

**МИНИСТЕРСТВО ЦИФРОВОГО РАЗВИТИЯ
МУРМАНСКОЙ ОБЛАСТИ**

П Р И К А З

от 29.08. 2024 г.

№ 97 - ОД

г. Мурманск

**О проведении регионального конкурса
«Лучший многофункциональный центр Мурманской области»
в 2024 году**

В соответствии с постановлением Правительства Мурманской области от 17.07.2017 № 359-ПП «Об организации и проведении регионального конкурса «Лучший многофункциональный центр Мурманской области»,

п р и к а з ы в а ю:

1. Провести с 14 по 18 октября 2024 года региональный конкурс «Лучший многофункциональный центр Мурманской области».
2. Установить срок подачи заявок на участие в региональном конкурсе «Лучший многофункциональный центр Мурманской области» с 10 по 20 сентября 2024 года.
3. Утвердить прилагаемый Порядок участия в региональном конкурсе «Лучший многофункциональный центр Мурманской области» в 2024 году.

**Заместитель Губернатора
Мурманской области - министр**



Е.В. Семенова

Приложение
к приказу Министерства цифрового
развития Мурманской области
от _____ № ____ -ОД

**Порядок участия в региональном конкурсе
«Лучший многофункциональный центр Мурманской области» в 2024 году**

1. Настоящий Порядок разработан в соответствии с Положением о региональном конкурсе «Лучший многофункциональный центр Мурманской области» (далее – Конкурс), утвержденным постановлением Правительства Мурманской области от 17.07.2017 № 359- ПП (далее – Положение).

2. Для участия в Конкурсе представляется:

2.1. В номинации «Лучший МФЦ»¹:

– заявка на участие в Конкурсе согласно Приложению № 1 к настоящему Порядку;

– творческое выступление согласно Приложению № 2 к настоящему Порядку².

2.2. В номинации «Лучший универсальный специалист МФЦ»:

– заявка на участие в Конкурсе согласно Приложению № 3 к настоящему Порядку;

– фото на рабочем месте (в электронном виде в формате JPG).

3. Заявки на участие в Конкурсе направляются в электронном виде (в формате PDF) на адрес электронной почты info@mfc51.ru с темой «Конкурс».

4. В номинации «Лучший универсальный специалист МФЦ» Конкурс проводится в два этапа.

Первый этап включает в себя оценку заявки и профессиональное тестирование участника Конкурса (для оценки профессиональных знаний и навыков по предоставлению государственных и муниципальных услуг, общих знаний законодательства Российской Федерации). В ходе профессионального тестирования в дистанционном формате участникам Конкурса будет предложено ответить на вопросы и найти решение в конкретной ситуации.

Участники Конкурса допускаются к профессиональному тестированию при условии соблюдения требований к организации прохождения профессионального тестирования в номинации «Лучший универсальный специалист МФЦ», указанных в Приложении № 5 к настоящему Порядку.

¹ В категории «МФЦ с количеством 5 и менее окон предоставления государственных и муниципальных услуг» допускается участие отделов (ТОСП) в случае, если участник не подал заявку на участие в категории «МФЦ с количеством более 5 окон предоставления государственных и муниципальных услуг».

² Представляется непосредственно на открытом заседании конкурсной комиссии.

Ко второму этапу допускаются 5 участников Конкурса, набравших наибольшее количество баллов по результатам обработки заявок и профессионального тестирования.

Второй этап включает в себя творческое испытание согласно Приложению № 4 к настоящему Порядку. Проходит непосредственно на открытом заседании конкурсной комиссии.

5. Критерии оценки заявок участников Конкурса представлены в Приложении № 6 к настоящему Порядку.

Приложение № 1
к Порядку участия в региональном конкурсе «Лучший
многофункциональный центр Мурманской области» в 2024 году

В региональную конкурсную комиссию

Заявка

**на участие в региональном конкурсе «Лучший многофункциональный центр Мурманской области»
в номинации «Лучший МФЦ»**

Раздел I. Общие сведения

наименование отделения/отдела ГОБУ «МФЦ МО»

адрес, дата открытия МФЦ/ТОСП³

Количество окон	
Количество предоставляемых государственных, муниципальных и иных услуг ⁴ , в том числе:	
федеральные	
региональные	
муниципальные	
иные услуги	

³ Указывается дата открытия МФЦ/ТОСП в соответствии с АИС МРС МФЦ

⁴ Иные услуги: регистрация в ЕСИА, услуги Корпорации, Избиркома, выдача справок о регистрации граждан, Минздрав, Минцифра и др.

Раздел II. Результаты самообследования многофункционального центра

№ п/п	Наименование показателя	Расчет и значение показателя	Количество баллов	Методика подсчета баллов
1.	Среднее время ожидания в очереди по данным системы «ENTER» за 6 мес. (с 01.01.2024 по 31.08.2024)			до 15 мин. – 5 баллов > 15 мин. – 0 баллов
2.	Производительность одного окна в день по приему документов за 8 мес. (с 01.01.2024 по 31.08.2024) Количество оказанных гос., мун. и иных услуг*/Количество рабочих дней МФЦ**/Среднее количество работающих окон *** * услуги ФОНВ, РОИВ, ОМСУ, Корпорации, ЕСИД, Минздрав, Минцифра (без консультаций и справок по рег. учету граждан) ** при 6-дневной работе МФЦ - 198 *** при 5-дневной работе МФЦ - 162 *** по данным ежедневных отчетов	.../.../... = ...		12 и > – 10 баллов 8-11 – 8 баллов 7 – 5 баллов < 7 – 0
3.	Количество способов организации предварительной записи в МФЦ, в том числе: региональный портал (РПЭУ) телефон терминал ЭСУО	да/нет да/нет да/нет		3 способа – 3 балла 2 способа – 2 балла 1 – 0
4.	Наличие сектора пользовательского сопровождения или Центра цифровых компетенций, в том числе: проведение цикла семинаров «Школа цифровой грамотности» за 8 мес. (с 01.01.2024 по 31.08.2024)	да/нет количество семинаров		да – 2 балла 15 – 5 баллов 10-14 – 4 балла 7-9 – 3 балла < 7 – 0
5.	Проведение мероприятий для населения за 8 мес. (с 01.01.2024 по 31.08.2024)	количество мероприятий		15 и более – 5 баллов 8 – 3 баллов 5-7 – 2 балла < 5 – 0
ИТОГО:				

Раздел III. Степень удовлетворенности граждан обслуживанием в МФЦ ⁵

№ п/п	Наименование показателя	Расчет и значение показателя	Количество баллов	Методика подсчета баллов
1.	Результаты онлайн-опроса с 01.01.2024 по 31.08.2024:			
	Оценка работы офиса МФЦ	среднее значение оценки		5 – 5 баллов 4-4,9 – 4 балла < 4 – 0
2.	Доля заявителей, принявших участие в онлайн-опросе с 01.01.2024 по 31.08.2024 <i>Количество заявителей, принявших участие в онлайн-опросе/</i> <i>Количество обслуженных заявителей * 100</i>	.../... * 100 = ...		10% и более – 5 баллов 3-9% – 3 балла < 3 – 0
ИТОГО:				

⁵ Заполнение Раздела III производит отдел ОПГ ИМУ ГОБУ «МФЦ МО».

Раздел IV. Показатели соответствия МФЦ установленным требованиям в АИС МРС МФЦ

№ п/п	Наименование типового отчета в АИС МРС МФЦ	№ типового отчета для выгрузки ⁶	Наименование показателя	Значение показателя (%)
1.	Соответствие МФЦ Правилам организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, утвержденным постановлением Правительства Российской Федерации от 22 декабря 2012 г. № 1376	№ 44 (для МФЦ) № 44.1 (для ТОСП)	Процент соответствия установленным требованиям	
2.	Соответствие МФЦ единому фирменному стилю «Мои документы» в соответствии с приказом Минэкономразвития России от 29.09.2016 № 612	№ 64 (для ТОСП заполняется вручную и прилагается к заявке)	Процент соответствия установленным требованиям	
3.	Дополнительные услуги и сервисы, организованные в МФЦ субъекта Российской Федерации	№ 83 (для ТОСП заполняется вручную и прилагается к заявке)	Доля дополнительных услуг и сервисов, организованных в МФЦ	

Перечень прилагаемых документов (для ТОСП):

1. Типовой отчет № 64
2. Типовой отчет № 83

Достоверность представленных сведений подтверждаю.

Начальник отделения

Подпись

Ф.И.О.

⁶ Выгрузку отчетов для оформления заявки на Конкурс производит отдел ОПГ и МУ ГОБУ «МФЦ МО». Отчеты будут направлены в отделения МФЦ до 16.09.2024.

Приложение № 2
к Порядку участия в региональном конкурсе
«Лучший многофункциональный центр
Мурманской области» в 2024 году

**Творческое выступление участника регионального конкурса
«Лучший многофункциональный центр Мурманской области»
в номинации «Лучший МФЦ»**

Для участия в скетч-шоу Конкурса каждая команда участника Конкурса представляет свой скетч в «живом» исполнении. Скетч – короткая одноактная пьеса комедийного содержания с небольшим числом действующих лиц.

Тема скетч-шоу: «Ох уж эти чаты! С ними непросто, но без них тяжело!..» (скетчи об использовании в работе МФЦ чатов с органами).

Состав команды: не менее 2 чел., не более 4 человек.

Продолжительность выступления: не более 5 минут.

Формат скетча: «живое» выступление команды может включать текстовое, звуковое наполнение, сопровождаться видеоматериалами.

Обслуживание звукового и видео сопровождения во время выступления команды обеспечивается представителем участника Конкурса.

Фонограмма выступления должна быть предоставлена в отдел ОПГиМУ ГОБУ «МФЦ МО» не позднее, чем за 2 дня до даты проведения открытого заседания конкурсной комиссии.

Реквизит на сцене: стол, 2 стула, ноутбук, телефон. Можно использовать свой дополнительный реквизит.

Приложение № 3
к Порядку участия в региональном конкурсе
«Лучший многофункциональный центр
Мурманской области» в 2024 году

В региональную конкурсную комиссию

Заявка

**на участие в региональном конкурсе
«Лучший многофункциональный центр Мурманской области»
в номинации «Лучший универсальный специалист МФЦ»**

**Раздел I. Общие сведения о многофункциональном центре предоставления
государственных и муниципальных услуг, от которого представлен участник Конкурса**

наименование отделения/отдела ГОБУ «МФЦ МО»,

в котором работает участник Конкурса

№ п/п	Наименование показателя	Значение показателя
1	Дата открытия МФЦ	
2	Количество окон предоставления государственных и муниципальных услуг	
3	Количество предоставляемых государственных, муниципальных и иных услуг ⁷ , в том числе:	
	федеральные	
	региональные	
	муниципальные	
	иные услуги	

⁷ Иные услуги: регистрация в ЕСИА, услуги Корпорации, Избиркома, выдача справок о регистрации граждан, Минздрав, Минцифра и др.

Раздел II. Анкета универсального специалиста МФЦ

Ф.И.О. участника Конкурса

Занимаемая должность участника Конкурса

1.	Число, месяц, год рождения <i>(ДД.ММ.ГГГГ)</i>	
2.	Образование <i>(высшее, среднее специальное, иное - указать)</i> и специальность по диплому или иному документу об образовании и (или) квалификации	
3.	Стаж работы в должностях по непосредственному приему и выдаче документов в системе МФЦ	
4.	Контактная информация участника Конкурса <i>(указать номер телефона и адрес электронной почты)</i>	
5.	Количество полученных благодарностей, грамот, наград, поощрений от руководства <i>(ит.)</i> и др. за весь период работы в МФЦ	
6.	Сведения об аттестации работника в соответствии с Положением, утвержденным приказом от 25.11.2021 № 211-п <i>(ДД.ММ.ГГГГ)</i>	
7.	Опыт наставничества за 8 мес. <i>(с 01.01.2024 по 31.08.2024)</i> <i>(обучение стажеров, проведение обучающих занятий по услугам для специалистов)</i>	

Должность участника Конкурса

Подпись

Ф.И.О.

Достоверность представленных сведений подтверждаю.

Начальник отделения

Подпись

Ф.И.О.

Приложение № 4
к Порядку участия в региональном конкурсе
«Лучший многофункциональный центр
Мурманской области» в 2024 году

**Творческое испытание участника регионального конкурса
«Лучший многофункциональный центр Мурманской области»
в номинации «Лучший универсальный специалист МФЦ»**

Творческое испытание: игра-импровизация «Безумный кейс или КАК НЕ НАДО РАБОТАТЬ».

В ходе игры каждый из участников Конкурса побывает 1 раз в роли заявителя, желающего подать документы по услуге, а также 1 раз в роли специалиста МФЦ в окне приема.

Задача 1 – роль заявителя (домашняя заготовка+импровизация): подготовить кейс всем недовольного заявителя (что ему пришлось долго ждать, администратор некомпетентный и т.п.). Кейс должен заканчиваться тем, что заявитель сканирует QR-код на окне приема и пишет негативный отзыв. Необходимо подготовить текст отзыва. Он будет отражаться на экране (заготовку в формате Power Point для размещения текста отзыва предоставит отдел ОПГиМУ ГОБУ «МФЦ МО»). Длительность игровой сценки не должна превышать 5 минут.

Выход заявителя к окну приема будет происходить после звукового сигнала электронной очереди (обеспечивает отдел ОПГиМУ ГОБУ «МФЦ МО»).

Иное звуковое и видео сопровождение не допускается.

Задача 2 – роль специалиста МФЦ (импровизация): сыграть роль недовольного, раздраженного специалиста, нарушающего стандарт обслуживания заявителей.

При исполнении роли заявителя можно использовать грим, костюм, реквизит, отражающие категорию заявителя.

Реквизит на сцене: стол, 2 стула, ноутбук, телефон, табличка с Q-кодом онлайн-опроса.

После определения финалистов будет проведена консультация в формате ВКС по организационным вопросам проведения игры.

Приложение № 5
к Порядку участия в региональном конкурсе
«Лучший многофункциональный центр
Мурманской области» в 2024 году

**Требования к организации прохождения профессионального тестирования в
номинации «Лучший универсальный специалист МФЦ»:**

1. Отдельное помещение со столом, стулом, оборудованное компьютером или ноутбуком с доступом к сети «Интернет».
2. Участник Конкурса должен находиться один в помещении.
3. Участник Конкурса должен иметь в помещении мобильный телефон для связи с техническими специалистами, телефон должен быть переведен в беззвучный режим и убран со стола.
4. На рабочем столе не должно быть размещено никаких предметов, кроме компьютера (например, листов бумаги, книг, тетрадей, канцелярии, мобильного телефона и т.п.).
5. На рабочем столе компьютера (ноутбука) не должно быть размещено заметок, а также справочных материалов и ссылок на них.
6. Участнику Конкурса запрещается использовать справочные материалы, в том числе базу знаний МФЦ, поисковые Интернет-браузеры.
7. Участнику Конкурса во время профессионального тестирования запрещается читать вопросы теста вслух, а также вслух размышлять над ответом.

Приложение № 6
к Порядку участия в региональном конкурсе
«Лучший многофункциональный центр
Мурманской области» в 2024 году

**Критерии
оценки представленной заявки участника
регионального конкурса «Лучший МФЦ Мурманской области»**

1. В номинации «Лучший МФЦ»:

№ п/п	Наименование критерия	Количество баллов
1.	Результаты самообследования многофункционального центра	<i>от 0 до 30 баллов</i>
2.	Степень удовлетворенности граждан обслуживанием в МФЦ	<i>от 0 до 5 баллов</i>
3.	Соответствие МФЦ Правилам организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 22 декабря 2012 г. № 137	<i>100 % – 10 баллов 95-99% – 7 баллов 90-94% – 5 баллов 85-89% – 3 балла < 85% – 0</i>
4.	Соответствие МФЦ единому фирменному стилю «Мои документы» в соответствии с приказом Минэкономразвития России от 29.09.2016 № 612	<i>90 % – 10 баллов 70-90% – 5 баллов 50-69% – 3 балла < 50% – 1 балл</i>
5.	Дополнительные услуги и сервисы, организованные в МФЦ субъекта Российской Федерации	<i>90-100 % – 10 баллов 80-89% – 8 баллов 70-79% – 6 баллов 60-69% – 3 балла 50-59% – 1 балл < 50% – 0</i>
6.	Творческое выступление оценивается по критериям: – соответствие заданной теме; – артистизм; – оригинальность творческого замысла и воплощения; – яркая, эмоциональная подача материала.	<i>от 1 до 10 баллов</i>
Итого:		<i>от 1 до 75 баллов</i>

2. В номинации «Лучший универсальный специалист МФЦ»:

№ п/п	Наименование критерия	Количество баллов
1.	Наставничество (подготовка стажеров, обучение сотрудников по новым и действующим услугам)	<i>да – 3 балла нет – 0 баллов</i>
2.	Наличие благодарностей, грамот, наград, поощрений от руководства МФЦ и др. организаций (за время работы в МФЦ).	<i>да – 3 балла нет – 0 баллов</i>
3.	Прохождение аттестации в соответствии с Положением, утвержденным приказом от 25.11.2021 № 211-п	<i>да – 5 баллов нет – 0 баллов</i>
4.	Профессиональное тестирование	<i>от 0 до 20 баллов</i>
5.	Творческое испытание: – артистизм; – умение импровизировать; – эмоциональность.	<i>от 1 до 7 баллов</i>
Итого:		<i>от 1 до 38 баллов</i>