

Зарегистрирован  
от 12.05.2026  
№ МДП-СБ.44



## МИНИСТЕРСТВО ЦИФРОВОГО РАЗВИТИЯ И СВЯЗИ САМАРСКОЙ ОБЛАСТИ

### ПРИКАЗ

от 12.05.2026 № 97-П

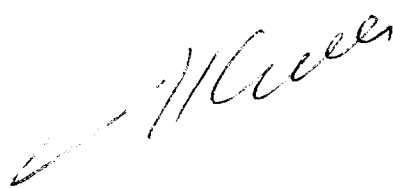
Об утверждении Положения о проведении  
регионального конкурса «Лучший многофункциональный центр  
предоставления государственных и муниципальных услуг  
Самарской области» и об участии Самарской области во Всероссийском  
конкурсе «Лучший многофункциональный центр России»

В целях реализации распоряжения Правительства Российской Федерации от 05.07.2014 № 1235-р и приказа Министерства экономического развития Российской Федерации от 26.05.2025 № 344 «Об утверждении Положения о проведении Всероссийского конкурса «Лучший многофункциональный центр России», а также в целях повышения качества предоставления государственных и муниципальных услуг в Самарской области и совершенствования системы работы многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг Самарской области ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить прилагаемое Положение о проведении регионального конкурса «Лучший многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Самарской области» и об участии Самарской области во Всероссийском конкурсе «Лучший многофункциональный центр России».

2. Контроль за выполнением настоящего приказа оставляю за собой.
3. Опубликовать настоящий приказ в средствах массовой информации, на официальном сайте министерства цифрового развития и связи Самарской области.
4. Настоящий приказ вступает в силу на следующий день после дня его официального опубликования.

Врио заместителя председателя  
Правительства Самарской области –  
министра цифрового развития и связи  
Самарской области



П.Е. Гокин

УТВЕРЖДЕНО  
приказом министерства  
цифрового развития и связи  
Самарской области  
от 12 05 2026 № 47-12

Положение  
о проведении регионального конкурса «Лучший многофункциональный центр  
предоставления государственных и муниципальных услуг  
Самарской области» и об участии Самарской области во Всероссийском  
конкурсе «Лучший многофункциональный центр России»

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение устанавливает порядок, условия организации и проведения регионального конкурса «Лучший многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Самарской области» (далее – Конкурс) в номинациях «Лучший многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Самарской области» (далее – «Лучший МФЦ»), «Лучший универсальный специалист многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг Самарской области» (далее – «Лучший универсальный специалист МФЦ»), «Лучший проект многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг Самарской области» (далее – «Лучший проект МФЦ») и «Лучший наставник многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг Самарской области» (далее – «Лучший наставник МФЦ»).

1.2. Конкурс проводится в целях повышения престижа деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг Самарской области и государственного казенного учреждения Самарской области «Уполномоченный многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Самарской области» (далее – МФЦ), мотивации руководителей и сотрудников МФЦ

к качественному предоставлению государственных, муниципальных и иных услуг, обмена лучшими практиками, а также в целях отбора кандидатов от Самарской области для участия во Всероссийском конкурсе «Лучший многофункциональный центр России» в номинациях «Лучшая региональная сеть МФЦ», «Лучший универсальный специалист МФЦ» и «Лучший проект МФЦ».

1.3. Заявки на участие в Конкурсе принимаются от:

универсальных специалистов МФЦ (в номинациях «Лучший универсальный специалист МФЦ» и «Лучший наставник МФЦ»);

МФЦ городских округов и муниципальных районов Самарской области; государственного казенного учреждения Самарской области «Уполномоченный многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Самарской области» (далее – ГКУ СО «УМФЦ»).

От МФЦ могут быть представлены заявки на участие в Конкурсе во всех номинациях или в отдельных номинациях, но не более одной заявки в каждой номинации (за исключением номинации «Лучший универсальный специалист МФЦ» и «Лучший наставник МФЦ»). Участие одного сотрудника МФЦ одновременно в номинации «Лучший универсальный специалист МФЦ» и номинации «Лучший наставник МФЦ» не допускается.

1.4. Конкурс проводится конкурсной комиссией регионального конкурса «Лучший многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Самарской области» (далее – Конкурсная комиссия), состав которой утверждается приказом министерства цифрового развития и связи Самарской области.

При Конкурсной комиссии образуется рабочая группа Конкурсной комиссии (далее – Рабочая группа), состав которой утверждается приказом ГКУ СО «УМФЦ».

Рабочая группа осуществляет сбор, анализ, оценку заявок на участие в Конкурсе, а также проведение проверки достоверности представленных

сведений и соответствия документов, поданных в заявках на участие в Конкурсе в номинациях «Лучший МФЦ», «Лучший универсальный специалист МФЦ», «Лучший проект МФЦ» и «Лучший наставник МФЦ», установленным требованиям.

В состав Рабочей группы могут входить представители Конкурсной комиссии, ГКУ СО «УМФЦ», ГАУ ДПО СО «Корпоративный университет Правительства Самарской области».

Конкурсная комиссия:

рассматривает документы, представленные в соответствии с пунктами 2.5.2, 3.2, 4.2, 5.5.2 настоящего Положения;

подводит итоги и определяет победителей Конкурса и участников, занявших 2-е и 3-е места, в номинациях, указанных в пункте 1.1 настоящего Положения, с учетом подготовленных Рабочей группой предварительных рейтингов участников Конкурса согласно методике расчета значений показателей по номинации «Лучший универсальный специалист многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг Самарской области» (приложение 1 к настоящему Положению), методике расчета значений показателей по номинации «Лучший многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Самарской области» (приложение 2 к настоящему Положению), методике расчета значений показателей по номинации «Лучший проект многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг Самарской области» (приложение 3 к настоящему Положению) и методике расчета значений показателей по номинации «Лучший наставник многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг Самарской области» (приложение 4 к настоящему Положению) (далее – Методики расчета).

1.5. Все заявки на участие в Конкурсе с указанием номинаций направляются с сопроводительным письмом, подписанным директором МФЦ, в Конкурсную комиссию по адресу местонахождения ГКУ СО «УМФЦ»

(443011, г. Самара, Третья просека, д. 250), а также в электронном виде на адрес электронной почты: [umfc@samregion.ru](mailto:umfc@samregion.ru). Заявки ГКУ СО «УМФЦ» на участие в Конкурсе направляются в министерство цифрового развития и связи Самарской области.

Установление даты проведения очного собеседования с участниками Конкурса в номинациях, указанных в пункте 1.1 настоящего Положения, для определения победителей и участников Конкурса, занявших 2-е и 3-е места, осуществляется в течение 20 (двадцати) рабочих дней со дня окончания срока приема заявок.

Заседание Конкурсной комиссии является правомочным, если на нем присутствует не менее половины ее членов.

1.6. Основаниями для отказа в участии в Конкурсе являются:

несвоевременная подача заявки на участие в Конкурсе;

несоответствие заявки на участие в Конкурсе предъявляемым к ней требованиям, указанным в пунктах 2.4, 2.5.2, 3.2, 4.2, 5.4, 5.5.2 настоящего Положения;

наличие в заявке на участие в Конкурсе недостоверных сведений;

несоответствие МФЦ и участников Конкурса требованиям, указанным в пунктах 2.2, 3.1, 4.1, 5.2 настоящего Положения.

## 2. Порядок, условия организации и проведения Конкурса в номинации «Лучший универсальный специалист МФЦ»

2.1. Универсальным специалистом МФЦ является работник МФЦ, непосредственно осуществляющий прием и выдачу документов по всем государственным, муниципальным, иным услугам, функциям и сервисам, предоставление которых организовано в МФЦ.

2.2. К участию в Конкурсе в номинации «Лучший универсальный специалист МФЦ» допускаются универсальные специалисты МФЦ, имеющие опыт работы не менее 12 (двенадцати) месяцев на дату подачи заявки на участие в Конкурсе.

2.3. К участию в Конкурсе в номинации «Лучший универсальный специалист МФЦ» не допускаются универсальные специалисты МФЦ, имеющие дисциплинарные взыскания и обоснованные жалобы на нарушение порядка предоставления государственных и муниципальных услуг от заявителей.

2.4. Для участия в Конкурсе в номинации «Лучший универсальный специалист МФЦ» работники МФЦ, отвечающие требованиям, указанным в пунктах 2.1 – 2.3 настоящего Положения, желающие принять участие в Конкурсе в номинации «Лучший универсальный специалист МФЦ», направляют в срок с 15 по 30 октября соответствующего года в Конкурсную комиссию заявки по форме, установленной приложением 5 к настоящему Положению.

К заявке прилагаются фотография участника Конкурса в цветном исполнении с чётким изображением лица строго в анфас без головного убора, соответствующее возрасту, деловая форма одежды, в формате JPEG, PNG, размером 10 x 15 см и согласия на обработку и передачу персональных данных по формам, установленным приложениями 6 и 7 к настоящему Положению.

2.5. Конкурс в номинации «Лучший универсальный специалист МФЦ» проводится в четыре этапа.

2.5.1. На первом отборочном этапе Конкурса Рабочая группа в срок с 10 по 25 ноября соответствующего года осуществляет путем тестирования проверку профессионального мастерства участников. Количество лиц, которые продолжают участие в Конкурсе, определяется Рабочей группой по результатам тестирования, но не может составлять более 10.

2.5.2. На втором этапе Конкурса МФЦ, сотрудники которых продолжают участие в Конкурсе в соответствии с решением Рабочей группы, подают в Конкурсную комиссию в срок с 10 по 25 января следующего года, с указанием результатов работы за прошедший год:

анкету участника Конкурса по форме согласно приложению 8 к настоящему Положению;

копию должностной инструкции;

справку кадровой службы МФЦ, которая подтверждает сведения о соответствии участника Конкурса пунктам 2.1 – 2.3 настоящего Положения (сведения о занимаемой (-ых) должности (-ях), периодах работы в указанной (-ых) должности (-ях) и об отсутствии (наличии) дисциплинарных взысканий и жалоб);

согласие на обработку персональных данных по форме согласно приложению 9 к настоящему Положению;

фотопрезентацию и видеообращение участника Конкурса согласно приложению 10 к настоящему Положению.

2.5.3. На третьем этапе Конкурса Рабочей группой, в срок до 25 февраля следующего года, оцениваются документы участников, представленные в составе заявки.

При рассмотрении заявки универсального специалиста ГКУ СО «УМФЦ» сотрудники ГКУ СО «УМФЦ», входящие в состав Рабочей группы, участие в голосовании не принимают.

2.5.4. На четвертом этапе Конкурса Конкурсной комиссией проводится очное собеседование с участниками, заявки которых соответствуют требованиям, установленным настоящим Положением.

2.6. Критериями оценки заявок участников Конкурса в номинации «Лучший универсальный специалист МФЦ» являются:

результаты тестирования участников (оцениваются профессиональные знания и навыки универсального специалиста МФЦ, общие знания законодательства Российской Федерации в рамках организации предоставления услуг по принципу «одного окна», коммуникабельность, находчивость, стрессоустойчивость);

специализация по предоставлению услуг (оценивается по количеству разных наименований предоставляемых услуг);

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

уровень подготовки универсального специалиста МФЦ (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 вновь принятыми сотрудниками);

соответствие документов, поданных в составе заявки, установленным требованиям (оцениваются представленные документы, иные материалы на соответствие установленной форме и степень заполнения).

2.7. Уровень профессионального мастерства участника Конкурса оценивается в ходе собеседования, с учетом информации, представленной в фотопрезентации и видеообращении, а также на основании следующих показателей:

профессиональные знания и навыки универсального специалиста МФЦ;  
общие знания законодательства Российской Федерации в рамках организации предоставления услуг по принципу «одного окна»;

коммуникабельность;

находчивость;

стрессоустойчивость.

### 3. Порядок, условия организации и проведения Конкурса в номинации «Лучший МФЦ»

3.1. К участию в Конкурсе в номинации «Лучший МФЦ» принимаются заявки от МФЦ, имеющих офисы (помещения), оформленные в соответствии с фирменным стилем «Мои документы» или фирменным стилем «Мой бизнес», осуществляющие предоставление государственных, муниципальных, иных услуг, функций и сервисов по принципу «одного окна» не менее 12 (двенадцати) месяцев со дня открытия на дату подачи заявки на участие в Конкурсе.

3.2. Для участия в Конкурсе в номинации «Лучший МФЦ» в Конкурсную комиссию в срок с 10 по 25 января следующего года участники

подают, с указанием результатов работы за прошедший год:

заявку на участие в Конкурсе по форме согласно приложению 11 к настоящему Положению;

анкету участника Конкурса по форме согласно приложению 12 к настоящему Положению;

видеопрезентацию и фотографии участника Конкурса по форме согласно приложению 13 к настоящему Положению.

3.3. Рабочая группа с учетом результатов мониторинга деятельности МФЦ, проводимого Министерства цифрового развития и связи Самарской области за прошедший год, и методики расчета значений показателей по номинации «Лучший многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Самарской области» согласно приложению 2 к настоящему Положению, в срок до 25 февраля следующего года определяет не более 5 (пяти) МФЦ, с представителями которых Конкурсная комиссия проводит очное собеседование.

Представителями МФЦ на собеседовании с Конкурсной комиссией могут быть руководители МФЦ и(или) руководители офисов МФЦ участвующих в Конкурсе.

При рассмотрении заявки ГКУ СО «УМФЦ» сотрудники ГКУ СО «УМФЦ», входящие в состав Рабочей группы, участие в голосовании не принимают.

3.4. Критериями оценки заявок участников Конкурса в номинации «Лучший МФЦ» являются:

соответствие документов, поданных в составе заявки, установленным требованиям (оцениваются представленные документы, иные материалы на соответствие установленной форме и степень заполнения);

эффективность работы МФЦ (оценивается загруженность окон, уровень оплаты труда основных специалистов);

оценка удовлетворенности заявителей и качества предоставления государственных услуг на базе МФЦ (оценивается степень выполнения

целевых показателей, установленных комиссией при министерстве цифрового развития и связи Самарской области по повышению качества предоставления государственных и муниципальных услуг в Самарской области);

предоставление широкого перечня государственных и муниципальных услуг в МФЦ (оценивается разнообразие фактически предоставляемых услуг, по которым зарегистрированы обращения граждан за последние 6 месяцев, а также оценивается предоставление федеральных услуг, не вошедших в обязательные перечни, утвержденные постановлением Правительства Российской Федерации от 27.09.2011 № 797);

оценка общественного мнения о работе МФЦ (оцениваются отзывы заявителей о качестве обслуживания в МФЦ, размещенные в открытых источниках, в том числе на официальном сайте МФЦ);

доступность МФЦ (оценивается удобство графика работы и реализация принципа шаговой доступности);

использование инструментов дистанционного консультирования и обслуживания граждан (оценивается работа центра телефонного обслуживания, доступность предварительной записи, доступность информации на сайте МФЦ, возможность отслеживать этап предоставления услуги в личном кабинете заявителя на сайте МФЦ в сети Интернет, использование социальных сетей и мессенджеров, сервисов речевых и электронных помощников, дополнительных дистанционных сервисов для заявителей);

предоставление дополнительных услуг и сервисов МФЦ для заявителей (оценивается обеспечение консультационного сопровождения использования государственных информационных ресурсов, в том числе федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», организация личного и дистанционного приема сотрудниками органов власти, а также оцениваются услуги МФЦ по выездному обслуживанию, курьерской доставке документов, наличие дополнительных сервисов для заявителей с детьми и для лиц с ограниченными возможностями и т.п.);

использование передовых технологий и эффективных практик в процессе предоставления государственных и муниципальных услуг и обслуживания заявителей (оцениваются достижения и нововведения отделений МФЦ – участников Конкурса в оптимизации, цифровизации процессов предоставления государственных и муниципальных услуг, а также оцениваются мероприятия по повышению клиентоориентированности).

#### 4. Порядок, условия организации и проведения Конкурса в номинации «Лучший проект МФЦ»

4.1. К участию в Конкурсе в номинации «Лучший проект МФЦ» принимаются проекты МФЦ и ГКУ СО «УМФЦ», определенные в рамках категорий, указанных в пункте 22 Положения о проведении Всероссийского конкурса «Лучший многофункциональный центр России», утвержденного Министерством экономического развития Российской Федерации, с даты реализации которых прошло не менее 3 (трех) месяцев на дату подачи заявки на участие в Конкурсе.

4.2. Для участия в Конкурсе в Конкурсную комиссию в срок с 10 по 25 января следующего года участники подают:

заявку на участие в Конкурсе по форме согласно приложению 14 к настоящему Положению;

описание лучшего проекта МФЦ по форме согласно приложению 15 к настоящему Положению;

фото- и видеопрезентации проекта МФЦ по форме согласно приложению 16 к настоящему Положению;

дополнительные материалы (прилагаются по желанию участника).

4.3. Критериями оценки заявок участников Конкурса в номинации «Лучший проект МФЦ» являются:

актуальность (решение актуальных для системы МФЦ задач);

новизна (новое направление в развитии предоставления услуг в МФЦ в Российской Федерации и (или) новое решение в части практической

реализации задач повышения эффективности деятельности МФЦ);

масштабность (количество объектов сети МФЦ участника Конкурса, в которых реализуется проект, значительные изменения в организации деятельности МФЦ);

тиражируемость (дальнейшее использование полученных результатов, возможность внедрения проекта на территории других муниципальных образований Самарской области или других субъектов Российской Федерации, полнота и качество пакетов документов, представленных на Конкурс);

эффективность (наличие показателей оценки эффективности и результативности внедряемого проекта, достижение существенных значимых изменений значений показателей эффективности, иное);

социальная значимость (широта целевой аудитории проекта, отношение проекта к отрасли социальной сферы);

цифровизация (применение цифровых технологий при реализации проекта).

4.4. Рабочая группа в срок до 25 февраля следующего года определяет не более 3 (трех) заявок для рассмотрения на заседании Конкурсной комиссии. При рассмотрении заявки ГКУ СО «УМФЦ» сотрудники ГКУ СО «УМФЦ», входящие в состав Рабочей группы, участия в голосовании не принимают.

## 5. Порядок, условия организации и проведения Конкурса в номинации «Лучший наставник МФЦ»

5.1. Наставником МФЦ является работник МФЦ, непосредственно осуществляющий прием и выдачу документов по государственным, муниципальным, иным услугам, сервисам и функциям предоставление которых организовано в МФЦ, имеющий стаж работы по приему и выдаче документов не менее одного года.

5.2. К участию в Конкурсе в номинации «Лучший наставник МФЦ» допускаются наставники МФЦ, имеющие опыт наставничества не менее 6

(шести) месяцев на дату подачи заявки на участие в Конкурсе.

5.3. К участию в Конкурсе в номинации «Лучший наставник МФЦ» не допускаются наставники МФЦ, имеющие дисциплинарные взыскания и обоснованные жалобы на нарушение порядка предоставления государственных, муниципальных и иных услуг от заявителей.

5.4. Для участия в Конкурсе в номинации «Лучший наставник МФЦ» работники МФЦ, отвечающие требованиям, указанным в пунктах 5.1 – 5.3 настоящего Положения, желающие принять участие в Конкурсе в номинации «Лучший наставник МФЦ», направляют в срок с 15 по 30 октября соответствующего года в Конкурсную комиссию заявки по форме, установленной приложением 17 к настоящему Положению.

К заявке прилагаются положение о наставничестве в МФЦ, фотография участника Конкурса в цветном исполнении с чётким изображением лица строго в анфас без головного убора, соответствующее возрасту, деловая форма одежды, в формате JPEG, PNG, размером 10 x 15 см и согласия участника на обработку и передачу персональных данных по формам, установленным приложениями 6 и 7 к настоящему Положению.

5.5. Конкурс в номинации «Лучший наставник МФЦ» проводится в четыре этапа.

5.5.1. На первом этапе Конкурса Рабочая группа в срок с 10 по 25 ноября соответствующего года осуществляет отбор участников путем тестирования ключевых компетенций наставника МФЦ. Количество лиц, которые продолжают участие в Конкурсе, определяется Рабочей группой по результатам тестирования, но не может составлять более 5 (пяти).

5.5.2. На втором этапе Конкурса МФЦ, наставники МФЦ которых продолжают участие в Конкурсе в соответствии с решением Рабочей группы, подают в Конкурсную комиссию в срок с 10 по 25 января следующего года:

анкету участника Конкурса по форме, установленной приложением 18 к настоящему Положению;

отчет о результатах работы наставника МФЦ по форме, установленной

приложением 19 к настоящему Положению;

фотопрезентацию и видеообращение участника Конкурса согласно приложению 20 к настоящему Положению.

5.5.3. На третьем этапе Конкурса Рабочей группой в срок до 25 февраля следующего года оцениваются документы участников, представленные МФЦ, а также результаты опроса, пройденного специалистом МФЦ, в отношении которого осуществлялось наставничество, на портале МФЦ Самарской области согласно приложению 21 к настоящему Положению.

При рассмотрении заявки работника ГКУ СО «УМФЦ» сотрудники ГКУ СО «УМФЦ», входящие в состав Рабочей группы, участия в голосовании не принимают.

5.5.4. На четвертом этапе Конкурса Конкурсной комиссией проводится очное собеседование с участниками.

5.6. Критериями оценки документов участников Конкурса в номинации «Лучший наставник МФЦ» являются:

результаты проверки ключевых компетенций наставника МФЦ путем его тестирования (уровень лояльности к МФЦ, коммуникативные навыки, развитый эмоциональный интеллект и другое);

количество специалистов, в отношении которых осуществлялось наставничество;

срок от даты приема до начала самостоятельного осуществления приема и выдачи документов в МФЦ специалиста, в отношении которого осуществлялось наставничество;

уровень подготовки наставника МФЦ (специализация, наличие повышения квалификации, переподготовки, участия в иных мероприятиях по повышению уровня профессионального мастерства, поощрений).

5.7. Уровень профессионального мастерства наставника МФЦ оценивается в ходе собеседования, а также на основании следующих показателей:

профессиональные знания;

навыки наставника;  
коммуникативные навыки.

## 6. Определение победителей Конкурса

6.1. Решения об определении победителей и лауреатов Конкурса принимаются членами Конкурсной комиссии с учетом расчета баллов, проведенного Рабочей группой по номинации «Лучший универсальный специалист МФЦ», «Лучший МФЦ», «Лучший проект МФЦ» и «Лучший наставник МФЦ» в соответствии с методиками расчета, приведенными в приложениях 1 – 4 к настоящему Положению.

Сотрудники ГКУ СО «УМФЦ», являющиеся членами Конкурсной комиссии, не принимают участие в голосовании по номинациям, в которых рассматриваются заявки ГКУ СО «УМФЦ» и его сотрудников.

При равенстве голосов голос председательствующего на заседании Конкурсной комиссии является решающим.

Для участия во Всероссийском конкурсе «Лучший многофункциональный центр России» от Самарской области направляются:

в номинации «Лучший универсальный специалист МФЦ» – победитель Конкурса по номинации «Лучший универсальный специалист МФЦ»;

в номинации «Лучший проект МФЦ» – победитель Конкурса по номинации «Лучший проект МФЦ»;

в номинации «Лучшая региональная сеть МФЦ» – победитель Конкурса и еще четыре офиса МФЦ Самарской области, занявшие 2, 3, 4 и 5 места по номинации «Лучший МФЦ», соответствующие требованиям, изложенным в подпункте «а» пункта 6 Положения о проведении Всероссийского конкурса «Лучший многофункциональный центр России», утвержденного приказом Министерства экономического развития Российской Федерации.

Конкурсная документация на участие во Всероссийском конкурсе «Лучший многофункциональный центр России» от Самарской области готовится ГКУ СО «УМФЦ» в соответствии с приказом Министерства

экономического развития Российской Федерации.

6.2. Решения оформляются протоколом, который подписывается председателем Конкурсной комиссии. В отсутствие председателя Конкурсной комиссии его полномочия осуществляет заместитель председателя Конкурсной комиссии.

## 7. Финансовое обеспечение Конкурса

Организационное и материально-техническое обеспечение проведения Конкурса в части подбора помещения и демонстрационного оборудования для проведения заседания Конкурсной комиссии, осуществления закупок для материально-технического обеспечения работы членов Конкурсной комиссии и награждения участников Конкурса (разработка тестовых вопросов для участников Конкурса и организация услуг по проведению тестирования, канцелярские принадлежности, питьевая вода, дипломы и сертификаты участников Конкурса, сувенирная продукция для участников Конкурса, рамки для оформления дипломов и сертификатов, цветочные композиции и иные необходимые материальные ценности), организации фуршета, закупок для съемки видеоролика при подготовке конкурсного материала на участие во Всероссийском конкурсе «Лучший многофункциональный центр России» в номинации «Лучшая региональная сеть МФЦ», осуществляет ГКУ СО «УМФЦ».

## 8. Заключительные положения

8.1. Представленные участниками Конкурса материалы уничтожаются Рабочей группой Конкурсной комиссии с составлением соответствующего акта по истечении одного года с даты подписания протокола Конкурсной комиссии.

ПРИЛОЖЕНИЕ 1  
к Положению о проведении  
регионального конкурса «Лучший  
многофункциональный центр  
предоставления государственных  
и муниципальных услуг  
Самарской области»

Методика  
расчета значений показателей по номинации  
«Лучший универсальный специалист многофункционального центра  
предоставления государственных и муниципальных услуг  
Самарской области»

| №<br>п/п | Наименование показателя  | Количество<br>баллов                          | Примечание   |
|----------|--|---|--|
| 1.       | Результат проверки профессионального мастерства путем тестирования участников (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) |   |  |
| 1.1.     | Профессиональное мастерство конкурсанта  | Количество баллов по результатам тестирования | Показатель оценивается по результатам тестирования |
| 1.2.     | Коммуникабельность   | Количество баллов по результатам тестирования | Показатель оценивается по результатам тестирования |

| №<br>п/п | Наименование показателя   | Количество<br>баллов                                   | Примечание   |
|----------|---|--|--|
| 1.3.     | Находчивость  | Количество<br>баллов по<br>результатам<br>тестирования | Показатель<br>оценивается по<br>результатам<br>тестирования  |
| 1.4.     | Стрессоустойчивость   | Количество<br>баллов по<br>результатам<br>тестирования | Показатель<br>оценивается по<br>результатам<br>тестирования  |
| 2.       | Универсальность (определяется как отношение количества наименований, оказываемых государственных, муниципальных, иных услуг, сервисов и функций к общему количеству наименований государственных, муниципальных, иных услуг, сервисов и функций, оказываемых на базе МФЦ)   | От 1 до 3<br>баллов                                    | 1 балл –<br>оказывается менее<br>30% услуг,<br>предоставляемых<br>в МФЦ;<br>2 балла –<br>оказывается от 30%<br>до 50% услуг,<br>предоставляемых<br>в МФЦ;<br>3 балла –<br>50% и более услуг,<br>предоставляемых<br>в МФЦ |
| 3.       | Эффективность работы специалиста (оценивается по количеству оказанных услуг за 1 час.) Рассчитывается как отношение количества оказанных услуг (приём, выдача, консультация) к количеству отработанных часов по данным государственной информационной системы Самарской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – АИС МФЦ). | От 1 до 3<br>баллов                                    | 1 балл –<br>оказывается до 2<br>услуг в 1 час;<br>2 балла –<br>оказывается<br>от 2 до 4 услуг<br>в час;<br>3 балла –<br>оказывается 4 и<br>более услуг в час   |
| 4.       | Участие в мероприятиях по   | От 0 до 1 балла  | 0 баллов –   |

| №<br>п/п | Наименование показателя  | Количество<br>баллов | Примечание   |
|----------|--|----------------------|--|
|          | повышению уровня профессионального мастерства в сфере оказания государственных, муниципальных, иных услуг, сервисов и функций.       |                      | не принимал участия;<br>1 балл – принимал участие                                  |
| 5.       | Наставничество (оценивается участие в программе наставничества, количество часов работы со стажерами и вновь принятыми сотрудниками) | От 0 до 1 балла      | 0 баллов – не принимал участия;<br>1 балл – принимал участие                       |
| 6.       | Наличие поощрений и наград за последние 6 месяцев  | От 0 до 1 балла      | 0 баллов – отсутствие поощрений и наград;<br>1 балл – наличие поощрений или наград |
| 7.       | Участие в общественных мероприятиях  | От 0 до 1 балла      | 0 баллов – не принимал участия;<br>1 балл – принимал участие                       |

**ПРИЛОЖЕНИЕ 2**  
к Положению о проведении регионального  
конкурса «Лучший многофункциональный  
центр предоставления государственных  
и муниципальных услуг  
Самарской области»

**Методика**  
расчета значений показателей по номинации  
«Лучший многофункциональный центр предоставления государственных  
и муниципальных услуг Самарской области»

| №<br>п/п | Наименование показателя  | Количество<br>баллов | Примечание  |
|----------|--|----------------------|---|
| 1.       | Эффективность работы МФЦ   |                      |   |
| 1.1.     | Загруженность окон (определяется отношением фактического времени работы окон в соответствии с установленным режимом работы по данным АИС МФЦ к нормативному времени работы окон) | От 0 до 3<br>баллов  | 0 баллов – менее 30%;<br>1 балл – от 30% до 50%;<br>2 балла – от 50% до 70%;<br>3 балла – более 70%                                   |
| 1.2.     | Среднее время ожидания в очереди для подачи документов и получения результата услуги в офисе МФЦ (определяется по данным АИС МФЦ и контрольной закупки)                          | 12 баллов            | Не более 15 минут (по данным АИС МФЦ + контрольный выезд)   |
| 1.3.     | Количество обращений на 1 окно в час в офисе МФЦ   | От 0 до 3<br>баллов  | 1 балл – менее 2 обращений;<br>3 балла – от 2,0 до 3,5 обращений;<br>2 балла – от 3,5 до 5 обращений;<br>0 баллов – более 5 обращений |
| 1.4.     | Доля жалоб на действия   | От 0 до 3            | 3 балла – 0 % жалоб;  |

| №<br>п/п | Наименование показателя   | Количество<br>баллов | Примечание                                   |
|----------|---|----------------------|--|
|          | (бездействие) сотрудников<br>МФЦ, признанных<br>обоснованными<br>государственными органами,<br>органами местного<br>самоуправления,<br>государственными<br>(муниципальными)<br>учреждениями, участвующими<br>в предоставлении<br>государственных,<br>муниципальных услуг,<br>внебюджетными фондами при<br>предоставлении<br>государственных услуг,<br>регистрации граждан в<br>федеральной государственной<br>информационной системе,<br>используемой при<br>предоставлении<br>государственных и<br>муниципальных услуг в<br>электронной форме (далее –<br>ЕСИА), от общего количества<br>заявлений о предоставлении<br>государственных,<br>муниципальных услуг,<br>заявлений о регистрации в<br>ЕСИА в офисе МФЦ, по данным<br>в АИС МФЦ (рассчитывается<br>как отношение общего<br>количества обоснованных<br>жалоб за период к общему<br>количеству оказанных услуг за<br>период, %) | баллов               | 0 баллов – выше 0 %                          |
| 2.       | Оценка удовлетворенности<br>заявителей качеством<br>предоставления<br>государственных услуг в офисе<br>МФЦ по данным ИАС МКГУ (в<br>соответствии с постановлением   | От 0 до 1<br>балла   | 0 баллов – ниже 90%;<br>1 балл – 90% и более |

| №<br>п/п | Наименование показателя   | Количество<br>баллов | Примечание  |
|----------|---|----------------------|---|
|          | Правительства Российской Федерации от 12.12.2012 № 1284)  |                      |   |
| 3.       | Оценка общественного мнения о работе МФЦ (оцениваются отзывы заявителей о качестве обслуживания в МФЦ, размещенные в открытых источниках)   | От 0 до 1<br>балла   | 0 баллов - количество отрицательных отзывов более 50% от общего количества отзывов, размещенных в открытых источниках;<br>1 балл - количество отрицательных отзывов менее 50% от общего количества отзывов, размещенных в открытых источниках |
| 4.       | Осуществление предварительной записи в офисе МФЦ, по данным АИС МФЦ.  |                      |   |
| 4.1.     | Ближайший день, на который возможно осуществить предварительную запись  | От 0 до 3<br>баллов  | 0 баллов - отсутствуют свободные слоты;<br>1 балл - более 7 дней;<br>2 балла - от 3 до 7 дней;<br>3 балла - в течение 3 дней  |
| 4.2.     | Доля предварительных записей, осуществленных удаленно в режиме самообслуживания (определяется как отношение количества предварительных записей, осуществленных удаленно в режиме самообслуживания к общему количеству предварительных записей, %) | От 0 до 3<br>баллов  | 0 баллов – менее 40%;<br>3 балла – 40% и более  |

| №<br>п/п | Наименование показателя   | Количество<br>баллов | Примечание   |
|----------|---|----------------------|--|
| 4.3.     | Доля обслуженных талонов без предварительной записи от общего количества талонов  | От 0 до 3<br>баллов  | 0 баллов – менее 30 %;<br>3 балла – 30 % и более   |
| 5.       | Организация ежеквартального предоставления государственных услуг по комплексному запросу в офисе МФЦ  | От 0 до 1<br>баллов  | 0 баллов – отсутствие комплексного запросов;<br>1 балл – наличие комплексного запроса                      |
| 6.       | Сопровождение граждан при получении услуг в электронном виде, в том числе посредством организации работы сектора пользовательского сопровождения (далее – СПС) в офисе МФЦ (оценивается по результатам контрольных закупок)       |                      |  |
| 6.1.     | Обеспечение консультационного сопровождения использования государственных информационных ресурсов, в том числе федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» | От 0 до 1<br>балла   | 0 баллов – отсутствие консультационного сопровождения;<br>1 балл – наличие консультационного сопровождения |
| 6.2      | Доля обращений заявителей в СПС от общего количества обращений  | От 0 до 3<br>баллов  | 0 баллов – менее 1 %;<br>1 балл – от 1 % до 5 %;<br>2 балла – от 5 % до 10 %;<br>3 балла – 10 % и более    |
| 6.3.     | Работоспособность оборудования в СПС  | От 0 до 1<br>балла   | 0 баллов –<br>оборудование<br>неработоспособно;  |

| №<br>п/п | Наименование показателя  | Количество<br>баллов | Примечание   |
|----------|--|----------------------|--|
|          |  |                      | 1 балл – оборудование работоспособно   |
| 7.       | Организация личного и дистанционного приема сотрудниками органов власти  | От 0 до 1 балла      | 0 баллов – отсутствие приема;<br>1 балл – наличие приема   |
| 8.       | Наличие выездного обслуживания, в том числе за плату   | От 0 до 1 балла      | 0 баллов – отсутствие выездного обслуживания;<br>1 балл – наличие выездного обслуживания                 |
| 9.       | Наличие курьерской доставки документов   | От 0 до 1 балла      | 0 баллов – отсутствие курьерской доставки документов;<br>1 балл – наличие курьерской доставки документов |
| 10.      | Использование передовых технологий и эффективных практик в процессе предоставления государственных и муниципальных услуг и обслуживания заявителей (оцениваются достижения и нововведения отделений МФЦ – участников Конкурса в оптимизации, цифровизации процессов предоставления государственных и муниципальных услуг, а также оцениваются мероприятия по повышению клиентоориентированности) |                      |  |
| 10.1.    | Наличие достижений и нововведений по оптимизации,  | 1 балл за каждое     | Сумма баллов   |

| №<br>п/п | Наименование показателя   | Количество<br>баллов                       | Примечание   |
|----------|---|--|--|
|          | цифровизации процессов предоставления государственных и муниципальных услуг   | достижение и нововведение и                |  |
| 10.2.    | Наличие реализованных мероприятий по повышению клиентоориентированности   | 1 балл за каждое реализованное мероприятие | Сумма баллов   |
| 11.      | Участие офиса МФЦ в пилотных и социально-значимых проектах, подтвержденных соответствующими нормативно правовыми актами | От 0 до 1 балла                            | 0 баллов – не участвовал в проектах;<br>1 балл – участвовал в проектах |

**ПРИЛОЖЕНИЕ 3**  
к Положению о проведении регионального  
конкурса «Лучший многофункциональный  
центр предоставления государственных  
и муниципальных услуг  
Самарской области»

Методика  
расчета значений показателей по номинации  
«Лучший проект многофункционального центра предоставления  
государственных и муниципальных услуг Самарской области»

| №<br>п/п | Наименование показателя  | Количество<br>баллов |
|----------|--|----------------------|
| 1.       | Актуальность (решение актуальных для системы МФЦ задач)  | От 1 до 3 баллов     |
| 2.       | Новизна (новое направление в развитии предоставления услуг в МФЦ в Российской Федерации и (или) новое решение в части практической реализации задач повышения эффективности деятельности МФЦ)  | От 1 до 3 баллов     |
| 3.       | Масштабность (количество объектов сети МФЦ участника Конкурса, в которых реализуется проект, значительные изменения в организации деятельности МФЦ)  | От 1 до 3 баллов     |
| 4.       | Тиражируемость (дальнейшее использование полученных результатов, возможность внедрения проекта на территории других муниципальных образований Самарской области или других субъектов Российской Федерации, полнота и качество пакетов документов, представленных на Конкурс) | От 1 до 3 баллов     |
| 5.       | Эффективность (наличие показателей оценки эффективности и результативности внедряемого проекта, достижение существенных значимых изменений значений показателей эффективности, иное)   | От 1 до 3 баллов     |
| 6.       | Социальная значимость (широта целевой аудитории проекта, отношение проекта к отрасли социальной сферы)   | От 1 до 3 баллов     |

| №<br>п/п | Наименование показателя  | Количество<br>баллов |
|----------|--|----------------------|
| 7.       | Цифровизация (применение цифровых технологий при реализации проекта) | От 1 до 3 баллов     |

ПРИЛОЖЕНИЕ 4  
к Положению о проведении регионального  
конкурса «Лучший многофункциональный  
центр предоставления государственных  
и муниципальных услуг  
Самарской области»

Методика  
расчета значений показателей по номинации  
«Лучший наставник многофункционального центра предоставления  
государственных и муниципальных услуг Самарской области»

| №<br>п/п | Наименование показателя   | Количество<br>баллов                                   | Примечание   |
|----------|---|--|--|
| 1.       | Результат проверки ключевых компетенций наставника МФЦ Самарской области путем его тестирования (личное желание, уровень лояльности к МФЦ, коммуникативные навыки, развитый эмоциональный интеллект, ответственность, организованность, умение обучать, передавать знания и опыт) | Итоговое количество баллов по результатам тестирования | Показатель оценивается по результатам тестирования   |
| 2.       | Количество специалистов, в отношении которых осуществлялось наставничество за последние 6 месяцев, на дату подачи заявки  | От 1 до 2 баллов                                       | 1 балл – 1 специалист;<br>2 балла – 2 и более специалистов   |
| 3.       | Срок от даты приема до начала самостоятельного осуществления приема и выдачи документов в МФЦ каждым специалистом, в отношении которого осуществлялось наставничество (баллы)   | От 0 до 2 баллов                                       | 0 баллов – приступил к самостоятельному осуществлению приема и выдачи документов по истечении трех месяцев с даты приема |

| №<br>п/п | Наименование показателя   | Количество<br>баллов | Примечание  |
|----------|---|----------------------|---|
|          | суммируются по всем специалистам)   |                      | на работу;<br>1 балл – приступил к самостоятельному осуществлению приема и выдачи документов по истечении двух месяцев с даты приема на работу;<br>2 балла – приступил к самостоятельному осуществлению приема и выдачи документов по истечении одного месяца с даты приема на работу |
| 4.       | Специализация наставника МФЦ (определяется как отношение количества наименований оказываемых им услуг к общему количеству наименований услуг, оказываемых на базе МФЦ) за последние 6 месяцев на дату подачи заявки | От 1 до 3 баллов     | 1 балл – до 50%;<br>2 балла – от 50% до 80%;<br>3 балла – от 80% и более  |
| 5.       | Участие в мероприятиях по повышению уровня профессионального мастерства в сфере оказания государственных, муниципальных, иных услуг, сервисов и функций.  | От 0 до 1 балла      | 0 баллов – отсутствие участия;<br>1 балл – принимал участие   |
| 6.       | Наличие поощрений и наград за последние 6 месяцев на дату подачи заявки   | От 0 до 1 баллов     | 0 баллов – отсутствие поощрений и наград;<br>1 балл –   |

| №<br>п/п | Наименование показателя  | Количество<br>баллов                                | Примечание   |
|----------|--|---|--|
|          |  |   | наличие поощрения<br>или награды   |
| 7.       | Участие в общественных мероприятиях наставника за последние 6 месяцев на дату подачи заявки  | От 0 до 1 балла                                     | 0 баллов – не принималось участие в общественных мероприятиях;<br>1 балл – участие в общественных мероприятиях |
| 8.       | Результаты опроса лица, в отношении которого осуществлялось наставничество, о процессе прохождения наставничества и работе наставника  | Среднее значение баллов по результатам опроса (-ов) | Показатель оценивается по результатам опроса на портале МФЦ  |
| 9.       | Выполнение рекомендаций по внедрению системы наставничества в МФЦ, утвержденных комиссией при Министерстве цифрового развития Самарской области по повышению качества предоставления государственных и муниципальных услуг в Самарской области | За каждый показатель – 1 балл                       | Сумма баллов   |
| 9.1.     | Разработка и утверждение Положения о наставничестве в МФЦ  |   |  |
| 9.2.     | Определение должностного лица, ответственного за внедрение и реализацию системы наставничества в МФЦ   |   |  |

| №<br>п/п | Наименование показателя   | Количество<br>баллов | Примечание |
|----------|---|----------------------|------------|
| 9.3      | Закрепление новых сотрудников МФЦ за конкретным наставником приказом МФЦ  |                      |            |
| 9.4.     | Организация работы специалиста, в отношении которого осуществлялось наставничество, и осуществление контроля за выполнением работы посредством проверки рабочей книги, размещенной на портале МФЦ |                      |            |
| 9.5.     | Организация прохождения опроса лица, в отношении которого осуществлялось наставничество, о процессе прохождения наставничества и работе наставника на портале МФЦ                                 |                      |            |
| 9.6.     | Установление наставникам выплаты за наставничество  |                      |            |

**ПРИЛОЖЕНИЕ 5**  
к Положению о проведении регионального  
конкурса «Лучший многофункциональный  
центр предоставления государственных  
и муниципальных услуг  
Самарской области»

В Конкурсную комиссию

Заявка  
на участие в региональном конкурсе  
«Лучший многофункциональный центр предоставления  
государственных и муниципальных услуг Самарской области»  
в номинации «Лучший универсальный специалист МФЦ»

(полное наименование МФЦ)

|    |  |  |
|----|--|--|
| 1. | Ф.И.О. универсального специалиста многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг Самарской области (далее – участник Конкурса) |  |
| 2. | Дата рождения участника Конкурса   |  |
| 3. | Должность участника Конкурса   |  |
| 4. | Дата начала работы участника Конкурса  |  |
| 5. | Наименование офиса МФЦ или территориально обособленного структурного подразделения МФЦ (далее – ТОСП), в котором работает участник Конкурса                      |  |
| 6. | Адрес офиса МФЦ или ТОСП, в котором работает участник Конкурса   |  |
| 7. | Телефон участника Конкурса   |  |
| 8. | Адрес электронной почты участника Конкурса   |  |

Приложение: на \_\_\_ л. в 1 экз.

\_\_\_\_\_  
(должность участника Конкурса)                      (подпись)                      (расшифровка подписи)

Достоверность сведений, представленных в составе заявки, подтверждаю.

\_\_\_\_\_  
(должность руководителя МФЦ)                      (подпись)                      (расшифровка подписи)

ПРИЛОЖЕНИЕ 6  
к Положению о проведении регионального  
конкурса «Лучший многофункциональный  
центр предоставления государственных  
и муниципальных услуг  
Самарской области»

Согласие  
на обработку персональных данных

Я, \_\_\_\_\_  
(указываются фамилия, имя, отчество (при наличии))

паспорт серия \_\_\_\_\_ номер \_\_\_\_\_, кем и когда выдан \_\_\_\_\_

код подразделения \_\_\_\_\_, зарегистрирован(а) по адресу: \_\_\_\_\_

в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 N 152-ФЗ «О персональных данных» даю согласие ГКУ СО «УМФЦ», находящемуся по адресу: 443011, г. Самара, Просека 3, д. 250, ГАУ ДПО СО «Корпоративный университет Правительства Самарской области», находящемуся по адресу: 443068, г. Самара, Скляренко, д. 20, Министерству цифрового развития и связи Самарской области, находящейся по адресу: 443006, Самарская область, г. Самара, ул. Молодогвардейская, д. 210 на обработку моих персональных данных, предоставляемых для участия в региональном конкурсе «Лучший многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Самарской области», а именно: фамилия, имя, отчество, дата рождения, пол, дата и место рождения, данные паспорта, контактный телефон, сведения об образовании, профессиональной переподготовке, повышении квалификации, информация о моей трудовой деятельности, фото- и видеоизображение, то есть на совершение действий, предусмотренных пунктом 3 статьи 3 Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных».

Цель обработки персональных данных:

определение личностно-деловых и профессиональных компетенций для участия в региональном конкурсе «Лучший многофункциональный центр



ПРИЛОЖЕНИЕ 7  
к Положению о проведении регионального  
конкурса «Лучший многофункциональный  
центр предоставления государственных  
и муниципальных услуг  
Самарской области»

Согласие  
на передачу персональных данных третьим лицам

Я, \_\_\_\_\_  
(ФИО)

паспорт серия \_\_\_\_\_ номер \_\_\_\_\_, кем и когда выдан \_\_\_\_\_

код подразделения \_\_\_\_\_, зарегистрирован(а) по адресу: \_\_\_\_\_

являясь субъектом персональных данных в соответствии со статьей 9 Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных», даю согласие ГКУ СО «УМФЦ», находящемуся по адресу: 443011, г. Самара, Просека 3, д. 250, на передачу своих персональных данных: фамилия, имя, отчество, дата рождения, пол, дата и место рождения, данные паспорта, контактный телефон, сведения об образовании, профессиональной переподготовке, повышении квалификации, информация о моей трудовой деятельности, фото- и видеоизображение, предоставляемых мной для участия в региональном конкурсе «Лучший многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Самарской области», членам комиссии по проведению регионального конкурса «Лучший многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Самарской области».

Я проинформирован, что ГКУ СО «УМФЦ» осуществляет передачу моих персональных данных в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации. Данное согласие действует до достижения цели передачи моих персональных данных. Данное согласие может быть отозвано в любой момент по моему письменному заявлению.

Я подтверждаю, что, давая такое согласие, я действую по собственной воле и в своих интересах.

Субъект персональных данных:

« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_\_\_ г. \_\_\_\_\_  
(подпись) (расшифровка подписи)

**ПРИЛОЖЕНИЕ 8**  
к Положению о проведении регионального  
конкурса «Лучший многофункциональный  
центр предоставления государственных  
и муниципальных услуг  
Самарской области»

В Конкурсную комиссию

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

---

(фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) участника Конкурса)

---

(занимаемая должность участника Конкурса)

|    |   |  |
|----|---|--|
| 1. | Дата рождения   |  |
| 2. | Образование (высшее, среднее профессиональное, 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 должностях по непосредственному приему и выдаче документов в системе МФЦ  |  |
| 4. | Стаж работы на занимаемой должности   |  |
| 5. | Прохождение курсов повышения квалификации (профессиональной переподготовки) (указать название курсов (тему, специальность), год, организацию, выдавшую документ, вид документа, количество часов)   |  |
| 6. | Контактная информация участника Конкурса (телефон, адрес электронной почты (при наличии))   |  |
| 7. | Иная информация (по усмотрению участника Конкурса)  |  |
| 8. | Количество часов работы со стажерами и новичками (наставничество)   |  |
| 9. | Перечень государственных и муниципальных услуг, предоставленных   |  |

| участником Конкурса   |   |   |  |
|---|---|---|--|
| Наименование органа власти, ответственного за предоставление государственной (муниципальной) услуги | Наименование предоставляемой государственной (муниципальной) услуги | Количество обработанных заявлений на получение услуги участником Конкурса | Количество предоставленных консультаций о получении услуги участником Конкурса |
| Всего:  |   |   |  |
| В том числе по ФОИВ:  |   |   |  |
| Орган 1   |   |   |  |
| Орган 2   |   |   |  |
| и т.д.  |   |   |  |
| В том числе по РОИВ:  |   |   |  |
| Орган 1   |   |   |  |
| Орган 2   |   |   |  |
| и т.д.  |   |   |  |
| В том числе по ОМСУ:  |   |   |  |
| Орган 1   |   |   |  |
| Орган 2   |   |   |  |
| и т.д.  |   |   |  |
| В том числе иные услуги, сервисы и функции:   |   |   |  |
| Орган 1   |   |   |  |
| Орган 2   |   |   |  |
| и т.д.  |   |   |  |

Приложение: на \_\_\_\_\_ л. в 1 экз.

\_\_\_\_\_  
(должность участника Конкурса)

\_\_\_\_\_  
(подпись)

\_\_\_\_\_  
(расшифровка подписи)

Достоверность сведений, представленных в составе анкеты, подтверждаю.

\_\_\_\_\_  
(должность руководителя МФЦ)

\_\_\_\_\_  
(подпись)

\_\_\_\_\_  
(расшифровка подписи)

## ПРИЛОЖЕНИЕ 9

к Положению о проведении регионального  
конкурса «Лучший многофункциональный  
центр предоставления государственных  
и муниципальных услуг  
Самарской области»

### Согласие на обработку персональных данных

Я, \_\_\_\_\_,  
(указываются фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии))  
паспорт серии \_\_\_\_\_ номер \_\_\_\_\_, кем и когда выдан  
\_\_\_\_\_,  
код подразделения \_\_\_\_\_, зарегистрирован(а) по адресу: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_,  
в соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ  
«О персональных данных» даю согласие Департаменту обеспечения качества  
предоставления государственных услуг населению и выполнения  
государственных функций Министерства экономического развития Российской  
Федерации, находящемуся по адресу: 125039, г. Москва, Пресненская наб., д.  
10, стр. 2, на обработку моих персональных данных, предоставляемых для  
участия во Всероссийском конкурсе «Лучший многофункциональный центр  
России», а именно: фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии), дата  
рождения, пол, дата и место рождения, данные паспорта, контактный телефон,  
сведения об образовании, профессиональной переподготовке, повышении  
квалификации, информация о моей трудовой деятельности, фото- и  
видеоизображение, то есть на совершение действий, предусмотренных пунктом  
3 статьи 3 Федерального закона от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных  
данных».

Цель обработки персональных данных: определение личностно-деловых  
и профессиональных компетенций для участия во Всероссийском конкурсе  
«Лучший многофункциональный центр России» в номинации «Лучший  
универсальный специалист МФЦ», осуществление проверки в отношении  
информации или документов, содержащих указанную выше информацию,  
членами центральной конкурсной комиссии.

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

Субъект персональных данных:

« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_\_ г. \_\_\_\_\_  
(подпись) (расшифровка подписи)

ПРИЛОЖЕНИЕ 10  
к Положению о проведении регионального  
конкурса «Лучший многофункциональный  
центр предоставления государственных  
и муниципальных услуг  
Самарской области»

Требования

к фотопрезентации и видеообращению участника регионального конкурса  
«Лучший многофункциональный центр предоставления государственных  
и муниципальных услуг Самарской области»  
в номинации «Лучший универсальный специалист МФЦ»

1. Фотопрезентация – презентация в форматах «ppt», «pptx», состоящая из 3 слайдов по следующей структуре:

слайд 1: наименование муниципального образования Самарской области, наименование МФЦ, наименование номинации Конкурса;

слайд 2: фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии), образование, должность, фотография (портрет) участника Конкурса, стаж работы в МФЦ;

слайд 3: дополнительная информация об участнике Конкурса.

2. Видеообращение – видеоролик, созданный в форматах «mkv», «avi» «mp4», «mpeg2», «mpeg4», продолжительностью не более 2 минут, содержащий следующую информацию:

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

предложения участника Конкурса, направленные на повышение качества предоставления государственных и муниципальных услуг в МФЦ;

иная информация о профессиональной деятельности участника Конкурса.

Допускается видеосъемка с помощью мобильного телефона.

ПРИЛОЖЕНИЕ 11  
к Положению о проведении регионального  
конкурса «Лучший многофункциональный  
центр предоставления государственных  
и муниципальных услуг  
Самарской области»

В Конкурсную комиссию

Заявка  
на участие в региональном конкурсе  
«Лучший многофункциональный центр предоставления государственных и  
муниципальных услуг Самарской области»  
в номинации «Лучший МФЦ Самарской области»

Наименование офиса МФЦ – участника Конкурса с указанием адреса фактического места расположения, количество окон предоставления государственных и муниципальных услуг \_\_\_\_\_

Фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии), должность, контактные данные ответственного лица МФЦ (телефон, адрес электронной почты) \_\_\_\_\_

Перечень прилагаемых документов (указываются документы, прилагаемые к заявке на участие в Конкурсе):

1. \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_
- ... \_\_\_\_\_

Достоверность сведений, представленных в составе заявки, подтверждаю.

\_\_\_\_\_  
(должность руководителя МФЦ)

\_\_\_\_\_  
(подпись)

\_\_\_\_\_  
(расшифровка подписи)

ПРИЛОЖЕНИЕ 12  
к Положению о проведении регионального  
конкурса «Лучший многофункциональный  
центр предоставления государственных  
и муниципальных услуг  
Самарской области»

В Конкурсную комиссию

Анкета  
участника регионального конкурса  
«Лучший многофункциональный центр предоставления  
государственных и муниципальных услуг Самарской области»  
в номинации «Лучший МФЦ Самарской области»

Раздел 1. Общая информация МФЦ

1. Наименование МФЦ – участника Конкурса: \_\_\_\_\_
2. Количество окон МФЦ – участника Конкурса: \_\_\_\_\_
3. Средняя заработная плата основного персонала МФЦ – участника Конкурса: \_\_\_\_\_
4. Уровень текучести основного персонала МФЦ – участника Конкурса: \_\_\_\_\_
5. Уровень перехода на электронное (безбумажное) взаимодействие МФЦ с федеральными и региональными органами власти:

| № п/п | Взаимодействие МФЦ с органами власти                               | Наименование органа власти | Количество услуг, по которым осуществляется взаимодействие |
|-------|--|----------------------------|--|
| 1.    | При предоставлении услуг федеральных органов исполнительной власти |                            |  |
| 1.1.  | Полностью электронное (безбумажное) взаимодействие                 | (перечень)                 | (количество наименований)                                  |
| 1.2.  | Электронное (безбумажное)  | (перечень)                 | (количество  |

|      |   |            |                           |
|------|---|------------|---------------------------|
|      | взаимодействие с последующей доставкой документов на бумажных носителях (не чаще 2 раз в месяц)                           |            | наименований)             |
| 1.3. | Электронное (безбумажное) взаимодействие с последующей доставкой документов на бумажных носителях (чаще 2 раз в месяц)    | (перечень) | (количество наименований) |
| 1.4. | Полностью бумажное взаимодействие   | (перечень) | (количество наименований) |
| 2.   | При предоставлении услуг исполнительных органов государственной власти субъекта Российской Федерации                      |            |                           |
| 2.1. | Полностью электронное (безбумажное) взаимодействие  | (перечень) | (количество наименований) |
| 2.2. | Электронное (безбумажное) взаимодействие с последующей доставкой документов на бумажных носителях (не чаще 2 раз в месяц) | (перечень) | (количество наименований) |
| 2.3. | Электронное (безбумажное) взаимодействие с последующей доставкой документов на бумажных носителях (чаще 2 раз в месяц)    | (перечень) | (количество наименований) |
| 2.4. | Полностью бумажное взаимодействие   | (перечень) | (количество наименований) |

6. Информация о подключении автоматизированной информационной системы многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг (далее – АИС МФЦ) к электронным сервисам исполнительных органов государственной власти субъекта Российской Федерации.

| № п/п | Наименование органа власти | Наименование услуги | Вид организованного электронного взаимодействия |
|-------|----------------------------|---------------------|---|
|-------|----------------------------|---------------------|---|

|     |  |                                   |   |
|-----|--|-----------------------------------|---|
| 1.  | (указывается наименование органа власти) | (указывается наименование услуги) | «Направление запроса»/<br>«Получение ответа»/<br>«Направление запроса и получение ответа» |
| ... |  |                                   |   |

7. Информация о продуктах, сервисах, инструментах деятельности МФЦ с применением цифровых технологий:

| № п/п | Продукты, сервисы, инструменты деятельности МФЦ с применением цифровых технологий | Наличие в МФЦ                | Описание             |
|-------|---|------------------------------|----------------------|
| 1.    | Текстовый цифровой помощник (чат-бот)   | «Имеется»<br>(«Отсутствует») | Ссылка на приложение |
| 2.    | Голосовой цифровой помощник   | «Имеется»<br>(«Отсутствует») | Ссылка на приложение |
| 3.    | Единая база знаний  | «Имеется»<br>(«Отсутствует») | Ссылка на приложение |
| 4.    | Иное (указать)  | «Имеется»<br>(«Отсутствует») | Ссылка на приложение |

8. Информация об организации работы центра телефонного обслуживания (подробное описание в свободной форме) \_\_\_\_\_

#### Показатели работы Контакт-центра МФЦ

| Наименование показателя  | Описание и расчет показателя  | Значение показателя (при отсутствии значений дать пояснения)   |
|--|---|--|
| Заданная (плановая) скорость ответа оператора Контакт-центра МФЦ | Заданное в нормативном правовом акте субъекта Российской Федерации или локальном правовом акте МФЦ значение плановой скорости ответа оператора Контакт-центра МФЦ (время ожидания на линии до ответа оператора) | Указать значение (при отсутствии планового значения указать «не установлено»). Указать реквизиты акта (при |

|  |   |          |
|--|---|----------|
|  |   | наличии) |
| Среднее время ожидания ответа оператора Контакт-центра МФЦ (скорость ответа) | Среднее время, в течение которого операторы Контакт-центра МФЦ отвечают на вызовы. Рассчитывается как общее время, проведенное вызовами в очереди за период мониторинга (3 месяца), деленное на общее число вызовов, получивших ответ оператора Контакт-центра МФЦ  |          |
| Уровень сервиса телефонного обслуживания                                     | Доля входящих звонков, получивших ответ оператора Контакт-центра МФЦ с заданной (плановой) скоростью, от общего количества входящих звонков за период мониторинга   |          |
| Коэффициент дозвона  | Доля входящих звонков, получивших ответ оператора Контакт-центра МФЦ, от общего количества входящих звонков за период мониторинга   |          |
| Доля обратных звонков от МФЦ от заказанных заявителями (при наличии сервиса) | Доля исходящих звонков, произведенных операторами Контакт-центра МФЦ в соответствии с заказом заявителя на обратный звонок, от общего количества заказов на обратный звонок за период мониторинга (исходящий звонок, при котором гражданин не ответил в течение установленного времени, считается обработанным) |          |
| Доля входящих звонков, обслуженных в автоматическом режиме                   | Доля входящих звонков, обслуженных в автоматическом режиме (голосовым помощником, иными средствами автоматического информирования), при котором не потребовалось взаимодействие с оператором, от общего количества входящих звонков   |          |

9. Организация выездного обслуживания граждан в удаленных населенных пунктах и на дому (указать при наличии и приложить регламентирующий документ).

| № п/п | Вид выездного обслуживания                                   | Организация выездного обслуживания | Показатель деятельности                 |
|-------|--|------------------------------------|---|
| 1.    | Бесплатное выездное обслуживание отдельных категорий граждан | «Имеется»<br>(«Отсутствует»)       | количество обращений                    |
| 2.    | Выездное обслуживание граждан на дому за плату               | «Имеется»<br>(«Отсутствует»)       | количество обращений                    |
| 3.    | Выездное обслуживание граждан в удаленных населенных пунктах | «Имеется»<br>(«Отсутствует»)       | количество удаленных населенных пунктов |

10. Использование видеосвязи для дистанционного консультирования заявителей, в том числе отдельных категорий, и (или) методологического и юридического сопровождения специалистов МФЦ, осуществляющих прием заявителей (указать при наличии).

| № п/п | Функции, осуществляемые с помощью видеосвязи                                       | Количество офисов МФЦ, территориально обособленных структурных подразделений (далее – ТОСП) | Комментарии  |
|-------|--|---|--|
| 1.    | Предоставление консультаций органов власти для граждан                             | (количество)  | (перечень органов власти)  |
| 2.    | Предварительная (дистанционная) проверка документов граждан                        | (количество)  | (перечень услуг, по которым осуществляется предварительная проверка) |
| 3.    | Поддержка сотрудников ТОСП по предоставлению государственных и муниципальных услуг | (количество)  | (краткое описание порядка работы)                                    |
| 4.    | Иное   |   |  |

11. Иные инструменты дистанционного обслуживания граждан (указать наличие и краткое описание, при необходимости приложить подробное описание к заявке в свободной форме – не более 2 страниц формата А4 по

каждому инструменту отдельно).

| № п/п | Инструменты дистанционного обслуживания граждан  | Наличие в МФЦ                | Описание, ссылка на приложение   |
|-------|--|------------------------------|----------------------------------|
| 1.    | Использование социальных сетей в качестве инструментов дистанционного обслуживания граждан | «Имеется»<br>(«Отсутствует») | (ссылки на официальные страницы) |
| 2.    | Доставка документов курьером и через постаматы   | «Имеется»<br>(«Отсутствует») |                                  |
| 3.    | Оповещение заявителей о готовности документов  | «Имеется»<br>(«Отсутствует») |                                  |
| 4.    | Возможность отслеживания этапа предоставления услуги                                       | «Имеется»<br>(«Отсутствует») |                                  |
| 5.    | Иное (указать)   | «Имеется»<br>(«Отсутствует») |                                  |

12. Информация об участии МФЦ в конкурсных мероприятиях по вопросам развития государственного управления и предоставления государственных услуг, применения современных IT-решений, другим вопросам межрегионального, общероссийского и международного уровней:

| № п/п | Наименование мероприятия | Уровень мероприятия  | Достижения                                       | Описание   |
|-------|--------------------------|--|--|--|
| 1.    | Указать наименование     | «межрегиональный»/<br>«общероссийский»/<br>«международный» | «участник»/<br>«лауреат (победитель)»/<br>«иное» | Наименование прилагаемого документа, подтверждающего участие |
| ...   |                          |  |  |  |

13. Информация об участии МФЦ в пилотных проектах:

| № п/п | Наименование пилотного проекта | Период участия        | Описание         |
|-------|--------------------------------|-----------------------|------------------|
| 1.    | Указать                        | Указать даты начала и | Краткое описание |

|     |              |                             |         |
|-----|--------------|-----------------------------|---------|
|     | наименование | окончания пилотного проекта | проекта |
| ... |              |                             |         |

Раздел 2. Информация об офисе МФЦ – участнике Конкурса

1. Наименование офиса МФЦ – участника Конкурса: \_\_\_\_\_

2. Место нахождения офиса МФЦ – участника Конкурса: \_\_\_\_\_

3. Дата открытия офиса МФЦ – участника Конкурса: \_\_\_\_\_

4. Информация о предоставлении государственных, муниципальных и иных услуг в офисе МФЦ, малом офисе МФЦ (ТОСП) – участнике Конкурса:

| № п/п | Вид услуг/наименование услуги   | Количество принятых заявлений | Количество предоставленных услуг | Количество предоставленных консультаций |
|-------|---|-------------------------------|----------------------------------|---|
| 1.    | Государственные услуги федеральных органов исполнительной власти и органов государственных внебюджетных фондов, всего | (указать сумму)               | (указать сумму)                  | (указать сумму)                         |
| 1.1.  | услуга 1  |                               |                                  |   |
| 1.2.  | услуга 2  |                               |                                  |   |
| ...   | и т.д.  |                               |                                  |   |
| 2.    | Государственные услуги органов исполнительной власти субъекта Российской Федерации, всего                             | (указать сумму)               | (указать сумму)                  | (указать сумму)                         |
| 2.1.  | услуга 1  |                               |                                  |   |
| 2.2.  | услуга 2  |                               |                                  |   |
| ...   | и т.д.  |                               |                                  |   |
| 3.    | Услуги органов местного самоуправления, всего   | (указать сумму)               | (указать сумму)                  | (указать сумму)                         |
| 3.1.  | услуга 1  |                               |                                  |   |
| 3.2.  | услуга 2  |                               |                                  |   |

|     |   |                 |                 |                 |
|-----|---|-----------------|-----------------|-----------------|
| ... | и т.д.  |                 |                 |                 |
| 4.  | Услуги по регистрации в федеральной государственной информационной системе «Единая система идентификации и аутентификации», всего | (указать сумму) | (указать сумму) | (указать сумму) |
| 5.  | Услуги иных организаций, всего  | (указать сумму) | (указать сумму) | (указать сумму) |

5. Информация о секторе пользовательского сопровождения в офисе МФЦ – участника Конкурса:

| № п/п | Информация об организации работы сектора пользовательского сопровождения           | Предоставление в офисе МФЦ   | Комментарии                    |
|-------|--|------------------------------|--------------------------------|
| 1.    | Количество рабочих мест для граждан с доступом к необходимым программам и сервисам | (количество)                 | (комментарии при наличии)      |
| 2.    | Количество копировально-множительной и иной техники                                | (количество)                 | (комментарии при наличии)      |
| 3.    | Количество консультантов   | (количество)                 | (краткое описание функционала) |
| 4.    | Инструктивные материалы для граждан по получению услуг в электронном виде          | «Имеется»<br>(«Отсутствует») | (перечень)                     |

6. Количество обращений в сектор пользовательского сопровождения офиса МФЦ – участника Конкурса:

| № п/п | Вид услуг/наименование услуги   | Количество обращений |
|-------|---|----------------------|
| 1.    | Государственные услуги федеральных органов исполнительной власти и органов государственных внебюджетных фондов, всего | (указать сумму)      |
| 1.1   | услуга 1  |                      |
| 1.2   | услуга 2  |                      |

|      |   |                 |
|------|---|-----------------|
| ...  | и т.д.  |                 |
| 2.   | Государственные услуги органов исполнительной власти субъекта Российской Федерации, всего | (указать сумму) |
| 2.1. | услуга 1  |                 |
| 2.2. | услуга 2  |                 |
| ...  | и т.д.  |                 |
| 3.   | Услуги органов местного самоуправления, всего   | (указать сумму) |
| 3.1. | услуга 1  |                 |
| 3.2. | услуга 2  |                 |
| ...  | и т.д.  |                 |
| 4.   | Иные услуги и сервисы, всего  | (указать сумму) |
| 4.1. | услуга 1  |                 |
| 4.2. | услуга 2  |                 |
| ...  | и т.д.  |                 |

Приложение: на \_\_\_ л. в 1 экз.

Достоверность сведений, представленных в составе анкеты, подтверждаю.

\_\_\_\_\_

(должность руководителя МФЦ)

\_\_\_\_\_

(подпись)

\_\_\_\_\_

(расшифровка подписи)

ПРИЛОЖЕНИЕ 13  
к Положению о проведении регионального  
конкурса «Лучший многофункциональный  
центр предоставления государственных  
и муниципальных услуг  
Самарской области»

Требования к видеопрезентации и фотографиям  
с присоединенными геоданными МФЦ – участника регионального конкурса  
«Лучший многофункциональный центр предоставления государственных  
и муниципальных услуг Самарской области»  
в номинации «Лучший МФЦ Самарской области»

1. Видеопрезентация – видеоролик, созданный в форматах «mkv», «avi», «mp4», «mpeg2», «mpeg4», продолжительностью не более 3 минут, демонстрирующий:

здание (фасад, зона парковки) и отдельные помещения офисов МФЦ (из числа участников номинации), в том числе зоны информирования, ожидания и приема заявителей, помещения, предназначенные для обучения специалистов МФЦ, помещения, в которых предоставляются дополнительные услуги;

сведения о работе сети МФЦ (визуализировать необязательно), в том числе перспективные направления работы, применение цифровых сервисов, клиентоориентированность, участие в значимых конкурсных общероссийских мероприятиях;

иная информация по усмотрению участника Конкурса.

2. Фотографии с присоединенными геоданными – фотографии, сделанные с помощью мобильного устройства с возможностью определения координат и содержащие:

- 1) Фасад со входом в МФЦ;
- 2) фасадная вывеска МФЦ (крупным планом);
- 3) вывеска с режимом работы (крупным планом);
- 4) витринные постеры;
- 5) бесплатная парковка для автомобильного транспорта посетителей, в

том числе для специальных автотранспортных средств инвалидов;

6) зона информирования и ожидания;

7) комната матери и ребенка/детский уголок;

8) зона помощи (стойка администратора);

9) информационные стенды или иные источники информации;

10) навигационные указатели;

11) зона электронной очереди (включая терминал электронной очереди);

12) зона оплаты;

13) зона доступа к единому portalу государственных услуг ([gosuslugi.ru](http://gosuslugi.ru)),

сектор пользовательского сопровождения;

14) все окна приема заявителей МФЦ (желательно панорамная фотография со всеми окнами и несколько фотографий по несколько окон крупным планом);

15) дополнительные сервисы (места предоставления дополнительных услуг и сервисов);

16) сервисы оценки качества предоставления услуг;

17) туалет для посетителей, в том числе для инвалидов.

ПРИЛОЖЕНИЕ 14  
к Положению о проведении регионального  
конкурса «Лучший многофункциональный  
центр предоставления государственных  
и муниципальных услуг  
Самарской области»

В Конкурсную комиссию

Заявка  
на участие в конкурсе «Лучший многофункциональный центр предоставления  
государственных и муниципальных услуг Самарской области»  
в номинации «Лучший проект МФЦ»

Наименование проекта МФЦ: \_\_\_\_\_

Наименование категории (подкатегории) номинации «Лучший проект МФЦ»:

\_\_\_\_\_

Наименование МФЦ (полное и сокращенное) участника Конкурса: \_\_\_\_\_

Место нахождения МФЦ участника Конкурса: \_\_\_\_\_

Фамилия, имя, отчество руководителя МФЦ: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Фамилия, имя, отчество, должность контактного лица МФЦ по вопросам  
участия в Конкурсе: \_\_\_\_\_

Контактный телефон контактного лица МФЦ по вопросам участия в Конкурсе:

\_\_\_\_\_

Адрес электронной почты контактного лица МФЦ по вопросам участия в  
Конкурсе: \_\_\_\_\_

Перечень прилагаемых документов (указываются документы, прилагаемые к  
заявке на участие в Конкурсе):

1. \_\_\_\_\_

2. \_\_\_\_\_

Достоверность сведений, представленных в заявке, подтверждаю.

\_\_\_\_\_  
(должность руководителя МФЦ)

\_\_\_\_\_  
(подпись)

\_\_\_\_\_  
(расшифровка подписи)

ПРИЛОЖЕНИЕ 15  
к Положению о проведении регионального  
конкурса «Лучший многофункциональный  
центр предоставления государственных  
и муниципальных услуг  
Самарской области»

Описание лучшего проекта МФЦ

Раздел 1. Общие сведения

|      |   |  |
|------|---|--|
| 1.1. | Наименование проекта МФЦ (далее – проект)   |  |
| 1.2. | Аннотация (краткое описание) проекта (не более 100 слов)  |  |
| 1.3. | Цель проекта  |  |
| 1.4. | Задачи проекта  |  |
| 1.5. | Муниципальное образование, в котором реализован проект  |  |
| 1.6. | Общее количество офисов МФЦ муниципального образования (указывается отдельно количество МФЦ/ территориально обособленных структурных подразделений МФЦ)                                     |  |
| 1.7. | Количество офисов МФЦ муниципального образования участвующих в реализации проекта (указывается отдельно количество МФЦ/ территориально обособленных структурных подразделений (офисов) МФЦ) |  |

Раздел 2. Офисы МФЦ, участвующие в реализации проекта

| № п/п | Наименование офиса МФЦ, участвующего в реализации проекта | Тип офиса (МФЦ, территориально обособленное структурное подразделение МФЦ) | Адрес |
|-------|---|--|-------|
| 2.1.  |   |  |       |
| 2.2.  |   |  |       |
| ...   |   |  |       |

## Раздел 3. Обоснование проекта

| № п/п | Приоритет (цель/задача) развития, на достижение которого влияет внедрение проекта | Реквизиты нормативного правового акта Российской Федерации, субъекта Российской Федерации и иных документов, которыми установлен приоритет развития | Описание вклада проекта в достижение приоритета развития | Материалы, подтверждающие влияние внедрения проекта (статистические данные, результаты независимой оценки, результаты научных исследований, иное) (указываются сведения о материалах, материалы прилагаются дополнительно) |
|-------|---|---|--|--|
| 3.1.  |   |   |  |  |
| 3.2.  |   |   |  |  |
| ...   |   |   |  |  |

## Раздел 4. Проблема, на решение которой направлен проект, или улучшение, внедряемое с помощью проекта

|      |   |  |
|------|---|--|
| 4.1. | Проблема, решаемая с помощью проекта, или улучшение, внедряемое с помощью проекта   |  |
| 4.2. | Материалы, подтверждающие наличие проблемы (статистические данные, иное)  |  |
| 4.3. | Целевая аудитория проекта (указать однородную(ые) группу(ы), в интересах которой(ых) реализуется проект, и ее (их) численность) |  |
| 4.4. | Востребованность проекта целевой аудиторией   |  |

## Раздел 5. Описание решения проблемы с помощью проекта или внедрения улучшения с помощью проекта

|      |  |  |
|------|--|--|
| 5.1. | Описание сути произведенных изменений (внедрение IT-решения, введение новой услуги, иное)              |  |
| 5.2. | Описание ключевых отличий реализованного решения от ранее существовавшего процесса/инструментов работы |  |

## Раздел 6. История развертывания проекта

|      |  |  |
|------|--|--|
| 6.1. | Дата начала внедрения проекта  |  |
| 6.2. | Дата завершения внедрения проекта и перехода к работе в штатном режиме |  |

## Раздел 7. «Дорожная карта» внедрения проекта

| № п/п | Мероприятие | Срок | Ответственный (должность, структурное подразделение) | Результат |
|-------|-------------|------|--|-----------|
| 7.1.  |             |      |  |           |
| 7.2.  |             |      |  |           |
| ...   |             |      |  |           |

Раздел 8. Нормативное, правовое и методическое обеспечение реализации проекта (перечень нормативных правовых актов, локальных актов, иных документов, которые были разработаны или изменены для того, чтобы проект был реализован)

## 8.1. Принятые документы

| № п/п  | Наименование документа (документы прилагаются дополнительно) | Описание ключевых положений (норм) по реализации проекта | Результат принятия документа (в аспекте реализации проекта) |
|--------|--|--|---|
| 8.1.1. |  |  |   |
| 8.1.2. |  |  |   |
| ...    |  |  |   |

## 8.2. Измененные документы

| № п/п | Наименование документа (документы прилагаются дополнительно) | Изменения, внесенные в документы | Результат внесения изменений |
|-------|--|----------------------------------|------------------------------|
|       |  |                                  |                              |

|        |  |  |  |
|--------|--|--|--|
| 8.2.1. |  |  |  |
| 8.2.2. |  |  |  |
| ...    |  |  |  |

**Раздел 9. Условия для реализации проекта**  
(внешние и внутренние факторы, которые обусловили успешное внедрение проекта)

|      |                                    |  |
|------|------------------------------------|--|
| 9.1. | Внешние ключевые факторы успеха    |  |
| 9.2. | Внутренние ключевые факторы успеха |  |

**Раздел 10. Ресурсы, необходимые для реализации проекта**  
(площади, физические объекты, расходные материалы, информационные системы, информационная поддержка и т.п.)

| № п/п | Наименование ресурса | Описание и роль ресурса в реализации проекта |
|-------|----------------------|--|
| 10.1. |                      |  |
| 10.2. |                      |  |
| ...   |                      |  |

**Раздел 11. Фактические затраты на реализацию проекта**  
(ключевые затраты, осуществленные из бюджетных и внебюджетных источников, на мероприятия, необходимые для реализации проекта)

| № п/п | Описание мероприятия, на реализацию которого было направлено финансирование | Объем расходов – всего, млн. рублей, в том числе: |              | Указать внебюджетный источник финансирования (при наличии) |
|-------|---|---|--------------|--|
|       |   | бюджетных   | внебюджетных |  |
| 11.1. |   |   |              |  |
| 11.2. |   |   |              |  |
| ...   |   |   |              |  |
| Итого |   |   |              |  |

## Раздел 12. Результаты внедрения проекта

## 12.1 Качественные результаты\*

| № п/п   | Показатель | Единица измерения показателя | Значение показателя до начала внедрения проекта | Фактическое значение показателя |
|---------|------------|------------------------------|---|---------------------------------|
| 12.1.1. |            |                              |   |                                 |
| 12.1.2. |            |                              |   |                                 |
| ...     |            |                              |   |                                 |

\*Описать качественные результаты, эффекты, которые сложно измерить: \_\_\_\_\_

## 12.2. Количественные результаты

| № п/п   | Показатель | Единица измерения показателя | Значение показателя до начала внедрения проекта | Фактическое значение показателя |
|---------|------------|------------------------------|---|---------------------------------|
| 12.2.1. |            |                              |   |                                 |
| 12.2.2. |            |                              |   |                                 |
| ...     |            |                              |   |                                 |

## Раздел 13. Презентация проекта

|       |   |  |
|-------|---|--|
| 13.1. | Презентация проекта (до 10 слайдов) (указываются сведения о презентации (наименование), презентация прилагается дополнительно)                    |  |
| 13.2. | Публичные мероприятия по презентации проекта (совещания, семинары, круглые столы и т.д.) (указываются даты и наименования проведения мероприятий) |  |
| 13.3. | Информация о проекте в открытом доступе (указываются ссылки на информацию о проекте в открытом доступе)   |  |

## Раздел 14. Примерный план по дальнейшему развитию проекта

| №<br>п/п | Мероприятие | Результат |
|----------|-------------|-----------|
| 14.1.    |             |           |
| 14.2.    |             |           |
| ...      |             |           |

## Раздел 15. Контакты ответственных за реализацию проекта

| №<br>п/п | Ответственный<br>(должность, структурное<br>подразделение) | Телефон | Электронная почта |
|----------|--|---------|-------------------|
| 15.1.    |  |         |                   |
| 15.2.    |  |         |                   |
| ...      |  |         |                   |

Достоверность сведений, представленных в описании, подтверждаю.

\_\_\_\_\_

(должность руководителя МФЦ)

\_\_\_\_\_

(подпись)

\_\_\_\_\_

(расшифровка подписи)

ПРИЛОЖЕНИЕ 16  
к Положению о проведении регионального  
конкурса «Лучший многофункциональный  
центр предоставления государственных  
и муниципальных услуг  
Самарской области»

Требования к фото- и видеопрезентации участника регионального конкурса  
«Лучший многофункциональный центр предоставления  
государственных и муниципальных услуг Самарской области»  
в номинации «Лучший проект МФЦ»

1. Фотопрезентация – презентация, созданная в форматах «ppt», «pptx», состоящая из 7 – 10 слайдов, сопровождающая описание проекта МФЦ и содержащая следующую информацию:

- наименование муниципального образования Самарской области;
- наименование номинации и категории конкурса;
- название проекта МФЦ;
- сроки реализации проекта МФЦ;
- обоснование необходимости проекта МФЦ (указывается проблема)
- цели и задачи проекта МФЦ;
- стратегия и механизмы достижения поставленных целей;
- достигнутые результаты;
- индикаторы и показатели эффективности проекта МФЦ;
- дальнейшее развитие проекта МФЦ;
- дополнительная информация (на усмотрение участника Конкурса);
- фотоотчет проекта МФЦ.

2. Видеопрезентация – видеоролик, созданный в форматах «mkv», «avi», «mp4», «mpeg2», «mpeg4», продолжительностью не более 3 минут, демонстрирующий информацию о заявленном проекте по организации предоставления государственных, муниципальных, иных услуг, сервисов и функций в МФЦ муниципального образования Самарской области.

**ПРИЛОЖЕНИЕ 17**  
к Положению о проведении регионального  
конкурса «Лучший многофункциональный  
центр предоставления государственных  
и муниципальных услуг  
Самарской области»

В Конкурсную комиссию

Заявка  
на участие в региональном конкурсе  
«Лучший многофункциональный центр предоставления  
государственных и муниципальных услуг Самарской области»  
в номинации «Лучший наставник МФЦ»

(полное наименование МФЦ)

|    |   |  |
|----|---|--|
| 1. | Ф.И.О. специалиста многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг Самарской области (далее – участник Конкурса) |  |
| 2. | Дата рождения   |  |
| 3. | Должность участника Конкурса  |  |
| 4. | Дата начала работы в МФЦ  |  |
| 5. | Стаж наставничества*  |  |
| 6. | Номер телефона, участника Конкурса  |  |
| 7. | Адрес электронной почты участника Конкурса  |  |

\*Приложить заверенную копию приказа, в котором указана дата начала работы наставником с указанием количества часов работы с наставляемым в неделю.

Приложение: на \_\_\_\_\_ л. в 1 экз.

Достоверность сведений, представленных в заявке, подтверждаю.

\_\_\_\_\_  
(должность руководителя МФЦ)

\_\_\_\_\_  
(подпись)

\_\_\_\_\_  
(расшифровка подписи)

ПРИЛОЖЕНИЕ 18  
к Положению о проведении регионального  
конкурса «Лучший многофункциональный  
центр предоставления государственных  
и муниципальных услуг  
Самарской области»

Анкета  
участника регионального конкурса  
«Лучший многофункциональный центр предоставления государственных  
и муниципальных услуг Самарской области»  
в номинации «Лучший наставник МФЦ»

---

(полное наименование МФЦ)

---

(Ф.И.О. участника Конкурса)

---

(наименование должности участника Конкурса)

|     |   |  |
|-----|---|--|
| 1.  | Число, месяц, год рождения  |  |
| 2.  | Стаж работы по приему и выдаче документов в МФЦ   |  |
| 3.  | Стаж наставничества   |  |
| 4.  | Количество специалистов, в отношении которых осуществлялось наставничество  |  |
| 5.  | Количество часов работы со специалистами, в отношении которых осуществлялось наставничество   |  |
| 6.  | Количество оказываемых услуг (универсальность (специализация) наставника)   |  |
| 7.  | Количество оказанных услуг и проведенных консультаций   |  |
| 8.  | Количество ошибок в работе наставника, выявленных органами государственной власти Самарской области и представленных в ГКУ СО «УМФЦ»                      |  |
| 9.  | Наличие поощрений и наград  |  |
| 10. | Прохождение курсов повышения квалификации (указать название курсов, тему, специальность, организацию, выдавшую документ, вид документа, количество часов) |  |
| 11. | Контактная информация участника Конкурса  |  |

|  |                                    |  |
|--|------------------------------------|--|
|  | (телефон, адрес электронной почты) |  |
|--|------------------------------------|--|

\_\_\_\_\_ (должность участника Конкурса)      \_\_\_\_\_ (подпись)      \_\_\_\_\_ (расшифровка подписи)

Достоверность сведений, представленных в анкете, подтверждаю.

\_\_\_\_\_ (должность руководителя МФЦ)      \_\_\_\_\_ (подпись)      \_\_\_\_\_ (расшифровка подписи)

**ПРИЛОЖЕНИЕ 19**  
к Положению о проведении регионального  
конкурса «Лучший многофункциональный  
центр предоставления государственных  
и муниципальных услуг  
Самарской области»

Отчет о результатах работы  
наставника МФЦ – участника регионального конкурса  
«Лучший многофункциональный центр предоставления государственных  
и муниципальных услуг Самарской области»  
в номинации «Лучший наставник МФЦ»

(полное наименование МФЦ)

(Ф.И.О. участника Конкурса)

(наименование должности участника Конкурса)

| N<br>п/п | Ф.И.О.<br>специалиста,<br>в отношении<br>которого<br>осуществлялось<br>наставничество | Дата начала<br>стажировки,<br>номер и дата<br>приказа о<br>закреплении за<br>наставником<br><*> | Длительность<br>испытательного<br>срока | Дата начала<br>самостоятельного<br>осуществления<br>приема и выдачи<br>документов<br>специалистом,<br>в отношении<br>которого<br>осуществлялось<br>наставничество,<br>номер и дата<br>приказа <*> |
|----------|---|---|---|---|
|          |   |   |   |   |

<\*> Прикладывается заверенная копия приказа.

Приложение: на \_\_\_\_\_ л. в 1 экз.

Достоверность сведений, представленных в отчете, подтверждаю.

\_\_\_\_\_  
(должность руководителя МФЦ)

\_\_\_\_\_  
(подпись)

\_\_\_\_\_  
(расшифровка подписи)

ПРИЛОЖЕНИЕ 20  
к Положению о проведении регионального  
конкурса «Лучший многофункциональный  
центр предоставления государственных  
и муниципальных услуг  
Самарской области»

Требования  
к фотопрезентации и видеообращению участника регионального конкурса  
«Лучший многофункциональный центр предоставления  
государственных и муниципальных услуг Самарской области»  
в номинации «Лучший наставник МФЦ»

1. Фотопрезентация – презентация в форматах «ppt», «pptx», состоящая из 3 слайдов по следующей структуре:

слайд 1: наименование муниципального образования Самарской области, наименование МФЦ, наименование номинации Конкурса;

слайд 2: фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии), образование, должность, фотография (портрет) участника Конкурса, стаж работы в МФЦ;

слайд 3: дополнительная информация об участнике Конкурса.

2. Видеообращение – видеоролик, созданный в форматах «mkv», «avi», «mp4», «mpeg2», «mpeg4», продолжительностью не более 2 минут, содержащий следующую информацию:

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

предложения участника Конкурса, направленные на улучшение системы наставничества в МФЦ;

иная информация о профессиональной деятельности участника Конкурса.

Допускается видеосъемка с помощью мобильного телефона.

ПРИЛОЖЕНИЕ 21  
к Положению о проведении регионального  
конкурса «Лучший многофункциональный  
центр предоставления государственных  
и муниципальных услуг  
Самарской области»

Опрос специалиста,  
в отношении которого осуществлялось наставничество,  
о процессе прохождения наставничества и работе наставника

Уважаемый сотрудник!

Предлагаем Вам принять участие в оценке наставника МФЦ

---

(Ф.И.О. сотрудника полностью)

---

(Ф.И.О. наставника полностью)

Используя шкалу от 1 до 5 (5 – максимальная оценка, 1 – минимальная оценка),  
проведите оценку по нижеследующим параметрам:

| №<br>п/п | Вопрос  | Оценка |
|----------|---|--------|
| 1.       | Достаточно ли было времени, проведенного с Вами наставником, для получения необходимых знаний и навыков?  |        |
| 2.       | Как бы Вы оценили требовательность наставника?  |        |
| 3.       | Насколько полезными в работе оказались полученные в ходе наставничества теоретические знания?   |        |
| 4.       | Насколько полезными в работе оказались полученные в ходе наставничества практические навыки?  |        |
| 5.       | Насколько быстро Вам позволили освоиться на новом месте работы Правила внутреннего трудового распорядка, регламент работы МФЦ, должностная инструкция, Положение об оплате труда и другие внутренние локальные акты учреждения? |        |
| 6.       | Являются ли полученные в ходе наставничества знания и   |        |

|      |   |  |
|------|---|--|
|      | навыки достаточными для самостоятельного выполнения обязанностей, предусмотренных Вашей должностью?   |  |
| 7.   | Как Вы оцените способы взаимодействия наставника при работе с Вами?   |  |
| 7.1. | Самостоятельное изучение материалов и выполнение заданий, ответы наставника на возникающие вопросы по телефону, электронной почте, социальным сетям, мессенджерам |  |
| 7.2. | Личные консультации в заранее определенное время или по мере возникновения необходимости  |  |
| 7.3. | Поэтапный совместный разбор практических заданий  |  |

\_\_\_\_\_  
(должность сотрудника)

\_\_\_\_\_  
(подпись)

\_\_\_\_\_  
(расшифровка подписи)

\_\_\_\_\_  
(должность участника Конкурса)

\_\_\_\_\_  
(подпись)

\_\_\_\_\_  
(расшифровка подписи)

Достоверность сведений, представленных в опросе, подтверждаю.

\_\_\_\_\_  
(должность руководителя МФЦ)

\_\_\_\_\_  
(подпись)

\_\_\_\_\_  
(расшифровка подписи)