Приложение № 1

к Положению о проведении

ежегодного конкурса

«Лучший многофункциональный

центр Забайкальского края»

**ПЕРЕЧЕНЬ**

**документов, представляемых в Комиссию**

**для участия в ежегодном конкурсе «Лучший многофункциональный центр Забайкальского края»**

**в номинации «Лучший филиал МФЦ»**

1. Заявка на участие в Конкурсе в номинации «Лучший филиал МФЦ» согласно приложению № 2 к Положению о проведении Конкурса, подписанная руководителем филиала (ТОСП) МФЦ.

2. Анкета участника Конкурса в номинации «Лучший филиал МФЦ», содержащая сведения согласно приложению 3 к Положению, подписанная руководителем филиала (ТОСП) МФЦ.

3. Фото - и видеопрезентация участника Конкурса согласно приложению № 4 к Положению.

Приложение № 2

к Положению о проведении

ежегодного конкурса

«Лучший многофункциональный

центр Забайкальского края»

**ЗАЯВКА**

**на участие в ежегодном конкурсе «Лучший многофункциональный центр Забайкальского края»**

**в номинации «Лучший филиал МФЦ»**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1. | Наименование и адрес филиала (ТОСП) МФЦ - участника Конкурса в категории (указать категорию согласно пункту 6.1 настоящего Положения) |  |
| 2. | Руководитель филиала (ТОСП) МФЦ- участника Конкурса (наименование должности, Ф. И.О., контактный телефон) |  |

Перечень прилагаемых документов (указываются документы, прикладываемые к заявке на участие в Конкурсе в соответствии с приложением № 1 к Положению):

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

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

3. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Достоверность сведений, представленных в составе заявки, подтверждаю.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Занимаемая должность |  | Подпись |  | Фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) руководителя филиала (ТОСП) МФЦ |

Приложение № 3

к Положению о проведении

ежегодного конкурса

«Лучший многофункциональный

центр Забайкальского края»

**АНКЕТА**

**участника ежегодного конкурса «Лучший многофункциональный центр Забайкальского края»**

**в номинации «Лучший филиал МФЦ»**

**в категории\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

(заполняется отдельно по каждой категории)

Адрес филиала (ТОСП) МФЦ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Руководитель филиала (ТОСП) МФЦ\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Информация о филиале (ТОСП) МФЦ – участнике Конкурса

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1 | Наименование филиала (ТОСП) МФЦ – участника Конкурса1 |  |
| 2 | Место нахождения филиала (ТОСП) МФЦ – участника Конкурса2 |  |
| 3 | Дата открытия филиала (ТОСП) МФЦ – участника Конкурса3 |  |
| 4 | Наименование и численность населения муниципального образования, на территории которого функционирует филиала (ТОСП) МФЦ – участника Конкурса4 |  |
| 5 | Общее количество окон обслуживания, из них:5 |  |
| 5.1 | Количество окон информирования |  |
| 5.2 | Количество окон предоставления государственных и муниципальных услуг |  |
| 5.3 | Количество окон для приема и выдачи документов для юридических лиц и индивидуальных предпринимателей |  |
| 5.4 | Количество окон предоставления дополнительных (сопутствующих) и иных услуг |  |
| 5.5 | Количество окон, в которых не ведется обслуживание (указать причину простаивания окон) |  |
| 6 | Среднесписочная численность универсальных специалистов, непосредственного осуществляющих прием заявлений и выдачу результатов государственных и муниципальных услуг за последние 6 месяцев6 |  |
| 7 | График работы7 |  |
| 8 | Общее количество рабочих часов филиала (ТОСП) МФЦ – участника Конкурса в неделю8 |  |
| 9 | Наличие единого центра телефонного обслуживания (указать контактный телефон)9 |  |
| 10 | Адрес официального сайта МФЦ (указывается ссылка на страницу об филиале (ТОСП) МФЦ – участнике Конкурса)10 |  |
| 11 | Возможность отслеживания этапа предоставления услуги на официальном сайте МФЦ в сети «Интернет» либо в соответствующем приложении (при наличии)11 |  |
| 12 | Возможность в филиале (ТОСП) МФЦ по запросу заявителя обеспечивать выезд работника МФЦ к заявителю, в том числе за плату12 |  |
| 13 | Способ осуществления предварительной записи (по телефону, через официальный сайт МФЦ в информационно- телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет»), иное – указать)13 |  |
| 14 | Наличие системы смс-оповещения заявителей о готовности документов14 |  |
| 15 | Расстояние от филиала (ТОСП) МФЦ до остановки общественного транспорта (м)15 |  |

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1 Указывается полное наименование филиала (ТОСП) МФЦ в качестве участника Конкурса

2 Указывается адрес филиала (ТОСП) МФЦ - участника Конкурса

3 В левом поле указать дату в формате ЧЧ.ММ.ГГГГ, в правом поле можно добавить комментарий

4 В левом поле указать числовое значение (для городского округа – численность населения городского округа, для муниципального района – городского (сельского) поселения), в правом поле указать наименование муниципального образования

5 Автоматически складывается из данных пунктов 5.1–5.5, где:

п.п. 5.1 -5.4 - в левом поле проверить числовые значения по количеству окон, при необходимости – скорректировать, в правом поле можно указать комментарий;

п. 5.5 - в левом поле указать числовое значение по количеству окон, в правом поле указать причину простаивания окон

6 В левом поле указать числовое значение по количеству специалистов, в правом поле можно указать комментарий

7В левом поле указать график работы, в правом поле можно указать комментарий

8В левом поле указать числовое значение по количеству часов работы МФЦ в неделю по графику работы, в правом поле можно указать комментарий

9В левом поле указать номер телефона, в правом поле можно указать комментарий

10 В левом поле указать ссылку на сайт, в правом поле можно указать комментарий

11 В левом поле выбрать вариант ответа "да" или "нет", в правом поле нужно указать ссылки на соответствующие страницы сайтов в сети «Интернет»

12 В левом поле выбрать вариант ответа "да" или "нет", в правом поле нужно указать нормативный правовой акт, иной акт, определяющий порядок выезда работника

13 В левом поле указать информацию, в т.ч. ссылки на соответствующие страницы сайтов в сети «Интернет», в правом поле можно указать комментарий

14 В левом поле выбрать вариант ответа "да" или "нет", в правом поле можно указать комментарий

15 В левом поле указать числовое значение по расстоянию в МЕТРАХ, в правом поле можно указать комментарий

16. Информация о подключении автоматизированной информационной системы МФЦ (далее – АИС МФЦ) к электронным сервисам федеральных органов исполнительной власти и органов государственных внебюджетных фондов (СМЭВ)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Наименование услуги** | **Статус подключения к электронному сервису (виду сведений)16** | **Виды организованного электронного взаимодействия17** |

| **1** | **2** | **3** |
| --- | --- | --- |
| МВД России | | |
| Выдача справок о наличии (отсутствии) судимости и (или) факта уголовного преследования либо о прекращении уголовного преследования |  |  |
| Выдача справок о том, является или не является лицо подвергнутым административному наказанию за потребление наркотических средств или психотропных веществ без назначения врача либо новых потенциально опасных психоактивных веществ |  |  |
| ФНС России | | |
| Предоставление заинтересованным лицам сведений, содержащихся в реестре дисквалифицированных лиц |  |  |
| Предоставление сведений и документов, содержащихся в Едином государственном реестре юридических лиц и Едином государственном реестре индивидуальных предпринимателей (в части предоставления по запросам физических и юридических лиц выписок из указанных реестров, за исключением выписок, содержащих сведения ограниченного доступа) |  |  |
| Бесплатное информирование (в том числе в письменной форме) налогоплательщиков, плательщиков сборов, плательщиков страховых взносов и налоговых агентов о действующих налогах и сборах, страховых взносах, законодательстве Российской Федерации о налогах и сборах и принятых в соответствии с ним нормативных правовых актах, порядке исчисления и уплаты налогов и сборов, страховых взносов, правах и обязанностях налогоплательщиков, плательщиков сборов, плательщиков страховых взносов и налоговых агентов, полномочиях налоговых органов и их должностных лиц (в части приема запроса и выдачи справки об исполнении налогоплательщиком (плательщиком сборов, плательщиком страховых взносов, налоговым агентом) обязанности по уплате налогов, сборов, страховых взносов, пеней, штрафов, процентов) |  |  |
| Государственная регистрация юридических лиц, физических лиц в качестве индивидуальных предпринимателей и крестьянских  (фермерских) хозяйств |  |  |
| ФССП России | | |
| Предоставление информации по находящимся на исполнении исполнительным производствам в отношении физического и юридического лица |  |  |
| Фонд социального страхования Российской Федерации | | |
| Регистрация и снятие с регистрационного учета лиц, добровольно вступивших в правоотношения по обязательному социальному страхованию на случай временной нетрудоспособности и в связи с материнством |  |  |
| Регистрация и снятие с регистрационного учета страхователей – физических лиц, заключивших трудовой договор с работником |  |  |
| Регистрация страхователей и снятие с учета страхователей – физических лиц, обязанных уплачивать страховые взносы в связи с заключением гражданско-правового договора |  |  |
| Обеспечение инвалидов техническими средствами реабилитации и (или) услугами и отдельных категорий граждан из числа ветеранов протезами (кроме зубных протезов), протезно- ортопедическими изделиями, а также выплата компенсации за самостоятельно приобретенные инвалидами технические средства реабилитации (ветеранами – протезы (кроме зубных протезов), протезно- ортопедические изделия) и (или) оплаченные услуги и ежегодная денежная компенсация расходов инвалидов на содержание и ветеринарное обслуживание собак- проводников (в части подачи заявления о предоставлении инвалидам технических средств реабилитации и (или) услуг и отдельным категориям граждан из числа ветеранов протезов (кроме зубных протезов), протезно- ортопедических изделий, а также выплата компенсации за самостоятельно приобретенные инвалидами технические средства реабилитации (ветеранами – протезы (кроме зубных протезов), протезно- ортопедические изделия) и (или) оплаченные услуги и ежегодной денежной компенсации расходов инвалидов на содержание и ветеринарное обслуживание собак- проводников) |  |  |
| Пенсионный фонд Российской Федерации | | |
| Прием от граждан анкет в целях регистрации в системе индивидуального (персонифицированного) учета, в том числе прием от зарегистрированных лиц заявлений об изменении анкетных данных, содержащихся в индивидуальном лицевом счете, или о выдаче документа, подтверждающего регистрацию в системе индивидуального (персонифицированного) учета |  |  |
| Информирование зарегистрированных лиц о состоянии их индивидуальных лицевых счетов в системе обязательного пенсионного страхования согласно Федеральным законам от 1 апреля 1996 г. № 27-ФЗ «Об индивидуальном (персонифицированном) учете в системе обязательного пенсионного страхования» и от 24 июля 2002 г. № 111-ФЗ «Об инвестировании средств для финансирования накопительной части трудовой пенсии в Российской Федерации» |  |  |
| Информирование граждан о предоставлении государственной социальной помощи в виде набора социальных услуг |  |  |
| Выдача гражданам справок о размере пенсий (иных выплат) |  |  |
| Информирование граждан об отнесении к категории граждан предпенсионного возраста |  |  |

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

16 в колонке №2 нужно указать (Подключено/Не подключено), затем выбрать вариант

17 в колонке № 3 (Направление запроса / Получение ответа/ Направление запроса и получение ответа либо Тестовый режим/ Не подключено, затем выбрать вариант (СМЭВ 2/ СМЭВ 3)

17. Информация о предоставлении государственных, муниципальных и иных услуг в филиале (ТОСП) МФЦ – участнике Конкурса

Период (за последние 6 месяцев)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Вид услуг** | **Количество принятых заявлений** | **Количество предоставленных результатов услуг в филиале (ТОСП) МФЦ** | **Количество предоставленных консультаций в филиале (ТОСП) МФЦ** |
| Государственные услуги федеральных органов исполнительной власти и органов государственных внебюджетных фондов, всего18 |  |  |  |
| Услуги Акционерного общества «Федеральная корпорация по развитию малого и среднего предпринимательства», всего19 |  |  |  |
| Государственные услуги органов исполнительной власти субъекта Российской Федерации, всего20 |  |  |  |
| Услуги органов местного самоуправления, всего21 |  |  |  |
| Услуги по регистрации в федеральной государственной информационной системе «Единая система идентификации и аутентификации», всего22 |  |  |  |
| Услуги иных организаций, всего23 |  |  |  |

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

18 Общее количество услуг ФОИВ, ОГВФ рассчитывается автоматически. В случае, если отсутствует информация о количестве консультаций в разрезе услуг, можно указать только итоговое значение

Проверить статистические данные по услугам из АИС МФЦ, при необходимости можно скорректировать. Можно добавить строки по услугам, отсутствующим в АИС МФЦ

19 Автоматически указан период 6 месяцев, за который указываются статистические данные по услугам из АИС МФЦ ниже. Укажите итоговые статистические данные по услугам

20 Общее количество услуг РОИВ рассчитывается автоматически. В случае, если отсутствует информация о количестве консультаций в разрезе услуг, можно указать только итоговое значение. Проверить статистические данные по услугам из АИС МФЦ, при необходимости можно скорректировать. Можно добавить строки по услугам.

21 Общее количество услуг ОМСУ рассчитывается автоматически. В случае, если отсутствует информация о количестве консультаций в разрезе услуг, можно указать только итоговое значение

22 Укажите итоговые статистические данные по услугам

23 Автоматически формируются итоговые статистические данные по услугам из АИС МФЦ

18. Информация об иных услугах, предоставляемых в филиале (ТОСП) МФЦ – участнике Конкурса24

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Наименование организации, услуги которой предоставляются в филиале (ТОСП) МФЦ** | | | **Наименование услуги** | | | **Оператор предоставления услуги (специалист филиала (ТОСП) МФЦ / специалист организации, указать)** | | | **Количество обработанных заявлений на получение услуги в МФЦ (указать при наличии данных в МФЦ)** | | | | **Количество выданных результатов услуг в МФЦ (указать при наличии данных в МФЦ)** | | | **Количество предоставленных консультаций о получении услуги в филиале (ТОСП) МФЦ (указать при наличии данных в МФЦ)** | | | |
| 18.1. Услуги, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственных и муниципальных услуг | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|  | |  | | |  | | |  | | | | | |  | | | |  | |
|  | |  | | |  | | |  | | | | | |  | | | |  | |
|  | |  | | |  | | |  | | | | | |  | | | |  | |
| 18.2. Услуги, предоставляемые государственными и муниципальными учреждениями и другими организациями, в которых размещается государственное задание (заказ) или муниципальное задание (заказ), указанные в части 3 статьи 1 Федерального закона от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|  |  | | | |  | | | | | |  | | | |  | | | |  |
|  |  | | | |  | | | | | |  | | | |  | | | |  |
|  |  | | | |  | | | | | |  | | | |  | | | |  |
| 18.3. Дополнительные (сопутствующие) услуги (нотариальные услуги, услуги банка, копировально-множительные услуги,  услуги местной, внутризоновой сети связи общего пользования, а также безвозмездные услуги доступа к справочным правовым системам) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|  | | |  | | |  | | |  | | | |  | | |  | | | |
|  | | |  | | |  | | |  | | | |  | | |  | | | |
|  | | |  | | |  | | |  | | | |  | | |  | | | |
| 18.4. Услуги по приему заявлений о выборе или замене страховой медицинской организации | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|  | | | |  | | |  | | |  | |  | | | | |  | | |
|  | | | |  | | |  | | |  | |  | | | | |  | | |
|  | | | |  | | |  | | |  | |  | | | | |  | | |
| 18.5. Услуги юридическим лицам и индивидуальным предпринимателям, связанные с предоставлением государственных и муниципальных услуг, необходимых для начала осуществления и развития предпринимательской деятельности | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|  | | | |  | | |  | | |  | |  | | | | |  | | |
|  | | | |  | | |  | | |  | |  | | | | |  | | |
|  | | | |  | | |  | | |  | |  | | | | |  | | |
| 18.6. Услуги по приему заявления о включении в список избирателей, участников референдума по месту нахождения при проведении выборов Президента Российской Федерации, выборов в органы государственной власти субъекта Российской Федерации, референдума субъекта Российской Федерации в соответствии с порядком включения в список избирателей, участников референдума по месту нахождения, установленным Центральной избирательной комиссией Российской Федерации | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|  | | | |  | | |  | | |  | |  | | | | |  | | |
|  | | | |  | | |  | | |  | |  | | | | |  | | |
|  | | | |  | | |  | | |  | |  | | | | |  | | |

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

24 Перечислить услуги, при наличии статистических данных - указать их. В случае отсутствия обращений или учета статистики, оставить пустые поля. При необходимости можно добавить строки

19. Дополнительные услуги и сервисы, предоставляемые в МФЦ для заявителей

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Дополнительные сервисы, предоставляемые в МФЦ для заявителей** | **Предоставление в МФЦ - участнике Конкурса** | **Комментарий** |
| 1 | Консультационное сопровождение использования государственных информационных ресурсов (в том числе ЕПГУ)25 |  |  |
| 2 | Организация личного приема органов власти26 |  |  |
| 3 | Организация личного приема органов власти в дистанционном формате27 |  |  |
| 4 | Бесплатное выездное обслуживание28 |  |  |
| 5 | Платное выездное обслуживание29 |  |  |
| 6 | Выездное обслуживание на общественных мероприятиях и/или на крупных предприятиях30 |  |  |
| 7 | Услуга курьерской доставки документов31 |  |  |
| 8 | Дополнительные сервисы для лиц с ограниченными возможностями32 |  |  |

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

25 В колонке №3 выбрать вариант ответа. В колонке №4 перечислить государственные информационные ресурсы, консультационно сопровождаемые в МФЦ. В колонке №5 указать количество гостевых компьютеров (терминалов), обслуживаемых одним консультантом

26В колонке №3 выбрать вариант ответа. В колонке №4 перечислить наименования органов власти, осуществляющих личный прием заявителей на площадке МФЦ. В колонке №5 тезисно описать порядок организации и проведения личного приема, указать ссылку на адреса страниц сайтов в сети «Интернет» с информацией о возможности такого приема

27 В колонке №3 выбрать вариант ответа. В колонке №4 перечислисть наименования органов власти, осуществляющих дистанционный личный прием заявителей на площадке МФЦ. В колонке №5 тезисно описать порядок организации и проведения личного приема, указать ссылку на адреса страниц сайтов в сети «Интернет» с информацией о возможности такого приема

28 В колонке №3 выбрать вариант ответа. В колонке №4 перечислить группы оснований для осуществления платного выезда. В колонке №5 указать ссылки на страницы сайтов в сети «Интернет», подтверждающие факт наличия платного выездного обслуживания

29 В колонке №3 выбрать вариант ответа. В колонке №4 перечислить группы оснований для осуществления платного выезда. В колонке №5 указать ссылки на страницы сайтов в сети «Интернет», подтверждающие факт наличия платного выездного обслуживания

30 В колонке №3 выбрать вариант ответа. В колонке №4 указать количество мероприятий за последних полгода, а также перечень самых востребованных услуг. В колонке №5 указать ссылку на материалы, подтверждающие проведение мероприятий (пакет файлов с фото/видеоматериалами с мероприятия и, при наличии, ссылки на материалы в СМИ)

31 В колонке №3 выбрать вариант ответа. В колонке №4 указать комментарий

32 В колонке №3 выбрать вариант ответа. В колонке №4 конкретизировать выбор из списка предложенных вариантов. В колонке №5 указать ссылку на материалы, содержащие пакет файлов с фото/видеоматериалами.

20. Информация об использовании инструментов дистанционного консультирования и обслуживания граждан

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование** | | **Описание** | **Комментарий** |
| 1 | | Центр телефонного обслуживания33 |  |  |
| 2 | | Онлайн консультирование и информирование граждан на сайте34 |  |  |
| 3 | | Использование социальных сетей в качестве инструментов дистанционного консультирования и обслуживания граждан35 |  |  |
| 4 | | Мобильное приложение МФЦ36 |  |  |
| 5 | | Использование мессенджеров в качестве инструментов дистанционного консультирования и обслуживания граждан37 |  |  |
| 638 | |  |  |  |

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

33 В случае наличия инструмента опишите согласно следующим характеристикам в колонке №2:

1. Работа только с входящими звонками или работа с входящими и исходящими звонками

2. Наличие системы интерактивного взаимодействия (IVR, робот речевик)

3. Наличие софтфона (ПО, имитирующий телефон и позволяющий совершать телефонные или видеозвонки через Интернет)

4. Наличие отображения на мониторе оператора информации о поступившем вызове

5. Наличие меню оценки разговоров

6. Широта решаемых вопросов: обслуживание по вопросам федеральных услуг, обслуживание по вопросам региональных услуг; covid-линия; линия по вопросам ЧС; вопросы технической поддержки.

7. Наличие возможности сопровождения гражданина по его вопросу одновременно по телефону, на сайте, в социальных сетях и мессенджерах);

8. Предложение обратного звонка при длительном ожидании на линии

При необходимости можно дополнить другими характеристиками"

34"В случае наличия инструмента опишите согласно следующим характеристикам в колонке №2:

1. Наличие онлайн-консультанта;

2. Наличие чат-бота;

3. Наличие возможности подачи жалобы;

4. Наличие возможности подачи отзывов и получения на них ответа;

5. Наличие календаря событий;

6. Разделение по ОГВ и ЖС при поиске информации;

7. Возможность поиска услуги по """"народным"""" названиям.

При необходимости можно дополнить недостающими критериями оценки"

35"В случае использования социальных сетей в качестве инструмента дистанционного консультирования и обслуживания граждан в колонке №2 опишите согласно следующим характеристикам:

1. Выберите используемые вами: Instagram, Вконтакте, Facebook, Яндекс-Дзен, Livejournal, Liveinternet. Допишите другие социальные сети, используемые в рамках поставленной задачи.

2. Широта вопросов, решаемых в рамках консультирования на базе соцаильных сетей: обслуживание по вопросам федеральных услуг, обслуживание по вопросам региональных услуг; covid-линия; линия по вопросам ЧС; вопросы технической поддержки.

При необходимости можно дополнить другими характеристиками.

В колонке №3 укажите ссылки."

36 "В случае наличия инструмента опишите согласно следующим характеристикам в колонке №2:

1. мультиплатформенность приложения (версия для ios и Android);

2. наличие функционала по поиску отделений МФЦ с использованием геолокации пользователя;

3. наличие функционала по поиску МФЦ, предоставляющих заданную пользователем услугу;

4. наличие возможности предварительной записи;

5. наличие функционала по отправке пуш-уведомлений о статусе услуги;

6. наличие функционала по оценке качества предоставленной услуги и публикации отзыва;

7. наличие возможности заказа выездного обслуживания;

8. наличие возможности записи к сотруднику органов власти в дистанционном формате;

9. наличие возможности записи к сотруднику органов власти в личном формате на базе МФЦ.

При необходимости можно дополнить другими характеристиками.

В колонке №3 укажите ссылку на скачивание."

37 "В случае использования мессенджеров в качестве инструмента дистанционного консультирования и обслуживания граждан в колонке №2 опишите инструмент согласно следующим характеристикам:

1. Выберите используемые вами: Telegram, WhatsApp, Viber, ICQ, Tam Tam, мессенджеры Вконтакте или Facebook. Допишите другие мессенджеры, используемые в рамках поставленной задачи.

2. Широта вопросов, решаемых в рамках консультирования на базе мессенджеров: обслуживание по вопросам федеральных услуг, обслуживание по вопросам региональных услуг; covid-линия; линия по вопросам ЧС; вопросы технической поддержки.

3. Наличие чат-бота для мессенджера (опишите тезисно задачу бота).

При необходимости можно дополнить другими характеристикам."

38 При необходимости можно добавить строки.

21. Информация об использовании передовых технологий и эффективных практик в процессе предоставления государственных и муниципальных услуг и обслуживании заявителей39

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование** | **Описание** | **Дата начала внедрения** |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

39 Указывается краткое наименование технологий и практик; подробное описание и дата начала внедрения

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Занимаемая должность |  | Подпись |  | Фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) руководителя филиала (ТОСП) МФЦ |

Приложение № 4

к Положению о проведении

ежегодного конкурса

«Лучший многофункциональный

центр Забайкальского края»

**Видеопрезентация сети МФЦ и фотографии участника ежегодного конкурса «Лучший многофункциональный центр Забайкальского края»**

**в номинации «Лучший филиал МФЦ»**

Видеопрезентация — видеоролик, созданный в форматах «mkv», «avi»,

«mp4», «mpeg2», «mpeg4», продолжительностью не более 3 минут, демонстрирующий:

1) 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;

2) сведения о работе офиса МФЦ, в том числе перспективные направления работы, применение цифровых сервисов, клиентоориентированность, участие в значимых конкурсных общероссийских мероприятиях;

3) иную информацию по усмотрению участника Конкурса.

Фотографии — фотографии, сделанные с помощью мобильного устройства.

Перечень фотографий для каждого офиса — участника в номинации:

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) детский уголок;

8) 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 порталу государственных услуг (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.

Фото- и видео презентации направляются на электронном носителе в составе заявки на участие в Конкурсе.