



**Министерство цифрового развития
Воронежской области
(Минцифры ВО)**

П Р И К А З

10 декабря 2025 года

№ 42-01-06 / 280

г. Воронеж

**О внесении изменения в приказ министерства цифрового развития
Воронежской области от 02.12.2024 № 42-01-06/249**

В целях приведения нормативных правовых актов министерства цифрового развития Воронежской области в соответствие федеральному законодательству

п р и к а з ы в а ю:

1. Внести в приказ министерства цифрового развития Воронежской области от 02.12.2024 № 42-01-06/249 «О проведении регионального конкурса «Лучший многофункциональный центр Воронежской области» изменение, изложив Положение о порядке проведения регионального конкурса «Лучший многофункциональный центр Воронежской области» в новой редакции согласно приложению к настоящему приказу.

2. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителя министра цифрового развития Воронежской области Яскевич О.Г.

Министр

Д.В. Волков

Приложение
к приказу министерства цифрового
развития Воронежской области
от « 10 » 12 2025 № 42-01-06/280

«Приложение

УТВЕРЖДЕНО
приказом министерства цифрового развития
Воронежской области от 02.12.2024 № 42-01-06/249

Положение
о порядке проведения регионального конкурса
«Лучший многофункциональный центр Воронежской области»

1. Общие положения

1. Настоящее Положение о порядке проведения регионального конкурса «Лучший многофункциональный центр Воронежской области» (далее соответственно - Положение, Конкурс) устанавливает порядок и условия организации и проведения Конкурса.

2. Конкурс проводится министерством цифрового развития Воронежской области совместно с автономным учреждением Воронежской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее - АУ «МФЦ»).

3. Конкурс проводится в целях повышения престижа профессии универсальных специалистов многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, выявления лучших практик филиалов АУ «МФЦ» (далее - филиалы), направленных на повышение качества предоставления государственных и муниципальных услуг и эффективности деятельности, и отбора кандидатов для участия во Всероссийском конкурсе «Лучший многофункциональный центр России».

2. Номинации Конкурса

4. Конкурс проводится по следующим номинациям:

- «Лучший специалист МФЦ» в категориях:
«Лучший универсальный специалист МФЦ»;
«Лучший наставник МФЦ»;
«Лучший специалист СПС».
- «Лучший МФЦ».

5. К участию в Конкурсе допускаются:

- в номинации «Лучший специалист МФЦ»:
 - в категории «Лучший универсальный специалист МФЦ», «Лучший специалист СПС» – работники, непосредственно осуществляющие прием и выдачу документов, стаж работы которых в АУ «МФЦ» составляет не менее 6 месяцев на момент подачи заявки на участие в Конкурсе, не имеющие дисциплинарных взысканий и жалоб от населения на нарушение порядка предоставления государственных и муниципальных услуг;
 - в категории «Лучший наставник МФЦ» - наставники, не имеющие действующих дисциплинарных взысканий, осуществлявшие наставничество в течение года, предшествующего началу конкурса, и имеющие опыт наставнической деятельности в отношении не менее двух обучаемых;
 - в номинации «Лучший МФЦ» – филиалы АУ «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.

3. Конкурсная комиссия

6. Для проведения Конкурса формируется конкурсная комиссия под председательством министра цифрового развития Воронежской области.

7. Конкурсная комиссия:

- рассматривает представленные в соответствии с пунктом 11 настоящего Положения комплекты документов (далее – заявка на участие в Конкурсе) от претендентов;

- подводит итоги и определяет победителей и участников, занявших вторые и третьи места по номинациям Конкурса, указанным в пункте 4 настоящего Положения.

8. В состав конкурсной комиссии входят представители министерства цифрового развития Воронежской области, представители АУ «МФЦ», представители территориальных органов федеральных органов государственной власти и государственных внебюджетных фондов, исполнительных органов Воронежской области, органов местного самоуправления, предоставление услуг которых организовано в АУ «МФЦ».

9. Состав конкурсной комиссии утверждается приказом министерства цифрового развития Воронежской области.

4. Общий порядок организации и проведения Конкурса

10. Информация о сроках проведения Конкурса, в том числе о сроках подачи заявок на участие в Конкурсе, размещается на официальном сайте АУ «МФЦ» (mydocuments36.ru) в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – официальный сайт АУ «МФЦ») не позднее чем за 10 (десять) рабочих дней до даты представления заявок на участие в Конкурсе.

11. Для участия в Конкурсе филиалы представляют заявки на участие в конкурсную комиссию:

- в номинации «Лучший специалист МФЦ» – согласно приложениям №№ 1 - 5 к Положению;

- в номинации «Лучший МФЦ» – согласно приложению № 6 к Положению.

В номинации «Лучший специалист МФЦ» заявки могут быть представлены по одной или нескольким категориям, указанным в подпункте 15.1 Положения.

12. Заявка на участие в Конкурсе должна быть заверена подписью руководителя филиала и скреплена печатью филиала.

13. Все сформированные заявки на участие в Конкурсе направляются с сопроводительным письмом, подписанным руководителем филиала, секретарю конкурсной комиссии.

14. Участие в Конкурсе не допускается в одном или нескольких случаях:

- несвоевременная подача заявок на участие в Конкурсе;
- направление неполного комплекта документов, входящих в заявку на участие в Конкурсе (11 Положения);
- наличие в анкете на участие в Конкурсе недостоверных сведений;
- несоответствие участников Конкурса требованиям, указанным в пункте 5 Положения.

15. Победители Конкурса и участники, занявшие вторые и третьи места:

15.1. В номинации «Лучший специалист МФЦ», определяются в рамках категорий:

- «Лучший универсальный специалист МФЦ»;
- «Лучший наставник МФЦ»;
- «Лучший специалист СПС».

Участники Конкурса, ставшие победителями в одной из категорий номинации «Лучший специалист МФЦ», не могут быть участниками Конкурса в той же категории в следующем году.

15.2. В номинации «Лучший МФЦ», определяются в рамках категорий:

- «МФЦ с количеством окон предоставления государственных и муниципальных услуг не менее 20»;
- «МФЦ с количеством окон предоставления государственных и муниципальных услуг менее 20».

Участники Конкурса, ставшие победителями в одной из категорий номинации «Лучший специалист МФЦ», не могут быть участниками Конкурса в той же категории в следующем году.

16. В целях определения победителей и участников, занявших второе и третье места Конкурса в номинации «Лучший специалист МФЦ», членами конкурсной комиссии оценивается:

16.1. В категориях «Лучший универсальный специалист МФЦ», «Лучший специалист СПС»:

- соответствие документов, поданных в заявке, установленным требованиям (оцениваются представленные документы и иные материалы на соответствие установленной форме);
- эффективность работы специалиста (оценивается по количеству оказанных услуг, проведенных консультаций);
- уровень профессиональной подготовки специалиста;
- мотивированность участника, значимость предложений по совершенствованию системы многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг (оценивается по результатам самопрезентации участника).

16.2. В категории «Лучший наставник МФЦ»:

- соответствие документов, поданных в заявке, установленным требованиям (оцениваются представленные документы и иные материалы на соответствие установленной форме);
- эффективность работы специалиста (оценивается по количеству оказанных услуг, обработанных пакетов документов секторе обработки документов);
- уровень профессиональной подготовки наставника;
- количество специалистов, в отношении которых осуществлялось наставничество, их профессиональные достижения;

- применение в наставнической деятельности инновационного подхода в виде методических рекомендаций, дополнительных авторских методов (оценивается по результатам самопрезентации участника).

17. Определение уровня профессиональной подготовки участника конкурса в номинации «Лучший специалист МФЦ» осуществляется в следующем порядке:

17.1. 1-й этап - тестирование в дистанционном режиме.

К участию в 1-м этапе допускаются все желающие принять участие в Конкурсе специалисты филиалов, соответствующие требованиям, указанным в абзацах 2, 3 пункта 5 Положения.

Тестирование проводится в дистанционном режиме путем обеспечения доступа участников Конкурса к материалам для прохождения тестирования, которые размещаются в информационной системе АУ «МФЦ».

Тестирование состоит из 20 вопросов по правовым аспектам организации предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе через многофункциональные центры предоставления государственных и муниципальных услуг.

Результаты тестирования оцениваются автоматизировано. Количество баллов, полученных каждым участником по результатам тестирования, рассчитывается по формуле: $R_1 = N_{corr} / N_{total} * 100$, где:

R_1 - количество баллов по результатам первого этапа тестирования;

N_{corr} - количество правильных ответов;

N_{total} - общее количество вопросов.

Максимальное количество баллов по результатам оценки результатов 1-го этапа тестирования - 100 баллов.

17.2. 2-й этап - тестирование в очном формате.

К участию во 2-м этапе допускаются не более 20 специалистов в каждой категории, набравших наибольшее количество баллов по результатам 1-го этапа.

Тестирование проводится в очном формате в письменной форме.

Тестирование состоит из 10 вопросов по следующим направлениям:

- правовые аспекты организации предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе через многофункциональные центры предоставления государственных и муниципальных услуг;
- практические задачи (кейсы), представляющие собой модели проблемной жизненной ситуации заявителя, для которой необходимо предложить вариант решения, используя знания и навыки в области предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе в электронной форме.

Результаты тестирования оцениваются в соответствии со следующими критериями: правильность, полнота ответа, наличие аргументации, четкость и последовательность изложения.

Максимальное количество баллов по результатам оценки результатов 2-го этапа тестирования – 100 баллов (по 10 баллов за каждый вопрос).

17.3. 3-й этап – психологическое тестирование и собеседование.

К участию в 3-м этапе допускается не более 5 специалистов в каждой категории, указанной в пункте 15.1 Положения, набравших наибольшее количество баллов по сумме результатов 1-го и 2-го этапов, подавшие заявку на участие в Конкурсе в соответствии с пунктом 13 Положения.

Психологическое тестирование проводится с целью оценки индивидуальных психологических особенностей личности (оценка личностного потенциала, лидерских качеств, стрессоустойчивости, творческих способностей, умения коммуницировать, наличия организаторских способностей, педагогических навыков).

В ходе собеседования оцениваются общие знания законодательства Российской Федерации, Воронежской области в рамках организации предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна», в том числе в электронной форме, личные качества и компетенции, необходимые для работы с заявителями и обучаемыми (коммуникабельность, доброжелательность, находчивость,

стрессоустойчивость, клиентоориентированность, умение разрешать конфликтные ситуации, индивидуальные приемы и методы работы с обучаемым, эмпатия).

По результатам собеседования и психологического тестирования определяется не более трех участников Конкурса в каждой категории, которые допускаются к участию в финальном этапе Конкурса.

17.4. 4-й этап – самопрезентация участников на заседании конкурсной комиссии (выступление участника, содержащее информацию о своих профессиональных качествах, знаниях, навыках, интересах; предложения участника Конкурса, направленные на повышение качества предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе в электронной форме; иные сведения о профессиональной деятельности участника Конкурса), а также ответы на вопросы членов конкурсной комиссии.

Оценка выступления участников и ответов на вопросы осуществляется каждым членом конкурсной комиссии (от 0 до 5 баллов за выступление и за каждый вопрос).

Победитель и участники, занявшие второе и третье места в каждой категории, определяются по сумме набранных баллов по результатам оценки членами конкурсной комиссии выступления участника и ответов на вопросы.

18. В целях определения победителя и участников, занявших второе и третье места Конкурса в номинации «Лучший МФЦ», филиалы, участвующие в конкурсе, оцениваются по показателям эффективности деятельности, приведенным в приложении № 7 к Положению.

Победитель и участники, занявшие второе и третье места, определяются по сумме набранных баллов по показателям эффективности деятельности.

Результаты оценки рассматриваются и утверждаются конкурсной комиссией.

19. Решения конкурсной комиссии о рассмотрении и оценке филиалов, участвующих в Конкурсе, по показателям эффективности деятельности, об определении победителей и участников, занявших вторые и третьи места Конкурса, оформляются протоколом, который подписывается председателем и членами конкурсной комиссии, присутствовавшими на заседании. В случае отсутствия председателя комиссии его обязанности исполняет заместитель председателя комиссии.

20. Кворум для проведения заседания конкурсной комиссии не должен быть менее половины общего числа ее членов.

21. По итогам проведения Конкурса АУ «МФЦ» размещает информацию о победителях и участниках, занявших вторые и третьи места, на официальном сайте АУ «МФЦ».

22. Размещение информации о победителях Конкурса и участниках, занявших вторые и третьи места, осуществляется в срок не позднее 2 (двух) недель с даты подписания протокола заседания конкурсной комиссии.

23. В протоколе заседания конкурсной комиссии по проведению регионального конкурса «Лучший многофункциональный центр Воронежской области» отражаются рекомендации по направлению победителей Конкурса для участия во Всероссийском конкурсе «Лучший многофункциональный центр России».

Приложение № 1
к Положению о порядке проведения
регионального конкурса
«Лучший многофункциональный
центр Воронежской области»

Перечень

документов, представляемых для участия в региональном конкурсе
«Лучший многофункциональный центр Воронежской области»
в номинации «Лучший универсальный специалист МФЦ»

1. Заявка на участие в региональном конкурсе «Лучший многофункциональный центр Воронежской области» в номинации «Лучший универсальный специалист МФЦ» согласно приложению № 2 к Положению, подписанная участником Конкурса и руководителем филиала, в котором работает участник Конкурса.
2. Анкета участника регионального конкурса «Лучший многофункциональный центр Воронежской области» номинации «Лучший универсальный специалист МФЦ» согласно приложениям №№ 3, 4, 5 к Положению, подписанная участником Конкурса и руководителем филиала, в котором работает участник Конкурса.
3. Фотопрезентация или видеопрезентация участника конкурса о работе в МФЦ (не более 7 слайдов, продолжительностью не более 2 мин соответственно).
4. Согласие на обработку персональных данных, подписанное участником Конкурса.

Приложение № 2
к Положению о порядке проведения
регионального конкурса
«Лучший многофункциональный
центр Воронежской области»

Заявка
на участие в региональном конкурсе
«Лучший многофункциональный центр Воронежской области»
в номинации «Лучший универсальный специалист МФЦ»

Категория:

(Фамилия, имя, отчество участника Конкурса)

(Занимаемая должность участника Конкурса)

(контактный телефон, адрес электронной почты)

(наименование филиала АУ «МФЦ», в котором работает участник Конкурса,
занимаемая должность)

Перечень прилагаемых документов (указываются документы,
прилагаемые к заявке участника Конкурса).

Достоверность представленных сведений подтверждаю.

Участник Конкурса

(подпись)

(Фамилия, инициалы)

Руководитель филиала,
в котором работает
участник Конкурса

(подпись)

(Фамилия, инициалы)

Приложение № 3
к Положению о порядке проведения
регионального конкурса
«Лучший многофункциональный
центр Воронежской области»

Анкета
участника регионального конкурса
«Лучший многофункциональный центр Воронежской области»
в номинации «Лучший универсальный специалист МФЦ»

(фамилия, имя, отчество участника Конкурса)

1. Общая информация об участнике Конкурса.

1	Число, месяц, год рождения (ДД.ММ.ГГГГ)	
2	Стаж работы на занимаемой должности	
3	Стаж работы в должностях по непосредственному приему и выдаче документов в системе МФЦ	
4	Образование (высшее, среднее специальное, иное - указать) и специальность по диплому или иному документу об образовании и (или) квалификации (указать вид документа об образовании, номер, дату выдачи, наименование организации, выдавшей документ)	
5	Прохождение курсов повышения квалификации (переподготовки) (указать название курсов (тему, специальность), год, организацию, выдавшую документ, вид документа, объем (часов))	
6	Профессиональные достижения специалиста (призовые места в профессиональных конкурсах/награды) за весь период работы	
7	Иная информация (по усмотрению участника Конкурса)	

2. Показатели эффективности участника Конкурса (за истекший период года, в котором проводится конкурс, но не менее, чем за последние 6 месяцев).

Наименование органа власти, ответственного за предоставление государственной (муниципальной) услуги	Количество обработанных заявлений	Количество предоставленных консультаций
Государственные услуги федеральных органов исполнительной власти		
Всего:		
В том числе: (указываются наименования услуг)		
Государственные услуги органов исполнительной власти Воронежской области		
Всего:		
В том числе: (указываются наименования услуг)		
Услуги органов местного самоуправления		
Всего:		
В том числе: (указываются наименования услуг)		
Иные услуги, предоставленные участником Конкурса		
Всего:		
В том числе: (указываются наименования услуг)		
Всего:		

Участник Конкурса

(подпись)

(Фамилия, инициалы)

Руководитель филиала,
в котором работает
участник Конкурса

(подпись)

(Фамилия, инициалы)

Приложение № 4
к Положению о порядке проведения
регионального конкурса
«Лучший многофункциональный
центр Воронежской области»

Анкета
участника регионального конкурса «Лучший многофункциональный центр
Воронежской области» в номинации «Лучший специалист МФЦ»
в категории «Лучший наставник МФЦ»

(фамилия, имя, отчество участника Конкурса)

1. Общая информация об участнике 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 (указать вид документа об образовании, номер, дату выдачи, наименование организации, выдавшей документ)	
3	Стаж работы в МФЦ	
4	Стаж работы в качестве наставника	
5	Прохождение курсов повышения квалификации (переподготовки) (указать название курсов (тему, специальность), год, организацию, выдавшую документ, вид документа, объем (часов))	
6	Количество часов наставничества	
7	Совмещение наставничества с другой деятельностью в МФЦ	
8	Общее количество принятых заявлений в окне приема-выдачи документов или обработанных в бэк-офисе (за истекший период года, в котором проводится конкурс, но не менее, чем за последние 6 месяцев).	
9	Количество специалистов, в отношении которых участником Конкурса осуществлялось наставничество за последние 2 года, и отработавших в МФЦ более 6 месяцев	

10	Профессиональные достижения специалистов, в отношении которых участником Конкурса осуществлялось наставничество, за весь период их работы, начиная с закрепления за ними наставника — участника Конкурса.	
11	Иная информация (по усмотрению участника Конкурса)	

Приложение № 5
к Положению о порядке проведения
регионального конкурса
«Лучший многофункциональный
центр Воронежской области»

Анкета
участника регионального конкурса «Лучший многофункциональный центр
Воронежской области» в номинации «Лучший специалист МФЦ»
в категории «Лучший специалист СПС»

(фамилия, имя, отчество 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 (указать вид документа об образовании, номер, дату выдачи, наименование организации, выдавшей документ)	
3	Стаж работы в МФЦ	
4	Стаж работы в качестве специалиста сектора пользовательского сопровождения (далее - СПС)	
5	Прохождение курсов повышения квалификации (переподготовки) в сфере предоставления государственных и муниципальных услуг за весь период работы (указать название курсов (тему, специальность), год, организацию, выдавшую документ, вид документа, объем (часов)	
6	Иная информация (по усмотрению участника Конкурса)	
7	Общее количество услуг, оказанных в окне приема и выдачи документов	
8	Общее количество услуг, оказанных в СПС (за истекший период года, в котором проводится конкурс, но не менее, чем за последние 6 месяцев)	
9	Совмещение функционала специалиста СПС с другой деятельностью	
10	Участие в мероприятиях по повышению цифровой грамотности граждан, других социальных активностях по направлению	
11	Профессиональные достижения специалиста (призовые места в профессиональных конкурсах/награды) за весь период работы	

Приложение № 6
к Положению о порядке проведения
регионального конкурса
«Лучший многофункциональный
центр Воронежской области»

Заявка
на участие в региональном конкурсе
«Лучший многофункциональный центр Воронежской области»
в номинации «Лучший МФЦ»

Категория _____

(Наименование, адрес филиала АУ «МФЦ» – участника Конкурса)

(ФИО, контактный телефон, адрес электронной почты руководителя филиала
АУ «МФЦ» – участника Конкурса)

Руководитель
филиала АУ «МФЦ»
- участника Конкурса

(подпись)

(Фамилия, инициалы)

Приложение № 7
к Положению о порядке проведения
регионального конкурса
«Лучший многофункциональный
центр Воронежской области»

Показатели эффективности деятельности,
по которым оцениваются МФЦ, участвующие в Конкурсе в номинации «Лучший МФЦ»

N п/п	Показатель	Единицы изме рени я	Методика расчета	Источник сведений для расчета показателя	Количество баллов
1	2	3	4	5	6
1	Средняя нагрузка на МФЦ	Ед.	Количество предоставленных услуг в филиале АУ «МФЦ» (далее - филиал) за отчетный период / Количество окон приема и выдачи документов в филиале	Установленная локальными актами отчетность АУ «МФЦ», Схема размещения стационарных офисов многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг и выездного обслуживания на территории Воронежской области, утвержденная протоколом Комиссии	0 - 10, определяется по формуле: значение показателя по оцениваемому филиалу * 10 / значение показателя по филиалу, показавшему наибольшее значение показателя

			по повышению качества и доступности государственных и муниципальных услуг в Воронежской области		
2	Средняя нагрузка на сектор пользовательского сопровождения	Ед.	Количество предоставленных в филиале услуг по оказанию организационно-технической и консультационной поддержки при получении услуг в электронном виде за отчетный период / Количество рабочих мест сектора пользовательского сопровождения в филиале	Установленная локальными актами отчетность АУ «МФЦ», Схема размещения стационарных офисов многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг и выездного обслуживания на территории Воронежской области, утвержденная протоколом Комиссии по повышению качества и доступности государственных и муниципальных услуг в Воронежской области	0 - 10, определяется по формуле: значение показателя по оцениваемому филиалу * 10 / значение показателя по филиалу, показавшему наибольшее значение показателя
3	Универсальность МФЦ (разнообразие предоставляемых услуг)	%	Количество видов услуг, предоставленных в филиале за отчетный период / Количество видов услуг, предоставляемых в филиалах в соответствии с	Установленная локальными актами отчетность АУ «МФЦ», соглашениями о взаимодействии между АУ «МФЦ» и	0 - 5, определяется по формуле: значение показателя по оцениваемому филиалу * 5 / значение показателя по филиалу, показавшему

		действующими соглашениями о взаимодействии с территориальными органами федеральных органов государственной власти, государственных внебюджетных фондов, исполнительными органами Воронежской области, органами местного самоуправления, нормативными правовыми актами РФ, Воронежской области * 100	территориальными органами федеральных органов государственной власти, государственных внебюджетных фондов, исполнительными органами Воронежской области, органами местного самоуправления, иными организациями, нормативные правовые акты РФ, Воронежской области	наибольшее значение показателя
4	Выполнение планового норматива услуг, предоставляемых в рамках выполнения государственного задания, установленного для АУ «МФЦ»	% Плановое количество услуг для филиала в отчетном периоде, определенное в соответствии с установленным приказом АУ «МФЦ» плановым нормативом услуг, предоставляемых в рамках выполнения государственного задания / фактическое количество предоставленных услуг за отчетный период * 100	Установленная локальными актами отчетность АУ «МФЦ», государственное задание АУ «МФЦ», утвержденное приказом министерства цифрового развития Воронежской области, приказ АУ «МФЦ» об утверждении плановых нормативов услуг в рамках выполнения государственного задания АУ «МФЦ»	0 - 5, определяется по формуле: значение показателя по оцениваемому филиалу * 5 / значение показателя по филиалу, показавшему наибольшее значение показателя

5	Время ожидания в очереди	Мин.	Количество талонов с временем ожидания более 15 мин / Общее количество талонов, обслуженных в филиале за отчетный период*100	Электронная система управления очередью	0 - 5, определяется по формуле: значение показателя по оцениваемому филиалу * 5 / значение показателя по филиалу, показавшему наименьшее значение показателя
6	Доступность предварительной записи для получения услуг	Ед.	Количество зафиксированных нарушений критериев доступности предварительной записи: - предварительная запись открыта не менее чем на 7 рабочих дней; - ближайший слот предварительной записи доступен на далее 3-го рабочего дня	Материалы проверок доступности предварительной записи на официальном сайте АУ «МФИ», проводимых в соответствии с локальными актами АУ «МФИ»	0 - 10, определяется по формуле: 10 * значение показателя по филиалу, показавшему наименьшее значение показателя / значение показателя по оцениваемому филиалу
7	Удовлетворенность качеством предоставления государственных и муниципальных услуг	%	Количество положительных оценок качества предоставления государственных услуг (с отметками «4» и «5»), переданных в автоматизированную информационную систему «Информационно-аналитическая система	ИАС МКТУ, АИС «МФИ»	0 - 5, определяется по формуле: значение показателя по оцениваемому филиалу * 5 / значение показателя по филиалу, показавшему наибольшее значение показателя

			мониторинга качества государственных услуг» (далее – ИАС МКТУ) / Общее количество оценок качества предоставления государственных услуг, переданных филиалом в ИАС МКТУ * 100		
8	Участие заявителей в оценке качества предоставления услуг	%	Количество заявителей, принявших участие в оценке качества предоставления услуг / Количество предоставленных услуг, подлежащих оценке посредством ИАС МКТУ * 100	ИАС МКТУ, установленная локальными актами отчетности АУ «МФЦ»	0 - 5, определяется по формуле: значение показателя по оцениваемому филиалу * 5 / значение показателя по филиалу, показавшему наибольшее значение показателя
9	Позитивный клиентский опыт	Ед.	Количество зарегистрированных благодарностей в адрес филиала, сотрудников филиала в отчетном периоде	Установленная локальными актами отчетности АУ «МФЦ»	0 - 5, значение показателя по оцениваемому филиалу * 5 / значение показателя по филиалу, показавшему наибольшее значение показателя
10	Негативный клиентский опыт	Ед.	Количество зарегистрированных жалоб на деятельность филиала, сотрудников филиала в отчетном периоде	Установленная локальными актами отчетности АУ «МФЦ»	Имеются зарегистрированные обоснованные жалобы на деятельность филиала, сотрудников филиала в отчетном периоде - 0

					баллов Отсутствуют зарегистрированные обоснованные жалобы на деятельность филиала, сотрудников филиала в отчетном периоде - 5 баллов
11	Клиентский опыт (оценка на внешних ресурсах)	Баллы	Сумма произведений средних оценок филиала по отзывам на общедоступных справочных ресурсах на количество оценок по каждому ресурсу / общее количество оценок филиала на соответствующих общедоступных справочных ресурсах, по которым осуществляется мониторинг	Общедоступные справочные ресурсы в сети Интернет	0 - 5, соответствует значению в столбце 3
12	Уровень профессиональной компетенции специалистов	%	Сумма результатов тестирования специалистов филиала для определения «универсальности» знаний, необходимых для приема и выдачи документов в рамках оказания государственных и муниципальных услуг (прошедших тестирование	Данные АУ «МФЦ» о результатах тестирования специалистов филиала для определения «универсальности» знаний, необходимых для приема и выдачи документов в рамках оказания	0 - 5, значение показателя по оцениваемому филиалу * 5 / значение показателя по филиалу, показавшему наибольшее значение показателя

		не позднее одного года с даты начала приема заявок для участия в Конкурсе) / Количество специалистов филиала, прошедших тестирование не позднее одного года с даты начала приема заявок для участия в Конкурсе	государственных и муниципальных услуг, проводимом в порядке, установленном актом АУ «МФЦ»	
13	Выполнение плановых объемов оказания платных услуг	% Установленный приказом АУ «МФЦ» плановый объем дохода от оказания платных услуг / Фактический объем дохода от оказания платных услуг филиалом * 100	Установленная локальными актами отчетность АУ «МФЦ», приказ АУ «МФЦ» о плановых объемах оказания платных услуг	0 - 5, определяется по формуле: значение показателя по оцениваемому филиалу * 5 / значение показателя по филиалу, показавшему наибольшее значение показателя
14	Выполнение плановых нормативов по оформлению сертификатов УКЭП, полученных в мобильном приложении «Госключ» в рамках очной идентификации на базе МФЦ	% Установленный приказом АУ «МФЦ» плановый объем количества услуг по оформлению сертификатов УКЭП, полученных в мобильном приложении «Госключ» в рамках очной идентификации на базе МФЦ / Фактический объем оказанных в филиале услуг * 100	Установленная локальными актами отчетность АУ «МФЦ», приказ АУ «МФЦ» о плановых объемах услуг по оформлению сертификатов УКЭП, полученных в мобильном приложении «Госключ» в рамках очной идентификации на базе МФЦ	0 - 5, определяется по формуле: значение показателя по оцениваемому филиалу * 5 / значение показателя по филиалу, показавшему наибольшее значение показателя

15	Качество консультирования по вопросам получения государственных, муниципальных и иных услуг в МФЦ	Количество положительных результатов проверок по качеству консультирования/общее количество проведенных в филиале проверок качества консультирования * 100	Данные АУ «МФЦ» о проведении проверок по качеству консультирования	0 - 5, определяется по формуле: значение показателя по оцениваемому филиалу * 5 / значение показателя по филиалу
----	--	---	---	---

»