

**МИНИСТЕРСТВО ГОСУДАРСТВЕННОГО УПРАВЛЕНИЯ,
ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ И СВЯЗИ МОСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ**

РАСПОРЯЖЕНИЕ
от 21 июля 2016 г. N 10-57/РВ

**О РЕГИОНАЛЬНОМ СТАНДАРТЕ ОРГАНИЗАЦИИ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ
МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНЫХ ЦЕНТРОВ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ
И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В МОСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ**

Список изменяющих документов
(в ред. [распоряжения](#) Мингосуправления МО от 04.08.2017 N 10-99/РВ)

В целях установления единообразных требований к работе многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг Московской области (далее - МФЦ МО), в соответствии с [Положением](#) о Министерстве государственного управления, информационных технологий и связи Московской области, утвержденным постановлением Правительства Московской области от 13 июня 2012 г. N 820/19:

1. Утвердить Региональный [стандарт](#) организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг в Московской области (приложение 1).

2. Рекомендовать руководителям органов местного самоуправления муниципальных образований Московской области организовать внедрение Регионального [стандарта](#) организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг в Московской области.

3. Государственному казенному учреждению Московской области "Московский областной многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг" обеспечить контроль за внедрением Регионального [стандарта](#) организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг в Московской области и обеспечить предоставление в Министерство государственного управления, информационных технологий и связи Московской области отчета о выполнении МФЦ МО требований, установленных Региональным [стандартом](#) организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг в Московской области.

4. Настоящее распоряжение вступает в силу со дня его подписания.

5. Контроль за выполнением настоящего распоряжения возложить на заместителя министра государственного управления, информационных технологий и связи Московской области Дрыганову Е.В.

Министр государственного управления,
информационных технологий и связи
Московской области
М.И. Шадаев

**РЕГИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ
ОРГАНИЗАЦИИ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНЫХ ЦЕНТРОВ
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ
В МОСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ**

Список изменяющих документов
(в ред. распоряжения Мингосуправления МО от 04.08.2017 N 10-99/РВ)

Термины и определения

В настоящем Стандарте применяются следующие термины с соответствующими определениями:

Термин	Определение
Административный регламент	Нормативный правовой акт, устанавливающий порядок предоставления государственной или муниципальной услуги и стандарт предоставления государственной или муниципальной услуги
Государственная услуга	Деятельность по реализации функций федерального органа исполнительной власти, государственного внебюджетного фонда, исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации, а также органа местного самоуправления при осуществлении отдельных государственных полномочий, переданных федеральными законами и законами субъектов Российской Федерации, которая осуществляется по запросам заявителей в пределах установленных нормативными правовыми актами Российской Федерации и нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации полномочий органов, предоставляющих государственные услуги
Заявитель	Физическое или юридическое лицо (за исключением государственных органов и их территориальных органов, органов государственных внебюджетных фондов и их территориальных органов, органов местного самоуправления) либо их уполномоченные представители, обратившиеся в орган, предоставляющий государственные услуги, или в орган, предоставляющий муниципальные услуги, либо в организации, участвующие в предоставлении государственных и муниципальных услуг, или в многофункциональные центры предоставления государственных и муниципальных услуг с запросом о предоставлении государственной или

	муниципальной услуги, выраженным в устной, письменной или электронной форме
Качество предоставления государственной (муниципальной) услуги	Совокупность характеристик услуги, определяющих ее способность удовлетворять установленные или предполагаемые потребности заявителя услуги, отражающих уровень выполнения стандартов предоставления услуг, являющихся составной частью административных регламентов предоставления услуг, утверждаемых нормативными правовыми актами
Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг	Российская организация независимо от организационно-правовой формы, отвечающая требованиям, установленным Федеральным законом от 27 июля 2010 г. N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", и уполномоченная на организацию предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе в электронной форме, по принципу "одного окна"
Муниципальная услуга	Деятельность по реализации функций органа местного самоуправления, которая осуществляется по запросам заявителей в пределах полномочий органа, предоставляющего муниципальные услуги, по решению вопросов местного значения, установленных в соответствии с Федеральным законом от 6 октября 2003 г. N 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации" и уставами муниципальных образований
Портал государственных и муниципальных услуг	Государственная информационная система, обеспечивающая предоставление государственных и муниципальных услуг в электронной форме, а также доступ заявителей к сведениям о государственных и муниципальных услугах, предназначенным для распространения с использованием сети Интернет и размещенным в государственных и муниципальных информационных системах, обеспечивающих ведение реестров государственных и муниципальных услуг
Предоставление государственных и муниципальных услуг в электронной форме	Предоставление государственных и муниципальных услуг с использованием информационно-телекоммуникационных технологий, в том числе с использованием портала государственных и муниципальных услуг, многофункциональных центров, универсальной электронной карты и других средств, включая осуществление в рамках такого предоставления электронного взаимодействия между государственными органами, органами местного самоуправления, организациями и заявителями
Принцип "одного окна"	Организация работы с заявителями, получателями государственных и муниципальных услуг, предусматривающая создание единого места приема, регистрации и выдачи необходимых документов гражданам и юридическим лицам при предоставлении государственных и муниципальных услуг на базе МФЦ, предоставление возможности гражданам и юридическим лицам получения одновременно нескольких

	взаимосвязанных государственных и муниципальных услуг
Система межведомственного электронного взаимодействия	Федеральная государственная информационная система, включающая информационные базы данных, в том числе содержащие сведения об используемых органами и организациями программных и технических средствах, обеспечивающих возможность доступа через систему взаимодействия к их информационным системам (далее - электронные сервисы), сведения об истории движения в системе взаимодействия электронных сообщений при предоставлении государственных и муниципальных услуг, исполнении государственных и муниципальных функций в электронной форме, а также программные и технические средства, обеспечивающие взаимодействие информационных систем органов и организаций, используемых при предоставлении в электронной форме государственных и муниципальных услуг и исполнении государственных и муниципальных функций

Список сокращений

В настоящем Стандарте применяются следующие сокращения:

Сокращение	Понятие
АИС МФЦ	Автоматизированная информационная система поддержки деятельности МФЦ
ЕПГУ	Федеральная государственная информационная система Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)
ИОГВ	Исполнительный орган государственной власти Московской области
МФЦ	Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг
Министерство	Министерство государственного управления, информационных технологий и связи Московской области
ОМСУ	Органы местного самоуправления муниципальных образований Московской области
ППВД	Пункт приема и выдачи документов (специалиста, оператора) МФЦ
РПГУ	региональный Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Московской области
УМФЦ	МФЦ, уполномоченный на заключение соглашений о взаимодействии с федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, исполнительными органами государственной власти

	Московской области, органами местного самоуправления муниципальных образований Московской области
ФОИВ	Федеральный орган исполнительной власти
МЦВД	Муниципальный центр обработки и хранения видеоданных

Введение

В целях обеспечения повышения качества и доступности предоставляемых государственных и муниципальных услуг принят Федеральный закон от 27 июля 2010 г. N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг".

Указом Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 г. N 601 "Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления" определены основные показатели, которые должны быть достигнуты органами исполнительной власти и местного самоуправления, в том числе:

- уровень удовлетворенности граждан Российской Федерации качеством предоставления государственных и муниципальных услуг - не менее 90 процентов в 2018 году;

- доля граждан, имеющих доступ к получению государственных и муниципальных услуг по принципу "одного окна" по месту пребывания, в том числе в МФЦ, - не менее 90 процентов в 2015 году.

Ключевым инструментом достижения целевых значений указанных показателей является организация предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу "одного окна" в МФЦ.

МФЦ представляет собой специализированную организацию, осуществляющую отдельные административные процедуры органов государственной власти и местного самоуправления при предоставлении государственных и муниципальных услуг.

Внедрение института МФЦ практически исключает необходимость взаимодействия заявителей с представителями органов государственной власти и местного самоуправления.

Ключевым преимуществом предоставления государственных и муниципальных услуг в МФЦ является реализация принципа "одного окна", предусматривающего возможность однократного обращения заявителя за получением конкретной государственной или муниципальной услуги, а также возможность получения заявителем полного комплекса государственных, муниципальных и сопутствующих услуг в одном месте.

В Московской области принята децентрализованная система создания сети МФЦ, предполагающая создание муниципальными образованиями МФЦ на территории каждого городского округа и муниципального района.

Настоящий Региональный стандарт деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг разработан в целях формирования единых подходов к работе МФЦ в части:

- определения общих требований к помещениям МФЦ;
- требований к качеству обслуживания заявителей в МФЦ;
- нормативов деятельности МФЦ, включая штатное расписание и финансирование;

- требований к единому стилю МФЦ;
- требований к техническому оснащению МФЦ.

1. Общие требования к МФЦ

1.1. Требования к зданию и помещениям МФЦ

1.1.1. Здание МФЦ должно быть удобно расположено для посещения заявителями и иметь рядом остановку общественного транспорта на расстоянии не более 300 метров от МФЦ, а также уличную навигационную систему указателей и наружную рекламу МФЦ ([раздел 1.8](#) настоящего Стандарта).

1.1.2. Помещения МФЦ, а также территория, прилегающая к МФЦ, должны соответствовать требованиям [постановления](#) Правительства Российской Федерации от 22 декабря 2012 г. N 1376 "Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг".

1.1.3. Количество окон для приема заявителей в МФЦ должно соответствовать нормативу: не менее одного окна на каждые 5 тысяч жителей, проживающих в муниципальном образовании, в котором располагается МФЦ, из расчета уровня доступности к одному окну 100% населения муниципального образования.

1.1.4. Общая площадь МФЦ рассчитывается:

1.1.4.1. Для МФЦ, созданных до 31 декабря 2016 года, исходя из норматива не менее 26,7 кв. м на одно "окно" доступа к государственным и муниципальным услугам.

1.1.4.2. Исключен с 4 августа 2017 года. - [Распоряжение](#) Мингосуправления МО от 04.08.2017 N 10-99/РВ.

1.1.5. Прилегающая к МФЦ территория должна быть оборудована автостоянкой для заявителей МФЦ:

1.1.5.1. Для МФЦ до 5 окон приема не менее 3 машиномест, одно из них оборудуется для инвалидов.

1.1.5.2. Для МФЦ более 5 окон приема на каждые дополнительные окна, с кратностью в 5 окон, оборудуется дополнительное стояночное место, на каждые 10 окон дополнительное место для инвалидов.

1.1.6. Рекомендации по созданию условий для обеспечения инвалидам беспрепятственного доступа в помещение МФЦ приведены в [приложении N 1](#) к настоящему Стандарту.

1.2. Требования к сектору информирования и ожидания

1.2.1. Сектор информирования и ожидания оформляется в соответствии с требованиями [постановления](#) Правительства Российской Федерации от 22 декабря 2012 г. N 1376 "Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг".

1.2.2. Дополнительно в зоне ожидания должны располагаться информационные стенды или иные источники информирования, содержащие следующую актуальную и исчерпывающую информацию:

- административные регламенты предоставления государственных и муниципальных услуг;

- почтовый адрес МФЦ, телефон МФЦ, адрес официального сайта и электронной почты МФЦ, адрес РПГУ: <https://uslugi.mosreg.ru/>;

- почтовые адреса, телефоны, адреса электронной почты и адреса официальных сайтов территориальных органов и центральных аппаратов ФОИВ, ИОГВ и ОМСУ, организаций, участвующих в предоставлении государственных и муниципальных услуг;

- образцы заполнения бланков заявлений, необходимых для получения государственных или муниципальных услуг (для каждой услуги);

- установленный Федеральным законом от 27 июля 2010 года N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" (ст. 7) исчерпывающий перечень документов, которые гражданин или организация предоставляют самостоятельно, обращаясь за предоставлением государственных и муниципальных услуг.

1.2.3. В зоне ожидания МФЦ в свободном для заявителей доступе на стойке консультанта должна находиться книга жалоб и предложений, а также размещена информация о вышестоящих организациях: почтовые адреса, телефоны, адреса официальных сайтов и электронной почты Министерства, администрации муниципального образования и УМФЦ с указанием контактных данных сотрудников, ответственных за повышение качества предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу "одного окна".

1.2.4. В МФЦ с количеством окон свыше 10 рядом со стойкой консультанта или в свободных, сверхнормативных окнах приема должен быть установлен высокопроизводительный сканер для возможности предварительного сканирования документов заявителей.

Заявитель имеет право обратиться к сотруднику МФЦ для предварительного сканирования документов, необходимых для оказания услуги, в период ожидания вызова в окно приема МФЦ.

Информация о возможности предварительного сканирования документов должна быть размещена на стойке консультанта МФЦ.

1.2.5. На видном месте зоны ожидания располагаются схемы размещения средств пожаротушения и путей эвакуации людей.

1.2.6. В зоне ожидания МФЦ для посетителей с детьми должна быть оборудована детская комната или детский уголок.

1.2.7. В зоне ожидания МФЦ с количеством окон свыше 10 должны быть установлены кофейные и снековые торговые автоматы.

1.2.8. В зоне ожидания должны находиться платежные терминалы - из расчета 1 терминал на 20 окон приема заявителей, но не менее одного.

1.2.9. Для более комфортного ожидания заявителей должно быть размещено не менее двух стоек с печатной продукцией о политической, экономической и общественной жизни Московской области.

1.2.10. В зоне ожидания должен быть размещен телевизионный экран для трансляции новостей региона и муниципального образования. Телевизионный экран устанавливается на каждые 100 кв. м площади зала ожидания МФЦ, а также в каждом отдельном зале ожидания, в том числе в случае расположения залов ожидания МФЦ на разных этажах.

1.2.11. В зоне ожидания должны быть размещены аптечки первой медицинской помощи - одна аптечка на 20 окон приема заявителей, но не менее одной в МФЦ.

Маркировка и состав аптечек определяются [приказом](#) Минздравсоцразвития России от 05.03.2011 N 169н "Об утверждении требований к комплектации изделиями медицинского назначения аптечек для оказания первой помощи работникам".

1.3. Требования к сектору приема заявителей

1.3.1. Сектор приема заявителей, а также рабочее место сотрудника МФЦ оборудуются в соответствии с требованиями [постановления](#) Правительства Российской Федерации от 22 декабря 2012 г. N 1376 "Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг".

1.3.2. Рекомендуемая площадь рабочего места оператора МФЦ должна составлять не менее 6 кв. м.

1.3.3. Каждое рабочее место оператора МФЦ, работающего с заявителями, оборудуется терминалом мониторинга мнения заявителей о качестве обслуживания, интегрированного с используемыми автоматизированными информационными системами.

1.3.4. Рабочее место оператора МФЦ оборудуется табличкой с указанием должности, ФИО сотрудника.

1.4. Требования к режиму работы МФЦ

1.4.1. В МФЦ Московской области устанавливается следующий график работы:

- прием заявителей осуществляется не менее 6 дней в неделю 12 часов в день;
 - время работы МФЦ устанавливается с 8.00 до 20.00 без перерывов в работе МФЦ, выходной - воскресенье;
 - продолжительность рабочего времени окна приема заявителей составляет:
 - не менее 7 часов в течение дня в МФЦ с загрузкой до 20 заявителей на одно окно в день;
 - не менее 9 часов в течение дня в МФЦ с загрузкой от 21 до 40 заявителей на одно окно в день;
 - не менее 11 часов в течение дня в МФЦ с загрузкой свыше 40 заявителей на одно окно в день.
- (в ред. [распоряжения](#) Мингосуправления МО от 04.08.2017 N 10-99/РВ)

1.4.2. Количество одновременно работающих окон приема заявителей в МФЦ должно обеспечивать выполнение требований к максимально допустимому времени ожидания в очереди - не более 15 минут.

1.4.3. В случае если загруженность МФЦ при условии одновременной работы всех созданных окон не позволяет обеспечить достижение указанного показателя, учредителем многофункционального центра принимается решение о переходе на ежедневный режим работы без выходных и (или) об увеличении количества окон.

1.4.4. График работы территориальных обособленных структурных подразделений МФЦ (далее - пункты приема и выдачи документов, ППВД МФЦ) определяется органом местного самоуправления в соответствии с нормативными требованиями [постановления](#) Правительства Российской Федерации от 22 декабря 2012 г. N 1376 "Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг" и согласовывается с УМФЦ.

1.4.5. В секторе информирования и ожидания размещается информация о режиме работы и

адресах иных многофункциональных центров, находящихся на территории Московской области.

1.4.6. Адреса и графики работы МФЦ подлежат опубликованию на официальном сайте Министерства государственного управления, информационных технологий и связи Московской области <http://mits.mosreg.ru/>, а также на официальных сайтах МФЦ.

1.4.7. В случае временного и планового изменения режима работы (санитарный день, ремонтно-профилактические работы с электросетью, настройка и программирование АИС и пр.) МФЦ обязан известить заявителей и получателей результатов предоставления государственных и муниципальных услуг не позже чем за восемь рабочих дней до дня изменения графика работы путем размещения информации на официальном сайте.

Изменение режима работы МФЦ должно быть обосновано и согласовано с УМФЦ, незамедлительно обеспечивается прекращение предварительной записи заявителей на нерабочее время.

1.4.8. Способ и форма уведомления должны соответствовать характеру предоставляемой МФЦ услуги, учитывать имеющиеся у МФЦ персональные данные заявителя и обеспечивать своевременное извещение заявителя о факте и причине изменений.

1.4.9. В качестве обязательных способов уведомлений МФЦ обязан использовать следующие: телефонные уведомления, уведомления на электронную почту, СМС-уведомления.

1.4.10. В качестве обязательных форм уведомлений МФЦ обязан использовать следующие: напоминание о предварительной записи для обращения (посещения), о пропуске посещения и приглашении установить новые дату и время обращения, подтверждение о переносе даты и времени обращения, об отмене посещения по инициативе МФЦ и приглашении установить новые дату и время обращения.

1.4.11. Директор МФЦ несет персональную ответственность за организацию своевременного, достоверного очного и заочного оповещения заявителей. Директор обязан контролировать обратную связь с заявителями, получающими услуги по предварительной записи.

1.5. Требования к обслуживанию заявителей в МФЦ

1.5.1. При предоставлении государственных и муниципальных услуг в МФЦ должны быть обеспечены следующие условия обслуживания заявителей:

- обращение заявителей в МФЦ осуществляется в том числе по предварительной записи в электронном виде через РПГУ, в помещении МФЦ или по телефону;

- по завершении процесса обслуживания заявителю в обязательном порядке предлагается оценить качество оказания услуги с помощью системы оценки качества оказания услуг путем ответа на вопросы.

Результаты оценки выводятся на экран для общего доступа.

1.5.2. МФЦ должен по запросу заявителя обеспечивать выезд сотрудника МФЦ к заявителю для приема заявлений и документов, необходимых для предоставления государственных и муниципальных услуг, а также доставку результатов предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе за плату. Типовое [положение](#) о предоставлении услуги по выезду сотрудников МФЦ приведено в приложении N 2 к настоящему Стандарту.

Порядок исчисления платы за выезд сотрудника МФЦ к заявителю, а также перечень категорий граждан, для которых организация выезда сотрудника МФЦ осуществляется бесплатно, утверждаются Правительством Московской области.

1.6. Нормативные требования к деятельности МФЦ

1.6.1. Нормативная нагрузка на одно окно за один рабочий день МФЦ должна составлять не менее 35 обращений.

1.6.2. Среднее время ожидания заявителя в очереди за оказанием услуги не должно превышать 15 минут.

1.6.3. Уровень удовлетворенности посетителей качеством оказания услуг должен составлять не менее 90%.

МФЦ обеспечивается ежеквартальный мониторинг удовлетворенности заявителей качеством предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу "одного окна". Методическое обеспечение проведения мониторинга осуществляется УМФЦ. Результаты мониторинга предоставляются в Мингосуправления и УМФЦ не позднее 10 числа месяца, следующего за отчетным.

1.7. Требования к оснащению МФЦ и ППВД

1.7.1. [Требования](#) к техническому оснащению МФЦ и ППВД Московской области приведены в приложении N 3 к настоящему Стандарту.

1.8. Единый стиль МФЦ Московской области

1.8.1. В Московской области все созданные и создаваемые МФЦ оформляются в соответствии с единым общефедеральным фирменным стилем "Мои Документы" (методические рекомендации Минэкономразвития России от 4 августа 2014 г. N 18411-ОФ/ДО9).

1.8.2. Оформление МФЦ в едином фирменном стиле "Мои Документы" осуществляется по согласованию с УМФЦ, при этом должны соблюдаться требования раздела 1 настоящего Стандарта.

1.8.3. Минимальные требования к оформлению в едином фирменном стиле "Мои Документы" приведены в [таблице 1](#).

Таблица 1

N	Наименование	Размер, мм	Количество
1	Горизонтальная фасадная вывеска с подсветкой	5000 x 700	1
2	Панель-кронштейн с подсветом	610 x 700	1
3	Информационная табличка "Режим работы"	500 x 1020	1
4	Навигационные указатели (настенная панель)	500 x 650	1
5	Интерьерная вывеска (малая)	900 x 2400	1
6	Информационная табличка "Карта отделения"	500 x 1020	1
7	Информационный стенд А4	240 x 327	20
8	Текстовые таблички	500 x 1020	3
9	Обозначение кабинетов	500 x 130	3

10	Консольные указатели места	250 x 200	5
11	Указатели направлений	250 x 200	5
12	Указатели места	250 x 200	5

1.9. Требования к рекламе и продвижению МФЦ

1.9.1. Вся наружная реклама МФЦ, дорожные указатели, сайты, телевизионные ролики, публикации в СМИ должны оформляться в соответствии с единым фирменным стилем "Мои Документы" и методическими рекомендациями Минэкономразвития России ([раздел 1.8](#) настоящего Стандарта).

1.9.2. На улицах и дорогах административного образования, на территории которого располагается МФЦ, в проходных местах (местах скопления жителей) в качестве социальной рекламы должны быть размещены рекламные щиты с указанием адреса, телефона и сайта МФЦ.

Количество рекламных щитов, расположенных на территории муниципального образования с численностью населения:

до 100 тысяч человек - один рекламный щит на 20 тысяч человек населения, но не менее 1;

от 100 тысяч человек - не менее 5 рекламных щитов.

(п. 1.9.2 в ред. [распоряжения](#) Мингосуправления МО от 04.08.2017 N 10-99/РВ)

1.9.3. Маршрут до МФЦ должен быть обозначен дорожными знаками от центра муниципального образования и от мест массового скопления жителей (вокзалы, торговые и культурные центры). Дорожные знаки должны располагаться на всех дорожных развязках маршрута до МФЦ.

1.9.4. МФЦ должен иметь ежеквартальный медиаплан с перечнем мероприятий по продвижению МФЦ, согласованный с УМФЦ и утвержденный администрацией муниципального образования.

Ежеквартально до 10 числа месяца, следующего за отчетным, каждый МФЦ предоставляет в УМФЦ отчет об исполнении медиаплана, утвержденный администрацией муниципального образования.

1.9.5. МФЦ должен иметь интернет-ресурс (сайт), требования к информационному наполнению которого установлены [разделом 1.11](#) настоящего Стандарта.

1.9.6. МФЦ должен иметь аккаунты в социальных сетях Вконтакте, Facebook, Twitter. Периодичность обновления информации - не реже двух раз в неделю.

1.9.7. Не реже одного раза в месяц по местному телевидению должен транслироваться ролик о МФЦ или репортаж в местных новостях.

1.9.8. На местных радиоканалах должны транслироваться рекламные ролики о МФЦ, частота трансляции определяется руководством, но не реже одного раза в неделю.

1.9.9. В каждом выпуске местных газет должен быть раздел (колонка), посвященный МФЦ, в котором публикуются новости и контактные данные МФЦ.

1.10. Требование к платежным терминалам (терминалам для электронной оплаты)

1.10.1. Прием заявлений о предоставлении государственных и муниципальных услуг, копирование и сканирование документов, предусмотренных [частью 6 статьи 7](#) Федерального закона от 27 июля 2010 года N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", информирование и консультирование заявителей о порядке предоставления государственных и муниципальных услуг, ходе рассмотрения запросов о предоставлении государственных и муниципальных услуг, а также по иным вопросам, связанным с предоставлением государственных и муниципальных услуг, в МФЦ осуществляются бесплатно.

1.10.2. При организации предоставления государственных и муниципальных услуг дополнительная плата за оформление документов и заявлений по формам, установленным законодательством Российской Федерации, многофункциональным центром не взимается.

1.10.3. В МФЦ обеспечивается возможность приема от заявителей денежных средств в счет уплаты государственной пошлины или иной платы за предоставление государственных и муниципальных услуг, взимаемых в соответствии с законодательством Российской Федерации.

1.10.4. Установка платежных терминалов (терминалов для электронной оплаты), представляющих собой программно-аппаратный комплекс, функционирующий в автоматическом режиме и предназначенный для обеспечения приема от заявителей денежных средств в счет уплаты государственной пошлины или иной платы за предоставление услуг, осуществляется после направления МФЦ запросов на установку не менее чем в три банка по согласованию с УМФЦ.

1.10.5. При реализации положений [п. 1.10.3](#) настоящего Стандарта МФЦ может выступать в качестве платежного агента, банковского платежного агента или банковского платежного субагента в соответствии с законодательством Российской Федерации.

1.11. Требования к официальным сайтам МФЦ

1.11.1. На официальном сайте МФЦ в сети Интернет размещается следующая информация:

режим работы МФЦ, номера телефонов, адрес электронной почты, фамилия, имя, отчество директора МФЦ;

учредительные документы МФЦ;

регламент работы МФЦ;

перечень государственных, муниципальных и иных (дополнительных) услуг, предоставляемых на базе МФЦ;

перечень органов государственной власти, органов местного самоуправления Московской области, учреждений и организаций, чьи услуги предоставляются на базе МФЦ;

административные регламенты предоставления государственных и муниципальных услуг, оказание которых организовано в МФЦ;

нормативные правовые акты Российской Федерации, Московской области и органов местного самоуправления, устанавливающие порядок и условия предоставления услуг;

тексты Соглашений о взаимодействии МФЦ с органами власти;

название и банковские реквизиты организации, принимающей плату за предоставление услуг; адреса нахождения ближайших банковских учреждений, в которых можно произвести оплату;

порядок обжалования действий (бездействия) и решений в ходе предоставления услуг;

справочная информация о других МФЦ Московской области;

ссылки на ЕПГУ, РПГУ, а также сайты ФОИВ, ИОГВ, ОМСУ, услуги которых оказываются в МФЦ;

информация о возможности и особенностях обращения за предоставлением услуг в электронном виде.

Интернет-ресурс должен иметь новостную ленту. Новости МФЦ должны обновляться не реже одного раза в неделю.

На официальных сайтах МФЦ может размещаться иная информация.

1.12. Требования к МФЦ для бизнеса (введен распоряжением Мингосуправления МО от 04.08.2017 N 10-99/РВ)

1.12.1. В соответствии с распоряжением Правительства Российской Федерации от 31 января 2017 г. N 147-р "О целевых моделях упрощения процедур ведения бизнеса и повышения инвестиционной привлекательности субъектов Российской Федерации" муниципальные образования должны на своей территории организовать предоставление услуг по принципу "одного окна" для оказания поддержки субъектам малого и среднего предпринимательства, а также гражданам, планирующим начать ведение предпринимательской деятельности, - "МФЦ для бизнеса".

1.12.2. Количество окон должно соответствовать нормативу:

для муниципальных образований с численностью населения от 100 до 500 тысяч человек - не менее 3 единиц;

для муниципальных образований с численностью населения от 500 тысяч человек - не менее 10 единиц.

1.12.3. МФЦ для бизнеса может быть организован:

- как дополнительные окна в составе действующего МФЦ;

- как отдельный МФЦ;

- как отдельные "окна для бизнеса", организованные как территориально обособленные структурные подразделения МФЦ.

1.12.4. Требования к помещениям и оснащению МФЦ для бизнеса определяются формой организации в соответствии с подпунктом 1.12.3 и аналогичны требованиям к помещениям и оснащению МФЦ и ТОСП.

1.12.5. МФЦ для бизнеса создаются в муниципальных образованиях Московской области в соответствии со схемой размещения МФЦ для бизнеса, утверждаемой Комиссией по проведению административной реформы в Московской области.

2. Стандарт организации предоставления государственных, муниципальных и иных услуг на базе МФЦ

Стандарт организации предоставления государственных, муниципальных и иных услуг на базе МФЦ включает в себя:

- перечень государственных, муниципальных и иных услуг, предоставление которых организуется на базе МФЦ;
- порядок предоставления государственных и муниципальных услуг в МФЦ;
- порядок досудебного обжалования действий сотрудников МФЦ и органов власти;
- организацию предварительной записи в МФЦ посредством РПГУ и в МФЦ;
- применение электронной очереди;
- организацию предоставления дополнительных и сопутствующих услуг;
- стандарт контакт-центра МФЦ МО;
- этику обслуживания заявителей ([приложение N 4](#) к настоящему Стандарту).

2.1. Перечень государственных, муниципальных и иных услуг, предоставление которых организуется на базе МФЦ

2.1.1. На базе МФЦ организуется предоставление государственных и муниципальных услуг, перечни которых утверждаются:

- нормативным правовым актом Правительства Российской Федерации - для государственных услуг, предоставляемых ФОИВ, органами государственных внебюджетных фондов;
- нормативным правовым актом Правительства Московской области - для государственных услуг, предоставляемых ИОГВ, территориальными государственными внебюджетными фондами, государственными учреждениями и другими организациями;
- муниципальным правовым актом, разрабатываемым с учетом рекомендаций, утверждаемых нормативным правовым актом Правительства Московской области, и полномочий ОМСУ - для муниципальных услуг, предоставляемых ОМСУ и муниципальными учреждениями и другими организациями.

2.1.2. По согласованию с УМФЦ в МФЦ может быть также организовано предоставление:

- услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственных и муниципальных услуг;
- услуг, предоставляемых государственными и муниципальными учреждениями и другими организациями, в которых размещается государственное задание (заказ) или муниципальное задание (заказ), указанных в [части 3 статьи 1](#) Федерального закона от 27 июля 2010 г. N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг";
- услуг по выдаче полисов обязательного медицинского страхования (временных свидетельств) на основании договоров с медицинскими организациями, имеющими право на осуществление медицинской деятельности и включенными в реестр медицинских организаций, осуществляющих деятельность в сфере обязательного медицинского страхования;
- дополнительных (сопутствующих) услуг, указанных в [пункте "в" абзаца 4](#) постановления Правительства РФ от 22 декабря 2012 г. N 1376 "Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг".

2.1.3. На основании поручений Правительства Московской области, Министерства, а также по поручению главы муниципального образования - учредителя МФЦ в части услуг, предоставляемых ОМСУ и подведомственными им организациями, в МФЦ организуется предоставление иных

государственных и муниципальных услуг до внесения соответствующих изменений в правовые акты, указанные в п. 2.1.1 настоящего Стандарта.

2.1.4. По согласованию с учредителем в МФЦ может быть организовано предоставление муниципальных услуг ОМСУ, муниципального учреждения другого муниципального образования посредством заключения соглашения между УМФЦ или МФЦ и указанным ОМСУ/муниципальным учреждением.

2.1.5. Перечень государственных, муниципальных и иных услуг, предоставляемых в МФЦ, сформированный в соответствии с положениями пунктов 2.1.1-2.1.4, утверждается директором МФЦ по согласованию с УМФЦ и учредителем данного МФЦ.

2.2. Организация предоставления государственных и муниципальных услуг

2.2.1. Организация предоставления государственных и муниципальных услуг в МФЦ на территории Московской области осуществляется посредством:

- заключения УМФЦ соглашений о взаимодействии с ФОИВ, органами государственных внебюджетных фондов, ИОГВ Московской области, государственными учреждениями и другими организациями, предоставляющими государственные услуги;

- заключения МФЦ соглашений о взаимодействии с ОМСУ, предоставляющими муниципальные услуги или государственные услуги в рамках переданных полномочий;

- заключения УМФЦ соглашений с ФОИВ, ИОГВ, ОМСУ и МФЦ о взаимодействии при организации предоставления государственных или муниципальных услуг в МФЦ по принципу "экстерриториальности";

- заключения УМФЦ договоров с МФЦ и привлекаемыми организациями (далее - соглашения о взаимодействии).

2.2.2. Предоставление государственных и муниципальных услуг через МФЦ осуществляется в соответствии с административными регламентами, разработанными и утвержденными в порядке, установленном федеральным законодательством и законодательством Московской области.

2.2.3. Типовые административные регламенты предоставления услуг, оказываемых органами местного самоуправления Московской области, разрабатываются на основании положений федерального законодательства и законодательства Московской области Министерством и центральными исполнительными органами государственной власти Московской области по сферам деятельности. Распределение ответственности за разработку типовых административных регламентов определяется решением Комиссии по проведению административной реформы в Московской области.

2.2.4. Операторы МФЦ осуществляют прием запросов и выдачу документов по результатам предоставления государственных и муниципальных услуг в окнах приема заявителей.

В каждой смене операторов должен быть назначен старший смены.

Рассмотрение запросов заявителей и прилагаемых к ним документов, а также формирование результата предоставления государственной или муниципальной услуги осуществляется органами, уполномоченными на предоставление государственной или муниципальной услуги, если иное не предусмотрено соглашением о взаимодействии между УМФЦ и органом, предоставляющим государственную или муниципальную услугу.

2.2.5. Направление межведомственных запросов осуществляется в порядке, установленном в

соглашении между УМФЦ и органом, предоставляющим государственную или муниципальную услугу.

2.2.6. Регистрация обращений заявителей в МФЦ осуществляется с помощью программного обеспечения АИС МФЦ.

2.2.7. По итогам приема запросов заявителю выдается выписка из электронного журнала регистрации обращений, сформированная в АИС МФЦ, которая содержит описание документов, предоставленных заявителем, плановую дату готовности результата предоставления государственной или муниципальной услуги, Ф.И.О. и подписи заявителя и специалиста МФЦ, принявшего документы.

2.2.8. Если органом, предоставляющим государственную или муниципальную услугу, результат предоставления услуги не передан в МФЦ для выдачи заявителю в установленные соглашением о взаимодействии сроки (при условии, что заявителем в качестве места получения результата услуги выбран МФЦ), то МФЦ направляет в орган власти, нарушивший сроки предоставления государственной или муниципальной услуги, соответствующий запрос.

2.2.9. В соответствии с соглашениями о взаимодействии МФЦ осуществляют обработку персональных данных с соблюдением требований, установленных [частью 3 статьи 6](#) Федерального закона от 27 июля 2006 г. N 152-ФЗ "О персональных данных".

2.2.10. МФЦ несут ответственность за соблюдение установленного порядка предоставления государственных или муниципальных услуг, а также режима обработки и использования информации, доступ к которой ограничен Федеральным [законом](#) от 27 июля 2010 года N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", в соответствии с разграничением компетенции, установленной в соглашениях о взаимодействии.

2.2.11. МФЦ обеспечивают информирование заявителей о возможности и порядке получения государственных и муниципальных услуг на базе МФЦ в соответствии с требованиями, установленными Правилами организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг [<1>](#), нормативными правовыми актами Правительства Московской области, административными регламентами предоставления государственных или муниципальных услуг, актами УМФЦ.

[<1> Постановление](#) Правительства Российской Федерации от 22.12.2012 N 1376 "Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг".

2.3. Досудебное обжалование заявителем решений и действий (бездействия) органа (должностного лица органа), предоставляющего государственную и муниципальную услугу, а также нарушения порядка в предоставлении государственной и муниципальной услуги сотрудником МФЦ

2.3.1. Процедура обжалования действий (бездействия), а также решений должностных лиц территориального органа ФОИВ, ИОГВ, ОМСУ и (или) организации, участвующей в предоставлении государственных (муниципальных) услуг, осуществляется в соответствии с [главой 2.1](#) Федерального закона от 27 июля 2010 г. N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", [постановлением](#) Правительства Московской области от 8 августа 2013 г. N 601/33 "Об утверждении Положения об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) исполнительных органов государственной власти Московской области, предоставляющих государственные услуги, и их должностных лиц, государственных гражданских

служащих исполнительных органов государственной власти Московской области" (далее - Постановление Правительства Московской области от 8 августа 2013 г. N 601/33).

2.3.2. Порядок осуществления контроля за предоставлением государственных и муниципальных услуг утвержден [постановлением](#) Правительства Московской области от 16 апреля 2015 г. N 253/14 "Об утверждении Порядка осуществления контроля за предоставлением государственных и муниципальных услуг на территории Московской области и внесении изменений в Положение о Министерстве государственного управления, информационных технологий и связи Московской области".

2.3.3. Заявитель может подать жалобу через МФЦ в ФОИВ, ИОГВ, ОМСУ, предоставляющий услугу (государственную или муниципальную), и (или) организацию, участвующую в предоставлении государственных (муниципальных) услуг, в письменной форме, в том числе при личном обращении заявителя, или на адрес официальной электронной почты МФЦ.

2.3.4. При поступлении жалобы МФЦ обеспечивает передачу жалобы в уполномоченный на ее рассмотрение орган в порядке и сроки, которые установлены соглашением о взаимодействии между МФЦ и органом, предоставляющим государственную услугу, но не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы.

Копия жалобы на действия (бездействие), а также решения органа (должностного лица), предоставляющего государственную услугу и муниципальную услугу, подлежит направлению в Министерство не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы.

2.3.5. Жалоба на нарушение порядка предоставления государственной или муниципальной услуги сотрудником МФЦ рассматривается согласно направлению - директором МФЦ, директором УМФЦ, уполномоченным лицом Министерства соответственно.

2.3.6. Жалоба, поступившая в орган, предоставляющий государственную услугу, либо в орган, предоставляющий муниципальную услугу, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней, если более короткие сроки рассмотрения жалобы не установлены органом, уполномоченным на ее рассмотрение.

При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в уполномоченном на ее рассмотрение органе.

2.3.7. По результатам рассмотрения жалобы в соответствии с [частью 7 статьи 11.2](#) Федерального закона от 27 июля 2010 г. N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" уполномоченный на ее рассмотрение орган принимает решение об удовлетворении жалобы либо об отказе в ее удовлетворении.

2.4. Стандарт работы электронной очереди

2.4.1. Прием заявителей в МФЦ осуществляется в порядке очереди.

Управление очередью осуществляется посредством электронной очереди.

На территории Московской области для всех МФЦ используется единое централизованное решение электронной очереди - Информационная система "Дистанционное управление, мониторинг и контроль очереди заявителей, обращающихся в МФЦ Московской области" (АСУ "Очередь").

Регламент обслуживания заявителей с использованием АСУ "Очередь" разрабатывается и утверждается Министерством.

2.4.2. Преимущественным правом обслуживания при личном обращении обладают заявители:

- инвалиды войны (подп. 28 п. 1 ст. 14 Федерального закона от 12 января 1995 г. N 5-ФЗ "О ветеранах");

- участники Великой Отечественной войны (подп. 19 п. 1 ст. 15 Федерального закона от 12 января 1995 г. N 5-ФЗ "О ветеранах");

- инвалиды I и II групп (Указ Президента РФ от 2 октября 1992 г. N 1157 "О дополнительных мерах государственной поддержки инвалидов");

- лица, награжденные знаком "Жителю блокадного Ленинграда" (подп. 15 п. 1 ст. 18 Федерального закона от 12 января 1995 г. N 5-ФЗ "О ветеранах").

2.5. Организация предварительной записи в МФЦ

2.5.1. Предварительная запись в МФЦ осуществляется:

- по телефону МФЦ;
- при личном обращении в МФЦ;
- посредством РПГУ.

2.5.2. Для обеспечения предварительной записи МФЦ обеспечивает представление на РПГУ и размещение в интернет-ресурсах актуальной информации по местам оказания услуг, графику их работы и услугам, на которые может быть осуществлена предварительная запись, с перечнем сведений, которые должен сообщить заявитель при предварительной записи на услугу.

2.5.3. Предварительная запись в электронном виде:

Доступ к электронной предварительной записи на услуги осуществляется в "личном кабинете" заявителя на РПГУ, в котором отражаются сведения о предварительных записях.

Для осуществления предварительной записи заявитель должен предоставить следующие сведения:

- полное имя заявителя (фамилия, имя, отчество);
- адрес электронной почты;
- номер телефона.

Заявитель может подать заявление на ускоренную сдачу документов на РПГУ, выбрав нужное ему отделение и приложив сканированные копии документов, которые необходимы для данной услуги. После верификации документов Заявитель получает PIN-код на ускоренную сдачу документов.

По согласованию с УМФЦ состав сведений, запрашиваемых у заявителя при предварительной записи на услугу, может быть расширен при необходимости или в целях повышения оперативности и качества обслуживания.

Для обмена информацией о совершенных предварительных записях, свободных и занятых интервалах времени для предварительной записи и данных заявителей должна быть обеспечена соответствующая интеграция между РПГУ и единым централизованным решением АСУ "Очередь".

Для обслуживания заявителей по предварительной записи в МФЦ должно быть обеспечено:

- консультирование предварительно записавшихся заявителей по вопросам регистрации в электронной очереди;
- достаточное количество операторов, подключенных к обслуживанию предварительной записи (составляющее удвоенную емкость ресурса предварительной записи, то есть количества допускаемых предварительных записей на один и тот же интервал времени).

Регистрация заявителей по предварительной записи в очереди на обслуживание в день визита в МФЦ, определение оператора, готового к приему заявителя, и вызов заявителя на обслуживание к оператору должны быть обеспечены единым централизованным решением электронной очереди.

Прием Заявителя оператором по предварительной записи производится на основании талона, полученного Заявителем после ввода в терминал цифрового кода бронирования или PIN-кода на ускоренную сдачу документов.

2.5.4. На РПГУ в рамках реализации сценариев оптимизации оказания услуг в электронном виде реализована возможность предварительной записи в МФЦ при подаче заявления. Во время заполнения электронной формы заявитель выбирает МФЦ и отправляет заявление, указав все требуемые данные. Далее в "личном кабинете" заявителя на РПГУ появляется возможность предварительной записи в выбранный во время заполнения формы МФЦ.

Данные о предварительных записях, осуществленных посредством РПГУ, должны вноситься в единое централизованное решение электронной очереди или РПГУ.

По окончании обращения Заявитель должен быть проинформирован об успешном совершении предварительной записи, присвоенном коде бронирования, дате и времени предварительной записи.

2.5.5. В случае временного изменения режима работы (санитарный день, ремонтно-профилактические работы с электросетью, настройка и программирование АИС и пр.) МФЦ обязан известить оператора АИС "Очередь" и обеспечить блокировку предварительной записи заявителей на соответствующий период времени.

2.6. Стандарт обеспечения доступа к сети Интернет

2.6.1. В МФЦ обеспечивается бесплатный доступ для заявителей:

- к ЕПГУ и РПГУ;
- справочным правовым системам, в том числе к Информационно-правовой системе "Законодательство России";
- на официальные сайты Правительства Московской области, Министерства, ФОИВ, органов государственных внебюджетных фондов, ИОГВ и подведомственных им организаций, ОМСУ.

2.6.2. Способы предоставления доступа заявителей к ресурсам в сети Интернет:

2.6.2.1. Подключение к ресурсам, размещенным в сети Интернет, с использованием беспроводных технологий:

- в МФЦ должны быть установлены беспроводные точки доступа стандарта IEEE 802.11a/b/g для подключения абонентских устройств заявителей, обеспечивающие возможность доступа к ресурсам, размещенным в сети Интернет, указанным в п. 2.6.1 настоящего Стандарта;

- название беспроводной сети должно быть: mfc-free;
- подключение к беспроводной сети должно осуществляться в соответствии с требованиями [постановления](#) Правительства Российской Федерации от 31 июля 2014 г. N 758;
- минимальная скорость подключения заявителя к ресурсам, размещенным в сети Интернет, должна составлять 1 Мбит/с или более;
- при подключении заявителя к беспроводной сети МФЦ у заявителя должна отсутствовать возможность получения доступа к внутренним системам, подсистемам и контурам МФЦ.

2.6.2.2. Подключение к ресурсам, размещенным в сети Интернет, с использованием универсального АРМ:

- в МФЦ должно быть установлено АРМ для обеспечения заявителя возможностью подключения к ресурсам, размещенным в сети Интернет, указанным в [п. 2.7.1](#) настоящего Стандарта;

- установка АРМ должна быть осуществлена в доступной для заявителей зоне;
- АРМ должен быть укомплектован монитором, клавиатурой и мышкой;
- диагональ монитора должна быть не менее 19 дюймов;
- доступ к ресурсам, размещенным в сети Интернет, должен осуществляться с использованием веб-браузера, установленного на АРМ;
- на АРМ должны быть установлены необходимые приложения для защиты АРМ от несанкционированного доступа или изменения информации.

2.7. Стандарт контакт-центра МФЦ МО

2.7.1. Стандарт обслуживания заявителей в Контакт-центрах МФЦ включает в себя набор требований к инфраструктуре, процессам, знаниям и навыкам операторов.

2.7.2. Организация и работа Контакт-центра МФЦ должна обеспечивать возможность работы с большим количеством заявителей и широким спектром информации, относящейся к предоставлению государственных и муниципальных услуг:

- работа с несколькими телефонными линиями из расчета одна телефонная линия на 5 окон МФЦ;
- переадресация звонка заявителя как на внутренние номера МФЦ, так и на Контакт-центры других МФЦ или, для более детальной консультации, на телефонные номера ИОГВ, ОМСУ, услуги которых оказываются в МФЦ;
- прием звонка заявителя должен быть обеспечен не позднее третьего сигнала вызова;
- после приема звонка с помощью аппаратного и программного обеспечения Контакт-центра заявитель должен попадать в голосовое меню, в котором ему должны быть предложены наиболее популярные ответы на вопросы;
- если заявитель выбирает в голосовом меню вариант соединения с оператором Контакт-центра, то ему каждые 30 секунд должна транслироваться информация о прогнозируемом времени до ответа оператора на его звонок;
- после окончания обслуживания у заявителя должна быть возможность оценить работу

оператора Контакт-центра;

- информация о работе Контакт-центра должна выводиться в виде ежемесячных отчетов.

2.7.3. Операторы Контакт-центра должны обладать знаниями о работе МФЦ, об оказываемых услугах, об административных регламентах предоставляемых услуг, а также иметь информацию о статусах прохождения поданных заявителем документов.

2.7.4. Правила и требования к организации разговора оператора с заявителем приведены в [приложении N 4](#) к настоящему Стандарту.

2.8. Стандарт сканирования документов

Во всех МФЦ Московской области устанавливается следующий стандарт сканирования документов:

Для цветных документов (документов, удостоверяющих личность заявителя, сертификатов, лицензий, копий, заверенных синей печатью): разрешение не более 300 dpi, цветность: 24 bit, формат сохраняемого изображения/документа: PDF или JPEG (сжатие не менее 8).

Для черно-белых документов: разрешение не более 300 dpi, цветность: B/W, формат сохраняемого изображения/документа: PDF или JPEG (сжатие не менее 8).

Рекомендуется все документы, особенно многостраничные, сканировать в формат PDF.

2.9. Стандарт обеспечения системой видеонаблюдения

2.9.1. Система видеонаблюдения МФЦ (далее - СВН МФЦ) является частью системы технологического обеспечения региональной общественной безопасности и оперативного управления "Безопасный регион".

2.9.2. Система видеонаблюдения МФЦ создается в соответствии со следующими регламентирующими документами:

[постановлением](#) Правительства Московской области от 27.01.2015 N 23/3 "О создании в Московской области системы технологического обеспечения региональной общественной безопасности и оперативного управления "Безопасный регион";

Общими техническими требованиями к программно-техническим комплексам видеонаблюдения системы технологического обеспечения региональной общественной безопасности и оперативного управления "Безопасный регион" от 30.06.2015 N 10-17/ПВ (далее - ОТТ);

Правилами подключения специальных программно-технических комплексов видеонаблюдения к муниципальным центрам обработки и хранения видеоданных, утвержденными распоряжением Министерства государственного управления, информационных технологий и связи Московской области от 04.09.2015 N 10-26/ПВ (далее - Правила подключения).

2.9.3. Для реализации функций СВН МФЦ согласно требованиям подсистемы видеонаблюдения "Безопасный регион" устанавливаются следующие типы видеокамер (ВК):

- Тип N 1 - ВК для основного уличного видеонаблюдения;
- Тип N 2 - ВК для фиксации государственных регистрационных знаков;
- Тип N 3.2 - ВК для распознавания и видеофиксации лиц людей;

- Тип N 4 - ВК для офисного видеонаблюдения.

2.9.4. Исполнение оборудования должно соответствовать условиям эксплуатации, в т.ч. для оборудования, устанавливаемого вне помещений:

- стандарт уровня пылевлагозащищенности: не ниже IP66;

- работа в диапазоне температур наружного воздуха: -40 °С ... +40 °С.

2.9.5. Количество и типы ВК определяются исходя из фактической площади помещений МФЦ и прилегающей к ним территории и должны соответствовать следующим требованиям: (абзац введен распоряжением Мингосуправления МО от 04.08.2017 N 10-99/РВ)

Требования к зоне обзора:

I. Общественные места - вокруг здания МФЦ:

пути пешего подхода:

Для обзора основных путей пешего подхода к зданию МФЦ (пешеходные дорожки, арки и другие объекты) в непосредственной близости от него (в пределах 70 м) необходимо установить ВК (Тип N 1).

ВК должны быть размещены на неподвижных основах (фасады зданий, опоры, в том числе опоры освещения, ограждения территории, стены строений и сооружений) на высоте не ниже 3 м от поверхности земли и позволять максимально охватывать обзорную территорию;

пешеходные переходы:

Для контроля движения автотранспорта в местах расположения пешеходного перехода в непосредственной близости от здания МФЦ (в пределах 70 м) необходимо установить ВК (Тип N 2).

ВК должны быть размещены на неподвижных основах (опоры освещения, опоры светофорные, опоры контактной сети троллейбуса) на высоте не ниже 3 м от поверхности земли с углом наклона ВК:

- к плоскости горизонта - не более 20 градусов;

- к направлению движения - не более 25 градусов.

При этом расположение ВК должно обеспечивать возможность распознавания и видеофиксации государственных номерных знаков автомобилей в обоих направлениях движения.

II. Прилегающая территория к зданию МФЦ:

территория перед каждым входом/выходом (запасный выход) в здание МФЦ:

Для обзора всех входов/выходов в здание МФЦ, в том числе и запасного выхода, необходимо установить ВК (Тип N 1).

ВК должны быть размещены на неподвижных основах (фасады зданий, опоры, в том числе опоры освещения, ограждения территории, стены строений и сооружений) на высоте не ниже 3 м от поверхности земли и позволять максимально охватывать обзорную территорию.

При этом расположение ВК должно обеспечивать возможность обнаружения и фиксации оставленных предметов;

въезд/выезд на территорию (парковку):

Для контроля всех въездов/выездов на территорию здания МФЦ необходимо установить ВК (Тип N 2).

ВК должны быть размещены на неподвижных основах (фасады зданий, опоры, в том числе опоры освещения, ограждения территории, стены строений и сооружений) на высоте не ниже 3 м от поверхности земли с углом наклона ВК:

- к плоскости горизонта - не более 20 градусов;
- к направлению движения - не более 25 градусов.

При этом расположение ВК должно обеспечивать возможность распознавания и видеофиксации государственных номерных знаков автомобилей, прибывающих и выезжающих с территории МФЦ;

парковка автотранспорта:

Для обзора парковочных мест на территории МФЦ необходимо установить ВК (Тип N 1).

ВК должны быть размещены на неподвижных основах (фасады зданий, опоры, в том числе опоры освещения, ограждения территории, стены строений и сооружений) на высоте не ниже 3 м от поверхности земли и позволять максимально охватывать обзорную территорию.

При этом расположение ВК должно обеспечивать возможность обнаружения и фиксации оставленных предметов.

III. Помещения МФЦ:

вход в МФЦ:

Для контроля всех посетителей МФЦ необходимо установить ВК (Тип N 3.2).

ВК должны быть размещены на неподвижных основах (межкомнатные перегородки, потолок) на высоте не ниже 1,7 м от поверхности пола с углом наклона ВК:

- к плоскости горизонта - не более 15 градусов;
- к направлению движения - не более 20 градусов.

При этом расположение ВК должно обеспечивать возможность видеофиксации лиц для дальнейшего использования изображения лица в системе видеонаблюдения, поиска совпадений и для проведения оперативно-розыскных мероприятий в отношении зафиксированного лица (выбирается таким образом, чтобы на изображении лица, расположенном фронтально относительно оптической оси камеры, зарегистрированном на рабочем расстоянии камеры, расстояние между центрами глаз составляло не менее 60 пикселей);

зал ожидания:

Для обзора помещения зала МФЦ (зоны терминалов очереди, зоны обслуживания, посадочных мест) необходимо установить ВК (Тип N 4).

ВК должны быть размещены на неподвижных основах (межкомнатные перегородки, потолок) на высоте не ниже 2,3 м от поверхности пола и позволять максимально охватывать обзорную территорию.

При этом расположение ВК должно обеспечивать возможность обнаружения и фиксации оставленных предметов;

зал обслуживания:

Для обзора помещения зала МФЦ, наблюдения за порядком обслуживания посетителей необходимо установить ВК (Тип N 4).

ВК должны быть размещены на неподвижных основах (межкомнатные перегородки, потолок) на высоте не ниже 2,3 м от поверхности пола и позволяющей максимально охватывать обзорную территорию.

При этом расположение ВК должно обеспечивать возможность обнаружения и фиксации оставленных предметов;

зона терминалов очереди, терминалов оплаты, банкоматов и т.п.:

Для контроля лиц, работающих с терминалами, необходимо установить ВК (Тип N 3.2).

ВК должны быть размещены на неподвижных основах (межкомнатные перегородки, потолок) на высоте не ниже 2,3 м от поверхности пола с углом наклона ВК:

- к плоскости горизонта - не более 15 градусов;
- к направлению движения - не более 20 градусов.

При этом расположение ВК должно обеспечивать возможность видеофиксации лиц.

2.9.6. Требования к размещению и установке оборудования системы видеонаблюдения.

На объекте МФЦ необходимо выделить (подготовить) техническое помещение ограниченного доступа для организации узла СВН. Данное помещение должно быть оборудовано системой пожарной сигнализации и средствами пожаротушения, а также должен быть соблюден температурно-влажностный режим (+18 °С ... +25 °С). Допускается размещение оборудования в существующем узле связи/серверной или ином помещении аналогичного назначения.

Оборудование СВН должно размещаться в телекоммуникационных шкафах.

2.9.7. Система должна обеспечивать два режима ведения видеоархива:

- ведение видеоархива на локальном сервере видеонаблюдения (видеорегистраторе);
- ведение видеоархива в МЦВД.

При размещении на локальном видеорегистраторе:

- локальный видеорегистратор должен обеспечивать интегрированный доступ Системы "Безопасный регион" к видеоархиву всех подключенных ВК;

- оперативный архив продолжительностью 24 часа должен храниться в МЦВД и на локальном видеорегистраторе при его наличии.

При размещении в МЦВД:

- необходимо предусмотреть расширение МЦВД в соответствии с характеристиками подключаемой системы видеонаблюдения МФЦ.

2.9.8. Объектовое оборудование СВН МФЦ должно обеспечиваться бесперебойным питанием с гарантированным временем электроснабжения 2 часа под полной нагрузкой.

2.9.9. Требования к каналам передачи данных:

- система видеонаблюдения должна быть подключена к МЦВД каналом достаточной емкости для передачи изображения со всех камер, подключенных к Системе "Безопасный регион", из расчета:

$$\sum \text{общ.МБит / с} = \text{Количество архивируемых ВК} \times 5 \text{ МБит / с} + 10\% (\text{служебный трафик}).$$

3. Организационно-правовая форма и источники финансирования МФЦ

3.1. Организационно-правовая форма МФЦ

3.1.1. МФЦ создается в форме учреждения и представляет собой унитарную некоммерческую организацию, созданную муниципальным образованием Московской области для предоставления государственных и муниципальных услуг на территории Московской области.

3.1.2. МФЦ может быть следующих типов: казенным, бюджетным или автономным учреждением.

КонсультантПлюс: примечание.

В официальном тексте документа, видимо, допущена опечатка: Федеральный закон N 7-ФЗ "О некоммерческих организациях" принят 12.01.1996, а не 12.01.2006.

3.1.3. При выборе типа учреждения МФЦ руководствуется Гражданским [кодексом](#) Российской Федерации от 30 ноября 1994 г. N 51-ФЗ (часть первая), Федеральным [законом](#) от 12.01.2006 N 7-ФЗ "О некоммерческих организациях", Федеральным [законом](#) от 3 ноября 2006 г. N 174-ФЗ "Об автономных учреждениях".

3.2. Финансирование деятельности МФЦ

3.2.1. Финансирование казенного учреждения осуществляется за счет средств учредителя на основании бюджетной сметы.

3.2.2. Финансирование бюджетного учреждения осуществляется за счет средств бюджета соответствующего муниципального образования путем предоставления субсидии на выполнение муниципального задания.

(п. 3.2.2 в ред. [распоряжения](#) Мингосуправления МО от 04.08.2017 N 10-99/РВ)

3.2.3. Финансирование автономного учреждения осуществляется за счет средств бюджета соответствующего муниципального образования путем предоставления субсидии на выполнение муниципального задания.

(п. 3.2.3 в ред. [распоряжения](#) Мингосуправления МО от 04.08.2017 N 10-99/РВ)

3.2.4. Объем субсидии на выполнение муниципального задания определяется в соответствии с требованиями Бюджетного [кодекса](#) Российской Федерации.

(п. 3.2.4 введен [распоряжением](#) Мингосуправления МО от 04.08.2017 N 10-99/РВ)

3.3. Софинансирование деятельности МФЦ из регионального бюджета (в ред. [распоряжения](#) Мингосуправления МО от 04.08.2017 N 10-99/РВ)

Межбюджетные трансферты из бюджета Московской области предоставляются бюджетам муниципальных образований Московской области в форме субсидии (далее - субсидии) на софинансирование мероприятий по организации деятельности МФЦ и на развитие МФЦ.

Порядок и условия предоставления субсидии определяются в государственной [программе](#) Московской области "Эффективная власть" на 2017-2021 годы.

3.4. Расчет на оплату труда работников МФЦ

Исключен с 4 августа 2017 года. - [Распоряжение](#) Мингосуправления МО от 04.08.2017 N 10-99/РВ.

3.5. Расчет на материально-техническое оснащение МФЦ

Исключен с 4 августа 2017 года. - [Распоряжение](#) Мингосуправления МО от 04.08.2017 N 10-99/РВ.

4. Типовая штатная структура МФЦ

4.1. Типовая штатная структура МФЦ

4.1.1. Типовое штатное расписание сотрудников МФЦ приведено в [таблице 1](#).

4.1.2. При разработке штатного расписания МФЦ следует предусмотреть следующие обязательные штатные единицы:

- Директор;
- Главный бухгалтер;
- Специалист по кадрам;
- Сотрудник отдела обработки документов (из расчета 1 сотрудник на два окна приема заявителей);
- Сотрудник в окне приема заявителей - универсальный специалист (из расчета 2 сотрудника на одно окно приема заявителей);
- Сотрудник по информационным технологиям.

4.1.3. Остальные должности, приведенные в [таблице 1](#), являются рекомендованными, вводятся в штатное расписание МФЦ по согласованию с учредителем.

4.1.4. При разработке штатного расписания допускается совмещение должностей.

Таблица 1

РЕКОМЕНДОВАННОЕ ШТАТНОЕ РАСПИСАНИЕ СОТРУДНИКОВ МФЦ

N п/п	Наименование должности	Количество сотрудников в зависимости от количества окон в секторе приема заявителей в МФЦ (без учета ППВД)		
		до 5 окон	от 6 до 10	от 11 и более
1.	Директор МФЦ	1	1	1
2.	Заместитель руководителя МФЦ	1	1	2

3.	Главный бухгалтер	1	1	1
4.	Бухгалтер	-	1	1 и (+ 1 ставка на каждые 20 окон)
5.	Начальник отдела (правовое обеспечение, кадровый учет, документооборот)	-	-	1
6.	Главный юристконсульт; юрист	1 (с функциями специалиста по кадрам, проведением конкурсов)	1	1
7.	Главный специалист по кадрам (+ охрана труда)	-	1 (+ охрана труда)	1 (кадры) и 1 (охрана труда) (+ 1 ставка на каждые 100 сотрудников)
8.	Главный специалист по торгам	-	1	1
9.	Ведущий специалист-делопроизводитель	-	1	1
10.	Начальник отдела приема заявителей	1	1	1
11.	Заместитель начальника отдела приема заявителей	-	-	1
<p>КонсультантПлюс: примечание. Нумерация пунктов дана в соответствии с официальным текстом документа.</p>				
13.	Начальник отдела подготовки документов	-	1	1
14.	Заместитель начальника отдела подготовки документов	-	-	1
15.	Начальник отдела информатизации и хозяйственной деятельности	-	1	1
16.	Главный специалист (функции контролера-координатора)	2	+ 1 ставка на каждые 2 окна	+ 1 ставка на каждые 2 окна
17.	Главный специалист (заведующий хозяйством)	1	1	1
18.	Главный специалист (универсальный специалист) (обязательно)	2 специалиста на каждое окно приема заявителей	2 специалиста на каждое окно приема заявителей	2 специалиста на каждое окно приема заявителей

19.	Специалист-консультант (ресепшен)	1	2	2 и (+ 1 ставка на каждые 20 окон)
20.	Ведущий специалист-оператор (Call-центр)	-	2	3 и (+ 1 ставка на каждые 20 окон)
21.	Главный специалист (Системный администратор)	1	1	1 и (+ 1 ставка на каждые 20 окон)
22.	Курьер	1	2	2 (+ 1 ставка на каждые 20 окон)
23.	Уборщик служебных помещений	1 на 350 кв. метров		
24.	Водитель	1 - для МФЦ в городском округе Московской области; 1 - для МФЦ в муниципальном районе		

Пункты таблицы N 1, 3, 7, 16, 18, 21 являются обязательными для включения в штатное расписание. Допускается совмещение рекомендуемых должностей.

Пункты таблицы N 22, 23, 24 допускают передачу функций по договору сторонней организации.

4.2. Обучение сотрудников МФЦ

4.2.1. Все операторы в окнах обслуживания заявителей должны пройти обучение по услугам, оказываемым в МФЦ, а также обучение по работе с программным обеспечением, в том числе с модулем МФЦ.

4.2.2. После окончания обучения операторы проходят тестирование, по итогам которого операторы допускаются к оказанию услуг.

4.2.3. График обучения специалистов МФЦ формируется УМФЦ на основании заявок МФЦ.

4.2.4. Обучение операторов МФЦ возможно с помощью системы дистанционного обучения, оператором которой является УМФЦ. Для прохождения обучения (на основании заявок, поданных МФЦ) в системе дистанционного обучения каждому оператору назначаются курсы по оказанию услуг с обязательным тестированием после прохождения курса.

4.3. Рекомендованные коэффициенты оплаты труда сотрудников МФЦ

4.3.1. Рекомендованные коэффициенты оплаты труда сотрудников МФЦ приведены в [приложении N 6](#) к настоящему Стандарту.

4.4. Методические рекомендации по расчету штатной численности сотрудников МФЦ

4.4.1. Методические [рекомендации](#) по расчету штатной численности работников МФЦ приведены в [приложении N 5](#) к настоящему Стандарту.

4.5. Рекомендованное положение об оплате труда, компенсационных выплатах, выплатах стимулирующего характера работников МФЦ, расположенных на территории

Московской области
(в ред. распоряжения Мингосуправления МО
от 04.08.2017 N 10-99/РВ)

4.5.1. Рекомендованное [положение](#) об оплате труда, компенсационных выплатах, выплатах стимулирующего характера сотрудников МФЦ, расположенных на территории Московской области, приведено в приложении N 6 к настоящему Стандарту.
(в ред. распоряжения Мингосуправления МО от 04.08.2017 N 10-99/РВ)

4.5.2. Рекомендованное [положение](#) о порядке премирования работников отдела приема заявителей МФЦ приведено в приложении N 7 к настоящему Стандарту.
(п. 4.5.2 в ред. распоряжения Мингосуправления МО от 04.08.2017 N 10-99/РВ)

5. Коммерческая деятельность МФЦ

5.1. Правовые основания коммерческой деятельности МФЦ

5.1.1. В соответствии с [пунктом 4 ст. 50](#) Гражданского кодекса Российской Федерации от 30 ноября 1994 г. N 51-ФЗ (часть первая), [пунктом 2 ст. 24](#) Федерального закона от 12 января 2006 г. N 7-ФЗ "О некоммерческих организациях" некоммерческие организации могут осуществлять предпринимательскую и иную приносящую доход деятельность лишь постольку, поскольку это служит достижению цели, ради которой они созданы, и соответствует указанным целям, при условии, что такая деятельность указана в учредительных документах.

5.1.2. В соответствии с [подп. "в" п. 4](#) постановления Правительства РФ от 22 декабря 2012 г. N 1376 "Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг" (далее - Правила) в МФЦ Московской области по согласованию с УМФЦ может быть организовано предоставление дополнительных (сопутствующих) услуг, в том числе оказываемых на возмездной (платной) основе.

5.1.3. Коммерческая деятельность МФЦ по предоставлению дополнительных платных услуг физическим и юридическим лицам способствует получению доходов МФЦ и переводу МФЦ с затратной на доходную модель функционирования.

5.1.4. Источниками коммерческой деятельности МФЦ являются:

- предоставление платных услуг физическим лицам;
- предоставление платных услуг юридическим лицам.

5.1.5. Под услугой, оказываемой МФЦ Московской области на возмездной основе, с учетом положений [статьи 779](#) Гражданского кодекса Российской Федерации и [Закона](#) Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. N 2300-1 "О защите прав потребителей" понимается совершение за плату по заданию заказчика (физического/юридического лица) для удовлетворения его личных (бытовых) нужд определенных действий или осуществление определенной деятельности, направленное на получение (достижение) соответствующего положительного результата (эффекта).

5.1.6. МФЦ Московской области по согласованию с УМФЦ определяет перечень, порядок, способы, технологию и режим предоставления дополнительных (сопутствующих) услуг, стоимость и порядок оплаты таких услуг, если они оказываются на возмездной основе в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, Московской области и нормативно-правовыми актами муниципального образования, а также перечень категорий граждан, для которых дополнительные услуги (в том числе услуга выезда работника МФЦ к заявителю) предоставляются бесплатно.

5.1.7. МФЦ Московской области несут персональную гражданско-правовую, административную, дисциплинарную ответственность за предоставление дополнительных (сопутствующих) услуг, оказываемых на возмездной основе.

5.2. Виды услуг, которые могут оказываться МФЦ на возмездной основе

5.2.1. Дополнительные (сопутствующие) услуги, оказываемые на возмездной основе, включают в себя:

Сервисные услуги:

- копировально-множительные услуги (в том числе: копирование и сканирование документов, за исключением документов, предоставляемых заявителем в рамках оказания государственных или муниципальных услуг, ламинирование, распечатка, текстовый набор, редактирование документов и т.д.);

- отправка-прием документов по электронной почте и иными способами, в случае если гражданин не воспользовался своим правом на использование безвозмездного доступа к таким сервисам, предоставленным в МФЦ в соответствии с [Правилами](#);

- доступ в Интернет (кроме сайтов: ЕПГУ, РПГУ, сайтов Правительства Московской области и Правительства России);

- фотоуслуги;

- иные возмездные сервисные услуги, оказание которых не будет ущемлять права граждан на безвозмездное получение государственных и муниципальных услуг, а также противоречить действующему законодательству Российской Федерации, Московской области и нормативно-правовым актам муниципального образования.

Консультационные и юридические услуги:

- заполнение налоговых деклараций по налогу на доходы физических лиц ([форма 3-НДФЛ](#));

- заполнение налоговых деклараций по налогу на доходы физических лиц ([форма 3-НДФЛ](#)) с заявлением о предоставлении вычета, описью вложения;

- составление договоров дарения, договоров купли-продажи недвижимости для физических и юридических лиц;

- составление договоров аренды недвижимого и движимого имущества для физических и юридических лиц;

- подготовка претензий в адрес физических/юридических лиц, составление возражения (отзыва на иск), составление мирового соглашения, составление ходатайства;

- подготовка документов для регистрации права собственности на земельный участок;

- подготовка документов для оформления наследства;

- подготовка документов для регистрации юридических лиц;

- подготовка документов для регистрации индивидуального предпринимателя;

- подготовка документов для регистрации крестьянского (фермерского) хозяйства;

- подготовка учредительных документов, документов для внесения изменений в учредительные документы юридического лица;
- подготовка документов при смене руководителя;
- подготовка документов для открытия расчетного счета (с уведомлением ИФНС, ПФР, ФСС);
- подготовка документов для постановки на учет во внебюджетные фонды;
- подготовка документов для постановки на учет в отдел государственной статистики;
- консультации по юридическим вопросам;
- иные возмездные консультационные и юридические услуги, оказание которых не будет ущемлять права граждан на безвозмездное получение государственных и муниципальных услуг, а также противоречить действующему законодательству Российской Федерации, Московской области и нормативно-правовым актам муниципального образования.

Вспомогательные услуги:

- выдача страховых полисов (ОСАГО, страхования жизни и т.д.);
- иные возмездные вспомогательные услуги, оказание которых не будет ущемлять права граждан на безвозмездное получение государственных и муниципальных услуг, а также противоречить действующему законодательству Российской Федерации, Московской области и нормативно-правовым актам муниципального образования;
- предоставление в аренду части помещений МФЦ третьим лицам в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, Московской области и правовыми актами муниципального образования:
- предоставление помещений физическим и юридическим лицам для проведения конференций, семинаров, тренингов и прочих мероприятий;
- предоставление помещений юридическим лицам для размещения платежных терминалов, банкоматов, офисов обслуживания клиентов;
- предоставление помещений юридическим лицам для оказания нотариальных, адвокатских, юридических, консалтинговых услуг;
- предоставление помещений юридическим лицам и физическим лицам для предоставления услуг общепита (кофейня, кафе, кофейные и продуктовые автоматы и т.д.);
- предоставление помещений (мест на фасаде здания) физическим и юридическим лицам для размещения информационных киосков, фотокиосков, рекламных стоек, табло, дисплеев, рекламных баннеров, телекоммуникационного оборудования, оборудования сотовой связи и т.д.;
- предоставление физическим и юридическим лицам автоматизированного рабочего места (в том числе его обслуживание) для оказания услуг населению;
- предоставление услуги по выезду сотрудников МФЦ к заявителям с целью приема заявлений и документов, необходимых для предоставления государственных и муниципальных услуг и (или) доставки заявителям результатов предоставления государственных и муниципальных услуг;
- предоставление услуги специалистами МФЦ на территории юридического лица (заявителя) с целью приема заявлений и документов, необходимых для предоставления государственных и муниципальных услуг. Типовое [положение](#) о предоставлении услуги приведено в приложении N 8

к настоящему Стандарту.

6. Контроль деятельности МФЦ Московской области

6.1. Уполномоченный МФЦ Московской области

6.1.1. С целью координации и контроля деятельности МФЦ, созданных в Московской области, [постановлением](#) Правительства Московской области от 13 марта 2013 г. N 151/9 создано Государственное казенное учреждение Московской области "Московский областной многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг", которое является Уполномоченным многофункциональным центром (УМФЦ).

6.1.2. В рамках координации и контроля деятельности МФЦ МО на УМФЦ возложены следующие задачи:

- заключение соглашений о взаимодействии с ФОИВ, ИОГВ, органами государственных внебюджетных фондов, предоставляющими государственные услуги, а также заключение договоров с иными МФЦ и привлекаемыми организациями;

- контроль реализации утвержденной схемы развития сети МФЦ на территории Московской области;

- контроль выполнения требований нормативных правовых актов при создании и функционировании МФЦ, за исключением нормативных правовых актов, регламентирующих порядок предоставления услуг;
(в ред. [распоряжения](#) Мингосуправления МО от 04.08.2017 N 10-99/РВ)

- осуществление мониторинга количества и качества оказания услуг в МФЦ;

- координация и контроль работ по внедрению фирменного стиля и комфортности помещений сети МФЦ на территории Московской области (технические задания, объезды);

- согласование технических заданий МФЦ на ремонт, приобретение офисной мебели, компьютерной и серверной техники;

- согласование медиапланов МФЦ, контроль их исполнения;

- сбор, обработка и контроль данных для создания сводных отчетов о деятельности МФЦ;

- контроль квалификации сотрудников и руководителей МФЦ, их аттестация;

- абзац исключен с 4 августа 2017 года. - [Распоряжение](#) Мингосуправления МО от 04.08.2017 N 10-99/РВ;

- контроль и согласование заполнения штатных расписаний МФЦ, в том числе контроль загрузки МФЦ, а также формирование рекомендаций по оптимизации процесса обслуживания заявителей;

- контроль за обучением специалистов в МФЦ, ведение реестра прошедших обучение/практику операторов;

- контроль за соблюдением нормативов деятельности МФЦ, в том числе настоящего Стандарта;

- рассмотрение обращений граждан и юридических лиц по вопросам предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу "одного окна" в МФЦ;

- осуществление иных полномочий в соответствии с поручениями руководства Московской области, Правительства Московской области, министра и уполномоченных должностных лиц Министерства государственного управления, информационных технологий и связи Московской области.

6.2. Организация проверок деятельности МФЦ Московской области

6.2.1. УМФЦ осуществляет контроль посредством проведения проверок в МФЦ Московской области (далее - объекты проверок).

6.2.2. При осуществлении контроля УМФЦ взаимодействует с ФОИВ и их территориальными органами, ИОГВ, ОМСУ, иными организациями и гражданами.

6.2.3. УМФЦ осуществляет свои полномочия в соответствии с порядком осуществления контроля за организацией деятельности МФЦ на территории Московской области, установленным в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации.

6.2.4. Задачами контроля являются предупреждение, выявление и пресечение нарушений объектами проверок требований, установленных федеральным законодательством, законами Московской области и иными нормативными правовыми актами Московской области в сфере организации деятельности МФЦ на территории Московской области (далее - обязательные требования).

6.2.5. Контроль осуществляется посредством:

- организации и проведения плановых и внеплановых проверок;

- систематического наблюдения за исполнением обязательных требований, анализа и прогнозирования деятельности МФЦ.

6.2.6. Предметом контроля является соблюдение объектами проверок обязательных требований, выполнение предписаний УМФЦ об устранении выявленных нарушений обязательных требований.

6.2.7. Плановые проверки проводятся в соответствии с ежеквартальным планом проведения плановых проверок (далее - ежеквартальный план), разрабатываемым и утверждаемым УМФЦ.

6.2.8. Основанием для проведения внеплановой проверки является:

- истечение срока исполнения объектом проверок ранее выданного предписания об устранении выявленного нарушения обязательного порядка;

- поступление в Министерство или УМФЦ обращений и заявлений граждан, юридических лиц, индивидуальных предпринимателей;

- самостоятельное выявление УМФЦ нарушений в деятельности МФЦ;

- приказ Министерства.

6.2.9. Плановые и внеплановые проверки осуществляются в форме документарных и (или) выездных проверок.

6.2.10. Должностные лица УМФЦ, осуществляющие контроль, имеют право требовать от лиц, в отношении которых осуществляются мероприятия по контролю, представления документов, иной информации в случае, если они необходимы для осуществления проверки и относятся к предмету

контроля.

6.2.11. По результатам проверки должностными лицами УМФЦ составляется акт проверки и выдается предписание об устранении выявленных нарушений объекту проверки.

6.2.12. Копия акта проверки и предписания также может направляться в заинтересованные ИОГВ, ОМСУ, подведомственные ИОГВ, предоставляющие государственные и муниципальные услуги.

6.2.13. Объект проверки рассматривает акт проверки и сообщает о принятых решениях и мерах по устранению нарушений в УМФЦ в течение тридцати дней с даты получения акта, если иные сроки не указаны в предписании об устранении выявленных замечаний.

6.2.14. По результатам проверки УМФЦ может направлять в Министерство предложения о привлечении должностных лиц администрации муниципального образования или МФЦ к дисциплинарной либо административной ответственности в случаях, предусмотренных действующим законодательством.

7. Порядок ведения делопроизводства в МФЦ Московской области

7.1. Рекомендованный порядок ведения делопроизводства установлен в Типовой [инструкции](#) по организации делопроизводства в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг Московской области согласно приложению N 9 к настоящему Стандарту.

8. Список приложений

Приложения являются неотъемлемой частью настоящего Стандарта.

Перечень приложений:

КонсультантПлюс: примечание.

Нумерация подпунктов дана в соответствии с официальным текстом документа.

8.1.1. Приложение N 1. [Порядок](#) обеспечения доступности для инвалидов и других маломобильных групп населения объектов, предназначенных для размещения многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг Московской области (МФЦ), и услуг, доступ к которым организован в МФЦ, а также оказания им при этом необходимой помощи.

8.1.2. Приложение N 2. Типовое [положение](#) по предоставлению услуги по выезду сотрудников многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг Московской области к заявителям с целью приема заявлений и документов, необходимых для предоставления государственных и муниципальных услуг и (или) доставки заявителям результатов предоставления государственных и муниципальных услуг.

8.1.3. Приложение N 3. [Требования](#) к техническому оснащению многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг Московской области.

8.1.4. Приложение N 4. [Стандарты](#) этики обслуживания заявителей в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг Московской области.

8.1.5. Приложение N 5. Методические [рекомендации](#) по расчету штатной численности работников многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных

услуг Московской области.

8.1.6. Приложение N 6. [Положение](#) об оплате труда, компенсационных выплатах, выплатах стимулирующего характера сотрудников МФЦ.

8.1.7. Приложение N 7. [Положение](#) о порядке премирования сотрудников отдела приема заявителей многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг Московской области.

8.1.8. Приложение N 8. Типовое [положение](#) по предоставлению услуги специалистами многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг Московской области на территории юридического лица (заявителя) с целью приема заявлений и документов, необходимых для предоставления государственных и муниципальных услуг.

8.1.9. Приложение N 9. Типовая [инструкция](#) по организации делопроизводства в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг Московской области.

Приложение N 1
к региональному стандарту
деятельности многофункциональных
центров предоставления
государственных и муниципальных
услуг в Московской области

ПОРЯДОК
ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДОСТУПНОСТИ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ДРУГИХ
МАЛОМОБИЛЬНЫХ ГРУПП НАСЕЛЕНИЯ ОБЪЕКТОВ, ПРЕДНАЗНАЧЕННЫХ
ДЛЯ РАЗМЕЩЕНИЯ МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНЫХ ЦЕНТРОВ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ
ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ МОСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ
(МФЦ), И УСЛУГ, ДОСТУП К КОТОРЫМ ОРГАНИЗОВАН В МФЦ, А ТАКЖЕ
ОКАЗАНИЯ ИМ ПРИ ЭТОМ НЕОБХОДИМОЙ ПОМОЩИ

1. Настоящий Порядок разработан в соответствии со [статьей 15](#) Федерального закона от 24 ноября 1995 г. N 181-ФЗ "О социальной защите инвалидов в Российской Федерации" (далее - Федеральный закон N 181-ФЗ), Федеральным [законом](#) от 3 мая 2012 г. N 46-ФЗ "О ратификации Конвенции о правах инвалидов", [постановлением](#) Правительства Российской Федерации от 26 декабря 2014 г. N 1521 "Об утверждении перечня национальных стандартов и сводов правил (частей таких стандартов и сводов правил), в результате применения которых на обязательной основе обеспечивается соблюдение требований Федерального закона "Технический регламент о безопасности зданий и сооружений" (далее - постановление Правительства Российской Федерации N 1521), Федеральным [законом](#) от 1 декабря 2014 г. N 419-ФЗ "О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов" и определяет правила обеспечения условий доступности объектов (помещений, зданий и иных сооружений), предназначенных для размещения МФЦ, и услуг, доступ к которым организован в МФЦ (далее - услуги), для инвалидов и других маломобильных групп населения, а также оказания им при этом необходимой помощи.

2. Обеспечение доступности объектов для инвалидов и других маломобильных групп населения осуществляется руководителями МФЦ, предназначенных для организации в них доступа к услугам в рамках осуществления деятельности и оказывающими необходимую помощь

инвалидам и другим маломобильным группам населения в преодолении барьеров, препятствующих получению этих услуг (использованию объектов) наравне с другими лицами.

3. Руководители МФЦ в пределах установленных полномочий организуют инструктирование или обучение сотрудников, работающих с инвалидами, по вопросам, связанным с обеспечением доступности для инвалидов и других маломобильных групп населения объектов и услуг с учетом имеющихся у них стойких расстройств функций организма и ограничений жизнедеятельности.

4. Руководитель МФЦ обеспечивает создание инвалидам и другим маломобильным группам населения следующих условий доступности объектов в соответствии с требованиями, установленными законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации и Московской области:

а) возможность беспрепятственного входа в объекты и выхода из них;

б) возможность самостоятельного передвижения по территории объекта в целях доступа к месту, организованному для предоставления услуг, в том числе с помощью сотрудников объекта, ассистивных и вспомогательных технологий, а также сменного кресла-коляски;

в) возможность посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в объект, в том числе с использованием кресла-коляски и при необходимости с помощью сотрудников объекта;

г) сопровождение инвалидов, имеющих стойкие нарушения функции зрения и самостоятельного передвижения, по территории объекта;

д) содействие инвалиду при входе в объект и выходе из него, информирование инвалида о доступных маршрутах общественного транспорта;

е) надлежащее размещение носителей информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов и других маломобильных групп населения к объектам и услугам с учетом ограничений их жизнедеятельности, в том числе дублирование необходимой для получения услуги звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне;

ж) обеспечение допуска на объект, в котором организован доступ к услугам, собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение, выданного по [форме](#) и в [порядке](#), утвержденном приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 22 июня 2015 г. N 386н "Об утверждении формы документа, подтверждающего специальное обучение собаки-проводника, и порядка его выдачи".

5. Руководителями МФЦ, предназначенных для организации в них доступа к услугам, обеспечивается создание инвалидам и другим маломобильным группам населения следующих условий доступности услуг в соответствии с требованиями, установленными нормативными правовыми актами Российской Федерации и Московской области:

а) оказание инвалидам помощи, необходимой для получения в доступной для них форме информации о правилах предоставления услуги, в том числе об оформлении необходимых для получения услуги документов, о совершении ими других необходимых для получения услуги действий;

б) предоставление инвалидам по слуху при необходимости услуги с использованием русского жестового языка, включая обеспечение допуска сурдопереводчика, тифлосурдопереводчика;

в) оказание сотрудниками МФЦ иной необходимой инвалидам помощи в преодолении

барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими лицами;

г) наличие копий документов, объявлений, инструкций о порядке предоставления услуги (в том числе на информационном стенде), выполненных рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне, а также аудиоокоптура в регистратуре.

6. Организациями осуществляются меры по обеспечению проектирования, строительства и приемки с 1 июля 2016 г. вновь вводимых в эксплуатацию, а также прошедших капитальный ремонт, реконструкцию, модернизацию объектов, в которых организован доступ к услугам, с соблюдением требований к их доступности для инвалидов и других маломобильных групп населения, установленных [статьей 15](#) Федерального закона N 181-ФЗ, а также в соответствии с требованиями [Свода правил "СП 59.13330.2012 "Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения"](#), предусмотренных [пунктом 41](#) перечня национальных стандартов и сводов правил (частей таких стандартов и сводов правил), в результате применения которых на обязательной основе обеспечивается соблюдение требований Федерального закона "Технический регламент о безопасности зданий и сооружений", утвержденного постановлением Правительства Российской Федерации от 26 декабря 2014 г. N 1521.

7. В случаях если существующие объекты, предназначенные для размещения МФЦ, невозможно полностью приспособить с учетом потребностей инвалидов, обеспечения инвалидам условий доступности объектов и услуг, собственники этих помещений до их реконструкции или капитального ремонта должны принимать согласованные с одним из общественных объединений инвалидов, осуществляющих свою деятельность на территории поселения, муниципального района, городского округа, меры для обеспечения доступа инвалидов к месту предоставления услуги либо, когда это возможно, обеспечить предоставление необходимых услуг по месту жительства инвалида или в дистанционном режиме.

8. На арендуемых объектах, которые невозможно полностью приспособить к потребностям инвалидов, руководители МФЦ принимают меры по заключению дополнительных соглашений с арендодателем либо по включению в проекты соответствующих договоров аренды условий о выполнении собственником объекта требований по обеспечению условий доступности для инвалидов и других маломобильных групп населения данного объекта.

9. В целях определения мер по поэтапному повышению уровня условий доступности для инвалидов и других маломобильных групп населения объектов и услуг (далее - обследование и паспортизация) учреждение МФЦ проводит поэтапное обследование данных помещений, по результатам которого составляется [паспорт](#) доступности для инвалидов и других маломобильных групп населения объекта и услуг (далее - Паспорт доступности) по форме согласно приложению N 1 к настоящему Порядку.

Заполнение Паспорта доступности осуществляется в соответствии с Методическими [рекомендациями](#) по заполнению паспорта доступности для инвалидов и других маломобильных групп населения объекта и предоставляемых на нем услуг, указанными в приложении N 2 к настоящему порядку.

10. Для проведения обследования и паспортизации приказом руководителя МФЦ создается комиссия по проведению обследования и паспортизации объекта и услуг (далее - Комиссия), утверждается ее состав, план-график проведения обследования и паспортизации, а также организуется работа Комиссии.

11. В состав Комиссии включаются (по согласованию) представители общественных объединений инвалидов, осуществляющих свою деятельность на территории поселения, муниципального района, городского округа, где расположен объект, на котором планируется проведение обследования и паспортизации.

12. Оценка соответствия уровня обеспечения доступности для инвалидов и других маломобильных групп населения объектов и услуг осуществляется с использованием следующих показателей доступности для инвалидов и других маломобильных групп населения объектов и услуг:

а) факт ввода объекта в эксплуатацию с 1 июля 2016 года;

б) факт проведения комплексной реконструкции или капитального ремонта с 1 июля 2016 года;

в) формат предоставления услуги;

г) количество паспортизированных зданий, предназначенных для размещения МФЦ;

д) обеспечение условий индивидуальной мобильности инвалидов и возможность для самостоятельного их передвижения по объекту, в том числе на котором имеются:

выделенные стоянки автотранспортных средств для инвалидов;

сменные кресла-коляски;

адаптированные лифты;

поручни;

пандусы;

подъемные платформы (аппарели);

раздвижные двери;

доступные входные группы;

доступные санитарно-гигиенические помещения;

достаточная ширина дверных проемов в стенах, лестничных маршей, площадок;

достаточное освещение;

е) обеспечение сопровождения инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения, и оказание им помощи;

ж) обеспечение дублирования необходимой для инвалидов звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне;

з) возможность предоставления услуг с использованием русского жестового языка, с допуском сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика;

и) доля сотрудников МФЦ, прошедших инструктирование или обучение для работы с инвалидами по вопросам, связанным с обеспечением доступности для инвалидов и других маломобильных групп населения объектов и услуг;

к) доля сотрудников, на которых административно-распорядительным актом возложено оказание помощи инвалидам при предоставлении им услуг.

13. По результатам обследования объекта и услуг Комиссией для включения в Паспорт доступности разрабатываются (с учетом положений [Конвенции](#) о правах инвалидов) предложения

по принятию управленческих решений, в том числе:

по созданию (с учетом потребностей инвалидов и других маломобильных групп населения) условий доступности существующего объекта и предоставляемых услуг в соответствии с [частью 4 статьи 15](#) Федерального закона N 181-ФЗ в случае невозможности полностью приспособить объект с учетом потребностей инвалидов и других маломобильных групп населения до его реконструкции или капитального ремонта;

по определению мероприятий, учитываемых в планах развития объекта, в сметах его капитального и текущего ремонта, реконструкции, модернизации, в графиках переоснащения объекта и закупки нового оборудования, в целях повышения уровня его доступности и условий доступности в нем услуг с учетом потребностей инвалидов и других маломобильных групп населения;

по включению в технические задания на разработку проектно-сметной документации по проектированию, строительству, оснащению приспособлениями и оборудованием вновь вводимых в эксплуатацию объектов и услуги, условий, обеспечивающих их полное соответствие требованиям доступности объектов для инвалидов и других маломобильных групп населения с 1 июля 2016 года.

14. Паспорт доступности, разработанный Комиссией, утверждается руководителем МФЦ и визируется членами Комиссии, а также представителем общественной организации инвалидов (а при его отсутствии - экспертом из числа инвалидов, прошедшим курс обучения по направлению организации условий доступности для инвалидов объектов и услуг и имеющим документ, подтверждающий прохождение обучения).

Копия паспорта доступности с приложением фотоматериалов основных структурно-функциональных зон направляется в территориальное подразделение по месту нахождения МФЦ для последующего размещения на портале "Доступная среда. Московская область".

15. Министерство государственного управления, информационных технологий Московской области, администрации муниципальных образований с использованием показателей, предусмотренных [пунктом 12](#) настоящего Порядка, а также на основании представленных паспортов доступности готовит предложения по внесению изменений в [план](#) мероприятий ("дорожную карту") "Повышение значений показателей доступности для инвалидов объектов и услуг в Московской области", утвержденный постановлением Правительства Московской области от 20 октября 2015 г. N 968/38.

16. Повторная паспортизация объекта осуществляется в случае изменения условий доступности на объекте.

Приложение N 1
к Порядку обеспечения доступности
для инвалидов и других маломобильных
групп населения объектов МФЦ и услуг,
доступ к которым организован в МФЦ,
а также оказания им при этом
необходимой помощи

Форма

УТВЕРЖДАЮ

(Ф.И.О., должность руководителя)

"__" _____ 20__ г.

ПАСПОРТ

доступности для инвалидов и других маломобильных групп населения объекта и услуг

место заполнения (населенный пункт)

дата заполнения

I. Краткая характеристика объекта и предоставляемых на нем услуг

Адрес объекта, на котором предоставляется(ются) услуга (услуги):

Наименование предоставляемой(ых) услуги (услуг):

Сведения об объекте:

- отдельно стоящее здание _____ этажей, _____ кв. м
 - часть здания _____ этажей (или помещение на _____ этаже), _____ кв. м
 - год постройки здания _____, последнего капитального ремонта _____
 - дата предстоящих плановых ремонтных работ: текущего _____, капитального _____
 - сведения об организации, расположенной на объекте
 - наличие прилегающего земельного участка (да, нет); _____ кв. м
 - участие в исполнении ИПРА инвалида, ребенка-инвалида (да, нет)
- Название организации, которая предоставляет услугу населению (полное наименование - согласно Уставу, сокращенное наименование):

Адрес места нахождения организации:

Юридический адрес организации _____
Основание для пользования объектом (оперативное управление, аренда, собственность): _____

Форма собственности (государственная, муниципальная, частная) _____
Административно-территориальная _____ подведомственность _____ (федеральная, региональная, муниципальная): _____
Наименование и адрес вышестоящей организации:

Путь следования к объекту пассажирским транспортом
(описать маршрут движения с использованием пассажирского транспорта)

наличие адаптированного пассажирского транспорта к объекту

Путь к объекту от ближайшей остановки пассажирского транспорта:

Расстояние до объекта от остановки транспорта _____ м
Время движения (пешком) _____ мин.
Наличие выделенного от проезжей части пешеходного пути (да, нет)
Перекрестки:
нерегулируемые _____
регулируемые _____
со звуковой сигнализацией, таймером _____

Информация на пути следования к объекту: акустическая, тактильная, визуальная; нет

Перепады высоты на пути: есть, нет (описать _____). Их обустройство для инвалидов на коляске: да, нет (_____).

Состояние доступности основных структурно-функциональных зон

№ п/п	Основные структурно-функциональные зоны	Адаптировано/не адаптировано	Состояние доступности, в том числе для основных категорий инвалидов*
1	Территория, прилегающая к зданию (участок)		
2	Вход (входы) в здание		
3	Путь (пути) движения внутри здания (в т.ч. пути эвакуации)		
4	Зона целевого назначения здания (целевого посещения объекта)		
5	Санитарно-гигиенические помещения		
6	Система информации и связи (на всех зонах)		
7	Пути движения к объекту (от остановки транспорта)		

*Указывается: ДП-В - доступно полностью всем; ДП-И (К, О, С, Г, У) - доступно полностью избирательно (указать категории инвалидов); ДЧ-В - доступно частично всем; ДЧ-И (К, О, С, Г, У) - доступно частично избирательно (указать категории инвалидов); ДУ - доступно условно, ВНД - временно недоступно.

Сфера деятельности: _____
Средняя посещаемость в день (чел.), количество обслуживаемых (чел.), вместимость (чел.), пропускная способность (чел.): _____/_____/_____/_____
Условия оказания услуг (на объекте, обеспечение доступа к месту, организованному для доступа к услуге, на дому, дистанционно): _____

Категории обслуживаемого населения по возрасту (дети, взрослые трудоспособного возраста, пожилые; все возрастные категории): _____
Категории обслуживаемых инвалидов (инвалиды, передвигающиеся на коляске, инвалиды с нарушениями опорно-двигательного аппарата; нарушениями зрения, нарушениями слуха, нарушениями умственного развития): _____
Контактные данные лица (лиц), ответственного (ответственных) за организацию условий беспрепятственного доступа на объекте и предоставление информации об условиях беспрепятственного доступа на объекте (должность, ФИО, телефон): _____

Режим работы объекта:

день недели	часы работы (московское время)
-------------	--------------------------------

1	понедельник	00.00-00.00
2	вторник	00.00-00.00
3	среда	00.00-00.00
4	четверг	00.00-00.00
5	пятница	00.00-00.00
6	суббота	00.00-00.00
7	воскресенье	00.00-00.00

II. Оценка соответствия уровня доступности для инвалидов
объекта и имеющихся недостатков в обеспечении условий
его доступности для инвалидов

№ п/п	Основные показатели доступности для инвалидов и других маломобильных групп населения объекта	Оценка состояния и имеющихся недостатков в обеспечении условий доступности для инвалидов и других маломобильных групп населения объекта
1	ввод объекта в эксплуатацию с 1 июля 2016 года	да/нет
2	проведение комплексной реконструкции или капитального ремонта с 1 июля 2016 года	да/нет
3	формат предоставления услуги	на дому/дистанционно/на объекте/на объекте с участием помощника
4	количество паспортизированных зданий	_____
5	доля сотрудников МФЦ, прошедших инструктирование или обучение для работы с инвалидами по вопросам, связанным с обеспечением доступности для инвалидов и других маломобильных групп населения объектов и услуг, от общего количества работников, предоставляющих услуги населению (общая численность/процент от общей численности работников, непосредственно осуществляющих оказание услуг гражданам)	_____ / _____ %
6	доля сотрудников, на которых административно-распорядительным актом возложено оказание помощи инвалидам при предоставлении им услуг, от общего количества работников организации, предоставляющих данные услуги населению (общая численность/процент от общей численности работников, непосредственно осуществляющих оказание услуг гражданам)	_____ / _____ %

8	иные (указать)	
---	----------------	--

N п/п	Основные показатели доступности для инвалидов и других маломобильных групп населения объекта	Оценка состояния и имеющихся недостатков в обеспечении условий доступности для инвалидов и других маломобильных групп населения объекта	
1	обеспечение условий индивидуальной мобильности инвалидов и возможность для самостоятельного их передвижения по объекту, в том числе на которых имеются:		
	выделенные стоянки автотранспортных средств для инвалидов	есть/нет	требуется/не требуется/требуется оборудование стоянок
	сменные кресла-коляски	есть/нет	требуется/не требуется/требуется замена (доукомплектация)
	адаптированные лифты	есть/нет	требуется/не требуется/требуется замена
	поручни	есть/нет	требуется/не требуется/требуется замена (доукомплектация)
	пандусы	есть/нет	требуется/не требуется/требуется замена (доукомплектация)
	подъемные платформы (аппарели)	есть/нет	требуется/не требуется/требуется замена
	раздвижные двери	есть/нет	требуется/не требуется/требуется замена
	доступные входные группы	да/нет	требуется реконструкция/не требуется реконструкция
	доступные санитарно-гигиенические помещения	есть/нет	требуется реконструкция/не требуется реконструкция
	достаточная ширина дверных проемов в стенах, лестничных маршей, площадок	да/нет	требуется реконструкция/не требуется реконструкция
	информационные табло (в том числе интерактивные)	есть/нет	требуется/не требуется/требуется замена (доукомплектация)
	достаточное освещение	есть/нет	требуется/не требуется/требуется замена
	надлежащее размещение оборудования	да/нет	требуется/не

	и носителей информации, необходимых для обеспечения беспрепятственного доступа к объектам (местам предоставления услуг) инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения, слуха и передвижения		требуется/требуется замена
	дублирование необходимой для инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения, зрительной информации - звуковой информацией, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации - знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне	есть/нет	требуется/не требуется/требуется замена (доукомплектация)
	дублирование необходимой для инвалидов по слуху звуковой информации зрительной информацией	есть/нет	требуется/не требуется/требуется замена (доукомплектация)
2	иные (указать)		

III. Оценка соответствия уровня доступности
для инвалидов услуг, доступ к которым организован
в МФЦ, и имеющихся недостатков в обеспечении условий
их доступности для инвалидов

N п/п	Основные показатели доступности для инвалидов и других маломобильных групп населения предоставляемой услуги	Оценка состояния и имеющихся недостатков в обеспечении условий доступности для инвалидов и других маломобильных групп населения предоставляемой услуги	
1	проведение инструктирования или обучения сотрудников, предоставляющих услуги населению, для работы с инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья по вопросам, связанным с обеспечением доступности для них объектов и услуг	проведено/не проведено	требуется/не требуется
2	наличие сотрудников МФЦ, на которых административно-распорядительным актом возложено оказание инвалидам и лицам с ограниченными возможностями здоровья помощи при предоставлении им услуг	есть/нет	требуется/не требуется
3	предоставление услуги с использованием русского жестового языка, обеспечение допуска сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика	есть/нет	требуется/не требуется
4	обеспечение сопровождения инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции	есть/нет	требуется/не требуется

	зрения и самостоятельного передвижения, и оказание им помощи		
5	иные (указать)		

IV. Управленческие решения по срокам и объемам работ, необходимых для приведения объекта и услуг, доступ к которым организован в МФЦ, в соответствие с требованиями законодательства Российской Федерации

N п/п	Предлагаемые управленческие решения по объемам работ, необходимым для приведения объекта и предоставляемых на нем услуг в соответствие с требованиями законодательства Российской Федерации об обеспечении условий их доступности для инвалидов и других маломобильных групп населения	Период проведения работ
1		
2		
3		
4		

Ожидаемый результат (по состоянию доступности) после выполнения работ

Для принятия решения требуется, не требуется (нужное подчеркнуть):
Согласование

Информация размещена (обновлена) на Карте доступности
дата, наименование сайта, портала _____

Итоговое заключение о состоянии доступности ОСИ:

_____*

*

Указывается: ДП-В - доступно полностью всем; ДП-И (К, О, С, Г, У) - доступно полностью избирательно (указать категории инвалидов); ДЧ-В - доступно частично всем; ДЧ-И (К, О, С, Г, У) - доступно частично избирательно (указать категории инвалидов); ДУ - доступно условно, ВНД - временно недоступно.

Члены комиссии по проведению обследования и паспортизации объекта и услуг, доступ к которым организован в МФЦ (должность, ФИО)	подпись
1	
2	
3	
4	

	Представители общественных объединений инвалидов (должность, ФИО)	подпись
1		
2		
3		
4		

Приложение N 2
к Порядку обеспечения доступности
для инвалидов и других маломобильных
групп населения объектов МФЦ и услуг,
доступ к которым организован в МФЦ,
а также оказания им при этом
необходимой помощи

**МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ
ПО ЗАПОЛНЕНИЮ ПАСПОРТА ДОСТУПНОСТИ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ
И ДРУГИХ МАЛОМОБИЛЬНЫХ ГРУПП НАСЕЛЕНИЯ ОБЪЕКТА И УСЛУГ**

При заполнении **паспорта** доступности для инвалидов и других маломобильных групп населения объекта и предоставляемых на нем услуг используются термины и аббревиатуры, используемые в **методике**, позволяющей объективизировать и систематизировать доступность объектов и услуг в приоритетных сферах жизнедеятельности для инвалидов и других маломобильных групп населения, с возможностью учета региональной специфики, утвержденной приказом Минтруда России от 25 декабря 2012 г. N 627.

Паспорт доступности должен содержать следующие разделы:

краткая **характеристика** объекта и предоставляемых на нем услуг;

оценка соответствия уровня доступности для инвалидов объекта и имеющихся недостатков в обеспечении условий его доступности для инвалидов с использованием показателей, предусмотренных **пунктом 12** Порядка;

оценка соответствия уровня доступности для инвалидов предоставляемых услуг и имеющихся недостатков в обеспечении условий их доступности для инвалидов с использованием показателей, предусмотренных **пунктом 12** Порядка;

управленческие **решения** по срокам и объемам работ, необходимых для приведения объекта и порядка предоставления на нем услуг в соответствие с требованиями законодательства Российской Федерации.

Паспорта доступности оформляются только на объекты, используемые для оказания гражданам услуг. Объекты, имеющие техническое и вспомогательное назначение, паспортизации не подлежат.

I. Краткая характеристика объекта и предоставляемых

на нем услуг

В данном разделе указывается информация об объекте предоставления услуг. Все поля обязательны для заполнения.

Заполнение данного раздела осуществляется с использованием методики, позволяющей объективизировать и систематизировать доступность объектов и услуг в приоритетных сферах жизнедеятельности для инвалидов и других маломобильных групп населения, с возможностью учета региональной специфики, утвержденной приказом Минтруда России от 25 декабря 2012 г. N 627.

Для заполнения раздела используются уставные документы и положения о территориальных структурных подразделениях Министерства социального развития Московской области, а также государственные задания учреждениям социального обслуживания и иные документы, связанные с оказанием услуг гражданам.

II. Оценка соответствия уровня доступности для инвалидов объекта и имеющихся недостатков в обеспечении условий его доступности для инвалидов

В таблицах раздела указывается один из выделенных курсивом вариантов.

Строка "иные" заполняется при наличии недостатков в обеспечении условий доступности для инвалидов и других маломобильных групп населения объекта, не перечисленных в таблицах.

III. Оценка соответствия уровня доступности для инвалидов предоставляемых услуг и имеющихся недостатков в обеспечении условий их доступности для инвалидов

В таблицах раздела указывается один из выделенных курсивом вариантов.

Раздел "иные" заполняется при наличии недостатков в обеспечении условий доступности для инвалидов и других маломобильных групп населения услуг, предоставляемых на объекте, не перечисленных в таблице.

IV. Управленческие решения по срокам и объемам работ, необходимых для приведения объекта и услуг в соответствие с требованиями законодательства Российской Федерации

В таблицах указывается перечень необходимых работ для обеспечения условий доступности объекта и услуг для инвалидов и других маломобильных групп населения, а также предполагаемые даты начала и окончания работ. В случае если на момент утверждения паспорта даты начала и окончания работ не известны, в столбце "сроки" указывается "не определено".

В случае если в таблицах II и III разделов имеется указание на недостаток в обеспечении условий доступности для инвалидов и других маломобильных групп населения объекта и/или услуги, в данном разделе описывается управленческое решение по устранению недостатка с указанием срока проведения работ.

Также в данном разделе отражается:

информация о предполагаемых результатах по состоянию доступности после выполнения работ. Указанная информация излагается в свободной форме и должна отражать степень доступности объекта и услуг для той или иной категории инвалидов;

информация о необходимости согласования проведения работ в установленных законодательством Российской Федерации случаях.

В поле "Итоговое заключение о состоянии доступности ОСИ" указывается степень доступности объекта (ДП-В - доступно полностью всем; ДП-И (К, О, С, Г, У) - доступно полностью избирательно (указать категории инвалидов); ДЧ-В - доступно частично всем; ДЧ-И (К, О, С, Г, У) - доступно частично избирательно (указать категории инвалидов); ДУ - доступно условно, ВНД - временно недоступно).

После утверждения Паспорта руководителем организации осуществляется обязательное визирование паспорта членами Комиссии, а также представителем общественной организации инвалидов (а при его отсутствии - экспертом из числа инвалидов, прошедшим курс обучения по направлению организации условий доступности для инвалидов объектов и услуг и имеющим подтверждающий прохождение обучения документ).

Копия паспорта доступности с приложением фотоматериалов основных структурно-функциональных зон направляется в территориальное подразделение по месту нахождения органа или организации для последующего размещения на портале "Доступная среда. Московская область".

Приложение N 2
к региональному стандарту
деятельности многофункциональных
центров предоставления
государственных и муниципальных
услуг в Московской области

ТИПОВОЕ ПОЛОЖЕНИЕ
ПО ПРЕДОСТАВЛЕНИЮ МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНЫМ ЦЕНТРОМ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ
ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ МОСКОВСКОЙ
ОБЛАСТИ УСЛУГИ ПО ВЫЕЗДНОМУ ОБСЛУЖИВАНИЮ ЗАЯВИТЕЛЕЙ

Понятия, используемые в настоящем Положении

"МФЦ" (далее - МФЦ) - Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Московской области.

"Услуга" (далее - Услуга) - выезд специалиста НАИМЕНОВАНИЕ МФЦ к Заявителю с целью приема заявлений и документов, необходимых для предоставления государственных и муниципальных услуг, и (или) доставка Заявителю результатов предоставления государственных и муниципальных услуг.

"Заявитель" (далее - Заявитель) - физическое или юридическое лицо (за исключением государственных органов и их территориальных органов, органов местного самоуправления) либо их уполномоченные представители, обратившиеся в НАИМЕНОВАНИЕ МФЦ в соответствии с Федеральным [законом](#) от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" с запросом о предоставлении государственных или муниципальных услуг.

"Представитель" - физическое лицо, представитель заявителя, действующий по доверенности от заявителя, обратившийся в МФЦ с запросом о предоставлении государственной или муниципальной услуги, оказываемой на базе МФЦ, выраженным в устной, письменной или

электронной форме.

"АИС МФЦ" (далее - АИС) - автоматизированная информационная система МФЦ, обеспечивающая информационно-справочное сопровождение деятельности МФЦ и автоматизацию процесса обслуживания заявителей в рамках предоставления государственных и муниципальных услуг и обработки документов на базе МФЦ.

"Заявка" - обращение Заявителя или его представителя о намерении заказать выездное обслуживание, поданное в МФЦ.

"ЦТО" - Центр телефонного обслуживания.

"ОИВ" - органы исполнительной власти.

1. Общие положения

КонсультантПлюс: примечание.

Нумерация подпунктов дана в соответствии с официальным текстом документа.

2.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Федеральным [законом](#) "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" от 27 июля 2010 г. N 210-ФЗ, [постановлением](#) Правительства Российской Федерации от 22 декабря 2012 г. N 1376 "Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг", [постановлением](#) Правительства Московской области от 27 сентября 2013 г. N 777/42 "Об организации предоставления государственных органов государственной власти Московской области на базе многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, а также об утверждении перечня государственных услуг исполнительных органов государственной власти Московской области, предоставление которых организуется по принципу "Одного окна", в том числе на базе многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, и Рекомендуемого перечня муниципальных услуг, предоставляемых органами местного самоуправления муниципальных образований Московской области, а также услуг, оказываемых муниципальными учреждениями и другими организациями, предоставление которых организуется по принципу "одного окна", в том числе на базе многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг".

2.2. Настоящее Положение регулирует отношения, возникающие между Заявителем и НАИМЕНОВАНИЕ МФЦ при оказании Услуги.

Положение определяет порядок и условия предоставления Услуги заявителям с целью улучшения качества и доступности предоставления государственных и муниципальных услуг в Московской области.

2.3. Приказом руководителя НАИМЕНОВАНИЕ МФЦ устанавливается лицо, ответственное за организацию оказания Услуги в целом, перечень лиц, обеспечивающих запись на оказание Услуги, осуществляющих выезд, контроль за поступлением оплаты за оказание Услуги, ответственных за обработку принятых документов, перечень материально-технических средств, необходимых для организации оказания Услуги.

2.4. Услуга предоставляется на возмездной основе, кроме случаев обращения следующих категорий граждан:

Ветераны Великой Отечественной войны.

Инвалиды Великой Отечественной войны.

Инвалиды I, II групп, не имеющие возможности самостоятельно обратиться в МФЦ и вынужденные в силу устойчивого или временного физического недостатка находиться по месту жительства (месту пребывания).

Граждане, достигшие 80-летнего возраста, не имеющие возможности самостоятельно обратиться в МФЦ и вынужденные в силу устойчивого или временного физического недостатка находиться по месту жительства (месту пребывания), для данных категорий граждан организация выезда сотрудника МФЦ осуществляется бесплатно, за исключением взимания государственных пошлин и оплат, в случаях, предусмотренных законодательством.

2.5. Сотрудник МФЦ извещает Заявителя о необходимости оплаты государственной пошлины, ее сумме, при необходимости распечатывает квитанцию и выдает Заявителю. Оплата государственных пошлин и плат производится Заявителем либо Представителем самостоятельно.

2.6. Перечень государственных и муниципальных услуг, предоставляемых при выезде к Заявителю, определен согласно [постановлению](#) Правительства Московской области от 27 сентября 2013 г. N 777/42, может изменяться и дополняться приказом руководителя МФЦ.

2.7. Перечень документов, необходимых для оказания Услуги:

- договор на оказание Услуги в двух экземплярах;
- документ, удостоверяющий личность заявителя (документ, подтверждающий полномочия представителя);
- документ, подтверждающий оплату Услуги (в случае оказания услуги на возмездной основе);
- документ, подтверждающий право получения Услуги на безвозмездной основе.

2.8. Основанием для оказания Услуги является договор на оказание Услуги, заключаемый сторонами в соответствии с Гражданским [кодексом](#) Российской Федерации.

2.9. Договор на оказание Услуги заключается в двух экземплярах в простой письменной форме путем подписания сторонами. Один экземпляр передается заявителю, второй - в НАИМЕНОВАНИЕ МФЦ. Договор подписывается директором МФЦ или уполномоченным им лицом.

2.10. Заявитель обязан предоставить в МФЦ копии платежных документов об оплате Услуги по договору до начала оказания Услуги. Квитанция об оплате размещена на официальном сайте НАИМЕНОВАНИЕ МФЦ.

2.11. Услуга оказывается в рабочее время МФЦ в соответствии с графиком работы НАИМЕНОВАНИЕ МФЦ.

2.12. Услуга оказывается в сроки, согласованные с Заявителем.

2.13. Выезд к заявителю осуществляется согласно графику, утверждаемому Руководителем НАИМЕНОВАНИЕ МФЦ, с учетом режима работы МФЦ. МФЦ обеспечивает осуществление выезда по договорам возмездного оказания Услуг не позднее 10 рабочих дней с момента подачи заявки. Для льготных категорий заявителей выезд осуществляется по отдельному графику - 2 раза в неделю в течение 3 часов в порядке очередности поступления заявок.

2.14. Заявитель обязан обеспечить условия для осуществления выезда, а именно:

- предоставить помещение для осуществления приема документов сотрудниками МФЦ (помещение для осуществления приема должно соответствовать требованиям безопасности);
- предоставить рабочее место, оборудованное рабочим столом, стульями и электропитанием

для установки технического оборудования.

КонсультантПлюс: примечание.

Нумерация подпунктов дана в соответствии с официальным текстом документа.

2.16. В случае если в течение 15 минут по прибытии специалиста НАИМЕНОВАНИЕ МФЦ к месту оказания Услуги Заявитель не обеспечил необходимые для оказания Услуги условия согласно п. 2.14 или не готов к передаче (приему) документов от специалиста МФЦ, последний вправе отказаться от предоставления Услуги с составлением акта. При этом денежные средства, оплаченные заявителем, возврату не подлежат.

2.17. В случае непредставления Услуги по обстоятельствам, не зависящим от воли сторон (вследствие непреодолимой силы), НАИМЕНОВАНИЕ МФЦ переносит срок предоставления Услуги (определяет новую дату оказания Услуги) по согласованию с заявителем.

2.18. В случае если Заявитель не может предоставить прибывшему сотруднику МФЦ документ, удостоверяющий принадлежность к льготной категории, а, как следствие, право на получение Услуги на безвозмездной основе, то сотрудник МФЦ завершает обслуживание и формирует соответствующий акт, свидетельствующий о невозможности обслуживания заявителя. Данный факт должен быть внесен в журнал учета выездов сотрудников МФЦ.

2.19. В целях автоматизации процесса предоставления государственных и муниципальных услуг во время выезда сотрудник МФЦ использует АИС, которая обеспечивает:

информационно-справочное сопровождение работы МФЦ;

регистрацию, обработку заявлений и документов заявителей;

регистрацию и обработку выдачи готовых результатов заявителей;

формирование отчетных и статистических форм о деятельности МФЦ.

2.20. Оказание Услуги осуществляется в установленном порядке с использованием планшета, портативных принтера, сканера или фотоаппарата (в части приема) либо без использования вышеперечисленных технических средств (в части выдачи).

КонсультантПлюс: примечание.

Нумерация разделов дана в соответствии с официальным текстом документа.

3. Информирование об Услуге

3.1. Информация о порядке и сроках предоставления Услуги размещается на официальном сайте МФЦ, на информационных стендах в секторе информирования, разъясняется сотрудниками МФЦ при личном обращении заявителей, а также может быть получена заявителем по телефону НАИМЕНОВАНИЕ МФЦ.

3.2. НАИМЕНОВАНИЕ МФЦ публикует в сети Интернет, размещает на информационных стендах следующую информацию об оказании Услуги: образец договора об оказании Услуги, перечень государственных и муниципальных услуг, тарифы, условия и порядок оплаты оказываемой Услуги, номера контактных телефонов, адрес электронной почты, ФИО ответственных лиц за организацию оказания Услуги, иную необходимую информацию.

4. Порядок оказания Услуг

4.1. Заявитель вправе обратиться в НАИМЕНОВАНИЕ МФЦ за предоставлением Услуги по телефону (XXX-XXX-XX-XX), на официальном сайте МФЦ либо лично.

4.2. Выезд к заявителю осуществляется при соблюдении следующих условий:

наличие заявки на оказание Услуги от Заявителя/Представителя, направленной в порядке, указанном в п. 4.1;

заявка на оказание Услуги отработана согласно п. 4.6;

заявка на оказание Услуги подтверждена Заявителем/Представителем при повторном информировании Call-центра НАИМЕНОВАНИЕ МФЦ.

4.3. Заявитель при обращении за предоставлением Услуги должен сообщить либо указать следующие сведения:

наименование государственной или муниципальной услуги, в рамках оказания которой будет осуществляться выездное обслуживание;

фамилию, имя, отчество физического лица и (или) полное наименование юридического лица;

контактные телефоны Заявителя/Представителя;

фактический адрес местоположения Заявителя/Представителя (адрес выезда);

желаемую дату и время выезда.

4.4. При получении обращения за предоставлением Услуги сотрудник НАИМЕНОВАНИЕ МФЦ регистрирует обращение в журнале выездов (указывает фамилию, имя, отчество Заявителя и (или) полное наименование юридического лица, контактные телефоны, точный адрес места оказания Услуги, размер платы за выезд, согласованные дату и время предоставления услуги).

4.5. При обращении Заявителя/Представителя с намерениями подать заявку через ЦТО НАИМЕНОВАНИЕ МФЦ и при личном обращении в НАИМЕНОВАНИЕ МФЦ:

	Действие сотрудника	Ответственное лицо
а	Уточняет запрашиваемую Заявителем услугу: - если она включена в перечень услуг по выездному обслуживанию, пункт "в"; - если услуга не включена в перечень услуг, пункт "б"	Сотрудник ЦТО, МФЦ
б	Вежливо отказывает Заявителю/Представителю, назвав причину отказа	Сотрудник ЦТО, МФЦ
в	Уточняет, относится ли Заявитель к кругу лиц льготной категории, информирует, что в случае отнесения лица к льготной категории предоставление услуги осуществляется бесплатно. В случае если Заявитель не относится к льготной категории, сообщает о стоимости и порядке оплаты Услуги	Сотрудник ЦТО, МФЦ
г	Сообщает, что выезд будет осуществляться в удобный для заявителя день, согласовывает день выезда	Сотрудник ЦТО, МФЦ
д	Перечисляет перечень требуемых документов по запрашиваемой Заявителем услуге, сообщает сроки и иные	Сотрудник ЦТО, МФЦ

	существенные условия для предоставления услуги: - при наличии у Заявителя полного пакета документов, пункт "ж"; - у заявителя нет полного пакета документов, пункт "з"	
ж	Запрашивает информацию, указанную в п. 4.4, п. 4.5, заполняет Заявку и журнал учета выездов	Сотрудник ЦТО, МФЦ
з	Рекомендует собрать полный пакет документов и повторно подать заявку. Если у Заявителя не хватает документов, которые можно получить через МФЦ, то предлагает Заявителю записаться на первичную услугу	Сотрудник ЦТО, МФЦ
и	Сообщает Заявителю/Представителю, что с ним повторно свяжутся для подтверждения даты и времени осуществления выезда	Сотрудник ЦТО, МФЦ

Сотрудник ЦТО, принявший заявку от Заявителя, передает информацию в НАИМЕНОВАНИЕ МФЦ по телефону либо электронной почтой.

4.6. Все заявки, поступившие одним из способов, указанных в п. 4.1, передаются ответственному сотруднику для формирования графиков выезда, который связывается с Заявителем для информирования и согласования даты и времени выезда, уточняет информацию о факте оплаты Услуги.

КонсультантПлюс: примечание.

Нумерация подпунктов дана в соответствии с официальным текстом документа.

4.8. Ответственный сотрудник заполняет договор на оказание Услуг по выезду сотрудника МФЦ, заполняет журнал регистрации выездов, составляет маршрутный лист по выезду сотрудника МФЦ.

4.9. Действия по предоставлению Услуги включает в себя исполнение сотрудниками МФЦ следующих процедур, выполнение которых предусмотрено настоящим Положением:

выезд к заявителю;

консультирование заявителей об условиях и порядке предоставления государственных и муниципальных услуг;

регистрация заявлений и прием документов от заявителей;

информирование заявителя о ходе выполнения обращения;

выдача результатов обращений заявителю.

4.10. При выезде к Заявителю сотрудник МФЦ должен иметь с собой книгу жалоб и предложений для выездного обслуживания и удостоверение сотрудника НАИМЕНОВАНИЕ МФЦ.

4.11. При выезде к Заявителю сотрудник МФЦ использует следующее оборудование и материалы:

переносной компьютер (ноутбук);

переносной портативный принтер;

переносной портативный сканер;
кабели для ноутбука, провода;
мобильный аппарат с SIM-картой;
сетевой фильтр;
USB-модемы;
сумка для переноса технического оснащения;
канцелярские товары, бумага А4, папки-конверты;
книга жалоб и предложений.

За хранение, содержание и выдачу технического оборудования назначается ответственное лицо из числа лиц, ответственных за оказание Услуги.

КонсультантПлюс: примечание.

Нумерация подпунктов дана в соответствии с официальным текстом документа.

4.13. В случае сбоя работы оборудования, задействованного в предоставлении Услуги, сотрудник МФЦ сообщает ответственному лицу о неисправности и необходимости проведения диагностики.

4.14. При предоставлении Услуги сотрудник МФЦ обязан:

при посещении Заявителя предъявить служебное удостоверение;

в случае возникновения у Заявителя сомнений в подлинности предоставляемых документов или полномочиях сотрудников МФЦ предложить Заявителю позвонить по контактным номерам МФЦ для получения подтверждения;

осуществлять консультацию и прием документов только в присутствии Заявителя;

во время осуществления приема не покидать свое рабочее место до полного окончания обслуживания;

не принимать от Заявителя и других лиц, а также передавать Заявителю и другим лицам во время предоставления Услуги любые пакеты, вещи, иные предметы, за исключением заявок, заявлений и документов, необходимых для предоставления государственных и муниципальных услуг;

в случае невозможности по каким-либо обстоятельствам осуществить предоставление Услуги в ранее согласованное с Заявителем время информировать Заявителя по телефону о невозможности предоставления Услуги не позднее чем за сутки до согласованной даты;

согласовать дату и время следующего выезда.

4.15. Этапы консультирования и приема документов при предоставлении Услуги:

сотрудник МФЦ предоставляет для ознакомления и подписания Заявителю договор на оказание Услуги по выезду сотрудника МФЦ, подписанный директором МФЦ;

в целях выявления потребности Заявителя сотрудник МФЦ предлагает Заявителю изложить

суть обращения или сформулировать проблему, с которой он обратился;

в случае если у Заявителя отсутствует пакет документов, требуемых для предоставления государственной или муниципальной услуги, сотрудник МФЦ предлагает Заявителю ознакомиться с перечнем необходимых документов и завершает оказание Услуги;

перед началом формирования заявления сотрудник МФЦ проводит идентификацию и регистрацию Заявителя аналогично с порядком работы НАИМЕНОВАНИЕ МФЦ;

после регистрации обращения Заявителя в АИС сотрудник МФЦ формирует папку-конверт обращения Заявителя для хранения всех бумажных документов Заявителя, которые находятся в МФЦ в процессе обработки обращения Заявителя, и указывает на титульной стороне папки N дела, сформированного в АИС, и название государственной (муниципальной) услуги. Вскрытие папок-конвертов производится только при прибытии в отделение НАИМЕНОВАНИЕ МФЦ;

этап приема документов аналогичен этапу приема документов в НАИМЕНОВАНИЕ МФЦ;

сотрудник МФЦ уведомляет Заявителя, что отсчет сроков предоставления услуги начинается с даты регистрации запроса в МФЦ.

Время приема Заявителей с оформлением папки обращения при выездном обслуживании не должно превышать 45 минут на одну государственную или муниципальную услугу.

4.16. По окончании обслуживания Заявителя составляется и подписывается акт оказания Услуг и спецификация.

4.17. После завершения обслуживания Заявителя Сотрудник МФЦ в вежливой форме прощается с Заявителем.

4.18. По прибытии в отделение НАИМЕНОВАНИЕ МФЦ сотрудник МФЦ передает папку-конверт ответственному сотруднику бэк-офиса на обработку документов для регистрации в системе учета движения папок обращений в НАИМЕНОВАНИЕ МФЦ.

4.19. Выдача результатов государственных или муниципальных услуг производится в том же порядке, что и первичное обслуживание в рамках выездного обслуживания, согласно действующему порядку в работе НАИМЕНОВАНИЕ МФЦ.

4.20. Услуга по доставке Заявителю документов, являющихся результатом предоставления государственных и муниципальных услуг, считается оказанной:

в случае прибытия сотрудника НАИМЕНОВАНИЕ МФЦ в установленное время по адресу, указанному Заявителем, но Заявитель отказался или уклонился от приема документов, о чем составляется акт, денежные средства, оплаченные Заказчиком, не подлежат возврату;

в случае доставки Заявителю отрицательного результата оказания государственной или муниципальной услуги: решений о приостановлении или отказе в предоставлении государственной или муниципальной услуги, а также документов об отсутствии запрашиваемых сведений, об отказе в предоставлении запрашиваемых сведений. Денежные средства, оплаченные Заказчиком, не подлежат возврату Исполнителем.

4.21. Персональные данные, обрабатываемые и хранящиеся в МФЦ, в рамках предоставления услуг путем выезда подлежат хранению и уничтожению в соответствии с действующим Положением о порядке обработки, защиты и уничтожения персональных данных при предоставлении государственных и муниципальных услуг МФЦ.

5. Порядок оплаты услуги и возврат платежа

5.1. Тарифы на Услуги устанавливаются приказом директора НАИМЕНОВАНИЕ МФЦ.

Банковские реквизиты для перечисления платежа размещаются на официальном сайте МФЦ, а также указываются в договоре.

5.2. Возврат платежа осуществляется в случаях:

излишне уплаченных денежных средств Заявителем;

неисполнения или ненадлежащего исполнения НАИМЕНОВАНИЕ МФЦ условий договора на оказание Услуги.

5.3. Возврат платежа осуществляется на основании заявления Заявителя о возврате платежа.

6. Ответственность

6.1. При предоставлении Услуги сотрудник НАИМЕНОВАНИЕ МФЦ несет ответственность за:

отказ в приеме документов от заявителя, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Московской области для предоставления государственной или муниципальной услуги;

соблюдение сроков и порядка приема документов, правильность внесения записей в журнал учета выездов, оформления расписки о приеме/выдаче документов;

за сроки передачи документов в ОИВ.

6.2. Сотрудник НАИМЕНОВАНИЕ МФЦ не несет ответственность за:

полноту и достоверность (подлинность) представляемых Заявителем документов;

нарушение сроков оказания государственных или муниципальных услуг ОИВ.

6.3. В случае отказа Заявителя от Услуги НАИМЕНОВАНИЕ МФЦ либо изменения по инициативе Заявителя согласованной даты оказания Услуги и ненадлежащем уведомлении (либо неуведомлении) об этом НАИМЕНОВАНИЕ МФЦ (в срок менее чем за один рабочий день до дня выезда) при осуществленном выезде сотрудника МФЦ к Заявителю с целью приема заявлений и документов, необходимых для предоставления государственных и муниципальных услуг, и (или) доставки Заявителю результатов предоставления государственных или муниципальных услуг стоимость оплаченной Заявителем Услуги не возвращается.

Приложение N 3
к региональному стандарту
деятельности многофункциональных
центров предоставления
государственных и муниципальных
услуг в Московской области

ТРЕБОВАНИЯ
К ТЕХНИЧЕСКОМУ ОСНАЩЕНИЮ МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНЫХ ЦЕНТРОВ
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ

МОСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ

N п/п	Сектор	Требования по оснащению
1.	Сектор приема	Сектор приема заявителей должен быть оборудован окнами для приема и выдачи документов, оформляется информационными табличками с указанием номера окна, фамилии, имени, отчества (при наличии) и должности работника МФЦ, осуществляющего прием и выдачу документов. Также должна быть обеспечена возможность управления очередью и мониторинга мнения заявителей о качестве обслуживания
2.	Сектор оказания услуг	Рабочие места работников МФЦ оборудуются персональными компьютерами с возможностью доступа к необходимым информационным системам, печатающим и сканирующим устройствами
3.	Сектор ожидания и информирования	Сектор ожидания и информирования должен содержать: информационные стенды, содержащие актуальную и исчерпывающую информацию, необходимую для получения государственных и муниципальных услуг, в том числе: перечень государственных и муниципальных услуг, предоставление которых организовано в МФЦ; сроки предоставления государственных и муниципальных услуг; размеры государственной пошлины и иных платежей, уплачиваемых заявителем при получении государственных и муниципальных услуг, порядок их уплаты; информацию о дополнительных (сопутствующих) услугах, а также об услугах, необходимых и обязательных для предоставления государственных и муниципальных услуг, размерах и порядке их оплаты; порядок обжалования действий (бездействия), а также решений органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги, государственных и муниципальных служащих, МФЦ, работников МФЦ; информацию о предусмотренной законодательством Российской Федерации ответственности должностных лиц органов, предоставляющих государственные услуги, должностных лиц органов, предоставляющих муниципальные услуги, работников МФЦ, работников организаций, привлекаемых к реализации функций МФЦ, за нарушение порядка предоставления государственных и муниципальных услуг; информацию о порядке возмещения вреда, причиненного заявителю в результате ненадлежащего исполнения либо неисполнения МФЦ или его работниками, а также привлекаемыми организациями или их работниками обязанностей, предусмотренных законодательством Российской Федерации; режим работы и адреса иных МФЦ и привлекаемых

		<p>организаций, находящихся на территории субъекта Российской Федерации;</p> <p>иную информацию, необходимую для получения государственной и муниципальной услуги;</p> <p>не менее одного специально оборудованного рабочего места, предназначенного для информирования заявителей о порядке предоставления государственных и муниципальных услуг, о ходе рассмотрения запросов о предоставлении государственных и муниципальных услуг, а также для предоставления иной информации;</p> <p>программно-аппаратный комплекс, обеспечивающий доступ заявителей к Единому portalу государственных и муниципальных услуг (функций), региональному portalу государственных и муниципальных услуг (функций), а также к информации о государственных и муниципальных услугах, предоставляемых в МФЦ;</p> <p>платежный терминал (терминал для электронной оплаты), представляющий собой программно-аппаратный комплекс, функционирующий в автоматическом режиме и предназначенный для обеспечения приема платежей от физических лиц при оказании платных государственных и муниципальных услуг;</p> <p>электронную систему управления очередью, предназначенную для:</p> <ul style="list-style-type: none"> регистрации заявителя в очереди; учета заявителей в очереди, управления отдельными очередями в зависимости от видов услуг; отображения статуса очереди; автоматического перенаправления заявителя в очередь на обслуживание к следующему работнику МФЦ; формирования отчетов о посещаемости МФЦ, количестве заявителей, очередях, среднем времени ожидания (обслуживания) и о загруженности работников
4.	Центр общественного доступа	Центр общественного доступа должен быть оборудован программно-аппаратным комплексом, обеспечивающим доступ заявителей к Единому portalу государственных и муниципальных услуг (функций), в т.ч. с использованием УЭК, региональному portalу государственных и муниципальных услуг (функций), а также к информации о государственных и муниципальных услугах, предоставляемых в МФЦ
5.	АРМ администратора	АРМ администратора должно обеспечивать: <ul style="list-style-type: none"> контроль за техническим состоянием и исправностью оборудования; администрирование общесистемного программного обеспечения; администрирование и конфигурирование систем электронной очереди и системы отображения информационных материалов
6.	Серверная	Размещение центрального оборудования технического комплекса МФЦ

1. Требования к базовому техническому и программному обеспечению МФЦ

1.1. Оборудование рабочих мест.

АРМ.

Назначение: обеспечение приема, регистрации документов заявителей.

Наличие в МФЦ: обязательно.

Количество оборудования: варьируется в зависимости от количества сотрудников МФЦ.

Обязательные требования:

процессор: не менее 2 ядер частотой не менее 2,4 ГГц;

оперативная память: не менее 4 Гб;

жесткий диск: не менее 160 Гб;

сетевой адаптер: не менее 1 адаптера Gigabit Ethernet;

монитор: ЖК-монитор диагональю не менее 21 дюйма и с поддержкой разрешения не менее 1280 x 1024;

наличие в комплекте сетевого кабеля "Патч-корд RJ45 UTP 2 м категории 5e".

Каждое АРМ должно поставляться с неисключительными правами использования программного обеспечения:

пакет офисных приложений (текстовый редактор с поддержкой открытия и сохранения файлов в форматах doc, docx, rtf, pdf; редактор таблиц с поддержкой открытия и сохранения файлов в форматах csv, xls,xlsx; редактор презентаций с поддержкой открытия и сохранения файлов в форматах ppt, pptx);

операционная система, совместимая для использования с клиентской частью ПК ПВД 2.18, КриптоПро CSP и пакетом офисных приложений.

Рекомендуемые требования:

Для экономии рабочего пространства на рабочем столе сотрудника рекомендуется использовать моноблочные рабочие станции.

Источник бесперебойного питания к АРМ рабочего места.

Назначение: обеспечение бесперебойной работы АРМ рабочего места.

Наличие в МФЦ: обязательно.

Количество оборудования: варьируется в зависимости от количества АРМ рабочего места в МФЦ.

Обязательные требования:

Выходная мощность - не менее 650 ВА/360 Вт;

количество выходных разъемов питания - не менее трех (все с питанием от батарей);

тип выходных разъемов питания соответствует разъемам блоков питания АРМ рабочего места;

интерфейсы управления USB;

звуковая сигнализация;

возможность замены батарей;

наличие предохранителя;

частота - 47-63 Гц (автоматическое определение).

Дополнительное оборудование для обеспечения работы операторов с УЭК.

Рабочие места операторов должны оснащаться считывателем универсальных электронных карт.

Назначение: обеспечение идентификации заявителей по УЭК.

Наличие в МФЦ: обязательно.

Количество оборудования: по числу рабочих мест операторов.

Обязательные требования:

источник питания - шина USB;

интерфейс подключения - USB 2.0 CCID;

поддержка карты с магнитной полосой: стандарт ISO 7811, track 1,2;

поддержка карт с контактным микропроцессором: стандарт ISO 7816-1/2/3, протоколы T = 0 и T = 1, работа с картами классов А, В и С (5V, 3V, 1.8V), поддержка протокола PPS (Protocol and Parameters Selection);

поддержка карт с бесконтактным микропроцессором: стандарт ISO 14443;

размер карты для считывания ID-1 (полноразмерная);

наличие клавиатуры, обеспеченной техническими средствами безопасного ввода ПИН-кода в соответствии со стандартом ISO 9564, и специализированного криптомодуля для хранения ключей и выполнения криптографических функций с их использованием; минимальный набор кнопок: 10 цифровых кнопок и кнопки "ВВОД", "ОТМЕНА", "КОРРЕКЦИЯ";

захват ПИН-кода и его шифрование (формирование и шифрование ПИН-блока) должно выполняться внутри считывателя и отвечать требованиям стандарта ISO 13491-1 к защищенным криптографическим устройствам;

наличие дисплея с графическим разрешением не менее 128 x 64 точки, поддержка латинского и кириллического шрифтов.

Возможность установки защитного экрана для снижения вероятности визуального перехвата вводимой на клавиатуре информации (ПИН-кода);

соответствие нормам безопасности и охраны среды: CE, WEEE, FCC, UL, RoHS;

наличие автоотключения питания при извлечении карты;

наличие автоматического определения типа смарт-карты.

АРМ Пункта приема заявлений на выдачу УЭК.

Наличие в МФЦ: обязательно.

Количество: не менее одного.

Наличие в МФЦ: обязательно.

Количество: не менее одного.

Организуется на базе АРМ окна приема. В дополнение к указанному в п. 6.1.1 оборудованию АРМ Пункта приема заявлений на выдачу УЭК необходимо обеспечить перечисленным ниже оборудованием.

Оборудование для фотографирования заявителя:

веб-камера высокого разрешения, позволяющая получить фотографии лица, соответствующие правилам ЕПСС УЭК, обладающая следующими характеристиками: оптическое разрешение 5 млн. пикселей; разрешение 1920 x 1080; несменяемый объектив с автофокусом; интерфейс USB 2.0 Тип А; электропитание через шину USB 5В;

фотофон белого цвета (допускается до 10 процентов серого или голубого тона) из материала, не дающего бликов и тени на фронтальной поверхности, осветительные приборы, обеспечивающие равномерную освещенность лица аналогом дневного света без теней на лице при съемке.

Планшет для снятия изображения подписи с поддержкой режима эмуляции мыши или специализированный планшет с ЖК-дисплеем с поддержкой WACOM SDK, технические требования:

тип: графический планшет, беспроводное перо;

интерфейс: USB;

планшет:

рабочая область: не менее 75 мм x 100 мм;

разрешение: не менее 2000 lpi;

беспроводное перо:

сменные насадки;

2 кнопки.

МФУ рабочего места.

Назначение: обеспечение возможности сканировать документы при приеме обращения заявителя, делать копии, распечатывать извещения о приеме документов заявителей.

Наличие в МФЦ: обязательно.

Количество оборудования: в обязательном порядке для каждого АРМ оператора (для каждого окна). Дополнительное количество определяется из расчета один МФУ на двоих сотрудников, работающих в служебном и открытом контурах, но не более чем один МФУ на служебное помещение.

Обязательные требования:

функции: принтер, копир, сканер, факс;

тип печати: монохромная;

размещение: настольное;

скорость печати: не менее 20 страниц А4 в минуту;

максимальный формат бумаги: не менее А4;

время выхода первой ч/б страницы: не более 6,5 секунды;

максимальная нагрузка: не менее 50000 страниц в месяц;

объем лотка подачи бумаги: не менее 250 листов;

автоматическая двусторонняя печать: требуется;

скорость черно-белого сканирования: не менее 15 страниц в минуту;

максимальное разрешение для ч/б печати: не менее 600 x 600 dpi;

максимальное разрешение копира: не менее 600 x 600 dpi;

глубина цвета: не менее 24 бит;

оттенки серого: не менее 256;

ресурс ч/б картриджа/тонера: не менее 5000 страниц;

объем памяти: не менее 128 Мб;

поддержка стандартов: TWAIN, WIA;

стандартное подключение: USB, Ethernet.

Дополнительное офисное оборудование.

МФУ большой производительности формата А3.

Назначение: обеспечение обработки больших объемов документов.

Наличие в МФЦ: обязательно.

Количество оборудования: одно на МФЦ.

Обязательные требования:

функции: принтер, копир, сканер, факс;

тип печати: монохромная;

размещение: напольное;

скорость печати: не менее 40 страниц в минуту А4, не менее 20 страниц в минуту А3;

скорость сканирования: не менее 25 страниц в минуту А4, не менее 18 страниц в минуту А3;

максимальный формат бумаги: не менее А3;
время выхода первой ч/б страницы: не более 10 секунд;
максимальная нагрузка: не менее 100000 страниц в месяц;
объем лотка подачи бумаги: не менее 1000 листов;
автоматическая двусторонняя печать: требуется;
устройство автоподачи оригиналов: двустороннее;
максимальное разрешение для ч/б печати: не менее 1200 x 1200 dpi;
максимальное разрешение сканера: не менее 600 x 600 dpi;
глубина цвета: не менее 24 бит;
оттенки серого: не менее 256;
объем памяти: не менее 256 Мб;
емкость жесткого диска: не менее 40 Гб;
отправка изображения по e-mail: требуется;
поддержка стандартов: PostScript 3, PCL 6, PDF;
стандартное подключение: USB, Ethernet.

ЖК-дисплей с кронштейном.

Наличие в МФЦ: обязательно.

Количество оборудования: 1 шт. в комплекте поставки.

Рекомендуемые требования:

диагональ - не менее 46 дюймов;

разрешение - не менее 1920 x 1080 пикселей;

максимальная яркость - не менее 400 кд/кв. м;

статическая контрастность - не менее 4000:1;

углы обзора - не менее 178/178;

время отклика - не более 7 мс;

видимая область экрана - не менее 100 x 57 см;

не менее одного входа HDMI с поддержкой эмбеддированного звука;

не менее одного входа DVI-D с поддержкой HDCP;

не менее одного коммуникационного порта LAN;

энергопотребление (без встроенного компьютера и при выключенных акустических системах)

- не более 130 Вт;

наличие интегрированных акустических систем;

обеспечение воспроизведения аудиосигнала, эмбеддированного в цифровой сигнал HDMI;

кронштейн для ЖК-дисплея должен обеспечивать возможность наклона дисплеев в вертикальной плоскости;

максимальный вес дисплея, выдерживаемый кронштейном, - не менее 50 кг;

гарантия - не менее 12 месяцев.

Персональный компьютер в компактном корпусе.

Наличие в МФЦ: обязательно.

Количество оборудования: по числу ЖК-мониторов.

Рекомендуемые требования:

тактовая частота центрального процессора: не менее 1900 МГц;

количество ядер центрального процессора: не менее 2;

объем кэша 3 уровня: не менее 2048 КБ;

объем оперативной памяти: не менее 4096 Мб;

тип памяти: DDR-3;

объем накопителя: не менее 500 Гб;

графический чипсет: интегрированный;

звук: наличие HD Audio;

сетевые интерфейсы: наличие Gigabit Ethernet (10/100/1000 Мбит/с), Wi-Fi;

стандарт Wi-Fi: поддержка не менее 802.11b, 802.11g, 802.11n;

интерфейсы: наличие не менее 2 x USB 2.0, 1 x USB 3.0, DVI, HDMI, RJ-45, наушники, микрофон;

комплект поставки: наличие клавиатуры, мыши;

дополнительная информация: наличие блока внешнего питания мощностью не менее 60 Вт;

размеры (Ш x В x Г): не более 250 x 250 x 60 мм;

вес: не более 3 кг.

2. Оборудование телефонии

Требования к оснащению МФЦ системой телефонной связи.

Система телефонной связи МФЦ должна быть реализована на базе технологии voice over IP с использованием в качестве сигнального протокола SIP (session initiation protocol).

В качестве учрежденческо-производственной автоматической телефонной станции (далее - УП АТС) должно быть использовано решение на базе свободно распространяемого программного обеспечения Asterisk версии не ниже 13.*.

Для подключения к телефонной сети общего пользования (далее - ТФОП) допускается использование следующих типов соединений:

SIP транк;

соединение ISDN с использованием канальной среды E1;

соединительные линии FXO-FXS.

УП АТС МФЦ должна иметь соединение с центральной АТС Министерства с использованием протокола SIP.

План нумерации абонентской емкости УП АТС МФЦ должен быть согласован со службой технической поддержки Министерства для осуществления прямых телефонных соединений между абонентами МФЦ и сетью телефонной связи Министерства.

Телефонный аппарат сотрудника.

Назначение: организация телефонной связи на рабочих местах.

Наличие в МФЦ: обязательно.

Количество оборудования: варьируется в зависимости от количества сотрудников МФЦ.

Обязательные требования:

телефон должен работать в диапазоне рабочих температур от 0 °С до 40 °С;

телефон должен иметь встроенный дисплей, включающий не менее 2 строк текста;

телефон должен обеспечивать использование многоканальной функции, не менее 2 каналов на аппарат;

телефон должен поддерживать питание по технологии PoE;

телефон должен включать встроенный коммутатор с 2 портами 10/100 BASE Ethernet;

телефон должен быть совместим с используемым в МФЦ маршрутизатором;

телефон должен поддерживать протокол сигнализации SIP для регистрации на шлюзе;

телефон должен поддерживать кодеки g711alaw, g711ulaw, g729ab, iLBC;

телефон должен обеспечивать полнодуплексную громкую связь.

Телефонный аппарат секретаря.

Назначение: организация телефонной связи на рабочем месте секретаря.

Наличие в МФЦ: обязательно.

Количество оборудования: один на МФЦ.

Обязательные требования:

телефон должен иметь встроенный графический дисплей, включающий не менее 2 строк текста;

телефон должен поддерживать кодеки G.711a, G.711μ, G.729a, G.729ab, G.722, iLBC;

телефон должен обеспечивать полнодуплексную громкую связь;

телефон должен поддерживать качество обслуживания на 2 и 3 уровнях модели сетевого взаимодействия DSCP и 802.1Q/p;

телефон должен быть совместим с используемым в МФЦ маршрутизатором;

телефон должен поддерживать протоколы сигнализации SIP и H.323 для регистрации в системе обработки голосовых вызовов;

телефон должен включать встроенный коммутатор с 2 портами 10/100/1000 BASE Ethernet;

телефон должен питаться от внешнего блока питания от бытовой сети электропитания и поддерживать возможность электропитания по стандартам PoE/PoE+;

телефон должен также иметь модуль расширения с не менее чем 12 настраиваемыми кнопками;

телефон должен обеспечивать использование многоканальной функции, не менее 4 каналов на аппарат.

3. Серверное оборудование

Сервер.

Назначение: обеспечение работоспособности пользовательской сети, информационных систем, приложений и сервисов.

Наличие в МФЦ: обязательно.

Количество оборудования: постоянное, 2 устройства на МФЦ (контроллер домена и DHCP-сервер в отказоустойчивой конфигурации, сервер приложений/безопасности).

Обязательные требования:

серверная платформа, поддерживающая следующие операционные системы: Windows Server, Linux, VMware;

тип сервера: монтируемый в серверную стойку;

процессор: не менее 1 (одного) процессора архитектуры x86_64, тактовая частота - не менее 2 ГГц, количество ядер - не менее 6;

объем и тип оперативной памяти: не менее 8 Гб DDR3;

жесткие диски: не менее 7 (семи) дисков 1 Тб с поддержкой горячей замены. Контроллер жестких дисков сервера должен поддерживать защиту хранимых данных с использованием RAID;

видеоподсистема: интегрированная видеокарта с не менее чем 16 Мб видеопамяти;

сетевые интерфейсы: не менее 1 двухпортового адаптера Gigabit Ethernet;

средства управления:

возможность удаленного управления и передачи изображения на рабочее место администратора по сети (IP-KVM) независимо от состояния операционной системы сервера.

Серверный шкаф.

Назначение: размещение серверного и коммутационного оборудования.

Наличие в МФЦ: обязательно.

Количество оборудования: один на МФЦ.

Обязательные требования:

поддержка установки оборудования суммарной высотой до 42RU (Rack Unit);

внутренняя ширина для монтажа оборудования: 19";

поддержка установки оборудования глубиной до 900 мм;

наличие в комплекте модулей распределения питания:

тип: однофазный модуль распределения;

входной разъем: IEC-320 C20;

выходные разъемы: не менее 12 разъемов IEC 320 C13.

Источник бесперебойного питания.

Назначение: бесперебойное питание серверного оборудования МФЦ.

Наличие в МФЦ: обязательно.

Количество оборудования: один на МФЦ.

Обязательные требования:

форм-фактор: возможность монтирования в серверную стойку 19", высота - не более 2RU;

тип: линейно-интерактивный;

максимальная выходная мощность: не менее 3000 VA;

поддержка выходного напряжения 220 В 50/60 Гц;

тип выходного сигнала: синусоидальный;

входной разъем: IEC 320 C20;

выходные разъемы: не менее 1 разъема IEC 320 C19, не менее 8 разъемов IEC 320 C13;

поддержка передачи состояния вводных секций ИБП по протоколу SNMP;

возможность интеграции с операционными системами для автоматического завершения работы в случае отключения внешнего электропитания.

4. Сетевое оборудование

Требования к оснащению локально-вычислительной сети МФЦ.

Локально-вычислительная сеть МФЦ должна состоять из трех независимых гальванических контуров:

Служебный;

Закрытый;

Открытый.

План IP-адресации, используемый в каждом контуре, должен быть запрошен у службы технической поддержки Министерства.

Для маршрутизации пакетов данных между ЛВС МФЦ и внешними сетями должно быть использовано устройство, сертифицированное как межсетевой экран, средство криптографической защиты информации, обеспечивающее фильтрацию входящих и исходящих пакетов, трансляцию сетевых адресов, а также криптографическую защиту данных при их передаче между МФЦ и ЦОД Министерства.

Для подключения МФЦ к информационным ресурсам ЦОД Министерства по выделенным каналам связи должно использоваться оборудование, входящее в состав защищенной виртуальной сети N 2131.

Настройки оборудования должны быть выполнены для реализации резервированного подключения ЛВС МФЦ к ЦОД Министерства с использованием двух независимых каналов связи.

При взаимодействии закрытого контура ЛВС МФЦ с информационными ресурсами ЦОД Министерства не допускается использование средств сетевой трансляции адресов, допускается использование маршрутизации пакетов данных.

Маршрутизатор.

Назначение: обеспечение работоспособности информационной сети и обработка голосовых вызовов, является центральным устройством коммутации.

Наличие в МФЦ: обязательно.

Количество оборудования: одно устройство на МФЦ.

Обязательные требования:

должен обеспечивать маршрутизацию IP-пакетов с применением как статических, так и динамических маршрутов;

в состав должны входить не менее 2 портов RJ-45 стандартов 10/100/1000BASE-T Ethernet;

должен обеспечивать подключение телефонных аппаратов по протоколу SIP;

должен обеспечивать возможность создания голосового меню (IVR);

должен обеспечивать не менее 24 одновременных голосовых соединений с возможностью перекодирования;

должен обеспечивать возможность монтажа в 19-дюймовую стойку, занимая 1 RU.

Сетевой коммутатор.

Назначение: обеспечение подключения рабочих мест и телефонных аппаратов сотрудников.

Наличие в МФЦ: обязательно.

Количество оборудования: одно устройство на МФЦ.

Обязательные требования:

коммутатор должен обеспечивать возможность монтажа в 19-дюймовую стойку, занимая 1 RU (Rack Unit);

в состав коммутатора должны входить не менее 24 портов RJ-45 стандартов 10/100BASE-T Ethernet, поддерживающих стандарт IEEE 802.3af;

в состав коммутатора должны входить не менее 2 портов, поддерживающих подключение трансиверов форм-фактора SFP (Small Formfactor Pluggable);

коммутатор должен производить питание телефона, точки доступа и камеры видеонаблюдения по технологиям PoE и PoE+.

Точка беспроводного доступа.

Назначение: обеспечение беспроводного доступа заявителей и сотрудников к сети Интернет.

Наличие в МФЦ: рекомендуется.

Количество оборудования: варьируется, определяется площадью помещений обслуживания.

Рекомендуемые требования:

точка доступа должна поддерживать стандарты семейства IEEE 802.11*, включая:

802.11a;

802.11b;

802.11g;

802.11n;

в состав точки доступа должно входить не менее 1 порта RJ-45 стандартов 10/100/1000BASE-T;

точка должна поддерживать технологию MIMO в конфигурации минимум 2 x 2;

точка доступа должна обеспечивать работу в частотах 2,4 ГГц и 5 ГГц;

точка доступа должна поддерживать питание по технологии PoE и/или PoE+;

приемопередающее оборудование точки доступа должно иметь мощность излучения не более 100 мВт;

точка доступа должна быть полностью совместима с частотным планом Российской Федерации и отвечать требованиям законодательства Российской Федерации.

5. Система видеонаблюдения

Камера видеонаблюдения.

Наличие в МФЦ: обязательно.

Количество оборудования: определяется площадью помещений обслуживания. При этом должен обеспечиваться охват зоны ожидания и информирования, а также сектора приема граждан.

Рекомендуемые требования:

поддержка стандартов питания PoE/PoE+;

тип: IP-камера купольного типа;

матрица: 1/3 КМОП-сенсор 1.3 МрSonyExmor с прогрессивным сканированием;

максимальное разрешение 1280 x 1024 пикселей;

поддержка компрессий видео: H.264/MPEG-4/MJPEG;

поддержка кодека H.264 High Profile;

возможность задания 3 видеопотоков одновременно с возможностью настройки сжатия, разрешения, фреймрейта;

максимальная скорость записи 30 к/с;

наличие двусторонней передачи аудио;

светочувствительность 0,1 лк (F1.2) цвет, 0,01 лк (F1.2) ч/б;

объектив: вариофокальный 3-10 мм (F1.3) с АРД;

наличие сетевого интерфейса 10/100 Base-TX Ethernet (RJ45);

наличие слота для карт памяти MicroSD;

наличие детектора движения;

степень защиты IP66;

наличие вандалозащищенного корпуса;

диапазон рабочих температур: минимальное значение -40 °С, максимальное значение +50 °С.

Комплект ПО системы видеонаблюдения.

Наличие в МФЦ: обязательно.

Количество оборудования: один на МФЦ.

Рекомендуемые требования:

поддержка IP-камер и аналоговых (через преобразователи сигналов) камер видеонаблюдения;

поддержка операционных систем MS Windows и Linux;

поддержка мультимедийного режима работы (просмотр "живого" видео, запись, воспроизведение, передача по сети, архивация, администрирование);

возможность подключения не менее 16 (включительно) камер видеонаблюдения для одного

видеосервера;

опция поканального лицензирования дополнительных возможностей;

возможность удаленного администрирования серверов записи и мультисерверной настройки системы с одного рабочего места;

возможность удаленного и централизованного администрирования пользователей с настраиваемыми уровнями доступа к функциям системы;

наличие опции "скрытые" камеры, настройки по тревожным событиям и парольной защиты;

возможность удаленного, централизованного и с одного рабочего места администрирования клиентского доступа, списков камер, шаблонов, залпов, web-страниц;

возможность автоматического (в том числе по расписанию) резервирования архива и/или ручной архивации всех и/или выборочных данных на удаленный сервер;

топология системы (мультисайт, отсутствие центрального управляющего сервера);

возможность подключения удаленного клиента (web-клиента) с обязательной поддержкой различных браузеров;

возможность обработки событий (индивидуальное (для пользователя) назначение тревожных событий, настраиваемые уровни приоритетов, привязки к видео);

расширяемый функционал подключения к системе одного дополнительного канала видео от IP-камеры с поддержкой аудио, если встроено в камеру (применение поканальное к серверу записи);

возможность переноса лицензии между серверами;

расширяемый функционал архивации одного дополнительного канала видео на удаленный сервер с поддержкой аудио, если встроено в камеру (применение поканальное к серверу записи);

регулировка скорости и/или очередности архивации данных, выбор источника и параметров архивируемых данных (возраст, диапазон времени, выбранные события вкл. пред- и постсобытийную запись);

возможность переноса лицензий расширяемого функционала между серверами.

Требования к оборудованию электронной очереди.

Наличие в МФЦ: обязательно.

Количество оборудования: один комплект на МФЦ.

ОБОРУДОВАНИЕ ЭЛЕКТРОННОЙ ОЧЕРЕДИ (ЭО)

N п/п	Описание	Количество
1.	Дисплей информационный электронной очереди Q-matic (требуется поставка указанного оборудования для совместимости с используемым ПО и АИС)	1 шт.

2.	Комплект оборудования электронной очереди для оснащения рабочих мест операторов Q-matic (требуется поставка указанного оборудования для совместимости с используемым ПО и АИС)	1 комплект
3.	Терминал электронной очереди Q-matic (требуется поставка указанного оборудования для совместимости с используемым ПО и АИС)	1 комплект
4.	Модуль сопряжения Q-matic (требуется поставка указанного оборудования для совместимости с используемым ПО и АИС)	1 шт.
5.	Интерфейс системы управления Q-matic (требуется поставка указанного оборудования для совместимости с используемым ПО и АИС)	1 шт.
6.	Интерфейс для голосового оповещения Q-matic (требуется поставка указанного оборудования для совместимости с используемым ПО и АИС)	1 шт.
7.	Активные колонки	1 шт.
8.	Звуковое устройство электронной очереди Q-matic (требуется поставка указанного оборудования для совместимости с используемым ПО и АИС)	1 шт.

Дисплей информационный электронной очереди Q-matic (требуется поставка указанного оборудования для совместимости с используемым ПО и АИС).

Наличие в МФЦ: обязательно.

Количество оборудования: по количеству окон.

Рекомендуемые требования:

Назначение дисплея: информирование клиентов о вызове к обслуживанию.

Количество строк дисплея: не менее 3.

Возможности дисплея: возможность использования специальных символов (стрелки-указатели, символы валют), возможность использования различных шрифтов, отображение коротких текстовых сообщений, отображение сообщений бегущей строкой в любом направлении, отображение номера вызываемого клиента, номера рабочего места и стрелочного указателя в режиме мигания, возможность отображения информации с двух сторон в противоположных направлениях.

Разрешение светодиодной матрицы каждой строки дисплея: не менее 9 x 48 пикселей (красной индикации).

Светодиодная площадь каждой строки дисплея: не более 45 x 10 см.

Габариты каждой строки дисплея: не более 56 x 16 x 3.

Энергопотребление в рабочем состоянии дисплея: не более 15 Вт.

Энергоснабжение дисплея: 20-28 В.

Вес дисплея: не более 1300 г.

Каждый дисплей должен быть укомплектован информационной табличкой для отображения информации о рабочем месте, на котором происходит обслуживание клиента, и его номере: требуется соответствие.

Таблички должны крепиться к дисплеям с помощью специализированных креплений: требуется соответствие.

Габариты табличек: не более 55 x 8 x 1 см.

Табличка должна изготавливаться заводским способом из алюминия или прочного пластика: требуется соответствие.

Дисплей должен иметь в комплекте: набор потолочного крепления с круглыми хромированными стойками, фланцами и заглушками.

Характеристики крепления: диаметр не более 25 мм, длина не более 1250 мм.

Гарантия: не менее 1 года.

Комплект оборудования электронной очереди для оснащения рабочих мест операторов Q-matic (требуется поставка указанного оборудования для совместимости с используемым ПО и АИС).

Дисплей рабочего места.

Наличие в МФЦ: обязательно.

Количество оборудования: по количеству окон.

Назначение дисплея: отображение номера талона заявителя на рабочих местах сотрудников.

Рекомендуемые требования:

Возможности дисплея: работа в двух режимах (режим направления или номера очереди): отображение на дисплее в режиме направления (номер рабочего места и стрелочный показатель), отображение на дисплее в режиме номера очереди (номер вызываемого заявителя).

Режимы отображения: вся информация на дисплее должна отображаться как в постоянном режиме, так и режиме мигания.

Светодиодная матрица: не менее 9 x 24 пикселей.

Габариты: не более 34 x 16 x 3 см.

Светодиодная площадь: не менее 21 x 9 см.

Вес: не более 740 г.

Гарантия: не менее 1 года.

Комплект информационных табличек с указанием номера рабочего места.

Наличие в МФЦ: обязательно.

Количество оборудования: 1 комплект.

Рекомендуемые требования:

Таблички должны крепиться с помощью специальных креплений к дисплеям рабочего места: требуется соответствие.

Табличка должна быть изготовлена из алюминия или прочного пластика: требуется соответствие.

Комплект электропитания.

Наличие в МФЦ: обязательно.

Количество оборудования: 2 комплекта + 1 комплект на каждые 8 окон.

Рекомендуемые требования:

Состав комплекта: блок питания, соединительная коробка, терминальные блоки для разъемов соединительной коробки.

Габариты блока питания: не более 6 x 13 x 4 см.

Вес блока питания: не более 300 г.

Входное напряжение: 100-240 В переменного тока.

Выходное напряжение: 24 В постоянного тока.

Соединительная коробка должна соответствовать следующим требованиям: четыре модульных гнезда с питанием, два модульных гнезда без питания, три светодиода для оповещения неисправности, защита от перегрузки.

Размеры соединительной коробки: не более 11 x 11 x 3 см.

Вес соединительной коробки: не более 150 г.

Гарантия: не менее 1 года.

Монтажный комплект.

Наличие в МФЦ: обязательно.

Количество оборудования: 1 комплект на 10 окон.

Рекомендуемые требования:

Состав комплекта: набор потолочного крепления дисплеев рабочего места с круглыми хромированными стойками.

Размер сечения хромированных стоек: диаметр 25 мм.

Длина хромированных стоек: не более 1250 мм.

Терминал оценки качества обслуживания.

Наличие в МФЦ: обязательно.

Количество оборудования: по количеству окон.

Назначение: для получения и обработки ответов граждан на произвольные вопросы, кодирования ответов в электронном виде, проведения анкетирования граждан и пересылки

результатов в централизованную базу данных для отчетности.

Рекомендуемые требования:

Неисключительные права использования ПО оценки качества обслуживания (Артикул Rating-Pro User License): требуется наличие.

Возможность изменять вопросы и ответы, а также их последовательность: в произвольном порядке, на основании централизованных команд с управляющего компьютера (сервера).

Пульт должен обеспечивать отображение вариантов ответов на каждый вопрос: не менее 3 (трех).

Количество поддерживаемых вопросов и ответов в последовательности: требуется неограниченное количество.

Интерактивное изменение следующего вопроса в зависимости от выбранного варианта ответа: требуется соответствие.

Во избежание злоупотреблений со стороны работников учреждений пульт должен поддерживать фронтальное фотографирование в привязке к конкретному вопросу: требуется соответствие.

Пульт должен поддерживать задержку включения и выключения в зависимости от управляющей команды со стороны электронной очереди, в том числе централизованной команды с управляющего компьютера (сервера): требуется соответствие.

Пульт должен иметь размеры: не более 120 x 150 x 50 мм.

Размер экрана для вопроса должен обеспечивать вывод: не менее 3 строк текста размером шрифта не менее 24 пт.

Размер экрана для ответа должен обеспечивать вывод: не менее 2 строк текста размером шрифта 12 пт.

Пульт должен представлять собой единый корпус, объединяющий экран для вопроса и не менее 3 (трех) экранов для ответа.

Пульт должен поддерживать вывод растровых изображений как на экран для вопроса, так и на экраны вывода вариантов ответа: требуется соответствие.

Пульт должен поддерживать установку на горизонтальную поверхность и монтаж на стену с помощью не менее чем 2 точек крепления.

При установке на горизонтальную поверхность экран для вопроса должен изменять угол наклона для облегчения читаемости вопроса: не менее 90 градусов.

Корпус устройства должен быть надежным и вандалоустойчивым: выдерживать падение на твердый кафельный пол с высоты не более 2 метров с полным сохранением работоспособности и без потери данных, выдерживать удар тупым предметом по экрану с ответом силой не более 10 кг без потери функциональности.

Пульт должен подключаться к компьютерной сети организации с помощью промежуточного контроллера, обеспечивающего соединение: по стандарту USB с помощью одного или нескольких разъемов USB 1.1 и выше и по IP-протоколу с помощью одного или нескольких разъемов Ethernet RJ-45.

Пульт должен обеспечивать полную работоспособность и совместимость протоколов управления с программным обеспечением Concert Base License, 42.10999412.K: требуется совместимость.

Гарантия: не менее 1 года.

Контроллер системы оценки качества обслуживания для отделения.

Наличие в МФЦ: обязательно.

Количество оборудования: 1 шт.

Назначение: обеспечение обмена данными и удаленного управления между локальной системой оценки качества обслуживания в центре и центральным сервером системы по сети Ethernet, управление локальным оборудованием системы оценки качества обслуживания при отсутствии связи с центральным сервером.

Рекомендуемые требования:

Наличие встроенного сервера DHCP требуется.

Возможность удаленного конфигурирования модуля через web-интерфейс: требуется.

Габариты: не более 160 x 200 x 30 мм.

Вес: не более 1 кг.

Гарантия: не менее 1 года.

Терминал электронной очереди Q-matic (требуется поставка указанного оборудования для совместимости с используемым ПО и АИС).

Сенсорный киоск.

Наличие в МФЦ: обязательно.

Количество оборудования: 1 шт.

Назначение: наглядное представление посетителям информации по выбору услуг и печати талонов, служит для регистрации заявителей в очереди.

Рекомендуемые требования:

Подключение: Ethernet 10/100 Мбит/сек.

Экран LCD, сенсорный: цветной.

Диагональ сенсорного LCD-экрана: не менее 19".

Встроенный ПК: требуется.

Тип печати: термопечать.

Срок работы печатающей головки: не менее 1,65 млн. стандартных талонов с нормой печати 12,5% площади.

Тип установки: напольный.

Материал: пластик, металл.

Потребляемая мощность: не более 10 Вт в режиме готовности, не более 100 Вт в режиме печати.

Рабочая температура: не менее 10-40 °С.

Габариты: не более 60 x 140 x 30 см.

Вес: не более 80 кг.

Гарантия: не менее 1 года.

Бумага для печати талонов.

Наличие в МФЦ: обязательно.

Количество оборудования: 4 шт.

Рекомендуемые требования:

ширина талона - не менее 60 мм;

длина талона - не более 60 мм с отрывной просечкой;

длина рулона - не менее 2000 талонов;

внешний диаметр рулона - не более 100 мм;

внешний диаметр втулки - не более 30 мм;

внутренний диаметр - не более 25 мм;

черная метка на середине перфорации по краям талона - ширина не более 4 мм, длина не более 10 мм;

перфорация - не более 10 мм в длину.

Модуль сопряжения Q-matic (требуется поставка указанного оборудования для совместимости с используемым ПО и АИС).

Наличие в МФЦ: обязательно.

Количество оборудования: 1 шт.

Назначение модуля: обеспечение защищенного обмена данными и удаленного управления между локальной системой управления очередью центра и центральным сервером системы по сети Ethernet, управление локальным оборудованием системы управления очередью (принтерами и дисплеями) при отсутствии связи с центральным сервером.

Рекомендуемые требования:

Наличие функции разграничения сетевого трафика системы управления очередью и общего сетевого трафика: требуется.

Наличие функции удаленного конфигурирования модуля через веб-интерфейс: требуется.

Безвентиляторное исполнение: требуется соответствие.

Технология хранения данных - SD.

Габариты - не более 20 x 12 x 6 см.

Вес - не более 2 кг.

Гарантия - не менее 1 года.

Интерфейс системы управления Q-matic (требуется поставка указанного оборудования для совместимости с используемым ПО и АИС).

Наличие в МФЦ: обязательно.

Количество оборудования: 4 шт.

Рекомендуемые требования:

Возможности интерфейса: отправка и получение данных от модуля сопряжения к аппаратной части электронной очереди посредством RS-232.

Интерфейс должен иметь два светодиода, информирующих о коммуникации между модулями системы: требуется соответствие.

Габариты - не более 11 x 11 x 4 см.

Вес - не более 150 г.

Напряжение питания - не более 24 В.

Потребляемая мощность в неактивном состоянии - не более 60 мА.

Максимальная потребляемая мощность (при запуске) - не более 200 мА.

Гарантия - не менее 1 года.

Интерфейс для голосового оповещения Q-matic (требуется поставка указанного оборудования для совместимости с используемым ПО и АИС).

Наличие в МФЦ: обязательно.

Количество оборудования: 1 шт.

Рекомендуемые требования:

наличие встроенной памяти со способностью хранить не менее 200 сообщений;

наличие возможности воспроизведения сообщений на различных языках к различным группам людей в двуязычных областях;

габариты - не более 102 x 101 x 52 мм;

вес - не более 145 г;

память - не менее 3,14 Мб (не менее 6 мин непрерывного звука);

номинальная мощность - не менее 6 Вт;

трансформатор - 1,5/3/6 Вт;

частотный диапазон - не менее 80 Гц - 20 кГц;

гарантия - не менее 1 года.

Активные колонки.

Наличие в МФЦ: обязательно.

Количество оборудования: 1 шт.

Рекомендуемые требования:

Назначение: воспроизведение голосовых сообщений.

Вес: не более 3 кг.

Мощность: не менее 2 x 5 Вт.

Звуковое устройство электронной очереди Q-matic (требуется поставка указанного оборудования для совместимости с используемым ПО и АИС).

Наличие в МФЦ: обязательно.

Количество оборудования: 1 шт.

Рекомендуемые требования:

Сопровождение смены информации на дисплее кратковременным звуковым сигналом.

Габариты - не более 11 x 17 x 5 см.

Вес - не более 400 г.

Гарантия - не менее 12 месяцев.

6. Требования к оснащению каналами связи

МФЦ должны оснащаться двумя типами каналов связи:

- канал связи для доступа к глобальной сети Интернет;

- каналы связи для доступа к информационным ресурсам ЦОД Министерства Московской области.

Каналы связи для доступа к информационным ресурсам ЦОД Министерства должны отвечать следующим требованиям:

- каналы связи должны быть реализованы по технологии L2 VPN;

- каналы связи должны быть терминированы по следующим адресам:

основной канал связи: г. Красногорск, бульвар Строителей, д. 1, Дом Правительства Московской области, помещение N 130;

резервный канал связи: г. Москва, ул. Бутлерова, д. 7 (ММТС N 9).

В случае отсутствия возможности терминирования канала связи по одному из указанных адресов резервную точку терминирования канала связи необходимо согласовать с службой технической

поддержки Министерства.

Требования к пропускной способности каналов связи МФЦ составляют:

Для МФЦ до 10 рабочих мест:

- канал связи для доступа к сети Интернет - не менее 5 Мбит/с;

- каналы связи для доступа к информационным ресурсам ЦОД Министерства - не менее 2 Мбит/с каждый.

Для МФЦ от 10 до 20 рабочих мест:

- канал связи для доступа к сети Интернет - не менее 10 Мбит/с;

- каналы связи для доступа к информационным ресурсам ЦОД Министерства - не менее 10 Мбит/с каждый.

Для МФЦ от 20 и более рабочих мест:

- канал связи для доступа к сети Интернет - не менее 25 Мбит/с;

- каналы связи для доступа к информационным ресурсам ЦОД Мингосуправления Московской области - не менее 25 Мбит/с каждый.

Каналы связи МФЦ должны быть защищены в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации в сфере защиты информации.

Требования к резервированию каналов связи МФЦ регламентируются [приказом](#) Минэкономразвития России от 22 января 2014 г. N 21 "Об утверждении Методических рекомендаций по обеспечению деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг в части функционирования информационных систем многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, средств безопасности, каналов связи для обеспечения электронного взаимодействия с федеральными органами исполнительной власти, исполнительными органами государственной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления при предоставлении государственных и муниципальных услуг".

7. Требования к обеспечению информационной безопасности МФЦ

Организация инфраструктуры МФЦ.

Инфраструктуру МФЦ необходимо организовать в виде трех контуров обработки данных:

- открытый контур;

- служебный контур;

- закрытый контур.

Открытый контур.

В открытый контур должны быть включены АРМ сотрудников МФЦ, работающих только с общедоступной информацией.

Персональные данные или иная информация ограниченного доступа в открытом контуре обрабатываться не должна.

Сотрудники МФЦ, работающие в открытом контуре, могут иметь свободный доступ в сеть Интернет.

Подключение АРМ к сети Интернет должно осуществляться через межсетевой экран (МЭ).

На АРМ сотрудников в открытом контуре из средств защиты информации должны быть установлены средства антивирусной защиты (АВЗ).

Служебный контур.

Служебный контур необходимо организовать для обеспечения функционирования прикладных информационных систем, заинтересованность в которых ограничивается масштабом МФЦ и не связана с предоставлением МФЦ государственных и муниципальных услуг. К таким системам, например, могут относиться кадровые и бухгалтерские системы, системы видеонаблюдения.

В служебном контуре должны быть размещены АРМ руководителя, бухгалтеров и кадровика МФЦ, а также серверы баз данных (БД) и файл-серверы (например, БД бухгалтерии, БД кадров, видеонаблюдения, электронная очередь).

В служебном контуре должна обрабатываться информация, содержащая персональные данные только сотрудников МФЦ и, возможно, иные категории информации ограниченного доступа. АРМ служебного контура должны иметь ограниченный доступ в сеть Интернет, определяемый политикой безопасности МФЦ.

Подключение АРМ к сети Интернет должно осуществляться через МЭ, на периметре служебного контура должна быть установлена система обнаружения вторжений (СОВ).

На АРМ сотрудников в служебном контуре должны быть установлены средства антивирусной защиты.

Закрытый контур.

Закрытый контур должен обеспечивать функционирование АРМ операторов МФЦ и их взаимодействие с единой информационной системой МФЦ Московской области предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде (ИС МФЦ МО), а также взаимодействие с ресурсами Росреестра. Кроме того, на АРМ может проводиться обработка персональных данных в соответствии с регламентами оказания МФЦ государственных и муниципальных услуг.

Закрытый контур разрабатывался на технологиях компаний ОАО "Инфотекс" и ООО "Крипто-Про", в связи с чем требуется обеспечить совместимость применяемых технологий и программных продуктов.

В закрытом контуре должны быть размещены только АРМ операторов ИС МФЦ МО, а также АРМ операторов (сервер) программного комплекса приема-выдачи документов (ПК ПВД). АРМ и иное оборудование для функционирования прочих прикладных информационных систем в закрытом контуре размещаться не должны. Закрытый контур должен быть отделен от иных контуров МЭ.

Все АРМ закрытого контура должны иметь ограниченный доступ в сеть Интернет (только на необходимые конкретные адреса сайтов государственных органов), а также организованный централизованно доступ к внешним информационным системам - ИС МФЦ МО и ПК ПВД. Доступ должен быть организован по защищенному в соответствии с [ГОСТ 28147-89](#) каналу передачи данных с использованием криптомаршрутизатора, выполняющего функции пограничного МЭ. На периметре закрытого контура должна быть установлена СОВ.

На АРМ закрытого контура должны быть установлены средства АВЗ, средства защиты от НСД, в обязательном порядке включающие аппаратно-программные модули доверенной загрузки.

Все АРМ операторов ИС МФЦ МО и АРМ операторов ПК ПВД должны быть оснащены средствами ЭП (СЭП) Крипто-Про CSP для выполнения процедуры подписи (проверки) передаваемых (получаемых) файлов.

Всем операторам должны быть выданы носители ключевой информации (НКИ), содержащие квалифицированный сертификат ключа проверки электронной подписи (КСКПЭП) и ключ электронной подписи. КСКПЭП должен быть использован для аутентификации операторов МФЦ в ИС МФЦ МО, размещаемой в Центре обработки данных Московской области (ЦОД МО).

Должна быть предусмотрена возможность подключения считывателей УЭК или других считывателей информации.

К СрЗИ расположенного в закрытом контуре АРМ ППЗ на выдачу УЭК предъявляются следующие дополнительные требования:

Между АРМ ППЗ и ИС УОС должен быть организован защищенный канал с использованием средств криптографической защиты информации (СКЗИ), по классу КС 3. Средства защиты информации должны быть сертифицированы по требованиям безопасности информации в системе сертификации ФСТЭК России.

СрЗИ должны быть настроены от несанкционированного доступа с параметрами, обеспечивающими блокирование подключения сторонних устройств (флеш-носителей и других), не предусмотренных в спецификации.

Средство защиты канала программный клиент ViPNetClient КС3. Данное средство защиты используется ФУО, которое работает на базе VipNetCoordinator.

Сертифицированное средство защиты информации от несанкционированного доступа класса защиты КС3.

Состав средств защиты информации (СрЗИ).

В МФЦ необходимо использовать следующий состав СрЗИ:

средства антивирусной защиты;

средства защиты от несанкционированного доступа для АРМ и серверов, включая средства контроля начальной загрузки АРМ, серверов;

средства обнаружения вторжений (СОВ);

средства криптографической защиты канала связи с функциями межсетевого экрана;

средство электронной подписи (СЭП);

средство анализа защищенности (САЗ).

НЕОБХОДИМОЕ КОЛИЧЕСТВО СРЗИ

Тип СрЗИ	Количество
Закрытый контур	

АРМ операторов	
АВЗ	По числу операторов
СрЗИ НДС	По числу операторов
СЭП	По числу операторов
Периметр закрытого контура	
СКЗИ, МЭ	1
САЗ	1
СОВ	1
Служебный контур	
АРМ руководителя, бухгалтеров и кадровика	
АВЗ	По числу сотрудников служебного контура
СрЗИ НДС	По числу сотрудников служебного контура
СЭП	По числу сотрудников служебного контура
Серверы	
АВЗ	По числу серверов
СрЗИ НДС	По числу серверов
Периметр служебного контура	
СОВ	1
Открытый контур (рекомендуемые средства)	
АРМ сотрудников	
АВЗ	По числу сотрудников открытого контура
Периметр МФЦ	
МЭ	1

8. Технические требования к СрЗИ

Требования к СрЗИ от НДС.

СрЗИ от НДС для АРМ и серверов должны обеспечивать следующие возможности:

наличие средств контроля защищенности, позволяющих в автоматическом режиме контролировать целостность программной среды и фиксировать матрицу доступа в АС;

разграничение доступа пользователей к файлам данных и программам на основе дискреционного и мандатного принципа контроля доступа;

разграничение доступа пользователей к объектам баз данных, серверов приложений и сетевых служб;

управление доступом пользователей к устройствам (дискам, принтерам, USB-устройствам, портам и т.д.);

создание индивидуальной для каждого пользователя изолированной программной среды;

статический и динамический контроль целостности программ и данных;

автоматическая регистрация системных событий в журнале регистрации;

контроль вывода на печать и маркировка документов, содержащих конфиденциальную информацию для всех приложений;

очистка оперативной памяти и памяти внешних накопителей;

временная блокировка рабочего места;

СрЗИ от НСД должно быть совместимо с используемой операционной системой.

СрЗИ от НСД для АРМ должны обеспечивать следующие возможности:

идентификацию и аутентификацию пользователей;

доверенную загрузку;

контроль целостности программной среды;

ведение журнала регистрации событий;

идентификация и аутентификация пользователей должна производиться по вводимому с клавиатуры паролю;

контроль целостности реестра (для СрЗИ от НСД для АРМ, работающих под управлением операционной системы Windows);

контроль конфигурации;

контроль журнала транзакций NTFS, EXT3 и EXT4;

должна осуществляться блокировка загрузки ОС с внешних носителей (USB, CD-Rom и т.д.);

поддержка файловых систем NTFS, FAT 16 и FAT 32, EXT2, EXT3, EXT4, UFS, UFS2;

возможность совместной работы с СрЗИ от НСД для АРМ.

СрЗИ должны быть сертифицированы на соответствие требованиям ФСТЭК России "Защита от НСД к информации. Часть 1. Программное обеспечение средств защиты информации. Классификация по уровню контроля отсутствия недеklarированных возможностей" по уровню не ниже 2-го.

Требования к средствам электронной подписи.

Средства электронной подписи должны обеспечивать возможность:

авторизации и обеспечения юридической значимости электронных документов при обмене ими между пользователями посредством использования процедур формирования и проверки электронной подписи (ЭП) в соответствии с отечественными стандартами;

конфиденциальности и контроля целостности информации посредством ее шифрования и имитозащиты в соответствии с [ГОСТ 28147-89](#); обеспечения аутентичности, конфиденциальности и имитозащиты соединений TLS;

контроля целостности, системного и прикладного программного обеспечения для его защиты от несанкционированного изменения или от нарушения правильности функционирования;

управления ключевыми элементами системы в соответствии с регламентом средств защиты.

Требования к средствам антивирусной защиты.

Средства антивирусной защиты информации должны обеспечивать:

резидентный антивирусный мониторинг;

эвристический анализатор, позволяющий распознавать и блокировать ранее неизвестные вредоносные программы;

программные средства защиты от сетевых атак;

защиту от хакерских атак путем использования персонального межсетевого экрана с функциями системы обнаружения и предотвращения вторжений (IDS/IPS) и правилами сетевой активности для наиболее популярных приложений при работе в вычислительных сетях любого типа;

облачную защиту от новых угроз, позволяющую приложению в режиме реального времени обращаться к специальным сайтам производителя для получения вердикта по запускаемой программе или файлу;

обнаружение скрытых процессов;

антивирусное сканирование по команде пользователя или администратора и по расписанию;

антивирусную проверку и лечение файлов, упакованных программами типа PKLITE, LZEXE, DIET, EXEPACK и пр.;

антивирусную проверку и лечение файлов в архивах форматов RAR, ARJ, ZIP, CAB, LHA, JAR, ICE, в том числе и защищенных паролем;

запуск задач по расписанию и/или сразу после загрузки операционной системы;

защиту от еще неизвестных вредоносных программ, принадлежащих зарегистрированным семействам, на основе эвристического анализа;

ускорение процесса сканирования за счет пропуска объектов, состояние которых со времени прошлой проверки не изменилось;

настройки проверки критических областей сервера в качестве отдельной задачи;

регулировки распределения ресурсов сервера между антивирусом и другими приложениями в зависимости от приоритетности задач; возможность продолжать антивирусное сканирование в фоновом режиме;

наличие множественных путей уведомления администраторов о важных произошедших событиях (почтовое сообщение, звуковое оповещение, всплывающее окно, запись в журнал событий);

технологии самозащиты приложения, защиты от удаленного несанкционированного управления сервисом приложения, защиты файлов приложения от несанкционированного доступа и изменения, а также защиты доступа к параметрам приложения с помощью пароля, позволяющие исключить отключение защиты со стороны вредоносных программ, злоумышленников или неквалифицированных пользователей;

средства антивирусной защиты должны быть сертифицированы ФСТЭК России на соответствие требованиям руководящего документа Гостехкомиссии России "Защита от несанкционированного доступа к информации. Часть 1. Программное обеспечение средств защиты информации. Классификация по уровню контроля отсутствия недеklarированных возможностей" по уровню контроля не ниже 3 и требованиям технических условий.

Требования к средствам анализа защищенности.

Средства анализа защищенности должны осуществлять:

полную идентификацию сервисов на случайных портах с возможностью проверки на уязвимость серверов со сложной нестандартной конфигурацией, когда сервисы имеют произвольно выбранные порты;

эвристический метод определения типов и имен серверов (HTTP, FTP, SMTP, POP3, DNS, SSH);

обработку RPC-сервисов (Windows и unix) с их полной идентификацией;

возможность определения RPC-сервисов и поиска уязвимостей в них, а также определения детальной конфигурации компьютера в целом;

проверку слабости парольной защиты;

выявление слабых паролей;

глубокий анализ контента WEB-сайтов;

анализ всех скриптов HTTP-серверов (в первую очередь, пользовательских) и поиск в них разнообразных уязвимостей: SQL-инъекций, инъекций кода, запуска произвольных программ, получения файлов, межсайтовый скриптинг (XSS), HTTP Response Splitting;

анализ структуры HTTP-серверов;

поиск и анализ директорий, доступных для просмотра и записи, с обеспечением возможности нахождения слабых мест в конфигурации;

проведение проверок на нестандартные DoS-атаки;

возможность включения проверок "на отказ в обслуживании", основанных на опыте предыдущих атак и хакерских методах;

применение специальных механизмов, уменьшающих вероятность ложных срабатываний;

ежедневное добавление новых уязвимостей и проверок;

использование концепций "задач" и "профилей" для эффективного управления процессом мониторинга безопасности;

наличие планировщика заданий для автоматизации работы;

одновременное сканирование большого числа компьютеров (ограничивается, как правило, скоростью сетевого канала);

ведение полной истории проверок;

генерация отчетов с детализацией;

наличие встроенной документации, включающей контекстную справку и учебник.

Требования к средствам криптографической защиты и межсетевого экранирования.

Средства криптографической защиты и межсетевого экранирования должны обеспечивать:

генерацию и управление ключевой информацией;

подсчет значения хеш-функции;

шифрование и расшифрование данных в соответствии с [ГОСТ 28147-89](#);

пропускную способность в режиме шифрования передаваемого трафика не менее 200 Мбит/с;

подключение к пограничному криптографическому шлюзу существующей защищенной сети ЦОД Правительства Московской области с использованием средств шифрования передаваемых данных (пограничный криптографический шлюз защищенной сети ЦОД Правительства Московской области выполнен на базе продукта производства компании ОАО "Инфотекс", Vipnet HW2000, N сети 2131);

в части межсетевого экранирования средства должны обеспечивать фильтрацию входящего и исходящего трафика с использованием как ip-адресов источника и назначения, так и на основании служебных полей протоколов TCP и IP.

Требования к средствам обнаружения вторжений.

Средства обнаружения вторжений должны обеспечивать:

автоматический анализ и обнаружение компьютерных атак (вторжений) на основе динамического анализа сетевого трафика стека протоколов TCP/IP для протоколов всех уровней модели взаимодействия открытых систем начиная с сетевого и заканчивая прикладным;

отображение обнаруженных атак (вторжений) в веб-интерфейсе и уведомление администратора об обнаруженных атаках по электронной почте;

автоматическое сохранение истории обнаруженных событий и атак (вторжений) для последующего анализа;

поиск и выборочный поиск событий и атак (вторжений) в соответствии с заданными фильтрами;

экспорт журналов атак (вторжений) в файл формата CSV для последующего импорта в сторонние приложения;

обновление базы правил обнаружения атак (вторжений) в автоматизированном режиме при предоставлении новой версии указанной базы производителем;

выборочное использование отдельных правил обнаружения или группы правил;

добавление собственных правил для анализа сетевого трафика;

отображение и экспорт в файл формата PCAP IP-пакетов, соответствующих зарегистрированным атакам (вторжениям);

автоматическую передачу данных о сетевых атаках (вторжениях) системе мониторинга по протоколу SNMP;

контроль целостности исполняемых файлов;

контроль целостности загружаемых баз правил обнаружения атак;

выборочный контроль ресурсов сети на уровне отдельных объектов.

Средства обнаружения вторжений должны иметь следующие сертификаты:

сертификат ФСТЭК России на соответствие требованиям к системам обнаружения вторжений по 4 классу или письма производителя о том, что находится на сертификации;

сертификат ФСБ России на соответствие требованиям к системам обнаружения атак по классу 1В или письма производителя о том, что находится на сертификации.

Приложение N 4
к региональному стандарту
деятельности многофункциональных
центров предоставления
государственных и муниципальных
услуг в Московской области

СТАНДАРТЫ
ЭТИКИ ОБСЛУЖИВАНИЯ ЗАЯВИТЕЛЕЙ В МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНЫХ ЦЕНТРАХ
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ
МОСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ

Стандарты этики обслуживания включают стандарты:

- единого стиля одежды, внешнего вида и делового имиджа сотрудников;
- подготовки рабочего места;
- этики общения на этапах обслуживания заявителей.

Ценности, закрепленные в стандартах этики обслуживания:

открытость;

доброжелательность;

профессионализм;

ответственность;

нацеленность на результат;

стремление к совершенству;

командный дух.

Правила, закрепленные в стандартах этики обслуживания:

заботиться о посетителях (потенциальных посетителях) еще до получения услуги;

проявлять внимание к заявителю, ставя его потребность в приоритет;

строить доверительные и доброжелательные отношения с заявителем;

не использовать слабости наших заявителей;

каждый сотрудник - лицо МФЦ;

постоянно работать над собой, улучшая свой профессионализм;

относиться к заявителю так, как хочешь, чтобы относились к самому себе;

быть частью одной команды.

Форма одежды.

Единая униформа сотрудников МФЦ Московской области - не просто важная составляющая делового стиля, а вопрос имиджа всей службы, важный элемент, формирующий положительное впечатление о конкретном МФЦ и всей сети МФЦ Московской области.

Основные требования к униформе - полная унифицированность: при любом бюджете одежда всех сотрудников должна быть одинаковой и соответствующей определенным стандартам.

Разработано два варианта униформы сотрудников: образцовый и базовый.

Образцовый.

Если бюджет позволяет, рекомендуется использование образцового варианта - пошив униформы в ателье в соответствии с требованиями, указанными в Руководстве по фирменному стилю "Мои Документы" (глава 07, раздел 07.02.02). Этот вариант разработан с учетом различных функций сотрудников центров и офисов Мои документы и предусматривает решения для разных сезонов года. В образцовом варианте для женского ремня допустимо использование черного и красного (в соответствии с Pantone 7417) цветов. Цвет мужского ремня - черный.

Базовый.

В случае крайне ограниченного бюджета: все базовые элементы комплекта (низ и верх) должны быть одного и того же кроя и без дополнительных декоративных элементов (контрастная прострочка, банты, рюшки и другие). Используется определенный вид пошива, например, один крой рукава женской блузы - прямой, в полную длину руки. Все остальные варианты (крой "фонариком", расклешенный рукав и другие) не считаются униформой. При таком варианте униформы рекомендовано все аксессуары закупать централизованно: у каждого сотрудника должен быть бейдж, значок с названием сети "Мои Документы", у женщин - шейный платок, у мужчины - галстук, ремень только черного цвета. Дополнительные требования к базовому варианту униформы приведены в [таблице 2](#).

КонсультантПлюс: примечание.

Нумерация таблиц дана в соответствии с официальным текстом документа.

ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ К БАЗОВОМУ ВАРИАНТУ УНИФОРМЫ

Рубашка женская	На пуговицах, приталенного или прямого покроя. Цвет: белый (пуговицы также белые). Рукав длинный, на лето возможен вариант три четверти. Рекомендованный материал: хлопок
Рубашка мужская	На пуговицах, приталенного или прямого покроя. Цвет: белый (пуговицы также белые). Рукав длинный, на лето возможен вариант с коротким рукавом. Рекомендованный материал: хлопок
Юбка	Прямого покроя, на молнии. Предпочтительные цвета: темно-серый или черный. Длина: до колен. Рекомендованный материал: вискоза, хлопок
Брюки	Прямого покроя. Предпочтительные цвета: темно-серый или черный. Рекомендованный материал: вискоза, хлопок
Ремень	Цвет: черный (как для мужчин, так и для женщин)
Шейный платок	Однотонный. Цвет: темно-коричневый в соответствии с фирменным цветом бренда (Pantone 477). Размер: 60 x 65 см. Завязывается "узлом" на шее. Материал: полиэстер или шелк
Галстук	Однотонный. Цвет: темно-коричневый в соответствии с фирменным цветом (Pantone 477). Ширина 5-7 см. Завязывается классическим узлом. Материал: полиэстер или шелк
Бейдж	Наличие карточки-бейджа с именем. В соответствии с требованиями Руководства по фирменному стилю "Мои Документы" (глава 07, раздел 07.06.01). Также разработан дополнительный макет бейджа для сотрудников - на булавке
Значок	В соответствии с требованиями Руководства по фирменному стилю "Мои Документы" (глава 07, раздел 07.07.01)

Внешний вид персонала:

аккуратная прическа;

минимальное количество украшений;

опрятный внешний вид: чистая, выглаженная одежда, обувь, чистые волосы, ухоженные руки, неяркий макияж;

нельзя использовать косметические средства с запахом (духи, туалетную воду).

Подготовка рабочего места.

Сотрудник МФЦ должен прибывать на свое рабочее место не менее чем за 15 минут до начала установленного времени обслуживания заявителей в соответствии со своим графиком работы, установленным директором МФЦ.

Рабочее место должно быть подготовлено для приема заявителей:

рабочие документы заранее подготовлены и аккуратно сложены;

включена компьютерная и оргтехника, загружены необходимые автоматизированные информационные системы, в которых осуществляет работу оператор МФЦ;

отсутствие пищи и напитков, посторонних предметов с логотипами других компаний;

звуковой сигнал мобильных телефонов отключен.

Этика общения на этапах обслуживания заявителей.

Для поддержания высокого уровня обслуживания важно соблюдать следующие стандарты:

положительно относиться к каждому заявителю независимо от социальной, возрастной группы, внешнего вида, вероисповедания или пола;

первыми устанавливать визуальный контакт, используя заинтересованный взгляд, доброжелательную интонацию, улыбку;

голос должен звучать уверенно, речь четкая, грамотная, без слов-паразитов;

обращаться к заявителю по имени и отчеству, не зная имени и отчества - на "Вы";

использовать слова "спасибо", "благодарю", "пожалуйста", "будьте добры";

не употреблять уменьшительно-ласкательные окончания слов и сложную профессиональную терминологию;

предупреждать заявителя о намерении отойти: "Извините, мне нужно отойти подписать документ у руководителя, это займет не более 5 минут". В случае если Ваше отсутствие затягивается более чем на 5 минут, вернуться к заявителю, сообщив об увеличении времени ожидания, а также о причине.

Если посетитель МФЦ обратился к сотруднику МФЦ, например к сотруднику административно-технических служб МФЦ, с вопросом, не входящим в его компетенцию, то несмотря на это сотрудник МФЦ должен постараться помочь посетителю, подвести его к сотруднику-консультанту МФЦ, обладающему нужной информацией, или к тому информационному носителю (стенду, "вертушке", стойке и т.д.), где размещена необходимая посетителю информация.

Стандарты этики общения на этапах обслуживания заявителей разрабатываются и утверждаются директором МФЦ в составе корпоративной этики МФЦ.

Стандарт установления контакта.

Установите с заявителем визуальный контакт;

улыбнитесь ему;

поприветствуйте его;

извинитесь перед заявителем за необходимость ожидания в очереди;

узнайте, как обращаться к заявителю;

уточните цель визита и выразите участие в решении вопроса.

При появлении заявителя/посетителя отложите текущие дела и переключите свое внимание

на него. Покажите взглядом, улыбкой, кивком головы, что Вы знаете о его появлении и готовы к выполнению запроса. Отсутствие внимания со стороны сотрудника является игнорированием и может вызвать ощущение ненужности. На самом начальном этапе взаимодействия с МФЦ гражданин должен ощутить доброжелательность и заботу с нашей стороны.

При объективном отсутствии возможности удовлетворить запрос заявителя/посетителя сразу, принесите извинения: "Извините, мне нужно еще пару минут и я сразу займусь Вашим вопросом. Подождите, пожалуйста". "Прошу прощения, в данный момент у нас временные технические трудности, проблема будет разрешена в течение ближайших 15 минут".

Если заявитель обратился к Вам в процессе обслуживания другого заявителя, принесите извинения (это выражение вежливости, и оно должно быть максимально доброжелательным), объясните причины, сообщите время ожидания - это позволит предупредить возможное недовольство.

Уточняя цель визита и проявляя желание помочь, Вы демонстрируете заинтересованность в его вопросе и нацеленность на его скорейшее решение: "Какую услугу Вы хотели бы получить?", "В этом вопросе Вам помогут мои коллеги, давайте я Вас к ним провожу, "Обратитесь, пожалуйста, в окно N...".

Стандарт выявления потребностей.

Задать несколько уточняющих вопросов;

резюмировать ответы, сформировав запрос заявителя.

Задайте заявителю понятные вопросы, которые позволят четко определить его потребность. Начинать общение желательно с "открытого" вопроса, который поможет Вам определить направление последующей беседы: "Позвольте, я задам Вам несколько вопросов, чтобы понять, какие услуги Вам нужны".

Интонация, с которой Вы задаете вопросы, должна демонстрировать:

доброжелательность;

уважение;

создавать понимание, что ответы на Ваши вопросы принесут ему пользу.

По собственной инициативе дайте необходимые обоснования и разъяснения задаваемым вопросам. Задаваемые вопросы не всегда могут быть понятны заявителю. Разъяснение смысла задаваемых вопросов - это проявление заботы о заявителе. Предоставляйте разъяснения только при задавании сложных и некомфортных вопросов. Положительные эмоции возникают в том случае, когда разговор ведется на языке выгод, потребностей и желаний заявителя.

Выслушав ответы, резюмируйте услышанное и подтвердите, что Вы правильно поняли потребность. Используйте максимально доступные и простые речевые обороты. Выдавайте информацию мелкими порциями: "Для Вас это означает...", "Это облегчает Вам...", "Это позволит Вам сэкономить...".

Обязательно проинформируйте заявителя о тех услугах, которые связаны с запрашиваемой услугой жизненной ситуацией и могут быть предоставлены в МФЦ, а также об одном или двух дополнительных услугах в соответствии с действующими приоритетами. Подвести к предложению дополнительных услуг Вы можете с помощью следующих фраз: "Кроме того, хотел(а) бы обратить Ваше внимание на возможность...", "Дополнительно хотел(а) бы предложить...".

Стандарт консультирования:

предоставление раздаточного материала об услугах;

информирование о дополнительных услугах;

поддержание обратной связи с заявителем в процессе консультирования.

В ходе консультации заявитель должен быть уверен, что сотрудник МФЦ понимает его потребности и предлагает ему наилучшее решение.

Сотрудник МФЦ при консультировании должен предоставить заявителю полную необходимую ему информацию в удобной для заявителя форме: устно и/или в печатном виде (в форме распечатанной из АИС МФЦ информации касательно пакета необходимых документов, буклетов, листовки (график работы и телефон МФЦ; адреса и справочные телефоны органов власти и служб; по другим вопросам, связанным с предоставлением государственных и муниципальных услуг).

В ходе консультирования необходимо поддерживать обратную связь - уточнять, понятна ли ему предоставляемая информация. Заявитель останется удовлетворен консультацией в том случае, если информация об услуге МФЦ понятна, конкретна и достаточна.

Решение о получении услуги принимает заявитель.

Нельзя навязывать заявителю дополнительные услуги. Проинформируйте о наличии определенных возможностей и расскажите о них более подробно при возникновении заинтересованности.

Этика общения при оказании услуги:

информирование о времени ожидания;

информирование о своих действиях;

поддержание обратной связи с заявителем во время оказания услуги;

принесение извинений в случае увеличения времени оказания услуги.

Перед процедурой предоставления услуги проинформируйте заявителя о том, сколько времени занимает ее оказание, если длительность составляет более 5-10 минут. Таким образом, заявителю комфортно в процессе ожидания, он чувствует заботу и желание сотрудников сделать все возможное, чтобы сократить его время ожидания.

Комментируйте свои действия, оказывая услугу, и сообщайте заявителю о стадии ее выполнения. При отсутствии обратной связи по предоставлению услуги заявитель может начать испытывать дискомфорт из-за отсутствия информации и сомневаться в том, что Вы действительно занимаетесь его вопросом.

Постоянно поддерживайте визуальный контакт с заявителем. Он должен чувствовать, что в процессе оказания услуги Вы помните о его присутствии (поднимите на него взгляд, улыбнитесь, задайте вопрос).

Во избежание недовольства со стороны заявителя при оказании услуги предлагайте перечень необходимых документов в печатном виде.

Если выполнение услуги затягивается, извинитесь за причиняемые неудобства и проинформируйте его о том, сколько времени еще потребуется.

После завершения оказания услуги уточните у заявителя, достаточно ли ему полученной информации, остались ли еще какие-то незакрытые вопросы, насколько полно и качественно Вы решили его вопрос.

Обязательно проинформируйте заявителя о тех услугах, которые связаны с запрашиваемой услугой жизненной ситуацией и могут быть предоставлены в МФЦ, а также об одном или двух дополнительных услугах в соответствии с действующими приоритетами.

Предложите заявителю выразить свое мнение качеством предоставления услуг с помощью Системы оценки качества оказания услуг.

Этика общения при завершении контакта:

поблагодарить заявителя;

предложить обращаться в МФЦ и в дальнейшем.

Поблагодарить гражданина за обращение и выразить свои позитивные эмоции после окончания обслуживания - это обязательная норма хорошего тона. Выразите свою доброжелательность, это покажет, что Вы заинтересованы в нем и всегда рады видеть снова в МФЦ. Пример: "Спасибо, что воспользовались услугами МФЦ", "Рады, что смогли Вам помочь".

Завершение контакта вежливым прощанием и приглашением обращаться в МФЦ сформирует у гражданина положительное впечатление о взаимодействии. Попрощайтесь и пригласите заявителя в МФЦ фразой: "Приходите, будем рады видеть Вас снова!".

Стандарт взаимодействия с заявителями по телефону.

Разговаривая по телефону, улыбайтесь. Помните, что улыбка всегда чувствуется в разговоре. Телефонный разговор должен быть конструктивным и коротким.

Сняв трубку, поприветствуйте заявителя, сообщите наименование учреждения и представьтесь ему: "Здравствуйте! Центр "Мои документы" городского округа Бронницы. Оператор Екатерина, слушаю Вас".

При выяснении запроса (существа дела, обстоятельств) используйте фразы "Представьтесь, пожалуйста", "Чем я могу Вам помочь?".

При разговоре необходимо:

следить за скоростью своей речи, соблюдать размеренный темп, использовать паузы;

говорить кратко, конкретно и по существу;

из-за особенности телефонной связи необходимо четко выговаривать слова, чтобы клиент хорошо их слышал и понимал;

если сотрудник не уверен, что правильно расслышал что-либо в телефонном сообщении, ему необходимо переспросить заявителя во избежание недопонимания;

рекомендуется использовать приемы активного слушателя, поддерживая постоянную связь с собеседником посредством слов и междометий.

Если целью запроса это предусмотрено, то предложите несколько вариантов решения вопроса. Все предложения должны быть аргументированными, но выбор остается за заявителем (в сознании собеседника, как правило, остается последняя или предпоследняя из предложенных альтернатив, и именно на ней он остановится).

Используйте фразы "Вы можете...", исключите фразы "Вы должны".

Недопустимы усталость и скука в голосе, быстрый или слишком медленный темп, а также пространственные разговоры на "посторонние" темы.

Если сотрудник не может сразу ответить на вопрос заявителя, рекомендуется записать номер телефона клиента и перезвонить ему.

При невозможности специалиста, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок может быть переадресован (переведен) на другое лицо МФЦ, участвующее в предоставлении государственных и муниципальных услуг.

При завершении телефонного разговора:

поблагодарите за звонок "Спасибо за Ваше обращение";

вежливо попрощайтесь, пригласите в МФЦ: "До свидания, приходите, будем рады Вам помочь".

Время телефонного разговора не должно превышать 10 минут.

Стандарт сервиса в проблемных ситуациях.

В МФЦ должна быть создана атмосфера позитивного восприятия жалоб и претензий со стороны граждан:

проявляйте уважение и доброжелательность к человеку, желающему оставить претензию;

старайтесь решить проблему быстро (по мере возможности);

извинитесь и по возможности предложите альтернативный вариант решения проблемы;

ведите себя таким образом, чтобы заявитель осознал, что его запрос услышан и воспринят всерьез;

не комментируйте сложившуюся ситуацию с использованием негативных слов, помните о корпоративной этике;

не вступайте в полемику и позволяйте человеку высказывать свое мнение;

подробно выясните ситуацию, уточните факты для последующей проверки данной информации;

в случае невозможности разрешения спорной ситуации предложите оформить обращение в письменном виде и уведомите его о процедуре рассмотрения обращений.

Ситуации	Варианты действий	Примерные фразы
Для выяснения деталей информации, необходимой заявителю, нужно дополнительное время	Записать телефон заявителя и пообещать перезвонить в удобное для вас обоих время (при этом не спрашивая ничего лишнего, например: кто, откуда, что нужно и т.д.) или попросить перезвонить заявителя через несколько минут	"Подскажите Ваш телефон, я Вам перезвоню в течение 30 мин., вы будете дома?", "Петр Семенович, перезвоните, пожалуйста, через 20 мин.". Нельзя использовать следующие фразы: "Я Вам

		потом как-нибудь перезвоню"
Телефонный звонок во время разговора с посетителем	Записать телефон клиента и пообещать перезвонить в удобное для вас обоим время (при этом необходимо четко обговорить день и час телефонного звонка). Попросить немного подождать, не вешая трубку, если разговор с посетителем подходит к концу. Попросить перезвонить через несколько минут	"Пожалуйста, подождите, не вешайте трубку, я обслуживаю посетителя и смогу ответить через одну минуту"

Правила этикета в общении с людьми с инвалидностью.

Когда Вы разговариваете с инвалидом, обращайтесь непосредственно к нему, а не к сопровождающему или сурдопереводчику, которые присутствуют при разговоре.

Обращайтесь с инвалидами как с взрослыми людьми.

Когда Вы разговариваете с человеком, испытывающим трудности в общении, слушайте его внимательно. Будьте терпеливы, ждите, когда человек сам закончит фразу. Не поправляйте его и не договаривайте за него. Никогда не притворяйтесь, что Вы понимаете, если на самом деле это не так. Повторите, что Вы поняли, это поможет человеку ответить Вам, а Вам - понять его.

Когда Вы говорите с человеком, пользующимся инвалидной коляской или костылями, расположитесь так, чтобы Ваши и его глаза были на одном уровне, тогда Вам будет легче разговаривать.

Чтобы привлечь внимание человека, который плохо слышит, помашите ему рукой или похлопайте по плечу. Смотрите ему прямо в глаза и говорите четко, хотя имейте в виду, что не все люди, которые плохо слышат, могут читать по губам. Разговаривая с людьми, которые могут читать по губам, расположитесь так, чтобы на Вас падал свет, и Вас было хорошо видно, постарайтесь, чтобы Вам ничего не мешало.

При обращении к незрячему или слабовидящему человеку, обозначьте, что Вы обращаетесь именно к нему.

Памятка для специалистов МФЦ.

Человек с ограниченными возможностями является полноправным клиентом сферы обслуживания в государственных учреждениях.

Специалисты МФЦ должны предоставлять одинаково качественные услуги для всех граждан.

Отказ от предоставления услуг человеку с ограниченными возможностями является нарушением его прав.

Незрячие или слабовидящие заявители.

Если Вас просят показать, дать пощупать документ - по возможности выполняйте эту просьбу - незрячие смотрят руками. Хорошо, когда незрячий человек знает четко, что за документ ему нужен. Расскажите об имеющихся государственных и муниципальных услугах, которые он может получить в МФЦ.

Удобно, когда над входом в учреждение установлен динамик, из которого негромко играет музыка. Человек идет на ее звук и попадает к Вам. Музыка - наружная реклама.

Незрячие люди ориентируются на звук и ощущения. Если специалист замер и тихо стоит - к нему слабовидящий не обратится, поскольку считает, что ни одного человека в помещении нет.

Незрячему человеку иногда трудно считать деньги при оплате государственной пошлины, если они мелкими купюрами. Помогайте, если Вас об этом попросят. При этом будьте честными.

Охране учреждения и специалистам стоит учесть, что незрячий человек не видит объявлений, написанных правил и надписей, поэтому учитывайте и это.

Собак-проводников в нашем городе практически нет, но не должно быть запрета входить с ней в учреждение. Такая собака обучена правильному поведению в городе и в общественных местах; хозяин за ней следит и ухаживает так же, как и за собой. Это практически его часть тела: глаза.

Неслышащие или слабослышащие заявители.

Если среди Ваших клиентов нередко бывают люди с нарушением слуха, постарайтесь освоить наиболее часто употребляемые в этих ситуациях жесты. Намереваясь поговорить с человеком, потерявшим слух, Вы можете привлечь его внимание, тихонько дотронувшись до его плеча или махнув рукой и т.п. Очень важно проявить терпимость, тактичность и внимание во время общения с неслышащими людьми. Доброжелательность при разговоре с такой категорией Ваших заявителей - крайне важный момент общения с инвалидами по слуху.

Не начинайте разговор, пока не убедитесь, что собеседник видит Ваше лицо и губы.

Постарайтесь быть на хорошо освещенном месте. Ваше лицо должно быть хорошо видно неслышащему собеседнику. Расположитесь на уровне Вашего собеседника на расстоянии 0,8-1,5 м от него.

Никогда не пытайтесь говорить глухому человеку прямо в ухо. Это может не помочь ему услышать Вас и не позволит ему следить за выражением Вашего лица. Не пытайтесь кричать очень громко. Это сделает выражение Вашего лица сердитым и у Вашего посетителя может пропасть желание воспользоваться Вашими услугами.

Говорите с обычной скоростью, не быстрее и не медленнее, чем Вы говорите всегда. Убедитесь в том, что Вас пытаются понять.

В начале разговора постарайтесь ясно "подчеркнуть" тему беседы. Убедитесь, что Ваше лицо ничего не загораживает от взора собеседника.

Некоторые люди могут слышать на нормальных уровнях, но звук они воспринимают нарушенным, как на старой грамзаписи. Говорите лишь немного громче, чем обычно, подбирая подходящий уровень. Иногда люди теряют способность воспринимать высокие частоты звука, поэтому снижение высоты Вашего голоса поможет им хорошо Вас слышать.

Разговаривая с плохо слышащим человеком, не жуйте и не прикрывайте рот руками.

Если Вам показалось, что Вас не понимают, повторите свою мысль другими словами. Постарайтесь общаться с глухим собеседником коротко и в простых выражениях.

Разговаривая через переводчика жестового языка, обращайтесь к человеку с нарушением слуха, а не к переводчику. Старайтесь не обращать особого внимания на людей с проблемой слуха во время их общения между собой, это может обидеть их.

Помните, внимание к ним и понимание их проблем создаст благоприятное мнение о заведении, где Вы работаете, и о его сотрудниках.

Заявители с нарушением опорно-двигательного аппарата.

Обеспечьте доступность здания, учитывая, что человек на коляске не может самостоятельно преодолеть ступени, бордюры и пороги, тугие пружины на двери.

Визуальную информацию о государственной услуге располагайте на определенной высоте, чтобы человек, сидящий в коляске, мог без труда с ней ознакомиться.

При необходимости помогите достать необходимый перечень документов, находящийся выше возможного для человека, передвигающегося с помощью коляски.

Заявитель в инвалидной коляске.

Заявитель в инвалидной коляске в основном передвигается в сопровождении близких людей. Это немного облегчает условия его пребывания в общественном месте. И все же проявите внимание к необычному посетителю.

Заметив, что по ступенькам поднимают инвалида в коляске, не подхватывайте коляску за колеса или другие выступающие части, на Ваш взгляд предназначенные для ее подъема. Это может быть небезопасно и грозит складыванием коляски или ее поломкой, а для инвалида чревато падением!

И напротив, постарайтесь понять впечатления человека в коляске в тот момент, когда он "направляется" на непроходимый для коляски турникет на входе. Постарайтесь помочь инвалиду преодолеть это препятствие. А еще лучше, если Вы сможете впустить его через какой-нибудь иной, запасной или служебный вход. Одно это может сделать посетителя-колясочника Вашим постоянным клиентом.

Будьте снисходительны к излишней эмоциональности и любознательности человека в коляске. Инвалиды-колясочники нечасто выбираются из дома, поэтому могут задержаться в Вашем учреждении дольше, чем обычные посетители, рассматривая помещение.

Нередко для инвалида в коляске проблематично прочесть информацию на стендах или объявлениях из-за высоты их расположения. Постарайтесь рассказать ему об этой информации или предложите, если есть распечатанный дубликат в свободном доступе, ознакомиться с текстом.

Заявитель с признаками эпилепсии.

Прежде всего, поняв по каким-либо признакам, что перед вами человек, больной эпилепсией, не нужно шарахаться от него в ужасе, как от чумы, - он не заразен и не опасен для Вас и вполне адекватен. И напротив, бездушное поведение ответственного сотрудника учреждения по отношению к больному эпилепсией наверняка вызовет у того отрицательные эмоции и даже может спровоцировать припадок.

Если в Вашем учреждении у больного произошел эпилептический припадок, постарайтесь постелить ему под голову что-либо мягкое и до приезда "скорой" обеспечить больному покой. Не пытайтесь разогнуть его от судорог и совать в его рот ложку. Это ничем не облегчит его страдания, но вполне может привести к травме или поломке зубов.

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ
ПО РАСЧЕТУ ШТАТНОЙ ЧИСЛЕННОСТИ РАБОТНИКОВ
МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНЫХ ЦЕНТРОВ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ
И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ МОСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ

1. Общие положения

Настоящие Методические рекомендации по расчету штатной численности работников МФЦ (далее - Методические рекомендации) позволяют сформировать организационно-административную структуру и оптимальную штатную численность работников МФЦ в соответствии с должностными функциями и обязанностями работников и регламентом работы МФЦ.

Расчет штатной численности МФЦ в соответствии с данными Методическими рекомендациями позволяет:

- сократить расходы на фонд оплаты труда за счет формирования оптимальной штатной численности работников МФЦ;
- сформировать оптимальную организационную и управленческую структуру МФЦ с учетом специфики работы МФЦ в различных муниципальных образованиях Московской области;
- определить загруженность работников МФЦ.

Методические рекомендации разработаны в соответствии с Трудовым кодексом Российской Федерации и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации в целях унификации подходов к определению штатной численности различных категорий работников МФЦ. Методические рекомендации предназначены для использования при формировании штатных расписаний МФЦ в Московской области.

При расчете оптимальной штатной численности МФЦ учитываются следующие документы и показатели:

- [постановление](#) Правительства Российской Федерации от 22 декабря 2012 г. N 1376 "Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг" (далее - Правила организации деятельности МФЦ);
- методика проведения мониторинга значений показателя "доля граждан, имеющих доступ к получению государственных и муниципальных услуг по принципу "одного окна" по месту пребывания, в том числе в МФЦ", установленного [Указом](#) Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 г. N 601 "Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления", утвержденная протоколом заседания Правительственной комиссии по проведению административной реформы от 13 ноября 2013 г. N 138.

Расчет проводится для групп работников МФЦ: "универсальные специалисты", "бэк-офис", при этом учитываются виды выполняемых работ, территориальные и функциональные особенности каждого МФЦ, а также опыт действующих МФЦ. При расчете оцениваются и анализируются операции и виды работ, которые выполняют работники МФЦ.

2. График работы МФЦ

В целях перехода на новый режим работы МФЦ во исполнение требований [Правил](#) организации деятельности МФЦ, в целях привлечения высококвалифицированных кадров в систему предоставления государственных и муниципальных услуг на территории Московской области, повышения качества и доступности предоставления государственных и муниципальных услуг, а также в связи с увеличением объемов выполняемых функций работниками МФЦ устанавливается следующий график работы:

- прием заявителей осуществляется 6 дней в неделю 12 часов в день;
- время работы МФЦ устанавливается с 8.00 до 20.00 без перерывов в работе МФЦ, воскресенье - выходной;
- продолжительность рабочего времени окна приема заявителей составляет не менее 10 часов в течение дня.

График работы в пунктах приема и выдачи документов (далее - ППВД) в соответствии с [пунктом 35](#) Правил организации деятельности МФЦ определен с учетом расчетной потребности в работе офисов обслуживания населения, но не менее:

- 4 часов в неделю - для населенных пунктов с численностью населения от 1 до 2 тыс. человек;
- 8 часов в неделю - для населенных пунктов с численностью населения от 2 до 3 тыс. человек;
- 12 часов в неделю - для населенных пунктов с численностью населения от 3 до 4 тыс. человек;
- 16 часов в неделю - для населенных пунктов с численностью населения от 4 до 5 тыс. человек;
- 20 часов в неделю - для населенных пунктов с численностью населения более 5 тыс. человек.

В привлекаемых организациях график (режим) работы по обслуживанию заявителей должен соответствовать графику (режиму) работы соответствующей привлекаемой организации, но не менее указанных нормативов для офисов обслуживания населения.

Для учета рабочего времени специалистов службы "одного окна" рекомендуется вести суммированный учет рабочего времени.

3. Формула расчета численности сотрудников службы одного окна

$6 \text{ рабочих дней} \times 10 \text{ рабочих часов} / 40 \text{ часов работы одного сотрудника} = 2,0 \text{ работника на 1}$
окно приема = Коэффициент расчета численности = 2,0.

Формула расчета численности сотрудников бэк-офиса:

Количество окон доступа МФЦ $\times 0,5$.

4. Определение оптимального количества универсальных специалистов (специалисты службы "одно окно") МФЦ

Количество универсальных специалистов в МФЦ и ППВД рассчитывается вместе.

Расчетное количество универсальных специалистов фронт-офиса МФЦ (P_o) определяется с

учетом коэффициента сменности, связанной с обеспечением бесперебойной работы МФЦ (сменный график) в течение 60-часовой рабочей недели, а также с учетом замещения сотрудников на случай нахождения их в отпуске или на период нетрудоспособности:

$$P_0 = K_{\text{ок МФЦ}} \times 2.$$

Расчетное количество универсальных специалистов, обслуживающих заявителей в течение дня в окна приема заявителей в ППВД городских и сельских поселений, определяется в соответствии с графиком работы ППВД, в зависимости от количества окон и часов работы ППВД в неделю.

5. Расчет штатной численности работников отдела подготовки документов, межведомственного взаимодействия и информационного сопровождения МФЦ (бэк-офис)

При определении оптимального количества работников отдела подготовки документов рекомендуется учитывать затраты на выполнение следующих видов операций:

- контроль и координация работы окон доступа в МФЦ;
- контрольная проверка пакета документов, принятого универсальным специалистом от заявителя;
- комплектование недостающих документов посредством межведомственного взаимодействия;
- взаимодействие с органами исполнительной власти и органами местного самоуправления, контроль сроков рассмотрения дел заявителей;
- информирование заявителя о необходимости явки (подготовка уведомления к отправке по почте, уведомление в телефонном режиме), о переносе сроков принятия решения (подготовка аргументированного разъяснения) и другие;
- формирование реестра принятых и переданных дел от специалистов службы одного окна;
- ведение статистики прохождения документов (контроль сроков формирования реестра принятых и переданных дел от курьера);
- подготовка аналитических и статистических отчетов;
- прием и распределение телефонных звонков (Центр телефонного обслуживания);
- трудозатраты на выполнение иных аналитических работ.

Для обеспечения бесперебойной работы отдела бэк-офиса (РБО) МФЦ в течение 60-часовой рабочей недели, а также замещения сотрудников отдела на случай нахождения в отпуске или на период нетрудоспособности расчет осуществляется по следующей формуле:

$$P_{\text{БО}} = K_{\text{ок МФЦ, ок ппвд}} \times 0,5.$$

РЕКОМЕНДОВАННОЕ ПОЛОЖЕНИЕ
ОБ ОПЛАТЕ ТРУДА, КОМПЕНСАЦИОННЫХ ВЫПЛАТАХ, ВЫПЛАТАХ
СТИМУЛИРУЮЩЕГО ХАРАКТЕРА СОТРУДНИКОВ МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНЫХ
ЦЕНТРОВ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ
УСЛУГ МОСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ

Список изменяющих документов
(в ред. распоряжения Мингосуправления МО от 04.08.2017 N 10-99/РВ)

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение носит рекомендательный характер.

1.2. Настоящее Положение устанавливает порядок оплаты труда компенсационных выплат и выплат стимулирующего характера сотрудников Многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, расположенных на территории Московской области (далее - Положение).

1.3. Оплата труда специалистов, служащих и рабочих учреждений, не предусмотренных настоящим Положением, производится в порядке, установленном для соответствующих учреждений Московской области, с учетом условий оплаты труда, предусмотренных настоящим Положением.

1.4. Настоящее Положение регулирует порядок и размер оплаты труда сотрудников многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, расположенных на территории Московской области (МФЦ МО), и включает в себя:

а) должностные оклады (тарифные ставки) по занимаемым должностям (профессиям) с учетом повышающего коэффициента, установленные в размерах согласно [приложению N 1](#) к настоящему Положению;

б) условия осуществления и размеры выплат компенсационного характера;

в) условия осуществления и размеры выплат стимулирующего характера;

г) другие вопросы оплаты труда в учреждении.

1.5. Система оплаты труда сотрудников МФЦ МО разработана с учетом отраслевых особенностей профессиональной деятельности сотрудников.

1.6. Перечень должностей с указанием тарифной ставки (оклада) по каждой должности утверждается штатным расписанием учреждения.

1.7. Размеры должностных окладов по должностям сотрудников, указанных в штатном расписании, индексируются соразмерно изменению должностного оклада специалиста II категории, применяемого для расчета должностных окладов в органах государственной власти Московской области, государственных органах Московской области и органах местного самоуправления в Московской области.

1.8. Сотруднику Учреждения выплачиваются:

а) ежемесячно должностной оклад;

б) ежемесячная надбавка к должностному окладу за сложность, напряженность и специальный режим работы;

в) ежемесячная премия по результатам работы;

г) единовременная материальная помощь;

д) премия по результатам работы за квартал, год и иные выплаты, предусмотренные законодательством Московской области, которые выплачиваются за счет средств экономии фонда оплаты труда;

е) дополнительное поощрение по усмотрению директора МФЦ МО в пределах средств экономии фонда оплаты труда.

2. Выплаты компенсационного и стимулирующего характера

2.1. В соответствии с выполнением работ с особыми условиями труда сотрудникам МФЦ МО устанавливаются следующие виды выплат:

а) для всех сотрудников МФЦ МО устанавливается ежемесячная надбавка к должностному окладу за сложность, напряженность и специальный режим работы в размере от 20 до 100 процентов должностного оклада;

б) сотрудникам МФЦ МО устанавливается ежемесячная премия по результатам работы в размере от 10 до 100 процентов должностного оклада;

в) ежемесячная надбавка за выслугу лет к должностному окладу устанавливается в следующем размере:

При стаже работы	(процентов)
от 1 до 5 лет включительно	10
от 5 до 10 лет включительно	15
от 10 до 15 лет включительно	20
свыше 15 лет	30

г) единовременная материальная помощь в размере 2 должностных окладов.

2.2. Установление иных выплат стимулирующего характера производится в пределах средств экономии фонда оплаты труда с учетом показателей результатов труда, устанавливаемых локальными нормативными актами МФЦ МО с учетом мнения представительного органа сотрудников или коллективным договором.

2.3. Премирование сотрудников по результатам их труда является правом, а не обязанностью работодателя.

2.4. Директору МФЦ МО размер и условия выплаты премии по результатам работы и других выплат стимулирующего характера устанавливаются Учредителем.

2.5. Сотрудникам МФЦ МО один раз в календарном году выплачивается материальная помощь в размере 2 окладов, установленных на дату выплаты указанной материальной помощи,

на основании личного заявления сотрудника при предоставлении ему ежегодного основного оплачиваемого отпуска или его части.

2.6. В случае неиспользования сотрудником права на ежегодный основной оплачиваемый отпуск либо отсутствия права на него, а также в случае длительной болезни или по другим уважительным причинам по заявлению сотрудника материальная помощь может быть выплачена в другое время в течение календарного года. В первый и последний год работы размер материальной помощи определяется пропорционально времени, отработанному в текущем календарном году.

2.7. В качестве дополнительного поощрения за выполнение важных (срочных) работ, заданий и поручений, участие в проектах, наставничество на основании приказа директора МФЦ МО отдельные сотрудники могут быть премированы единовременной премией.

2.8. Уровень среднегодового дохода сотрудников в окна приема заявителей должен составлять:

а) для сотрудников, прошедших испытательный срок, и при наличии стажа работы в МФЦ МО до 6 месяцев - не менее 28 тыс. рублей в месяц за вычетом суммы налога на доход физических лиц, удержанной из начисленной заработной платы;

б) для сотрудников, имеющих стаж работы в МФЦ МО от 6 месяцев до 1 года, - не менее 30 тыс. рублей в месяц за вычетом суммы налога на доход физических лиц, удержанной из начисленной заработной платы;

в) для сотрудников, имеющих стаж работы в МФЦ МО более года, - не менее 33 тыс. рублей в месяц за вычетом суммы налога на доход физических лиц, удержанной из начисленной заработной платы.

2.9. Предельный уровень соотношения средней заработной платы директора МФЦ к средней заработной плате сотрудников МФЦ за отчетный год устанавливается в кратности от 1 до 4, заместителю директора и главному бухгалтеру - в кратности от 1 до 3,6.

Пункты 2.10 - 2.12 вступили в силу с 1 января 2018 года (подпункт 2.2 пункта 2 распоряжения Мингосуправления МО от 04.08.2017 N 10-99/РВ).

2.10. Уровень среднегодового дохода работников в окна приема заявителей в МФЦ муниципальных образований, территориально расположенных в 5-10-километровой зоне от Московской кольцевой автомобильной дороги, устанавливается с применением коэффициента 1,1 и должен составлять:

а) для работников, прошедших испытательный срок, и при наличии стажа работы в МФЦ МО до 6 месяцев - не менее 30,8 тыс. рублей в месяц за вычетом суммы налога на доход физических лиц, удержанной из начисленной заработной платы;

б) для работников, имеющих стаж работы в МФЦ МО от 6 месяцев до 1 года, - не менее 33 тыс. рублей в месяц за вычетом суммы налога на доход физических лиц, удержанной из начисленной заработной платы;

в) для работников, имеющих стаж работы в МФЦ МО более года, - не менее 36 тысяч рублей в месяц за вычетом суммы налога на доход физических лиц, удержанной из начисленной заработной платы.

(п. 2.10 введен распоряжением Мингосуправления МО от 04.08.2017 N 10-99/РВ)

2.11. Предельный уровень соотношения средней заработной платы директора МФЦ к

средней заработной плате сотрудников МФЦ за отчетный год устанавливается в кратности от 1 до 4, заместителю директора и главному бухгалтеру - в кратности от 1 до 3,6.

(п. 2.11 введен распоряжением Мингосуправления МО от 04.08.2017 N 10-99/РВ)

2.12. Надбавка за сложность, напряженность и специальный режим работы для работников в окнах приема заявителей определяется в соответствии с рекомендуемой методикой определения надбавки за сложность, напряженность и специальный режим работы согласно приложению N 2 к настоящему Положению.

(п. 2.12 введен распоряжением Мингосуправления МО от 04.08.2017 N 10-99/РВ)

Приложение N 1
к Положению об оплате труда,
компенсационных выплатах, выплатах
стимулирующего характера сотрудников МФЦ
Московской области

**РЕКОМЕНДУЕМЫЕ БАЗОВЫЕ КОЭФФИЦИЕНТЫ
РАБОТНИКОВ МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНЫХ ЦЕНТРОВ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ
ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ МОСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ**

№ п/п	Наименование должности	Коэффициент (соотношение должностного оклада с должностным окладом специалиста II категории)
1.	Директор	3,6-3,8
2.	Заместитель директора	3,1-3,4
3.	Главный бухгалтер	3,0-3,2
4.	Заместитель главного бухгалтера	2,1-2,3
5.	Начальник отдела	2,4-2,6
6.	Заместитель начальника отдела	2,0-2,2
7.	Главный специалист (оператор окна, бэк-офис)	2,1
8.	Ведущий специалист (администратор, call-центр, делопроизводитель)	1,8
9.	Ведущий специалист (курьер)	1,7
10.	Бухгалтер	1,8
11.	Специалист-консультант	1,6-1,7
12.	Главный юристконсульт	2,0-2,3

РЕКОМЕНДОВАННОЕ ПОЛОЖЕНИЕ
ОБ ОПЛАТЕ ТРУДА, КОМПЕНСАЦИОННЫХ ВЫПЛАТАХ, ВЫПЛАТАХ
СТИМУЛИРУЮЩЕГО ХАРАКТЕРА РАБОТНИКОВ МФЦ, РАСПОЛОЖЕННЫХ
НА ТЕРРИТОРИИ МОСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ

Список изменяющих документов
(в ред. распоряжения Мингосуправления МО от 04.08.2017 N 10-99/РВ)

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение носит рекомендательный характер.

1.2. Настоящее Положение о порядке премирования сотрудников отдела приема заявителей Многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг (далее - сотрудники МФЦ), расположенных на территории Московской области (далее - Положение), разработано в соответствии с трудовым законодательством Российской Федерации в целях совершенствования системы стимулирующих выплат, обеспечения зависимости стимулирующих выплат от конечных результатов работы, усиления материальной заинтересованности сотрудников в повышении качества выполняемых задач и добросовестном исполнении своих должностных обязанностей, укрепления трудовой дисциплины, а также создания условий для проявления инициативности по улучшению деятельности учреждения каждого сотрудника и определяет порядок, условия и размер премиальных выплат сотрудников МФЦ.

1.3. Премирование не является гарантированным видом денежного содержания (оплаты труда), а представляет собой вознаграждение, выплачиваемое сотрудникам МФЦ дополнительно к оплате труда за эффективные результаты труда.

1.4. Премирование работников может производиться только при наличии экономии фонда оплаты труда, сформированной по состоянию на дату принятия решения о выплате премий.

1.5. Настоящее Положение распространяется на сотрудников, занимающих должности в соответствии со штатным расписанием МФЦ, работающих как по основному месту работы, так и по совместительству.

2. Основание и порядок премирования

2.1. Настоящим Положением предусматривается премирование по итогам работы за месяц.

2.2. Премирование включает в себя ежемесячное поощрение сотрудников МФЦ в размере до 100 процентов от должностного оклада.

2.3. Ежемесячное премирование сотрудников МФЦ осуществляется в соответствии с методикой расчета показателей премирования по итогам месяца сотрудников отдела приема заявителей МФЦ в соответствии с приложением N 1 к настоящему Положению.

2.4. Доходы МФЦ, поступающие из внебюджетных источников, по решению директора МФЦ могут быть также направлены на стимулирование сотрудников МФЦ.

2.5. Сотрудникам МФЦ, проработавшим неполный отчетный период на момент начисления премии, то есть за текущий месяц (квартал), в связи с уходом на пенсию по возрасту, по инвалидности, призывом в ряды Вооруженных Сил России, увольнением по сокращению штатов, по собственному желанию, уходом в отпуск по беременности и родам, переводом (переходом) на другую работу, начисление премии производится за фактически отработанное время.

2.6. Сотрудники МФЦ, имеющие дисциплинарные взыскания, к премированию не представляются.

2.7. Выплата премии производится на основании приказа директора МФЦ.

Приложение N 1
к Положению о порядке
премирования сотрудников МФЦ

МЕТОДИКА
РАСЧЕТА ПОКАЗАТЕЛЕЙ ПРЕМИРОВАНИЯ ПО ИТОГАМ МЕСЯЦА
СОТРУДНИКОВ ОТДЕЛА ПРИЕМА ЗАЯВИТЕЛЕЙ МФЦ

N п/п	Наименование показателя	Максимальное значение (%)	Расчет показателя
1.	Степень универсальности специалиста ($P_{\text{унив}}$)	55	При допуске работника к оказанию всего перечня государственных и муниципальных услуг, предоставление которых организовано в МФЦ, показателю $P_{\text{унив}}$ присваивается значение 55 процентов. При допуске работника к оказанию 75-99 процентов государственных и муниципальных услуг, предоставление которых организовано в МФЦ, показателю $P_{\text{унив}}$ присваивается значение 30 процентов. При допуске работника к оказанию 50-74 процентов государственных и муниципальных услуг, предоставление которых организовано в МФЦ, показателю $P_{\text{унив}}$ присваивается значение 15 процентов. При допуске работника к оказанию менее чем 50 процентов государственных и муниципальных услуг, предоставление которых организовано в МФЦ, показателю $P_{\text{унив}}$ присваивается значение 10 процентов

КонсультантПлюс: примечание.
Нумерация пунктов дана в соответствии с официальным текстом документа.

3.	Соблюдение трудовой дисциплины, в том числе соблюдение правил делового этикета (P _{труд})	25	При отсутствии зафиксированных нарушений по итогам отчетного месяца показателю P _{труд} присваивается значение 25 процентов. При наличии зафиксированных по итогам отчетного месяца от одного до двух случаев нарушений трудовой дисциплины и несоблюдения правил делового этикета показателю P _{труд} присваивается значение 10 процентов. При наличии зафиксированных по итогам отчетного месяца трех и более случаев нарушений показателю P _{труд} присваивается значение 0 процентов
4.	Итоги тестирования (P _{тест})	20	Работникам, успешно прошедшим тестирование, устанавливается значение показателя P _{тест} 20 процентов; - в случае отказа или уклонения работника от прохождения тестирования, а также при неудовлетворительном результате тестирования применяется значение показателя P _{тест} - 0 процентов (по месяцу тестирования и последующим отчетным периодам до успешного прохождения тестирования)
	ИТОГО	100	

Приложение N 8
к региональному стандарту
деятельности многофункциональных
центров предоставления
государственных и муниципальных
услуг в Московской области

**ТИПОВОЕ ПОЛОЖЕНИЕ
ПО ПРЕДОСТАВЛЕНИЮ УСЛУГИ МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНЫМ ЦЕНТРОМ
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ
МОСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ НА ТЕРРИТОРИИ
ЮРИДИЧЕСКОГО ЛИЦА (ЗАЯВИТЕЛЯ)**

1. Понятия, используемые в настоящем Положении

"МФЦ" (далее - МФЦ) - Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Московской области.

"Специалист МФЦ" (далее - специалист) - осуществляющий прием документов на территории юридического лица.

"Услуга" (далее - Услуга) - выезд специалиста НАИМЕНОВАНИЕ МФЦ на территорию юридического лица Заявителя с целью приема заявлений и документов, необходимых для предоставления государственных и муниципальных услуг.

"Заявитель" (далее - Заявитель) - юридическое лицо (за исключением государственных органов и их территориальных органов, органов местного самоуправления) либо его уполномоченный представитель, обратившийся к специалисту в НАИМЕНОВАНИЕ МФЦ в соответствии с Федеральным [законом](#) от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" с запросом о предоставлении государственных или муниципальных услуг.

"Представитель" - физическое лицо, представитель заявителя, действующий в соответствии с законом, иными правовыми актами и учредительными документами, на основании доверенности или договора, на основании которых возникают соответствующие права.

"АИС МФЦ" (далее - АИС) - автоматизированная информационная система МФЦ, обеспечивающая информационно-справочное сопровождение деятельности МФЦ и автоматизацию процесса обслуживания заявителей в рамках предоставления услуг и обработки документов на базе МФЦ.

"ПК ПВД" - автоматизированная информационная система МФЦ, обеспечивающая информационно-справочное сопровождение деятельности МФЦ и автоматизацию процесса обслуживания заявителей в рамках предоставления услуг и обработки документов на базе МФЦ.

"ОИВ" - органы исполнительной власти.

2. Общие положения

2.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с [постановлением](#) Правительства Российской Федерации от 22 декабря 2012 г. N 1376 "Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг" и устанавливает порядок организации работы НАИМЕНОВАНИЕ МФЦ на территории юридического лица (заявителя) с целью приема заявлений и документов, необходимых для предоставления государственных и муниципальных услуг, в соответствии с соглашениями о взаимодействии, заключенными на основании [постановления](#) Правительства Российской Федерации от 27.09.2011 N 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".

2.2. Настоящее Положение регулирует отношения, возникающие между Заявителем и НАИМЕНОВАНИЕ МФЦ при оказании Услуги.

2.3. Положение определяет порядок и условия предоставления Услуги заявителям.

2.4. Приказом руководителя НАИМЕНОВАНИЕ МФЦ устанавливается лицо, ответственное за организацию оказания услуги в целом, перечень ответственных лиц, осуществляющих принятие и обработку документов, лиц, осуществляющих контроль за поступлением оплаты за оказание Услуги.

2.5. Основанием для организации предоставления Услуги является договор на оказание Услуги, заключаемый сторонами в соответствии с Гражданским [кодексом](#) Российской Федерации.

2.6. Форма типового договора на оказание услуги устанавливается в соответствии с приложением к настоящему Положению.

2.7. Услуга предоставляется на возмездной основе, стоимость Услуги согласовывается с Заявителем, порядок оплаты и сроки оплаты определяются условиями договора.

2.8. Оплату государственных пошлин и оплат в случаях, предусмотренных законодательством,

рекомендуется производить после подачи документов. Сотрудник МФЦ извещает Заявителя о необходимости оплаты государственной пошлины, ее сумме, при необходимости распечатывает квитанцию и выдает Заявителю. Оплата государственных пошлин и плат производится Заявителем.

2.9. Перечень услуг, предоставляемых при оказании Услуги Заявителю, определяется приказом руководителя МФЦ и согласуется с УМФЦ.

2.10. Заявитель, на территории которого осуществляется прием документов, обязан обеспечить АРМ (компьютер, принтер, сканер, телефон и другую оргтехнику) для приема документов сотрудником НАИМЕНОВАНИЕ МФЦ.

2.11. НАИМЕНОВАНИЕ МФЦ обеспечивает установку автоматизированных информационных систем АИС МФЦ, ПК ПВД и установку защищенных каналов связи VIPNet.

2.12. Услуга оказывается в рабочее время в соответствии с графиком работы соответствующего НАИМЕНОВАНИЕ МФЦ.

2.13. Услуга оказывается в сроки, в соответствии с условиями договора приложением N 1 к настоящему Положению.

2.14. Курьерскую доставку документов осуществляет Заявитель на основании доверенности от МФЦ или сотрудника МФЦ в соответствии с условиями договора.

3. Порядок оказания Услуги

3.1. Специалист МФЦ выезжает на территорию Заявителя для предоставления Услуги согласно графику работы по договору на оказание услуги.

3.2. Предоставление Услуги на территории юридического лица включает в себя исполнение порядка предоставления государственных и муниципальных услуг НАИМЕНОВАНИЕ МФЦ.

3.3. При оказании услуги до приема/выдачи документов сотрудник МФЦ запрашивает у Заявителя документы, удостоверяющие личность и подтверждающие полномочия представителя (доверенность).

3.4. Специалист МФЦ согласно административным регламентам осуществляет прием документов от Заявителя. Формирует заявление, регистрирует заявление и пакет документов в информационных системах АИС МФЦ, ПК ПВД.

3.5. По окончании сформированного регистрационного дела специалист МФЦ распечатывает заявление, расписку (количество экземпляров зависит от числа заявителей и 1 экземпляр в архив). Архив формируется у сотрудника МФЦ, осуществляющего прием на территории Заявителя. Пакет документов, заявление, расписку сотрудник МФЦ передает на подписание Заявителю либо доверенному сотруднику Заявителя.

3.6. Сотрудник МФЦ формирует реестры в 3 экземплярах. Для каждого ОИВ формируется отдельный реестр передачи принятых дел.

3.7. Заявитель на основании доверенности от МФЦ или сотрудник МФЦ в соответствии с условиями договора не позднее следующего дня после формирования заявления передает сформированные реестры с документами на бумажном носителе в территориальные отделения ОИВ.

3.8. По готовности результата услуги Заявитель по доверенности или сотрудник МФЦ в соответствии с условиями договора согласно реестру ОИВ получает готовые документы в территориальном отделении ОИВ.

3.9. Специалист МФЦ, предоставляющий Услугу, осуществляет выдачу документов согласно порядку предоставления государственных и муниципальных услуг НАИМЕНОВАНИЕ МФЦ.

4. Порядок оплаты услуг

4.1. Цена услуги устанавливается договором. Расчет стоимости производится в соответствии с порядком расчета стоимости единицы платной услуги, оказываемой МУ МФЦ.

4.2. Условия оплаты Услуги осуществляются согласно договору.

5. Ответственность

5.1. При организации предоставления Услуги сотрудник НАИМЕНОВАНИЕ МФЦ несет ответственность за:

необоснованный отказ в приеме документов от заявителя, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Московской области для предоставления государственной или муниципальной услуги;

соблюдение сроков и порядка приема документов, правильность внесения записей в книгу учета, оформления расписки о приеме/выдаче документов.

5.2. НАИМЕНОВАНИЕ МФЦ не несет ответственность за:

полноту и достоверность (подлинность) представляемых Заявителем документов;

нарушение сроков оказания государственных или муниципальных услуг ОИВ.

Приложение N 9
к региональному стандарту
деятельности многофункциональных
центров предоставления
государственных и муниципальных
услуг в Московской области

ТИПОВАЯ ИНСТРУКЦИЯ ПО ОРГАНИЗАЦИИ ДЕЛОПРОИЗВОДСТВА В МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНЫХ ЦЕНТРАХ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ МОСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ

1. Общие положения

1.1. Инструкция по организации делопроизводства в МФЦ разработана с целью установления единого порядка подготовки, обработки, хранения и использования документов, образующихся в деятельности МФЦ.

1.2. Настоящая Инструкция разработана в соответствии с [Правилами](#) делопроизводства в федеральных органах исполнительной власти, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 15.06.2009 N 477, с изменениями к Правилам от 07.09.2011 N 751; [Правилами](#) делопроизводства в исполнительных органах государственной власти Московской

власти, государственных органах Московской области, утвержденными постановлением Губернатора Московской области от 20.01.2016 N 11-ПГ; Государственным стандартом РФ ГОСТ Р 6.30-2003 "Унифицированные системы документации. Унифицированная система организационно-распорядительной документации. Требования к оформлению документов"; ГОСТ Р 7.0.8-2013 "СИБИД. Делопроизводство и архивное дело. Термины и определения", утвержденным приказом Росстандарта от 17.10.2013 N 1185-ст; Перечнем типовых управленческих архивных документов, образующихся в процессе деятельности государственных органов, органов местного самоуправления и организаций, с указанием сроков хранения, утвержденным приказом Министерства культуры Российской Федерации от 25.08.2010 N 558.

1.3. Инструкция по организации делопроизводства утверждается приказом директора МФЦ.

1.4. Положения Инструкции распространяются на организацию работы независимо от видов носителя и способов передачи информации, в том числе с электронными документами, включая их подготовку, оформление, прохождение, контроль за исполнением, учетом, хранением, печатанием, копированием и тиражированием служебных документов.

1.5. Руководство и контроль за ведением делопроизводства в МФЦ осуществляет директор МФЦ.

1.6. Ответственность за организацию и состояние делопроизводства, за соблюдение установленного настоящей Инструкцией порядка работы с документами в МФЦ возлагается на руководителя МФЦ.

1.7. Требования настоящей Инструкции по работе с документами обязательны для всех работников МФЦ.

1.8. Перед уходом в отпуск или выездом в командировку, а также в случае иного отсутствия на работе сотрудники МФЦ обязаны передавать находящиеся у них на исполнении или на контроле документы другому сотруднику по указанию директора учреждения.

1.9. Ведение переписки от имени МФЦ с другими организациями осуществляется директором МФЦ или лицом, им уполномоченным.

1.10. Настоящая Инструкция утверждается на неопределенный срок и действует до принятия новой.

1.11. Внесение изменений в Инструкцию осуществляется приказом директора.

2. Создание документов в МФЦ

2.1. Бланки документов.

2.1.1. Документы должны, как правило, оформляться на бланках и иметь установленный комплекс обязательных реквизитов и порядок их расположения.

2.1.2. Бланки документов изготавливаются на стандартных листах бумаги формата А4 (210 x 297 мм) либо в виде электронных документов и должны иметь установленный состав реквизитов.

2.1.3. При подготовке документов используются электронные шаблоны бланков документов. Документы внутренней переписки между структурными подразделениями оформляются без бланка на стандартных листах.

2.1.4. Каждый лист документа, оформленный как на бланке, так и без него, должен иметь следующие поля:

20 мм - левое;

10 мм - правое;

20 мм - верхнее;

20 мм - нижнее.

2.1.5. Для создания, редактирования и оформления документов в МФЦ используется текстовый редактор.

2.1.6. В МФЦ применяются следующие бланки:

- общий бланк (официальный бланк МФЦ);

- бланк письма;

- бланк конкретного вида документа.

В зависимости от расположения реквизитов устанавливают один вариант бланков - продольный. Реквизиты бланка и ограничительные отметки для реквизитов в пределах границ зон расположения реквизитов размещают центрированно (начало и конец каждой строки реквизитов равно удалены от границ зоны расположения реквизитов).

3. Документы, необходимые при управлении МФЦ

3.1. Состав документов, образующихся в процессе деятельности МФЦ, определяется его компетенцией и функциями; кругом управленческих действий, порядком разрешения вопросов (единоначальный или коллегиальный); характером взаимодействия между учреждениями и организациями. В состав документов МФЦ входят:

- организационные документы (Устав МФЦ, договор с учредителем, коллективный договор МФЦ, локальные акты, должностные инструкции работников, штатная численность (штатное расписание), правила внутреннего трудового распорядка и др.).

Устав - правовой акт, определяющий порядок организации работы МФЦ.

Устав включает следующие основные разделы: общие положения, цели, задачи и предмет деятельности МФЦ, организация деятельности МФЦ.

Устав МФЦ утверждается учредителем МФЦ.

Штатное расписание - организационный документ, определяющий должностной, численный состав МФЦ и устанавливающий фонд оплаты труда. Штатное расписание утверждается директором МФЦ.

Должностная инструкция - организационный документ, регламентирующий функции, права, обязанности и ответственность должностного лица.

Должностная инструкция включает в себя следующие основные разделы: общие положения, права, обязанности, ответственность. Должностные инструкции утверждаются директором МФЦ.

Датой введения инструкции в действие является дата ее утверждения (если в тексте не указано иное). Должностная инструкция может служить основанием для составления трудового контракта (договора) и быть использована при разрешении трудовых конфликтов и споров.

Должностная инструкция составляется в 2 экземплярах и доводится до работника под

расписку;

- распорядительные документы (приказы, распоряжения и т.д.).

Приказ - правовой акт, издаваемый директором МФЦ или в его отсутствие - заместителем. Приказ издается для решения основных задач, стоящих перед МФЦ. Посредством приказа директор ставит основные задачи перед сотрудниками, указывает пути решения наиболее важных вопросов.

Распоряжения являются документами, касающимися конкретного разового случая, и издаются для решения, главным образом, оперативных вопросов.

Приказы и распоряжения печатаются на общих бланках МФЦ. Тексты этих документов состоят из двух частей: вводной и распорядительной.

В вводной части излагаются основания для издания документа.

Распорядительная часть начинается словами "Приказываю" (в приказе) и "Предлагаю" (в распоряжении).

Распорядительная часть должна содержать конкретные задания, поручения или мероприятия с указанием исполнителей и сроков исполнения;

- информационно-справочные документы.

Информационно-справочные документы - документы, констатирующие факты, являющиеся основанием для принятия решений и издания распорядительных документов. К ним относятся: письмо, докладная, объяснительная и служебная записки, доверенность, план, справка и другое.

Письма как вид документа по содержанию и назначению могут быть инструктивными (директивными), гарантийными, информационными, письмами-запросами, извещениями, приглашениями, ответами и другими.

Письмо целесообразно готовить по одному вопросу. Если нужно затрагивать несколько разнородных вопросов, рекомендуется составлять отдельные письма по каждому из них.

Письмо может касаться нескольких вопросов, если они взаимосвязаны и будут рассматриваться в одной организации-адресате.

В деловой переписке следует излагать текст от первого лица множественного числа (просим, сообщаем, направляем, напоминаем, высылаем и т.д.), так как должностное лицо, подписавшее письмо, выступает от имени организации.

Форма изложения текста письма от первого лица единственного числа (прошу, предлагаю, направляю и т.д.) возможна, если:

- письмо оформляется на должностном бланке;

- письмо носит конфиденциальный характер или содержит персональное обращение к адресату.

Докладная записка - документ, содержащий обстоятельное изложение какого-либо вопроса с выводами и предложениями составителя.

Докладная записка составляется при необходимости уведомления руководителя или вышестоящего органа о каких-либо фактах или событиях и может содержать предложения составителя по излагаемому вопросу. Докладная записка должна иметь заголовок к тексту, раскрывающий его содержание.

Текст докладной записки может состоять из двух частей. В первой части, как правило, излагаются факты или события, послужившие поводом к написанию докладной записки, во второй - доводы и предложения о конкретных действиях, которые, по мнению составителя, необходимо принять руководителю или вышестоящему органу в связи с изложенными фактами.

В зависимости от содержания и назначения докладные записки делятся на информационные и отчетные.

Объяснительная записка - документ, поясняющий какое-либо действие, факт или событие. Записки работников с объяснением причин поведения, поступков, ситуаций оформляются рукописным способом на стандартном листе бумаги.

Служебная записка (разновидность письма) - форма внутренней переписки.

Служебные записки могут иметь информационный, инициативный или отчетный характер. В тексте излагаются деловые вопросы, касающиеся МФЦ или должностного лица, просьбы, предложения.

Текст служебной записки состоит из двух частей. В первой излагают факты, послужившие поводом к ее написанию, во второй - делают выводы и дают предложения по излагаемому вопросу.

Доверенность - письменное уполномочие, выдаваемое одним лицом другому лицу для представительства перед третьими лицами.

Текст доверенности должен содержать: сведения о полном наименовании организации; подпись руководителя организации или иного уполномоченного для этого лица с приложением печати организации, фамилию, имя и отчество, должность и паспортные данные доверенного лица; содержание полномочий; дату выдачи и срок действия доверенности. Доверенность на проведение операций с материальными ценностями подписывается руководителем и главным бухгалтером.

План - документ, устанавливающий перечень намечаемых к выполнению работ или мероприятий, их последовательность, объем, конкретных исполнителей. Составляющими пунктами планов являются:

- наименование (содержание) работы или мероприятия;
- дата проведения;
- ответственный исполнитель.

Планы работы или мероприятий подписываются должностными лицами, ответственными за их исполнение, с указанием даты подписания.

Отчет - документ, содержащий сведения о подготовке, проведении и итогах выполнения планов, решений, поручений и т.д.

Текст отчета может состоять из разделов, подразделов, пунктов и подпунктов, которые нумеруются арабскими цифрами.

Отчет должен иметь подписи или визы составителей с указанием даты визирования.

Справка - документ информационно-справочного, аналитического, служебного, отчетного характера или подтверждающий какие-то сведения.

3.2. Документы оформляются на бланках МФЦ, должны содержать установленный комплект обязательных реквизитов при соответствующем их расположении.

4. Правила подготовки и оформления реквизитов документов

4.1. Документирование управленческой деятельности заключается в фиксации на бумаге или других носителях по установленным правилам управленческих действий, т.е. в создании управленческих документов.

4.2. При оформлении документов необходимо соблюдать правила, обеспечивающие юридическую силу документов, оперативное и качественное их использование и поиск, качество документов как источников информации.

4.3. Документ должен содержать обязательные реквизиты: наименование организации-автора, название вида документа, заголовок к тексту, дату, индекс, текст, подпись, отметку о приложении и т.д.

4.4. Документы МФЦ имеют стабильный состав реквизитов, их расположения и оформления. Состав реквизитов конкретного документа определяется его видом и назначением.

4.4.1. Логотип учреждения помещают на бланках МФЦ над наименованием учреждения.

4.4.2. Код учреждения указывается на бланках письма в соответствии с Общероссийским классификатором предприятий и организаций (ОКПО).

4.4.3. Основной государственный регистрационный номер (ОГРН) юридического лица указывается в бланках писем МФЦ в соответствии со свидетельством о внесении записи в Единый государственный реестр юридических лиц.

4.4.4. Идентификационный номер налогоплательщика/код причины постановки на учет (ИИН/КПП) указывают на бланках писем в соответствии со свидетельством о постановке на учет российской организации в налоговом органе по месту нахождения на территории Российской Федерации.

4.4.5. Код формы документа проставляют по Общероссийскому [классификатору управленческой документации \(ОКУД\)](#). Реквизит проставляется только в унифицированных формах документов.

4.5. Наименование учреждения (МФЦ) - наименование МФЦ, закрепленное в Уставе МФЦ.

4.6. Справочные данные об учреждении (МФЦ) располагают на бланке письма. Справочные данные включают в себя: почтовый адрес, номера телефонов, адрес электронной почты, адрес в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

4.7. Наименование вида документа присутствует в бланке конкретного вида документа и печатается прописными буквами центровано, например ПРИКАЗ, ПРОТОКОЛ, АКТ.

Наименование вида документа указывается на всех документах, кроме служебных писем.

4.8. Дата документа.

Датой документа является дата его подписания (например: приказ, распоряжение, письмо, докладная записка, служебная записка и др.), утверждения (например: инструкция, положение, правила, регламент, план и др.), а для протокола - дата заседания, для акта - дата события.

Датируются также резолюция, виза, отметка о поступлении документа в МФЦ, отметка о заверении копии, отметка об исполнении документа и направлении его в дело.

Документы, изданные двумя или более организациями (или структурными подразделениями

МФЦ), должны иметь одну (единую) дату, которая соответствует дате подписания документа последней стороной.

Дата должна проставляться лицом, подписывающим или утверждающим документ непосредственно при подписании.

Для написания даты, состоящей из месяца (числа), месяца и года, используются цифровой и словесно-цифровой способы оформления дат.

При цифровом способе дата документа записывается арабскими цифрами в последовательности: день, месяц, год: 15.04.2016. В случае если число месяца является однозначным числом, ноль перед цифрой не ставится.

При словесно-цифровом способе дата документа оформляется следующим способом:

19 марта 2015 г.

Если обозначение даты в тексте состоит из года, слово "год" пишется полностью "Государственная программа на 2015 год". В остальных случаях разрешается использовать сокращения "г." (год), "гг." (годы).

Место проставления даты на документе зависит от используемого бланка и вида документа.

Если на бланке отмечено место для даты, то она там и ставится. Если место для даты никак не отмечено, дата проставляется ниже подписи.

4.9. Регистрационный номер документа.

Регистрационный номер документа формируется в соответствии с системой регистрации, принятой в МФЦ.

Регистрационный номер - цифровое или буквенно-цифровое обозначение, присваиваемое документу для его учета и последующего поиска. Регистрация документа проводится после его подписания или утверждения. Регистрационный номер проставляется одновременно с датой документа.

Для внутренних документов (приказов, протоколов) данный реквизит - это их порядковый номер с начала года (календарного).

Не допускается отправка писем, не имеющих регистрационного номера и даты. При рассылке в разные адреса писем одного содержания проставляются единый регистрационный номер и дата.

4.10. Ссылка на регистрационный номер и дату документа.

Сведения в данный реквизит переносятся с поступившего документа вручную или печатаются на компьютере.

Данный реквизит обязателен для ответных писем, располагается на бланке ниже реквизитов "Дата документа" и "Регистрационный номер документа". Наличие реквизита исключает необходимость упоминания даты и номера поступившего документа в тексте письма.

При указании в тексте документа ссылок на исходящие регистрационные номера и даты документов следует воспроизводить указанные реквизиты в том же формате, который использован в реквизитах соответствующих писем.

4.11. Адресат.

Адресат - это получатель документа. В качестве адресата могут быть организации, их структурные подразделения, должностные или физические лица; располагается в верхнем правом углу при угловом расположении реквизитов бланка и справа под реквизитами бланка при их продольном расположении. Каждая из составных частей адресата печатается с новой строки через один - полтора межстрочных интервала.

При адресовании документа без указания конкретного должностного лица наименование адресата пишется в именительном падеже. При ведении переписки могут употребляться официально принятые сокращения наименований организаций.

Например:

Министерство культуры
и массовых коммуникаций
Российской Федерации
Административно-правовой Департамент

или

Минобрнауки России
Рособрнадзор
Управление делами

Если адресатом является конкретное должностное лицо, то наименование организации и структурного подразделения указывают в именительном падеже, а должность и фамилию должностного лица - в дательном, причем инициалы указывают перед фамилией.

Например:

Министерство образования и науки

Российской Федерации

Департамент управления делами

Ведущему специалисту

А.И. Петрову

При адресовании документа непосредственно руководителю организации наименование последней входит в состав наименования должности адресата, должность лица указывают в дательном падеже, например:

Генеральному директору
объединения "Ростекстиль"
В.Д. Иванову

В состав реквизита "Адресат" может входить почтовый адрес. Элементы почтового адреса указывают в последовательности, установленной правилами оказания услуг почтовой связи.

При адресовании письма в организацию указывают ее наименование, затем почтовый адрес, например:

Государственное учреждение
Всероссийский научно-исследовательский
институт документоведения
и архивного дела
Профсоюзная ул., д. 82, Москва, 117393

При адресовании документа физическому лицу указывают инициалы и фамилию получателя, а после этого - его почтовый адрес, например:

И.П. Калинину
ул. Повха, д. 36, кв. 45
г. Когалым
Тюменская обл., 628486

Если документ отправляется в несколько однородных организаций, их наименования указываются обобщенно, например: Главам городских (сельских) поселений.

При адресовании документа руководителю государственного органа или организации ее наименование входит в состав наименования должности адресата, например: Главе Можайского муниципального района И.О. Фамилия.

В состав реквизита "Адрес" может входить почтовый адрес. Элементы почтового адреса указываются в последовательности, установленной правилами оказания услуг почтовой связи.

Если письмо адресуется организации, указывают ее наименование, затем почтовый адрес, например:

ГУП МО "Рузский Автодор" город Руза, улица Красная, д. 11, 143103.

При адресовании документа физическому лицу указывают фамилию и инициалы получателя, затем почтовый адрес, например:

Иванову И.И. ул. Комсомольская, д. 2, кв. 36, с. Покровское, Рузский район 143121.

Реквизит не должен содержать более четырех адресатов, каждый экземпляр такого документа должен быть подписан. Слово "Копия" перед вторым, третьим, четвертым адресатами не указывают.

При большем количестве адресатов составляется указатель рассылки документа.

4.12. Гриф утверждения документа.

Утверждение документа осуществляется после его подписания. Документ, подлежащий утверждению, приобретает юридическую силу только с момента его утверждения.

На документах, подлежащих утверждению, гриф утверждения проставляется справа на верхнем поле первого листа документа и состоит из слова "УТВЕРЖДАЮ", наименования должности лица, утверждающего документ, его подписи, инициалов, фамилии и даты утверждения.

Утверждаются организационно-правовые документы (устав, положения, правила, инструкции, штатные расписания, планы, отчеты, некоторые виды актов и протоколов). Документ утверждается двумя способами: одним или несколькими должностными лицами и изданием нормативного правового акта или распорядительного документа. Оба способа имеют одинаковую юридическую силу.

При утверждении документа должностным лицом гриф утверждения проставляется в правом верхнем углу первого листа документа, печатается стандартным шрифтом и одинарным межстрочным интервалом, выравнивается по левому краю и состоит из слов "УТВЕРЖДАЮ" (прописными буквами без кавычек и двоеточия), наименования должности лица, утверждающего документ, с прописной буквы, личной подписи, инициалов имени, отчества, фамилии и даты утверждения, например:

УТВЕРЖДАЮ

Директор
НАИМЕНОВАНИЕ МФЦ

_____ И.О.
Фамилия
(личная подпись)
Дата

Составные части реквизита (должность и подпись утверждающего лица) отделяются друг от друга одной пустой строкой. При утверждении документа несколькими лицами равных должностей их подписи располагают на одном уровне, слева и справа, например:

При утверждении документа несколькими должностными лицами (или руководителями двух организаций) их подписи располагают на одном уровне, слева и справа:

УТВЕРЖДАЮ

Губернатор
Московской области

_____ И.О. Фамилия
Дата

УТВЕРЖДАЮ

Губернатор
Тверской области

_____ И.О. Фамилия
Дата

При утверждении документа постановлением, решением, приказом, протоколом гриф утверждения состоит из слов УТВЕРЖДЕН (УТВЕРЖДЕНА, УТВЕРЖДЕНЫ или УТВЕРЖДЕНО), наименования утверждающего документа в творительном падеже, его даты, номера. Слово "УТВЕРЖДЕНО" согласуется в роде и числе с видом утвержденного документа, например:

УТВЕРЖДЕНО
приказом директора НАИМЕНОВАНИЕ МФЦ
от _____ N _____

Гриф утверждения документа располагается в правом верхнем углу документа.

Дата в грифе утверждения ставится от руки или частично набирается при печатании документа. В последнем случае от руки проставляется только число или число и месяц.

Гриф утверждения принято указывать на документах, требующих дополнительного удостоверения их подлинности и достоверности.

4.13. Резолюция.

Резолюция содержит указания соответствующего должностного лица (директора МФЦ) по исполнению документов, определяет работников, ответственных за исполнение документов, сроки их исполнения. Резолюция оформляется непосредственно на документе - на свободном месте лицевой стороны первой страницы.

Резолюция включает в себя сведения об исполнителе поручения (наименование его должности, фамилию, инициалы), содержание поручения, срок исполнения, наименование должности лица, отдавшего поручение, его личную подпись и расшифровку, дату.

Если резолюция предполагает поручение для двух и более лиц, равных по должности, ответственным исполнителем является лицо, указанное в поручении первым.

На документах, не требующих указаний по исполнению и имеющих типовые сроки

исполнения, в резолюции указываются исполнитель, подпись автора резолюции, дата.

Если резолюция предусматривает несколько поручений, она разбивается на пункты в соответствии с количеством поручений. При этом каждый пункт должен начинаться с указания исполнителей и определения исполнителя, ответственного за выполнение данного поручения.

4.14. Заголовок к тексту.

Заголовок к тексту - это краткое содержание текста документа, формируется одной фразой.

Заголовок документа должен быть кратким, точно передавать содержание документа. Заголовок документа составляется ко всем документам, за исключением писем с небольшим (4-5 строк) текстом, точка в конце заголовка не ставится.

Заголовок должен быть грамматически согласован с наименованием вида документа, например:

Приказ (о чем?) - Об утверждении Положения о защите персональных данных работников.

Письмо (о чем?) - Об оказании консультативной помощи.

Правила (чего?) - внутреннего трудового распорядка.

Инструкция (кого?) - Должностная инструкция ведущего специалиста.

Как правило, заголовок к тексту документа печатается с прописной буквы стандартным шрифтом без кавычек через одинарный межстрочный интервал от левого поля и выравнивается по горизонтали по центру. Заголовок должен занимать не более 3-5 строк; в длину - не более половины длины строки (7-7,5 см). Точка в конце заголовка не ставится. Заголовок текста не подчеркивается.

4.15. Текст документа.

Текст документа - это основная содержательная часть документа. Текст должен быть ясным, кратким, обоснованным, обеспечивающим точное и однозначное восприятие изложенной в нем информации.

В тексте следует применять только общепринятые или официально установленные сокращения, стоит избегать устаревших слов и выражений.

Текст документа от наименования документа отделяется 2-3 межстрочными интервалами и печатается через 1,5 межстрочного интервала без переносов. При наличии пунктов они оформляются арабскими цифрами с точкой, а главы - римскими.

Каждый абзац начинается с красной строки - отступа первой строки абзаца на 1,25 см от левого поля.

Текст документа может быть представлен в виде грамматически связного текста, текста-трафарета, анкеты, таблицы или их сочетания.

Связный текст, как правило, состоит из двух частей. В первой части указывают причины, основания, цели составления документа, во второй (заключительной) - решения, выводы, просьбы, предложения, рекомендации.

Тексты организационно-правовых документов (уставов, положений, инструкций, правил, регламентов и др.), состоят из разделов и подразделов, пунктов и подпунктов. Разделы и подразделы могут иметь самостоятельные заголовки. Все составные части текста нумеруются

арабскими цифрами.

Тексты распорядительных документов (решений, приказов и др.), как правило, состоят из двух частей. В первой, констатирующей, части указываются причины, основания, цели составления документа, во второй - распорядительной - формулируются поручения. Текст приказа может содержать одну заключительную часть - распорядительную без констатирующей.

Тексты информационно-справочных документов (деловые письма, докладные и служебные записки, справки и др.) состоят из нескольких взаимосвязанных смысловых частей. В первой части указываются причины, основания, цели составления документа, в заключительной - решения, выводы, просьбы, предложения, рекомендации.

В распорядительных документах, издаваемых директором МФЦ, текст излагается от первого лица единственного числа ("приказываю", "предлагаю", "прошу").

В распорядительных документах, издаваемых коллегиально, текст излагают от третьего лица единственного числа ("решил", "постановляет").

Текст протокола излагают от третьего лица множественного числа ("слушали", "выступили", "решили").

В документах, устанавливающих права и обязанности структурных подразделений МФЦ и его отдельных работников (положения, инструкции), а также содержащих описание, оценку фактов или выводы (акт, справка), используют форму изложения текста от третьего лица единственного или множественного числа ("отдел осуществляет функции", "в состав комиссии входят").

При наличии в тексте документа ссылки на другие документы указывают их реквизиты: наименование документа, наименование автора документа, дату и регистрационный номер документа, заголовок к тексту.

При направлении документа в адрес конкретного должностного лица допускается начинать текст с персонального обращения к адресату с использованием слов "уважаемый" или "уважаемая", например:

Уважаемый Иван Иванович!

При направлении документов в адрес руководителя организации допускается обращение в его адрес с использованием слова "господин", например:

Уважаемый господин Иванов!

Или

Господин Иванов!

В служебных письмах используют следующие формы изложения:

- от первого лица единственного лица: "считаю необходимым...", "прошу выделить...";

- от третьего лица единственного числа: "...комиссия постановила...", "Управление не возражает...".

- от первого лица множественного числа: "просим Вас рассмотреть...", "направляем на экспертизу..."; в протоколах: "слушали...", "выступили...", "решили (постановили)"; "Просим Вас...", "Направляем..." - если документ подписывается двумя лицами и более.

В конце текста перед подписью возможно проставление слов "с уважением" (пишутся с прописной буквы, выравниваются по левому краю, запятая после них не ставится).

В тексте документа, оформляемом на двух и более страницах, вторая и последующие

страницы нумеруются, допускается использование оборотной стороны листа. Номера страниц должны быть проставлены посередине верхнего поля листа арабскими цифрами без слова "страница" (стр.) и знаков препинания.

При подготовке табличных документов МФЦ (например, для разработки отчетно-статистических форм и т.п.) допускается применять стандартные средства табличного редактора.

Графы и строки таблицы должны иметь заголовки, выраженные именем существительным в именительном падеже. Подзаголовки граф и строк должны быть согласованы с заголовками. Если таблицу печатают более чем на одной странице, графы таблицы обязательно нумеруют и на следующих страницах ставят только номера этих граф.

При подготовке презентационных (визуальных) документов (схем, диаграмм, графиков и т.п.) допускается использовать стандартные средства редактора презентаций.

4.16. Отметка о наличии приложения.

Приложение - это документ, прилагаемый к основному документу. Приложения оформляются на стандартных листах бумаги, как правило, формата А4 и должны иметь все необходимые реквизиты.

Отметка о наличии приложения оформляется в виде слова "Приложение:" (всегда в единственном числе), ставится двоеточие, размещается непосредственно под текстом и отделяется от текста одной пустой строкой. Отметка о наличии приложения располагается под текстом от границы левого поля, без абзаца.

Если документ, являющийся приложением, назван в тексте, в отметке указывается количество листов одного экземпляра приложения и количество экземпляров приложения (со строчной буквы), например:

Приложение: на 8 л. в 2 экз.

Если документ имеет приложение, не названное в тексте, то указывают его наименование, число листов и число экземпляров. Наименование приложения пишется со строчной буквы без абзацного отступа с одинарным межстрочным интервалом и выравнивается по горизонтали по ширине колонки, например:

Приложение: предложения по подготовке проектов типовых резолюций в межведомственной системе электронного документооборота Московской области на 3 л. в 1 экз.

При наличии нескольких приложений они нумеруются арабскими цифрами с точкой (без закрывающей скобки), указываются наименования каждого приложения, количество листов и количество экземпляров.

Наименования приложений при наличии нескольких приложений пишутся с прописной буквы, например:

Приложение: 1. Справка о _____ на 3 л. в 1 экз.
2. Проект _____ на 8 л. в 3 экз.

Если документ-приложение также имеет приложения, то отметка об их наличии оформляется следующим образом:

Приложение: Договор от 01.01.2016 N 25 и приложения к нему, всего на 8 л.

Если приложения к документу сброшюрованы, то число листов не указывают, а указывают количество экземпляров (одним из двух способов, в зависимости от того, имеется ли ссылка на приложение в тексте):

Приложение: в 7 экз.

или

Приложение: Инструкция по делопроизводству в МБУ "МФЦ" в 2 экз.

Если приложение к документу представлено на съемном носителе информации (дискеты, флэш-накопители, жесткие магнитные диски, CD-ROM, DVD-ROM и тому подобное), то оно оформляется следующим образом:

Приложение: CDR-диск.

Если приложение направляют не во все указанные в документе адреса, то отметку о его наличии оформляют следующим образом:

Приложение: на 3 л. в 5 экз. только в первый адрес.

На приложениях справочного характера к приказам, распоряжениям, правилам, инструкциям, положениям, планам, программам, договорам и другим документам отметка о приложении располагается на первом листе приложения и оформляется следующим образом: вверху справа размещается слово "Приложение (номер приложения)". Под словом "Приложение" печатаются слова "к (название документа)", под ним - наименование основного документа, его дата и регистрационный номер. Все остальные части реквизита печатаются стандартным шрифтом через одинарный межстрочный интервал и выравниваются по левому краю.

Если приложений несколько, они нумеруются арабскими цифрами без использования символа "N" (Приложение 1, Приложение 2 и так далее), например:

Приложение N 2
к приказу
НАИМЕНОВАНИЕ МФЦ
от _____ N _____

Если приложение одно, порядковый номер не указывается.

Допускается выражение "ПРИЛОЖЕНИЕ" печатать прописными буквами, а также центрировать это выражение, наименование документа, его дату и регистрационный номер относительно самой длинной строки, например:

ПРИЛОЖЕНИЕ
к приказу
НАИМЕНОВАНИЕ МФЦ
от _____ N _____

Если приложением к распорядительному документу (к приказу) является утвержденный документ (положение, инструкция, правила, регламент и др.), в правом верхнем углу ставится не отметка о приложении, а гриф утверждения документа, он должен быть подписан, датирован и заверен печатью.

4.17. Подпись.

Подпись - это обязательный реквизит, проставленный в конце документа, чтобы его заверить,

подтвердить, придать ему юридическую силу.

Должностные лица подписывают документы в пределах своей компетенции. Реквизит "Подпись" располагается после текста и отметки о наличии приложения и состоит из наименования должности лица, подписавшего документ, собственноручной подписи и ее расшифровки (инициалов имени, отчества и фамилии).

Расшифровка подписи оформляется без скобок на уровне последней строки в наименовании должности, инициалы располагаются перед фамилией, пробел между инициалами не делается, фамилия отделяется от инициалов одним пробелом.

Реквизит "Подпись" отделяется от предыдущего реквизита документа тремя пустыми строками и оформляется с использованием одинарного межстрочного интервала.

Наименование должности выравнивается по горизонтали по левому краю (без абзацного отступа), инициалы и фамилия - по правому краю.

Если подписывается документ, изготовленный на бланке МФЦ, то наименование должности и подписи указывается кратко (без повторения в ней наименования организации, которое уже фигурирует вверху на бланке), например (с использованием бланка письма МФЦ):

Директор (подпись)
Ф.И.О.

При оформлении документа не на бланке в наименование должности включается полное наименование организации, например:

Директор муниципального бюджетного учреждения "Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг" (подпись)
Ф.И.О.

Если изготавливается многостраничный документ, и подпись должностного лица ставится не на первой странице (бланка письма), то в подписи указывается полное наименование должности, например:

Директор муниципального бюджетного учреждения "Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг" (подпись)
Ф.И.О.

При подписании документа несколькими должностными лицами МФЦ все подписи располагают одну под другой в последовательности, соответствующей занимаемым должностям, например:

Директор (подпись)
Ф.И.О.

Заместитель директора (подпись)
Ф.И.О.

Главный бухгалтер (подпись)
Ф.И.О.

При подписании документа несколькими лицами равных должностей их подписи располагают на одном уровне, например:

Заместитель директора
по безопасности

Заместитель директора

Подпись Ф.И.О.

Подпись Ф.И.О.

При отсутствии должностного лица, подпись которого заготовлена на документе, документ подписывается заместителем или исполняющим его обязанности, имеющими право подписи в соответствии с приказом об исполнении обязанностей директора. В этом случае документ перепечатывается, обязательно указывается фактическая должность подписавшего документ или в подготовленный проект документа от руки вносятся исправления в наименование должности и фамилию должностного лица. Исправления вносит лицо, фактически подписывающее документ.

Не допускается проставлять предлог "За", надпись от руки "Зам" или косую черту перед наименованием должности.

При подписании документа лицом, назначенным приказом, подпись оформляют следующим образом:

И.о. директора
Ф.И.О.

Подпись

4.18. Печать.

Оттиск печати придает документам юридическую силу и подтверждает подлинность подписи должностного лица на документе. Печать ставится на документах в случаях, предусмотренных законодательными или иными нормативными правовыми актами.

В документах, подготовленных на основе унифицированных форм, печать ставится на специально отведенном месте, обозначенном отметкой "МП" или иным образом.

Если место проставления печати не определено, ее оттиск проставляется таким образом, чтобы он захватывал часть наименования должности и часть подписи лица подписавшего документ.

Оттиск проставляемой печати должен быть хорошо читаемым.

4.19. Копия документа.

Копия должна быть заверена должностным лицом, удостоверяющим полное соответствие подлиннику. Отметка о заверении копии документа содержит заверительную надпись "Копия верна" или "Верно" (проставляется штампом или пишется от руки строчными буквами, двоеточие или точка не ставится), наименование должности лица, заверившего копию, личную подпись, расшифровку подписи, дату заверения, печать, например:

Копия верна
Наименование должности
_____ И.О. Фамилия
Дата Подпись

Листы многостраничных копий прошиваются и нумеруются и на обороте последнего листа документа, захватывающего окончание нити, с наклейкой из бумаги с заверительной надписью без слов "Верно" (допускается использовать стандартный шрифт размером 10 пт или 12 пт), например:

Пронумеровано и прошнуровано 10 (десять) листов.
Наименование должности
_____ И.О. Фамилия
Дата Подпись

4.20. Отметка об исполнителе.

Отметка об исполнителе на документах проставляется в левом нижнем углу лицевой стороны последнего листа документа без абзацного отступа с одинарным межстрочным интервалом.

Данный реквизит печатается шрифтом меньшим, чем размер шрифта основного текста, в две строки через одинарный межстрочный интервал.

Отметка включает инициалы имени и отчества (перед фамилией), фамилию исполнителя и номер его служебного телефона, например:

И.О. Фамилия

Телефон

5. Организация документооборота, в том числе в системе электронного документооборота исполнения документов

5.1. Организация документооборота.

КонсультантПлюс: примечание.

Нумерация подпунктов дана в соответствии с официальным текстом документа.

5.1.2. Движение документов в МФЦ с момента их создания или получения до завершения исполнения или отправки образует документооборот, который состоит из трех основных документов:

- входящие - документы, поступающие из сторонних организаций;
- исходящие - документы, отправляемые в другие организации;
- внутренние - документы, разрабатываемые в МФЦ и не направляемые за его пределы.

5.1.3. Порядок прохождения документов и операции, производимые с ними в МФЦ, регламентируются Инструкцией по делопроизводству и должностными инструкциями работников.

5.2. Организация доставки документов.

5.2.1. Доставка документов в МФЦ осуществляется с помощью почтовой связи, электрической связи, непосредственно нарочными (курьерами). С помощью почтовой связи в МФЦ доставляется служебная корреспонденция в виде простых и заказных писем, почтовых карточек, бандеролей и мелких пакетов, а также печатные издания.

5.2.2. По каналам электрической связи поступают: телефонограммы и электронные письма.

5.3. Прием, обработка и распределение поступающих документов.

5.3.1. Документы, поступающие в МФЦ на бумажных носителях, проходят первичную обработку, предварительное рассмотрение, регистрацию, рассмотрение руководством и доставляются исполнителям. Прием и первичная обработка документов осуществляются лицом, ответственным за делопроизводство. Конверты с документами вскрываются (за исключением конвертов с пометкой "лично"), проверяется правильность доставки, целостность упаковки документов. Конверт от поступающих документов не уничтожается, если только по нему можно определить адрес отправителя, время отправки и получения.

5.3.2. При приеме входящих документов лицо, ответственное за делопроизводство в МФЦ, проверяет:

- правильность доставки документации по адресу. Ошибочно поступившие документы возвращаются отправителю;

- целостность упаковки. При нарушении целостности упаковки должностное лицо, доставившее почту, указывает на упаковке - "Поступило в поврежденном виде", заверяет своей подписью с расшифровкой и датой.

5.3.3. Полученный документ регистрируется в журнале. На полученном документе проставляется штамп. Регистрационный штамп проставляется в правой нижней части лицевой стороны первой страницы документа с указанием порядкового и регистрационного номера и даты поступления документа. Штамп проставляется также на всех приложениях к документу.

5.3.4. Текст поступившей телефонограммы записывается получателем в журнале и оперативно передается на рассмотрение руководителю или кому она адресована.

5.3.5. При передаче и приеме документов по каналам факсимильной связи необходимо руководствоваться следующими требованиями:

- объем передаваемого документа (текста, схемы, графического изображения), выполненного на бумаге формата А4 черным цветом, не должен превышать 5 листов;

- ответственность за содержание передаваемой информации возлагается на исполнителя, подготовившего документ к передаче;

- запрещается передавать текст документов с пометкой "Для служебного пользования";

- подлежащий передаче документ регистрируется. Подлинники документов после передачи хранятся в исходящих документах с отметкой о времени отправки;

- поступившие факсограммы регистрируются, передаются адресатам под расписку в день их приема, срочные - немедленно.

5.3.6. Документы в электронном виде, поступающие в МФЦ, проходят прием, регистрацию, предварительное рассмотрение, рассмотрение руководством и доставляются исполнителям.

5.3.7. Прием и регистрация документов, поступивших на электронный адрес МФЦ, осуществляются специалистом-делопроизводителем.

6. Регистрация документов

6.1. Регистрация документов - это запись учетных данных о документе по установленной форме, фиксирующая факт его создания, отправления или получения.

6.2. Регистрации подлежат все документы, требующие учета, исполнения и использования в справочных целях.

6.3. Регистрируются документы, поступающие из других организаций и от физических лиц, а также создаваемые - внутренние и отправляемые.

6.4. Документы регистрируются независимо от способа их доставки, передачи или создания.

6.5. Документы регистрируются один раз: поступающие - в день поступления, создаваемые - в день подписания или утверждения.

6.6. Регистрация производится в пределах групп в зависимости от названия вида документа, автора и содержания. Например, отдельно регистрируются приказы личному составу, приказы по основной деятельности, входящие и исходящие документы.

6.7. Документы регистрируются в журналах ([приложение N 1](#)).

6.8. При любом способе регистрации устанавливается обязательный минимум реквизитов регистрации: дата поступления документа, регистрационный входящий индекс, автор (корреспондент), дата документа, регистрационный индекс документа, краткое содержание, резолюция руководителя (исполнитель, содержание поручения), срок исполнения, отметка об исполнении.

6.9. Не подлежат регистрации: рекламные извещения, плакаты, прејскуранты, поздравительные письма, пригласительные билеты, печатные издания (книги, журналы, бюллетени), формы статистических отчетов, корреспонденция с пометкой "лично".

7. Контроль исполнения документов

7.1. Целью контроля является обеспечение своевременного и качественного исполнения поручений, зафиксированных в документах.

7.2. Контроль за исполнением документов устанавливается для обеспечения своевременного и качественного решения содержащихся в них вопросов, выявления и устранения причин, препятствующих их выполнению, а также в целях повышения исполнительской дисциплины, ответственности работников МФЦ за своевременное исполнение документов.

7.3. Контролю подлежат все зарегистрированные документы, требующие исполнения, перечень которых утверждается руководителем МФЦ.

7.4. Сроки исполнения документов могут быть типовыми и индивидуальными. Типовые сроки устанавливаются актами органов государственной власти, индивидуальные - директором МФЦ.

7.5. Сроки исполнения исчисляются в календарных днях с даты подписания (утверждения) для внутренних документов, входящих - с даты их поступления.

7.6. Документ (поручение) считается исполненным, когда решены все поставленные в нем вопросы, дан письменный или устный ответ корреспонденту (или автору поручения), приняты соответствующие меры.

8. Составление номенклатуры дел

8.1. Номенклатура дел - систематизированный перечень заголовков дел, заводимых в МФЦ, с указанием сроков хранения, оформленный в установленном порядке.

8.2. [Номенклатура](#) предназначена для группировки исполненных документов в дела, систематизации и учета дел, определения сроков их хранения и является основой для составления описей дел постоянного и временного (свыше 10 лет) хранения, а также для учета дел временного (до 10 лет включительно) хранения. В нее включаются все документы, образующиеся в деятельности предприятия, кроме технической документации и печатных изданий ([приложение N 2](#)).

8.3. При составлении номенклатуры дел МФЦ следует руководствоваться Уставом МФЦ, положениями, штатным расписанием, планами и отчетами о работе, примерной номенклатурой дел.

8.4. Номенклатура дел в конце каждого года уточняется, утверждается и вводится в действие

с 1 января следующего календарного года.

8.5. Названиями разделов номенклатуры являются названия структурных подразделений.

8.6. В номенклатуру дел включаются заголовки дел, отражающие все документируемые участки работы МФЦ.

В номенклатуру дел не включаются периодические издания.

8.7. Делопроизводственный индекс дела (графа 1) состоит из индекса порядкового номера дела направления деятельности.

8.8. Заголовки дел (графа 2) внутри разделов располагаются по степени важности документов (вначале располагают организационно-распорядительные документы, потом - плановые и отчетные, переписку и т.д.).

8.9. При составлении заголовков дел следует учитывать, что заголовок должен четко в краткой форме отражать основной состав и содержание документов дела. Не допускаются в заголовках неконкретные формулировки типа "Общая переписка", "Разная переписка", "Входящие документы", а также вводных слов и сложных оборотов. Не допускается употребление сокращенных слов и сокращенных наименований федеральных органов исполнительной власти и учреждений.

8.10. Заголовки состоят из элементов, располагаемых в следующей последовательности:

- название вида дела (переписка, журнал) или разновидности документов (протоколы, приказы, планы);

- автор - название учреждения или его структурного подразделения;

- адресат или корреспондент;

- краткое содержание документов;

- название территории (местности), с которой связано содержание документов;

- даты (период), к которым относятся документы.

8.11. В заголовках дел, содержащих документы по одному вопросу, но не связанных последовательностью исполнения, в качестве вида дела употребляется термин "документы", а в конце заголовка в скобках указываются основные разновидности документов, которые должны быть сгруппированы в деле (планы, списки, доклады и т.д.).

Например:

Документы о проведении семинаров, конференций по вопросам деятельности МФЦ (планы, списки, доклады, информации).

При обозначении в заголовках дел административно-территориальных единиц учитывается следующее: если содержание дела касается нескольких однородных административно-территориальных единиц, в заголовке дела не указываются их конкретные названия, а указывается их общее видовое название.

Например:

Переписка с главами администраций муниципальных образований о социальной защите населения.

В заголовках дел, содержащих плановую или отчетную документацию, указывается период (квартал, год), на (за) который составлены планы (отчеты).

Например:

Годовые планы финансовых мероприятий.

Порядок расположения заголовков дел внутри разделов и подразделов номенклатуры дел определяется степенью важности документов, составляющих дела, и их взаимосвязью. В начале располагаются заголовки дел, содержащих организационно-распорядительную документацию.

Заголовки дел могут уточняться в процессе формирования и оформления дел.

8.12. Графа 3 номенклатуры дел заполняется по окончании календарного года, при этом подсчитываются фактически заведенные дела.

8.13. Срок хранения и номер статьи по перечню (графа 4) указываются в соответствии с Перечнем типовых документов, образующихся в деятельности министерств, ведомств и других учреждений, организаций, предприятий, с указанием сроков хранения, с ведомственными перечнями или примерными номенклатурами.

8.14. В графе 5 "Примечание" указывается название перечней документов, использованных при определении сроков хранения дел, проставляются отметки о заведении дел, о переходящих делах (например, переходящее с 2008 г.), о выделении дел к уничтожению, о лицах, ответственных за формирование дел, о передаче дел в другой федеральный орган исполнительной власти для продолжения и др.

8.15. При оформлении номенклатуры в каждом ее разделе оставляются резервные номера (свободное место) для внесения в нее дел, появившихся в течение года.

9. Формирование дел

9.1. Формирование дел - группировка исполненных документов в дела в соответствии с номенклатурой дел.

9.2. При формировании дел соблюдаются следующие требования:

- помещать в дела только исполненные, правильно оформленные документы в соответствии с заголовками дел по номенклатуре;

- помещать вместе все документы, относящиеся к разрешению одного вопроса (приложения вместе с основными документами);

- группировать в дела документы одного календарного года, за исключением переходящих дел;

- отдельно группировать в дела документы постоянного и временного сроков хранения;

- по объему дело не должно превышать 250 листов при толщине не более 4 см (при превышении данного объема заводится второй и последующие тома; при наличии в деле нескольких томов индекс и заголовок дела проставляются на каждом томе с добавлением "Том N 1", "Том N 2" и т.д.).

В дело не должны помещаться документы, подлежащие возврату, лишние экземпляры, черновики.

9.3. Внутри дела документы располагаются в хронологической, вопросно-логической

последовательности или в их сочетании.

9.4. Приложения, инструкции, утвержденные распорядительными документами, являются приложениями к ним и группируются вместе с указанными документами.

9.5. Приказы по основной деятельности группируются отдельно от приказов по личному составу.

9.6. Протоколы в деле располагаются в хронологическом порядке по номерам. Документы к протоколам, сгруппированные в отдельные дела, систематизируются по номерам протоколов.

9.7. Утвержденные планы, отчеты, сметы, лимиты, титульные списки и другие документы группируются отдельно от проектов.

9.8. Документы в личных делах располагаются в хронологическом порядке по мере их поступления.

10. Оформление дел

10.1. По окончании календарного года дела постоянного хранения, временных (свыше 10 лет) сроков хранения подлежат оформлению. Оформление дела - подготовка дела к хранению.

10.2. В зависимости от сроков хранения проводится полное или частичное оформление дел. Полному оформлению подлежат дела постоянного, временного (свыше 10 лет) хранения и по личному составу.

10.3. Оформление дела предусматривает:

- перегруппировку документов в прямой хронологической последовательности;
- подшивку и переплет дела в твердую обложку;
- подшивка производится с учетом возможного свободного чтения текста всех документов, все металлические скрепки, булавки из документов изымаются;
- нумерацию листов простым графитным карандашом или нумератором в верхнем правом или в правом нижнем углу арабскими цифрами;
- составление (при необходимости) внутренней **описи** дела (приложение N 5);
- составление заверительной надписи;
- внесение необходимых уточнений на обложке дела.

10.4. Дела временного (до 10 лет включительно) хранения могут храниться на скоросшивателе, без дополнительного оформления.

11. Экспертная ценность документов

11.1. Экспертиза ценности документов - определение ценности документов с целью отбора их на хранение или уничтожение. Для организации и проведения экспертизы ценности документов в МФЦ создается постоянно действующая экспертная комиссия (ЭК), которая работает на основании положения о ней.

11.2. Экспертиза ценности документов должна проводиться ежегодно. Отбор документов постоянного хранения проводится на основании номенклатуры дел путем полистного просмотра дел, при этом изымаются дублирующие экземпляры, черновики, неоформленные копии и

документы временных сроков хранения.

11.3. По результатам экспертизы составляются описи дел постоянного хранения, по личному составу и акты о выделении документов к уничтожению (приложение N 4).

11.4. Дела включаются в акт об уничтожении, если предусмотренный для них срок хранения истек к 1 января того года, в котором составлен акт. Например, дела с трехлетним сроком хранения, законченные делопроизводством в 2010 году, могут быть включены в акт только в 2014 году.

11.5. Дела могут быть уничтожены только после того, как составлены описи документов постоянного хранения.

12. Составление описей дел

12.1. **Опись** дела - учетный документ, включающий сведения о делах, сформированных в МФЦ, и подлежащий передаче на архивное хранение (приложение N 3).

12.2. На завершенные дела постоянного хранения, прошедшие экспертизу ценности, оформленные в соответствии с вышеизложенными требованиями, составляются описи.

12.3. Описи составляются отдельно на дела постоянного хранения; дела временного (свыше 10 лет) хранения; дела по личному составу; на дела временного (до 10 лет) хранения опись не составляется.

12.4. При составлении описи соблюдаются следующие требования:

- дела систематизируются по хронологии (по годам), внутри годовых разделов - в соответствии с номенклатурой дел;

- каждое дело вносится в опись под самостоятельным номером, если дело состоит из нескольких томов, каждый том вносится под самостоятельным номером;

- все данные в опись переносятся с обложки дела;

- дела в описи имеют валовую нумерацию;

- переходящие дела включаются в опись по году заведения.

13. Оперативное хранение дел

13.1. С момента заведения и до передачи в архив дела хранятся по месту их формирования.

13.2. Дела хранятся в шкафах, обеспечивающих их полную сохранность, предохраняющих документы от пыли и воздействия солнечного света. На корешках дел указываются индексы дел по номенклатуре.

13.3. Выдача дел производится с разрешения директора. Выдача дел работникам осуществляется под расписку. На выданное дело заводится карта-заместитель. В ней указывается структурное подразделение, индекс дела, дата его выдачи, кому дело выдано, дата его возвращения, предусматриваются графы для расписок в получении и приеме дела.

13.4. Дела выдаются во временное пользование сотрудникам на срок не более одного месяца. После истечения указанного срока дело должно быть возвращено на место его хранения.

13.5. Изъятие документов из дел постоянного хранения допускается в исключительных случаях и производится с разрешения директора с оставлением в деле заверенной копии

документа и акта о причинах выдачи подлинника.

Приложение N 1
к п. 6.1.5, п. 6.3.5
Типовой инструкции
по делопроизводству
в Многофункциональных центрах
Московской области

ОБРАЗЦЫ
РЕГИСТРАЦИОННЫХ ЖУРНАЛОВ

Форма журналов регистрации входящих документов

Входящий номер и дата документа	Наименование ЮЛ/ФЛ, откуда (от кого) поступил документ	Исходящий номер и дата документа	Краткое содержание документа	Резолюция руководителя (Ф.И.О. исполнителя)	Срок исполнения	Примечание	Подпись
1	2	3	4	5	6	7	8

Форма журналов регистрации исходящих документов

Исходящий номер документа	Дата	Наименование адресата (куда/кому направлен документ)	Краткое содержание документа	Ф.И.О. исполнителя	Примечание
1	2	3	4	5	6

Форма журнала регистрации приказов по основной деятельности

№ п/п	Дата документа	Номер приказа	Количество листов/приложений	Наименование заголовка или краткое содержание документа	Количество листов/приложений
1	2	3	4	5	6

Форма журнала регистрации приказов по личному составу (прием, перевод, увольнение) (К/1)

Дата приказа	Номер приказа	ФИО работника	Табельный номер	Должность	Краткое содержание приказа
1	2	3	4	5	6

Форма журнала регистрации приказов о предоставлении отпуска (К/2)

Дата приказа	Номер приказа	ФИО работника, должность	Вид отпуска	Дата начала и окончания отпуска	Период, за который предоставляется отпуск	Количество дней	основание
1	2	3	4	5	6	7	8

Приложение N 2
к п. 8.2 Типовой инструкции
по делопроизводству
в Многофункциональных центрах
Московской области

ОБРАЗЦЫ
НОМЕНКЛАТУРЫ ДЕЛ

УТВЕРЖДАЮ
НАИМЕНОВАНИЕ МФЦ
_____ И.О. Фамилия
" __ " _____ 201_ год

НОМЕНКЛАТУРА ДЕЛ

на 2016 год

N	Индекс дела	Заголовок дела	Кол-во ед. хранения	Срок хранения	Примечание
1	2	3	4	5	6
	1 - Наименование раздела				
1	1-01				

Итоговая запись
о категориях и количестве дел, заведенных ____ году в МФЦ

По срокам хранения	всего	в том числе:	
		переходящих	с отметкой ЭПК
постоянного			
Временного (свыше 10 лет)			
Временного (до 10 лет)			
ИТОГО:			

Директор

(подпись)

И.О. Фамилия

" __ " _____ 2016 г.

Приложение N 3
к п. 12.1 Типовой инструкции
по делопроизводству
в Многофункциональных центрах
Московской области

ОБРАЗЕЦ ОПИСИ

УТВЕРЖДАЮ
НАИМЕНОВАНИЕ МФЦ
_____ И.О. Фамилия
"__" _____ 201__ год

ОПИСЬ N

N	Индекс дела (тома, части)	Заголовок дела (тома, части)	Дата дела (тома, части)	Количество листов в деле (томе, части)	Примечание
1	2	3	4	5	6
	Наименование раздела				

В данную опись внесено _____ дел с
N _____

(цифрами и прописью)

по N _____, в том числе:
литерные номера:
пропущенные номера:

Наименование должности
составителя описи:

_____ (подпись)

_____ (расшифровка подписи)

КонсультантПлюс: примечание.

В официальном тексте документа, видимо, допущена опечатка: имеется в виду пункт 11.3 к
Типовой инструкции, а не пункт 12.3.

Приложение N 4
к п. 12.3 Типовой инструкции
по делопроизводству
в Многофункциональных центрах
Московской области

ОБРАЗЕЦ АКТА

НАИМЕНОВАНИЕ "МФЦ"

(наименование организации)

УТВЕРЖДАЮ

Директор "МФЦ"

И.О. Фамилия

"__" _____ 2016 год

АКТ

от _____ 2016 г. N ____
о выделении к уничтожению документов,
не подлежащих хранению

На основании

(название и выходные данные перечня документов с указанием сроков их хранения)
отобраны к уничтожению как не имеющие научно-исторической ценности и утратившие практическое значение документы фонда N

(название фонда)

N	Заголовок дела	Дата дела или крайние даты дел	Номера описей (номенклатур за годы)	Индекс дела (тома, части) по номенклатуре или N дела по описи	Количество дел (томов, частей)	Сроки хранения дела (тома, части) и номера статей по перечню	Примечание
1	2	3	4	5	6	7	8

Итого: _____ Количество папок цифрами и прописью _____ крайние даты таблицы
(цифрами и прописью) _____ дел за _____ годы

Описи дел постоянного хранения за _____ годы утверждены.

Наименование должности лица,
проводившего экспертизу
ценности документов

_____ (подпись)

_____ (расшифровка подписи)

Дата: _____

Приложение N 5
к п. 10.3 Типовой инструкции
по делопроизводству
в Многофункциональных центрах
Московской области

КонсультантПлюс: примечание.

Нумерация пунктов дана в соответствии с официальным текстом документа.

ВНУТРЕННЯЯ ОПИСЬ

документов дела N _____

N п/п	Дата документа	Заголовок документа	Номера листов	Примечание
1	3	4	5	6
2				
...				

Приложение N 6
к п. 10.3 Типовой инструкции
по делопроизводству
в Многофункциональных центрах
Московской области

ЛИСТ-ЗАВЕРИТЕЛЬ ДЕЛА N _____

В деле подшито и пронумеровано _____
(цифрами и прописью) _____ листа (ов)

В том числе:

Литерные номера листов _____
Пропущенные номера листов _____
+ листов внутренней описи _____

Особенности физического состояния и формирования дела	Номера листов
1	2

наименование должности работника подпись расшифровка подписи

"__" _____ г.