анкета участника Конкурса в номинации "Лучший специалист РГАУ МФЦ", содержащая сведения согласно приложению № 3.2 к Положению о проведении Конкурса, утвержденному постановлением Правительства Республики Башкортостан от 20 июня 2018 года № 270 (далее – Положение).

3. Электронный образ справки кадровой службы РГАУ МФЦ, которая подтверждает сведения о соответствии участника Конкурса требованиям, установленным пунктом 2.2 Положения (сведения о занимаемой (занимаемых) должности (должностях), периодах работы в указанной (указанных) должности (должностях)).

4. Электронный образ согласия на обработку персональных данных, подписанного участником Конкурса, по форме согласно приложению № 3.3 к настоящему Положению.

5. Фотопрезентация и видеообращение к комиссии по проведению Конкурса по форме согласно приложению № 3.4 к Положению.

Приложение № 3.1  
к Положению о проведении  
ежегодного республиканского  
конкурса "Лучший  
многофункциональный центр  
предоставления  
государственных и  
муниципальных услуг  
Республики Башкортостан"

ЗАЯВКА

на участие в ежегодном республиканском конкурсе  
"Лучший многофункциональный центр предоставления  
государственных и муниципальных услуг Республики Башкортостан"  
в номинации в номинации "Лучший специалист РГАУ МФЦ "

<p>Руководитель структурного подразделения Республиканского государственного автономного учреждения Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг (далее – РГАУ МФЦ) (фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии), должность)</p>	
<p>Номер контактного телефона руководителя структурного подразделения РГАУ МФЦ (добавочный номер к номеру телефона 8 (347) 246-55-33 и номер мобильного телефона)</p>	
<p>Фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) специалиста РГАУ МФЦ – участника ежегодного республиканского конкурса "Лучший многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Республики Башкортостан" (далее – Конкурс), его номер мобильного телефона</p>	

К заявке прилагаются следующие документы, предусмотренные Положением о проведении Конкурса:	1) _____
	2) _____
	3) _____
	...

С Положением о проведении Конкурса ознакомлен(-а).

В соответствии с Федеральным законом "О персональных данных" (далее – Федеральный закон) даю согласие комиссии по проведению Конкурса на обработку моих персональных данных, предоставляемых для участия в Конкурсе, то есть на совершение действий, предусмотренных пунктом 3 статьи 3 Федерального закона.

Достоверность сведений, указанных в настоящей заявке и в прилагаемых к ней документах, подтверждаю.

"\_\_" \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

--

Приложение № 3.2  
к Положению о проведении  
ежегодного республиканского  
конкурса "Лучший  
многофункциональный центр  
предоставления  
государственных и  
муниципальных услуг  
Республики Башкортостан"

## АНКЕТА

участника ежегодного республиканского конкурса "Лучший  
многофункциональный центр предоставления государственных и  
муниципальных услуг Республики Башкортостан"  
в номинации "Лучший специалист РГАУ МФЦ"

№ п/п	Наименование показателя	Поля для заполнения
1	Наименование структурного подразделения Республиканского государственного автономного учреждения Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг (далее – РГАУ МФЦ) (полное и сокращенное), в котором работает участник конкурса "Лучший многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Республики Башкортостан" (далее – Конкурс)	
2	Фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) участника Конкурса	
3	Номер мобильного телефона участника Конкурса	
4	Электронный адрес участника Конкурса	
5	Занимаемая участником Конкурса должность	
6	Дата рождения участника Конкурса	
7	Образование участника Конкурса (высшее, среднее специальное, иное – указать) и специальность по диплому или иному документу об образовании и (или)	

№ п/п	Наименование показателя	Поля для заполнения
	квалификации (указать вид документа об образовании, номер, дату выдачи, наименование организации, выдавшей документ)	
8	Стаж работы участника Конкурса в РГАУ МФЦ	
9	Стаж работы участника Конкурса на занимаемой должности	
10	Прохождение участником Конкурса курсов повышения квалификации (переподготовки) в сфере предоставления государственных и муниципальных услуг за весь период работы (указать название курса (тему, специальность), год, организацию, выдавшую документ, вид документа, объем (часов))	
11	Профессиональные достижения участника Конкурса (призовые места в профессиональных конкурсах / награды) за весь период работы	
12	Иная информация (по усмотрению участника Конкурса)	
13	Показатели оценки уровня квалификации участника Конкурса – универсального специалиста РГАУ МФЦ	
13.1	Количество обработанных заявлений (сформированных пакетов дел) участником Конкурса – всего, ед., в том числе:	
13.1.1	принятых дел	
13.1.2	выданных результатов	
13.1.3	проведенных консультаций	
13.2	Доля ошибочно сформированных участником Конкурса пакетов документов и решений об отказе по услугам в общем количестве принятых пакетов документов, %	
13.3	Навыки работы участника Конкурса на различных позициях (да / нет), в том числе:	

№ п/п	Наименование показателя	Поля для заполнения
13.3.1	стойка информирования	
13.3.2	операционный зал (прием / выдача документов)	
13.3.3	сектор пользовательского сопровождения (далее – СПС)	
13.4	Статистика по результатам опроса заявителей о степени удовлетворенности качеством оказываемых услуг, %	
14	Показатели оценки уровня квалификации участника Конкурса – специалиста СПС	
14.1	Общее количество услуг, оказанных в структурном подразделении РГАУ МФЦ, ед.	
14.2	Общее количество услуг, оказанных в зоне СПС структурного подразделения РГАУ МФЦ, ед.	
14.3	Общее количество услуг, оказанных участником Конкурса в зоне СПС, ед.	
14.4	Совмещение функционала специалиста СПС с другой деятельностью (да/нет)	
14.5	Общее количество обработанных заявлений (сформированных пакетов дел) участником Конкурса в окне предоставления государственных и муниципальных услуг, ед.	
14.6	Участие участника Конкурса в мероприятиях по повышению цифровой и правовой грамотности граждан (да / нет)	
14.7	Участие участника Конкурса в подготовке методических материалов для граждан при получении услуг в электронном виде (да / нет)	
15	Показатели оценки уровня квалификации участника Конкурса – наставника	
15.1	Количество часов наставничества, часов	
15.2	Совмещение наставничества с другой деятельностью (да / нет)	
15.3	Общее количество принятых заявлений в окне предоставления государственных и муниципальных услуг или обработанных в бэк-офисе (при наличии), ед.	

№ п/п	Наименование показателя	Поля для заполнения
15.4	Среднее время наставничества над одним сотрудником РГАУ МФЦ, мес.	
15.5	Количество сотрудников РГАУ МФЦ, которых вел участник Конкурса за последние 2 года, чел.	
15.6	Количество сотрудников РГАУ МФЦ, прикрепленных к участнику Конкурса за последние 2 года и отработавших более 6 месяцев, чел.	
15.7	Профессиональные достижения сотрудников РГАУ МФЦ, прикрепленных к участнику Конкурса, за весь период их работы	
16	Ссылка на облачное хранилище, в котором расположены фотопрезентация и видеообращение участника Конкурса	

Приложение № 3.3  
к Положению о проведении  
ежегодного республиканского  
конкурса "Лучший  
многофункциональный центр  
предоставления  
государственных и  
муниципальных услуг  
Республики Башкортостан"

СОГЛАСИЕ

на обработку персональных данных участника ежегодного  
республиканского конкурса "Лучший многофункциональный центр  
предоставления государственных и муниципальных услуг  
Республики Башкортостан"

Я, \_\_\_\_\_,  
(фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии))  
паспорт: серия \_\_\_\_\_ номер \_\_\_\_\_, выдан: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_,  
код подразделения \_\_\_\_\_, зарегистрированный(-ая) по адресу:

\_\_\_\_\_,  
в соответствии с Федеральным законом "О персональных данных"  
(далее – Федеральный закон) даю согласие комиссии по проведению  
ежегодного республиканского конкурса "Лучший многофункциональный  
центр предоставления государственных и муниципальных услуг  
Республики Башкортостан" (далее – Конкурс) на обработку моих  
персональных данных, предоставляемых для участия  
в Конкурсе, то есть на совершение действий, предусмотренных пунктом  
3 статьи 3 Федерального закона.

Цели обработки персональных данных – определение лично-  
деловых и профессиональных компетенций для участия в Конкурсе в  
номинации "Лучший специалист РГАУ МФЦ", осуществление проверки  
информации или содержащих ее документов членами конкурсной  
комиссии.

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

Участник Конкурса

\_\_\_\_\_  
(подпись)

\_\_\_\_\_  
(расшифровка подписи)

«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Приложение № 3.4  
к Положению о проведении  
ежегодного республиканского  
конкурса "Лучший  
многофункциональный центр  
предоставления  
государственных и  
муниципальных услуг  
Республики Башкортостан"

ТРЕБОВАНИЯ К ФОТОПРЕЗЕНТАЦИИ И ВИДЕООБРАЩЕНИЮ  
участника ежегодного республиканского конкурса "Лучший  
многофункциональный центр предоставления государственных и  
муниципальных услуг Республики Башкортостан" в номинации "Лучший  
специалист РГАУ МФЦ"

Фотопрезентация – презентация в форматах "ppt", "pptx", состоящая из 2-3 слайдов.

Структура фотопрезентации:

а) слайд: наименование структурного подразделения РГАУ МФЦ, наименование номинации ежегодного республиканского конкурса "Лучший многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Республики Башкортостан" (далее – Конкурс);

б) слайд: фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии), образование, должность, фотография (портрет) участника Конкурса, стаж работы в РГАУ МФЦ;

в) слайд: иная информация по усмотрению участника Конкурса;

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

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

б) предложения участника Конкурса, направленные на повышение качества предоставления государственных и муниципальных услуг в РГАУ МФЦ, развитие и повышение эффективности наставничества в РГАУ МФЦ, оптимизацию и совершенствование работы секторов пользовательского сопровождения РГАУ МФЦ;

в) иная информация о профессиональной деятельности участника Конкурса.

Допускается видеосъемка с помощью мобильного телефона.»;

3) в составе комиссии по проведению ежегодного республиканского конкурса «Лучший многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Республики Башкортостан», утвержденном указанным постановлением:

а) ввести в состав комиссии:

Хасанову К.А. – заведующего отделом развития центров «Мои документы» департамента развития государственных услуг и оценки эффективности деятельности органов власти и местного самоуправления Правительства Республики Башкортостан, секретаря конкурсной комиссии;

Булатова А.Н. – заместителя директора департамента развития государственных услуг и оценки эффективности деятельности органов власти и местного самоуправления Правительства Республики Башкортостан;

Ямалетдинова Р.Р. – директора департамента правового обеспечения Правительства Республики Башкортостан;

б) наименования должностей Мустафиной С.В., Скатова А.К., Тур Г.А. изложить соответственно в следующий редакции:

«директор департамента развития государственных услуг и оценки эффективности деятельности органов власти и местного самоуправления Правительства Республики Башкортостан, заместитель председателя конкурсной комиссии;

генеральный директор акционерного общества "Центр информационно-коммуникационных технологий Республики Башкортостан" (по согласованию);

начальник сводно-аналитического отдела Республиканского государственного автономного учреждения Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг;»;

в) вывести из состава комиссии Фролова А.В., Ялалетдинова Р.Ф., Ярмухаметова Ф.Ф.