

**МЕТОДИКА
проведения контрольных закупок
в сети многофункциональных центров предоставления
государственных и муниципальных услуг
Тамбовской области**

1. Настоящая методика разработана в целях осуществления управлением государственной службы и организационной работы администрации Тамбовской области (далее – Управление) совместно с Тамбовским областным государственным казенным учреждением «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» (ТОГКУ «МФЦ») мониторинга сети многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг Тамбовской области (далее – МФЦ), а также их территориальных обособленных структурных подразделений (офисах) (далее – ТОСП) (далее – контрольные закупки) на предмет соответствия МФЦ, ТОСП положениям следующих правовых актов:

Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

постановление Правительства РФ от 27.09.2011 № 797 «О взаимодействии между многофункциональными центрами предоставления государственных и муниципальных услуг и федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, органами государственной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления»;

постановление Правительства РФ от 22.12.2012 № 1376 «Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг»;

приказ Министерства экономического развития РФ от 01.03.2013 № 114 «Об утверждении Положения об автоматизированной информационной системе «Информационно-аналитическая система мониторинга качества государственных услуг»;

приказ Минэкономразвития России от 27.05.2016 № 322 «Об утверждении Методических рекомендаций по созданию и организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг»;

приказ Минэкономразвития России от 29.09.2016 № 612 «Об утверждении Методических рекомендаций по оформлению многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг с использованием единого фирменного стиля «Мои Документы»;

постановление администрации Тамбовской области от 09.04.2007 № 363 «Об утверждении Единых (стандартизованных) требований к предоставлению государственных услуг в области»;

постановление администрации Тамбовской области от 09.12.2014 № 1561 «Об утверждении перечней государственных и рекомендуемых муниципальных услуг, предоставление которых организуется по принципу «одного окна» в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг»;

постановление администрации Тамбовской области от 15.12.2014 № 1608 «О государственной автоматизированной информационной системе обеспечения деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг области».

2. Контрольные закупки проводятся не реже одного раза в год в соответствии с Планом-графиком проведения контрольных закупок в сети многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг Тамбовской области, утвержденным первым заместителем главы администрации области (по компетенции) (далее – План-график), без предварительного уведомления МФЦ и (или) ТОСП.

Контрольные закупки могут проводиться не в установленные Планом-графиком сроки в случае поступления в Управление или ТОГКУ «МФЦ» обращений граждан и юридических лиц, содержащих информацию о нарушении их прав и законных интересов.

3. Контрольные закупки включают в себя проведение следующих мероприятий:

осмотр здания (помещения) МФЦ и (или) ТОСП в целях установления соответствия организации деятельности МФЦ и (или) ТОСП положениям правовых актов;

получение талонов в терминале электронной очереди (только в МФЦ);

измерение времени ожидания в очереди для подачи документов и получения результата предоставления государственных и муниципальных услуг;

взаимодействие со специалистом МФЦ и (или) ТОСП в целях получения консультаций, государственных и муниципальных услуг, предоставление которых организовано в МФЦ и (или) ТОСП;

проведение иных мероприятий, направленных на установление соответствия деятельности МФЦ и (или) ТОСП положениям правовых актов, в целях последующего заполнения Оценочного листа по итогам контрольной закупки (далее – Оценочный лист) согласно Приложению № 1 к настоящей методике.

4. Контрольные закупки осуществляются сотрудниками отдела государственной службы и организационной работы Управления, сотрудниками ТОГКУ «МФЦ» (далее – проверяющие) в целях установления реализации МФЦ

и (или) ТОСП положений правовых актов, указанных в пункте 1 настоящей Методики.

Контрольные закупки могут осуществляться третьими лицами, привлекаемыми Управлением или ТОГКУ «МФЦ» на безвозмездной основе.

5. Проверяющие:

5.1. перед выездом в МФЦ и (или) ТОСП предварительно осуществляют звонки в данные МФЦ, ТОСП с целью получения консультации о возможности и порядке предоставления государственных и муниципальных услуг, о возможности предварительной записи для заявителей без какого-либо упоминания в разговоре о проведении контрольной закупки (по решению начальника Управления).

Результаты осуществления звонков в МФЦ и (или) ТОСП оформляются в виде приложения к Оценочному листу с указанием наименования ТОСП, режима работы ТОСП, номера телефона ТОСП, времени осуществления звонка, наименования инспектируемой государственной или муниципальной услуги, ключевых вопросов, заданных проверяющим, а также ответов сотрудника ТОСП на них (баллы не проставляются);

5.2. перед выездом в МФЦ и (или) ТОСП предварительно осуществляют анализ страницы МФЦ на портале сети МФЦ Тамбовской области на предмет полноты и актуальности размещенной информации о МФЦ, ТОСП, наличия информации о предоставляемых государственных и муниципальных услугах, возможности предварительной записи, наличия актуальной новостной ленты.

Результаты осуществления анализа страницы МФЦ на портале сети МФЦ Тамбовской области оформляются одним из проверяющих в виде приложения к Оценочному листу с указанием даты осуществления анализа, основных замечаний или отсутствия замечаний (баллы не проставляются);

5.3. проводят осмотр здания (помещения) МФЦ и (или) ТОСП и вносят сведения о результатах такого осмотра в Оценочный лист;

5.4. фиксируют факты несоответствия положениям правовых актов посредством фотосъемки, видеосъемки, средств записи голоса с учетом соблюдения требований законодательства РФ об охране изображения гражданина и персональных данных;

5.5. осуществляют получение государственных и муниципальных услуг;

5.6. по результатам осуществления контрольных закупок в МФЦ и (или) ТОСП заполняют Оценочные листы;

5.7. проводят анализ использования сотрудником МФЦ автоматизированной информационной системы «Мониторинг развития сети многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг» Минэкономразвития России (АИС МРС МФЦ);

5.8. осуществляют иные действия, направленные на выявление несоответствий организации деятельности МФЦ и (или) ТОСП положениям правовых актов.

6. Третьи лица:

6.1. осуществляют получение государственных и муниципальных услуг в МФЦ и (или) ТОСП в рамках контрольной закупки после проведения Управлением или ТОГКУ «МФЦ» инструктажа по установленным требованиям организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, а также по заполнению Оценочного листа;

6.2. по результатам получения государственных и муниципальных услуг в МФЦ и (или) ТОСП заполняют Оценочные листы.

7. По итогам проведения контрольных закупок, на основании Оценочных листов, ТОГКУ «МФЦ» представляет в Управление обобщенный анализ информации (рейтинг МФЦ), полученной в ходе проведения контрольных закупок, а также докладывает о результатах проведения контрольных закупок на очередном заседании комиссии администрации области по повышению качества и доступности предоставления государственных и муниципальных услуг.

8. На заседании комиссии администрации области по повышению качества и доступности предоставления государственных и муниципальных услуг принимается решение о необходимости принятия мер, направленных на устранение выявленных в ходе проведения контрольных закупок несоответствий организации деятельности МФЦ и (или) ТОСП положениям правовых актов.

9. По результатам проведения контрольных закупок рейтинг МФЦ, а также решения заседания комиссии администрации области по повышению качества и доступности предоставления государственных и муниципальных услуг направляются Управлением учредителям МФЦ.