



КонсультантПлюс

Распоряжение Мингосуправления МО от
21.07.2016 N 10-57/РВ
(ред. от 03.03.2022)

"О региональном стандарте организации
деятельности многофункциональных центров
предоставления государственных и
муниципальных услуг в Московской области"

Документ предоставлен **КонсультантПлюс**

www.consultant.ru

Дата сохранения: 20.06.2022

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. распоряжений Мингосуправления МО от 04.08.2017 N 10-99/РВ,
от 06.09.2018 N 10-97/РВ, от 29.12.2018 N 10-150/РВ,
от 26.04.2019 N 10-32/РВ, от 26.12.2019 N 11-113/РВ,
от 12.02.2020 N 11-10/РВ, от 18.03.2020 N 11-37/РВ,
от 18.03.2020 N 11-39/РВ, от 25.05.2020 N 11-66/РВ,
от 17.06.2020 N 11-77/РВ, от 18.01.2021 N 11-2/РВ, от 24.03.2021 N 11-27/РВ,
от 20.09.2021 N 11-83/РВ, от 17.12.2021 N 11-116/РВ,
от 03.03.2022 N 11-64/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

Приложение 1
к распоряжению Министерства
государственного управления,
информационных технологий и связи
Московской области
от 21 июля 2016 г. N 10-57/РВ

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

Список изменяющих документов

(в ред. распоряжений Мингосуправления МО от 04.08.2017 N 10-99/РВ,
от 06.09.2018 N 10-97/РВ, от 29.12.2018 N 10-150/РВ,
от 26.04.2019 N 10-32/РВ, от 26.12.2019 N 11-113/РВ,
от 12.02.2020 N 11-10/РВ, от 18.03.2020 N 11-37/РВ,
от 18.03.2020 N 11-39/РВ, от 25.05.2020 N 11-66/РВ,
от 17.06.2020 N 11-77/РВ, от 18.01.2021 N 11-2/РВ, от 24.03.2021 N 11-27/РВ,
от 20.09.2021 N 11-83/РВ, от 17.12.2021 N 11-116/РВ,
от 03.03.2022 N 11-64/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

	<p>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</p>
<p>Портал государственных и муниципальных услуг</p>	<p>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</p>
<p>Предоставление государственных и муниципальных услуг в электронной форме</p>	<p>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</p>
<p>Принцип "одного окна"</p>	<p>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</p>
<p>Система межведомственного электронного взаимодействия</p>	<p>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 -</p>

	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
Добродел	интернет-портал приема и обработки сообщений по вопросам деятельности исполнительных органов государственной власти Московской области, органов местного самоуправления муниципальных образований Московской области

(введено распоряжением Мингосуправления МО от 26.12.2019 N 11-113/РВ)

Список сокращений

В настоящем Стандарте применяются следующие сокращения:

Сокращение	Понятие
АИС МФЦ	Единая информационная система оказания государственных и муниципальных услуг Московской области (модуль МФЦ)

(в ред. распоряжения Мингосуправления МО от 29.12.2018 N 10-150/РВ)

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 Московской области

(в ред. распоряжения Мингосуправления МО от 26.12.2019 N 11-113/РВ)

Министерство	Министерство государственного управления, информационных технологий и связи Московской области
ОМСУ	Органы местного самоуправления муниципальных

	образований Московской области
ТОСП МФЦ	Территориальные обособленные структурные подразделения многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг Московской области (в ред. распоряжения Мингосуправления МО от 25.05.2020 N 11-66/PB)
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
ИАС МКГУ	Информационно-аналитическая система мониторинга качества государственных услуг (введено распоряжением Мингосуправления МО от 26.12.2019 N 11-113/PB)

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: на каждые 5 тыс. жителей муниципального образования, в котором располагается многофункциональный центр, в секторе приема заявителей предусматривается одно окно приема и выдачи документов, из расчета уровня доступности к одному окну 100% населения муниципального образования.

По решению учредителя многофункционального центра количество окон приема и выдачи документов может быть увеличено.

ТОСП МФЦ, создаваемые в соответствии с [пунктом 34](#) Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 22 декабря 2012 г. N 1376, не могут включать более 4 окон приема и выдачи документов.
(п. 1.1.3 в ред. [распоряжения](#) Мингосуправления МО от 25.05.2020 N 11-66/РВ)

1.1.4. Общая площадь МФЦ рассчитывается исходя из норматива не менее 26,7 кв. м на одно "окно" доступа к государственным и муниципальным услугам.
(п. 1.1.4 в ред. [распоряжения](#) Мингосуправления МО от 29.12.2018 N 10-150/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. Исключен. - [Распоряжение](#) Мингосуправления МО от 26.12.2019 N 11-113/РВ.

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 должно находиться не менее одного платежного терминала.
(п. 1.2.8 в ред. [распоряжения](#) Мингосуправления МО от 17.06.2020 N 11-77/РВ)

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".

1.2.12. В зоне ожидания МФЦ в свободном для заявителей доступе должен быть расположен аппарат для зарядки мобильных устройств с количеством разъемов не менее восьми, в каждом из которых расположен кабель 5 в 1: iPhone4 - 1 шт., microUSB - 1 шт., iPhone5 - 1 шт., USBtypeC - 1 шт., Nokia - 1 шт.

(п. 1.2.12 введен [распоряжением](#) Мингосуправления МО от 29.12.2018 N 10-150/РВ)

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;

- табличкой с указанием должности, ФИО сотрудника;

- электронными терминалами с возможностью совершения операций с использованием платежных карт для 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. При предоставлении заявителям указанной возможности МФЦ не взимает плату за проведение операций (обслуживание) по уплате государственной пошлины.

(п. 1.3.3 в ред. [распоряжения](#) Мингосуправления МО от 17.06.2020 N 11-77/РВ)

1.3.4. Исключен с 1 сентября 2020 года. - [Распоряжение](#) Мингосуправления МО от 17.06.2020 N 11-77/РВ.

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 ТОСП 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.

(в ред. распоряжения Мингосуправления МО от 25.05.2020 N 11-66/РВ)

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 МФЦ 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.

(в ред. распоряжения Мингосуправления МО от 29.12.2018 N 10-150/РВ)

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.

Доставка результатов предоставления государственных и муниципальных услуг может осуществляться силами сотрудников МФЦ или путем привлечения сторонних организаций, осуществляющих функции по курьерской доставке, на условиях гражданско-правовых договоров.

Типовое [положение](#) по предоставлению многофункциональным центром предоставления государственных и муниципальных услуг Московской области услуги по выездному обслуживанию заявителей 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.
(п. 1.5.2 в ред. [распоряжения](#) Мингосуправления МО от 12.02.2020 N 11-10/РВ)

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 ТОСП МФЦ

(в ред. [распоряжения](#) Мингосуправления МО
от 25.05.2020 N 11-66/РВ)

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

(в ред. [распоряжения](#) Мингосуправления МО от 25.05.2020 N 11-66/РВ)

1.7.2. В МФЦ (ТОСП МФЦ) оборудуется специализированное рабочее место с прямым доступом к федеральной государственной информационной системе ведения Единого государственного реестра записей актов гражданского состояния (далее - специализированное рабочее место, федеральная информационная система). Привлекаемые организации специализированными рабочими местами не оборудуются.

Перечень МФЦ, осуществляющих полномочия по государственной регистрации рождения (за исключением рождения, государственная регистрация которого производится одновременно с государственной регистрацией установления отцовства) и смерти, в которых оборудуются специализированные рабочие места, устанавливается Соглашением о взаимодействии между Главным управлением записи актов гражданского состояния Московской области и УМФЦ.
(п. 1.7.2 введен [распоряжением](#) Мингосуправления МО от 18.01.2021 N 11-2/РВ)

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/Д09).

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. Исключен. - [Распоряжение](#) Мингосуправления МО от 26.12.2019 N 11-113/РВ.

1.9.3. Маршрут до МФЦ должен быть обозначен информационно-указательными дорожными знаками от центра муниципального образования и от мест массового скопления жителей (вокзалы, торговые и развлекательные центры).
(п. 1.9.3 в ред. [распоряжения](#) Мингосуправления МО от 26.12.2019 N 11-113/РВ)

1.9.4. Исключен. - [Распоряжение](#) Мингосуправления МО от 26.12.2019 N 11-113/РВ.

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 официальные аккаунты в социальных сетях. Требования к ведению официальных аккаунтов в социальных сетях, к размещаемой в них информации и периодичности обновления устанавливаются приказом УМФЦ.
(п. 1.9.6 в ред. [распоряжения](#) Мингосуправления МО от 26.12.2019 N 11-113/РВ)

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. Исключен с 17 июня 2020 года. - [Распоряжение](#) Мингосуправления МО от 17.06.2020 N 11-77/PB.

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

(в ред. [распоряжения](#) Мингосуправления МО от 12.02.2020 N 11-10/PB)

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

адреса и режим работы офисов МФЦ, адрес Цифрового МФЦ (в случае расположения в отдельном помещении (здании));

(в ред. [распоряжения](#) Мингосуправления МО от 25.05.2020 N 11-66/PB)

адреса и режим работы ТОСП;

фамилия, имя, отчество директора МФЦ, адрес электронной почты МФЦ;

единый телефонный номер контакт-центра органов государственной власти и органов местного самоуправления муниципальных образований Московской области;

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;

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.

1.11.2. Официальный сайт МФЦ должен иметь новостную ленту. Новости МФЦ должны обновляться не реже одного раза в неделю.

1.11.3. 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/PB)

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;

по согласованию с УМФЦ количество окон может быть уменьшено.

(абзац введен распоряжением Мингосуправления МО от 20.09.2021 N 11-83/РВ)

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. Исключен. - [Распоряжение](#) Мингосуправления МО от 26.12.2019 N 11-113/РВ.

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 предоставления государственной
и муниципальной услуги сотрудником МФЦ**
(в ред. распоряжения Мингосуправления МО
от 26.12.2019 N 11-113/РВ)

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 УМФЦ контроля соблюдения условий договоров, заключенных с иными МФЦ, утверждается Министерством.
(п. 2.3.2 в ред. [распоряжения](#) Мингосуправления МО от 26.12.2019 N 11-113/РВ)

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.

В случае неработоспособности электронной очереди вследствие подтвержденной технической неисправности МФЦ обязан не позднее следующего рабочего дня с момента обнаружения неработоспособности электронной очереди уведомить о данном факте Министерство и/или УМФЦ способом, позволяющим подтвердить факт своевременного уведомления. (абзац введен [распоряжением](#) Мингосуправления МО от 24.03.2021 N 11-27/РВ)

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 МФЦ и пр.) МФЦ обязан известить оператора АИС МФЦ "Очередь" и обеспечить блокировку предварительной записи заявителей на соответствующий период времени.
(в ред. распоряжения Мингосуправления МО от 29.12.2018 N 10-150/РВ)

2.6. Стандарт обеспечения доступа к сети Интернет

2.6.1. В МФЦ обеспечивается бесплатный доступ для заявителей к следующим ресурсам, размещенным в сети Интернет:

- ЕПГУ и РПГУ.

2.6.1.1. Специализированное помещение (часть помещения), включающее в себя необходимую инфраструктуру для обеспечения бесплатного доступа к ЕПГУ, РПГУ в МФЦ Московской области, на базе которой производится оказание консультирования по вопросам получения услуг в электронном виде, - Цифровой МФЦ (далее - ЦМФЦ). ЦМФЦ входит в структуру соответствующего МФЦ.

Требования к оснащению ЦМФЦ приведены в приложении N 3 к настоящему Стандарту.

2.6.1.2. Количество мест общего доступа к ЕПГУ и РПГУ определяется в зависимости от количества окон доступа к услугам МФЦ исходя из следующего расчета:

на каждый офис МФЦ с количеством окон доступа к услугам МФЦ не более 5 - одно место общего доступа к ЕПГУ и РПГУ;

на каждый офис МФЦ с количеством окон доступа к услугам МФЦ свыше 5 - одно место общего доступа к ЕПГУ и РПГУ на каждые 5 окон доступа к услугам МФЦ, но не менее 2 мест общего доступа.

(пп. 2.6.1.2 в ред. распоряжения Мингосуправления МО от 03.03.2022 N 11-64/РВ)

(п. 2.6.1 в ред. распоряжения Мингосуправления МО от 12.02.2020 N 11-10/РВ)

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: В/В, формат сохраняемого изображения/документа: PDF или JPEG (сжатие не менее 8).

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

2.9. Безопасность

(в ред. [распоряжения](#) Мингосуправления МО
от 26.04.2019 N 10-32/РВ)

2.9.1. Помещения МФЦ в соответствии с законодательством Российской Федерации и Московской области должны быть обеспечены антитеррористической защищенностью и должны

быть оборудованы средствами, обеспечивающими их безопасность.

МФЦ обеспечивают безопасность и антитеррористическую защищенность в соответствии со следующими регламентирующими документами:

- [постановлением](#) Правительства Российской Федерации от 25.03.2015 N 272 "Об утверждении требований к антитеррористической защищенности мест массового пребывания людей и объектов (территорий), подлежащих обязательной охране войсками национальной гвардии Российской Федерации, и форм паспортов безопасности таких мест и объектов (территорий)" (далее - Постановление РФ N 272);

- [постановлением](#) Правительства Московской области от 12.07.2016 N 530/24 "Об утверждении Порядка организации охраны объектов Московской области, осуществляемой за счет средств бюджета Московской области" (далее - Постановление МО N 530/24);

- [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";

- [постановлением](#) Правительства Московской области от 27.03.2018 N 195/12 "Об утверждении Плана мероприятий по созданию, развитию и эксплуатации системы технологического обеспечения региональной общественной безопасности и оперативного управления "Безопасный регион" и внесении изменений в постановление 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", утвержденными распоряжением Министерства от 30.06.2015 N 10-17/РВ (далее - ОТТ);

- правилами подключения специальных программно-технических комплексов видеонаблюдения к муниципальным центрам обработки и хранения видеоданных, утвержденными распоряжением Министерства от 04.09.2015 N 10-26/РВ (далее - Правила подключения).

2.9.2. Антитеррористическая защищенность МФЦ должна соответствовать характеру угроз, оперативной обстановке, обеспечивать наиболее эффективное и экономное использование сил и средств, задействованных в обеспечении безопасности МФЦ.

В целях установления дифференцированных требований к обеспечению безопасности МФЦ с учетом степени потенциальной опасности и угрозы совершения в МФЦ террористических актов и их возможных последствий проводится категорирование МФЦ.

Для проведения категорирования МФЦ и оценки состояния его антитеррористической защищенности администрацией муниципального образования, являющейся учредителем МФЦ, создается комиссия в соответствии с [Постановлением](#) РФ N 272.

В зависимости от возможных последствий совершения террористического акта МФЦ устанавливаются следующие категории:

- а) место массового пребывания людей 1 категории - МФЦ, в котором при определенных условиях может одновременно находиться более 1000 человек;
- б) место массового пребывания людей 2 категории - МФЦ, в котором при определенных условиях может одновременно находиться от 200 до 1000 человек;
- в) место массового пребывания людей 3 категории - МФЦ, в котором при определенных условиях может одновременно находиться от 50 до 200 человек.

Расчет количества людей проводится путем проведения мониторинга одновременного пребывания и (или) передвижения людей на территории МФЦ в течение 3 дней, включая рабочие и выходные (праздничные) дни.

Площадь, занимаемая одним человеком, при определении прогнозируемого максимального количества людей в месте их массового пребывания и при отсутствии соответствующих положений в технических регламентах, национальных стандартах Российской Федерации, сводах правил, строительных нормах и правилах Российской Федерации принимается равной 0,5 кв. метра.

Общий вывод о достаточности антитеррористической защищенности МФЦ делается в случае, если установленные требования к физической охране, оборудованию средствами инженерной защиты и инженерно-техническими средствами охраны МФЦ выполнены в соответствии с его категорией.

На каждый МФЦ в течение 30 дней после проведения его обследования и категорирования комиссией составляется паспорт безопасности в соответствии с требованиями [Постановления РФ N 272](#).

Антитеррористическая защищенность МФЦ обеспечивается путем:

- а) проведения организационных мероприятий по обеспечению антитеррористической защищенности МФЦ, включая категорирование МФЦ, с учетом степени потенциальной опасности и угрозы совершения на них террористического акта и его возможных последствий;
 - б) определения и устранения причин и условий, способствующих совершению в МФЦ террористических актов;
 - в) контроля в едином информационном пространстве в режиме реального времени обстановки, складывающейся в местах расположения МФЦ;
 - г) применения современных информационно-коммуникационных технологий для обеспечения безопасности МФЦ;
 - д) оборудования МФЦ необходимыми инженерно-техническими средствами;
 - е) контроля за соблюдением требований к обеспечению антитеррористической
-

защищенности МФЦ;

ж) осуществления следующих мероприятий по защите служебной информации ограниченного распространения, содержащейся в паспорте безопасности и иных документах, в том числе служебной информации ограниченного распространения о принимаемых мерах по антитеррористической защищенности МФЦ:

- установление порядка работы со служебной информацией ограниченного распространения;
- организация допуска лиц к служебной информации ограниченного распространения;
- определение обязанностей лиц, допущенных к служебной информации ограниченного распространения, в том числе лиц, ответственных за хранение паспорта безопасности и иных документов ограниченного распространения, содержащих сведения о состоянии антитеррористической защищенности МФЦ и принимаемых мерах по ее усилению;
- организация и осуществление контроля за обеспечением установленного порядка работы со служебной информацией ограниченного распространения и ее хранения.

2.9.3. В целях поддержания правопорядка в МФЦ организуется их физическая охрана.

К обеспечению физической охраны МФЦ могут привлекаться различные общественные объединения и организации в порядке, установленном законодательством Российской Федерации и Московской области.

Охрана МФЦ может осуществляться следующими способами:

- выставление постов охраны;
- использование технических средств охраны;
- патрулирование территории объекта охраны;
- комбинированная охрана - одновременное использование двух и более способов, указанных выше.

Для определения текущего состояния безопасности МФЦ и выработки предложений по организации его охраны решением администрации муниципального образования, являющейся учредителем МФЦ, создается комиссия из числа работников МФЦ. Порядок работы комиссии определяется учредителем МФЦ в соответствии с требованиями [Постановления](#) МО N 530/24.

Требования к организации охраны МФЦ, к охранным организациям и сотрудникам охраны устанавливаются в соответствии с [Постановлением](#) МО N 530/24.

Сведения об охране МФЦ (включая информацию об охранной организации, осуществляющей охрану объекта, количестве и видах постов охраны, организации внутриобъектового и пропускного режимов) подлежат внесению в паспорт безопасности объекта охраны в случаях и порядке, установленных нормативными правовыми актами Российской Федерации и нормативными правовыми актами Московской области.

Каждый МФЦ должен быть оснащен комплексом технических средств обнаружения и противодействия применению оружия и взрывных устройств.

Каждый МФЦ должен быть оснащен металлообнаружителем (стационарные, не менее 1 на каждый вход, или передвижные/переносные) вне зависимости от количества проходящих людей.

Комплекс технических средств обнаружения и противодействия применению оружия и взрывных устройств должен соответствовать требованиям [ГОСТ Р 53705-2009](#) "Национальный стандарт Российской Федерации. Системы безопасности комплексные. Металлообнаружители стационарные для помещений. Общие технические требования. Методы испытаний".

Входная зона может быть оборудована интроскопом (рентгенотелевизионной установкой).

2.9.4. В целях обеспечения безопасности и антитеррористической защищенности МФЦ должны быть оборудованы:

- системой видеонаблюдения;
- системой оповещения и управления эвакуацией;
- системой освещения.

Пункт 2.9.5 распространяет свое действие на вновь создаваемые с 1 января 2020 года помещения многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг Московской области (далее - МФЦ), а также на помещения МФЦ, в которых планируется проведение капитального ремонта, реконструкции, модернизации, переоснащение и закупка нового оборудования или замена старого оборудования системы видеонаблюдения МФЦ ([распоряжение](#) Мингосуправления МО от 26.04.2019 N 10-32/РВ).

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

Для реализации функций СВН МФЦ согласно требованиям системы "Безопасный регион" используются следующие типы видеокамер (далее - ВК):

- Тип N 1 - ВК для основного уличного видеонаблюдения;
- Тип N 2 - ВК для фиксации государственных регистрационных знаков;
- Тип N 3 - ВК для подъездного видеонаблюдения;
- Тип N 4-2 - ВК для офисного видеонаблюдения.

Технические требования к указанным ВК определены в ОТГ.

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.

Количество и типы ВК определяются исходя из фактической площади помещений МФЦ и прилегающей к ним территории и должны соответствовать следующим требованиям:

Требования к зоне обзора:

I. Общественные места - вокруг здания МФЦ:

а) 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 менее 4 м от поверхности земли и позволять максимально охватывать обзорную территорию;

б) 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 менее 4 м и не более 6 м от поверхности земли с углом наклона ВК:

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

ВК должна выполнять целевые функции распознавания государственных номерных знаков транспортных средств в обоих направлениях движения в любое время суток при любых погодных условиях.

II. Прилегающая территория к зданию МФЦ:

а) 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 менее 4 м от поверхности земли и позволять максимально охватывать обзорную территорию.

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

б) 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 менее 4 м и не более 6 м от поверхности земли с углом наклона ВК:

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

ВК должна выполнять целевые функции распознавания государственных номерных знаков транспортных средств, прибывающих и выезжающих с территории МФЦ, в любое время суток при любых погодных условиях;

в) 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 менее 4 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:

а) вход в МФЦ.

Для контроля всех посетителей МФЦ необходимо установить ВК (Тип N 3).

ВК должна быть размещена при входе в здание МФЦ на неоткрывающейся створке двери максимально близко к открывающейся створке двери. Высота установки камеры должна быть в диапазоне (исходя из технологических возможностей) 155-160 см от уровня пола до объектива ВК.

При этом открывание входной двери не должно перекрывать или ограничивать сцену обзора. Расположение и фокусное расстояние (угол обзора) 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 120 пикселей;

б) зал ожидания, зал обслуживания, зона терминалов (очереди, оплаты, банкоматов и т.п.).

Для обзора помещения зала МФЦ (зоны терминалов очереди, зоны обслуживания, посадочных мест) необходимо установить ВК (Тип N 4-2).

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.

IV. Требования к размещению и установке оборудования СВН МФЦ.

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 ... +22 °С). Допускается размещение оборудования в существующем узле связи/серверной или ином помещении аналогичного назначения.

Оборудование СВН МФЦ должно размещаться в телекоммуникационных шкафах.

СВН МФЦ должна обеспечивать два режима ведения видеоархива:

- ведение видеоархива на локальном сервере видеонаблюдения (видеорегистраторе);
- ведение видеоархива в муниципальном центре хранения данных (далее - муниципальный ЦХД).

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 муниципальном ЦХД и на локальном видеорегистраторе при его наличии.

При размещении в муниципальном ЦХД:

- необходимо предусмотреть расширение муниципального ЦХД в соответствии с характеристиками подключаемой СВН МФЦ.

Объектовое оборудование СВН МФЦ должно обеспечиваться бесперебойным питанием с гарантированным временем электроснабжения 2 часа при полной нагрузке.

Требования к каналам передачи данных:

- СВН МФЦ должна быть подключена к муниципальному ЦХД каналом достаточной емкости для передачи изображения со всех камер, подключенных к системе "Безопасный регион", из расчета:

Σ общ.Мбит / с = Количество архивируемых ВК \times 5МБит / с + 10% (служебный трафик).

2.9.6. Использование системы оповещения и управления эвакуацией.

Система оповещения и управления эвакуацией (далее - СОУЭ) представляет комплекс организационных мероприятий и технических средств, предназначенный для оперативного информирования людей о возникшей или приближающейся внештатной ситуации при угрозе или совершении террористического акта и координации их действий.

Для МФЦ разрабатывается план оповещения, который включает в себя:

- схему вызова лиц, должностными обязанностями которых предусмотрено участие в мероприятиях по предотвращению или устранению последствий внештатных ситуаций;
- инструкции, регламентирующие действия работников организации при внештатных ситуациях;
- планы эвакуации;
- систему сигналов оповещения.

Оповещение людей, находящихся на объекте (территории), должно осуществляться с помощью технических средств, обеспечивающих:

- подачу звуковых и (или) световых сигналов в здания и помещения, на участки объекта (территории) с постоянным или временным пребыванием людей;
- трансляцию речевой информации о характере опасности, необходимости и путях эвакуации, других действиях, направленных на обеспечение безопасности людей.

Выбор варианта построения системы оповещения производится исходя из задач, стоящих перед системой, особенностей объекта управления и возможных способов реализации оповещения.

Количество оповещателей и их мощность должны обеспечивать необходимую слышимость на всей территории МФЦ.

К техническим средствам относятся оборудование, позволяющее производить информирование людей о чрезвычайной ситуации и порядке осуществления эвакуации как в автоматическом режиме (чтение ранее записанного текста), так и при помощи стационарного микрофона.

Технические средства СОУЭ должны обеспечивать слышимость сообщений во всех помещениях здания и действовать в течение расчетного времени, необходимого для эвакуации персонала и работников.

Запрещается использование технических средств СОУЭ для других целей, кроме оповещения.

Пути эвакуации в МФЦ должны быть свободны для перемещения людей и транспортных

средств.

2.9.7. Использование системы освещения.

Периметр МФЦ оборудуется системой освещения.

Освещение должно обеспечивать условия видимости ограждения территории, периметра здания и путей обхода.

В состав технических средств освещения входят:

- осветительные приборы;
- кабельные и проводные сети;
- аппаратура управления.

Сеть освещения по периметру МФЦ должна выполняться отдельно от сети наружного освещения и разделяться на самостоятельные участки. Сеть освещения должна подключаться к отдельной группе щита освещения, расположенного в помещении охраны или на контрольно-пропускном пункте. Щит освещения должен закрываться на замок и блокироваться охранной сигнализацией.

Разрешено использование осветительных приборов освещения различного типа (подвесные, консольные, прожекторы и др.).

В качестве источника света рекомендуется использовать осветительные приборы на основе светодиодов или безртутных газоразрядных ламп.

Магистральные и распределительные сети освещения МФЦ прокладываются под землей или по ограждению в трубах. Если указанное расположение воздушных сетей освещения невозможно, они размещаются на территории МФЦ так, чтобы исключить возможность их повреждения из-за ограждения.

В ночное время система освещения должна работать постоянно. Дополнительное освещение должно включаться только при нарушении охраняемых участков в ночное время, а при плохой видимости и в дневное.

2.9.8. В случае введения на территории Московской области режима повышенной готовности или режима чрезвычайной ситуации (далее - особый режим) в МФЦ осуществляются меры, направленные на предотвращение последствий развития ситуации, послужившей введению особого режима, в том числе:

организуется прием посетителей пожилого возраста без очереди, при наличии возможности обеспечивается прием посетителей пожилого возраста в отдельных окнах приема;

организуется проведение влажной уборки помещений, оборудования с применением дезинфекционных препаратов и проветривание помещений с массовым скоплением людей каждые 4 часа (при угрозе распространения вирусных инфекций). Допускается закрытие помещений МФЦ

для проведения указанных мероприятий на период до 30 минут;

обеспечивается наличие у работников МФЦ кожных антисептиков и других средств дезинфекции (при угрозе распространения вирусных инфекций);

ограничивается проведение в помещении МФЦ мероприятий, предполагающих повышенное скопление людей;

организуется прием посетителей МФЦ исключительно по предварительной записи одним из способов, предусмотренных [Стандартом](#) обслуживания заявителей при организации предоставления государственных и муниципальных услуг в МФЦ, утвержденным постановлением Правительства Московской области от 09.11.2018 N 807/39. Способ осуществления предварительной записи определяется Министерством с учетом целесообразности, технической возможности, а также на основании поручений руководства Московской области. (абзац введен [распоряжением](#) Мингосуправления МО от 18.03.2020 N 11-39/РВ) (п. 2.9.8 введен [распоряжением](#) Мингосуправления МО от 18.03.2020 N 11-37/РВ)

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".

3.1.4. Непосредственное руководство МФЦ осуществляет директор, назначаемый и освобождаемый от должности уполномоченным должностным лицом учредителя МФЦ.

В целях приобретения профессиональных знаний и навыков для выполнения обязанностей по занимаемой должности директор после назначения на должность направляется в УМФЦ для прохождения первичного обучения процессу организации предоставления государственных и муниципальных услуг в МФЦ (стажировки).

Срок прохождения директором МФЦ первичного обучения процессу организации

предоставления государственных и муниципальных услуг в МФЦ (стажировки) не может быть менее пяти рабочих дней. Порядок прохождения директором МФЦ первичного обучения процессу организации предоставления государственных и муниципальных услуг в МФЦ (стажировки) утверждается совместным приказом УМФЦ и Государственного казенного учреждения Московской области "Центр методического обеспечения оптимизации процессов государственного управления в Московской области".

(п. 3.1.4 введен распоряжением Мингосуправления МО от 26.12.2019 N 11-113/РВ)

3.1.5. В целях оптимизации процессов предоставления услуг в МФЦ, повышения результативности и эффективности деятельности МФЦ, достижения уставных целей деятельности МФЦ директор разрабатывает ключевые показатели эффективности деятельности МФЦ (КРІ МФЦ).

КРІ МФЦ разрабатываются директором на плановый период - полугодие.

По окончании полугодия директор МФЦ защищает КРІ МФЦ у руководства УМФЦ (по направлениям деятельности) и согласовывает проект КРІ МФЦ на следующее полугодие. Выводы по результатам защиты КРІ МФЦ направляются в Мингосуправления.

Порядок разработки КРІ МФЦ утверждается УМФЦ.

(п. 3.1.5 введен распоряжением Мингосуправления МО от 26.12.2019 N 11-113/РВ)

3.1.6. В целях организации системы мотивации, взаимосвязанной с результатами оценок заявителей эффективности деятельности директора МФЦ, с учетом качества организации предоставления государственных и муниципальных услуг премирование директоров МФЦ осуществляется исходя из показателя эффективности и результативности профессиональной деятельности директора МФЦ (далее - Показатель эффективности). Расчет Показателя эффективности осуществляется в соответствии с *Методикой*, изложенной в приложении N 10 к настоящему Стандарту.

(п. 3.1.6 введен распоряжением Мингосуправления МО от 26.12.2019 N 11-113/РВ)

3.1.7. В связи с большими объемами и особенностями работы МФЦ не рекомендуется совмещение должности директора МФЦ с иными видами деятельности.

В случае невозможности освобождения директора МФЦ от деятельности, не связанной с деятельностью МФЦ, директору МФЦ запрещается какое-либо освещение иной деятельности или распространение информации о ее наличии.

(п. 3.1.7 введен распоряжением Мингосуправления МО от 20.09.2021 N 11-83/РВ)

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;

- Сотрудник, консультирующий по порядку получения услуг через ЕПГУ и РПГУ (из расчета 2 сотрудника на одно место общего доступа к ЕПГУ и РПГУ);
(абзац введен распоряжением Мингосуправления МО от 06.09.2018 N 10-97/РВ)

- Ведущий специалист-оператор (call-центр).
(абзац введен распоряжением Мингосуправления МО от 26.12.2019 N 11-113/РВ)

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

(в ред. распоряжения Мингосуправления МО
от 25.05.2020 N 11-66/РВ)

N п/п	Наименование должности	Количество сотрудников в зависимости от количества окон в секторе приема заявителей в МФЦ (без учета ТОСП МФЦ)		
		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 юрисконсульт; юрист	1 (с функциями специалиста по кадрам, проведением	1	1

		конкурсов)		
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
КонсультантПлюс: примечание. Нумерация пунктов дана в соответствии с официальным текстом документа.				
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.	Главный специалист (консультант по порядку получения услуг через ЕПГУ и РПГУ)	2 специалиста на одно место общего доступа к ЕПГУ и РПГУ	2 специалиста на одно место общего доступа к ЕПГУ и РПГУ	2 специалиста на одно место общего доступа к ЕПГУ и РПГУ
(п. 19 введен распоряжением Мингосуправления МО от 06.09.2018 N 10-97/РВ)				
20.	Специалист-консультант (ресепшен)	1	2	2 и (+ 1 ставка на каждые 20 окон)
21.	Ведущий специалист-оператор (Call-центр)	2	2	3 и (+ 1 ставка на каждые 20 окон)
(п. 21 в ред. распоряжения Мингосуправления МО от 26.12.2019 N 11-113/РВ)				
22.	Главный специалист (Системный администратор)	1	1	1 и (+ 1 ставка на каждые 20 окон)
23.	Курьер	1	2	2 (+ 1 ставка на каждые 20 окон)
24.	Уборщик служебных помещений	1 на 350 кв. метров		
25.	Водитель	1 - для МФЦ в городском округе Московской области; 1 - для МФЦ в муниципальном районе		
26.	Специалист по управлению персоналом <*>	-	1	1
(п. 26 введен распоряжением Мингосуправления МО от 26.12.2019 N 11-113/РВ)				

<*> В трудовые функции специалиста по управлению персоналом входит:

- сбор информации о потребностях МФЦ в сотрудниках;
- поиск, привлечение, подбор и отбор сотрудников МФЦ;
- организация и проведение оценки сотрудников МФЦ;
- организация и проведение аттестации сотрудников МФЦ;
- организация и проведение мероприятий по развитию и построению профессиональной

карьеры сотрудников МФЦ.

(сноска введена [распоряжением](#) Мингосуправления МО от 26.12.2019 N 11-113/РВ)

[Пункты таблицы N 1, 3, 7, 16, 18, 19, 22](#) являются обязательными для включения в штатное расписание. Допускается совмещение рекомендуемых должностей.

(в ред. [распоряжения](#) Мингосуправления МО от 06.09.2018 N 10-97/РВ)

[Пункты таблицы N 23, 24, 25](#) допускают передачу функций по договору сторонней организации.

(в ред. [распоряжения](#) Мингосуправления МО от 06.09.2018 N 10-97/РВ)

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. Рекомендуемые базовые размеры должностных окладов работников МФЦ

(в ред. [распоряжения](#) Мингосуправления МО от 12.02.2020 N 11-10/РВ)

4.3.1. Рекомендуемые базовые размеры должностных окладов работников 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. Предоставление дополнительных (сопутствующих) услуг, в том числе оказываемых на возмездной (платной) основе, в МФЦ организуется в соответствии с [подпунктом "в" пункта 4](#) постановления Правительства Российской Федерации от 22 декабря 2012 г. N 1376 "Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг" (далее - Правила).

Методологическое сопровождение деятельности МФЦ по организации предоставления государственных и муниципальных услуг, дополнительных (сопутствующих) услуг, а также услуг, оказываемых МФЦ на платной основе, осуществляется Советом по методологическому сопровождению деятельности МФЦ (далее - Совет).

Решение о создании Совета принимается на заседаниях Комиссии по проведению административной реформы в Московской области.
(п. 5.1.2 в ред. [распоряжения](#) Мингосуправления МО от 26.12.2019 N 11-113/РВ)

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

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. Совет вырабатывает рекомендации по развитию деятельности МФЦ, в том числе по вопросу оказания МФЦ платных услуг.

(п. 5.1.6 в ред. [распоряжения](#) Мингосуправления МО от 26.12.2019 N 11-113/РВ)

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

5.1.8. Совет участвует в организации предоставления дополнительных (сопутствующих) услуг, в том числе оказываемых на возмездной (платной) основе в МФЦ Московской области, в части осуществления методического сопровождения.

(п. 5.1.8 введен [распоряжением](#) Мингосуправления МО от 26.04.2019 N 10-32/РВ; в ред. [распоряжения](#) Мингосуправления МО от 26.12.2019 N 11-113/РВ)

5.1.9. В случае если осуществление платной деятельности предполагает транслирование информационных, рекламных или иных материалов заявителям, обращающимся в МФЦ за получением государственных или муниципальных услуг, характер и (или) содержание подобных материалов должны быть согласованы с УМФЦ.

(п. 5.1.9 введен [распоряжением](#) Мингосуправления МО от 20.09.2021 N 11-83/РВ)

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:

- абзацы девятый - десятый исключены с 26 апреля 2019 года. - [Распоряжение](#) Мингосуправления МО от 26.04.2019 N 10-32/РВ;

- 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 соблюдения условий договоров, заключенных с МФЦ на территории Московской области;
(в ред. распоряжения Мингосуправления МО от 29.12.2018 N 10-150/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 документации о проведении закупок для нужд МФЦ за счет средств субсидий, выделяемых в рамках государственных программ Московской области;
(в ред. распоряжения Мингосуправления МО от 26.12.2019 N 11-113/РВ)

- 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;

- согласование списания основных средств (материальные ценности сроком полезного использования более 12 месяцев) с баланса МФЦ стоимостью свыше 500000 рублей за единицу. (абзац введен распоряжением Мингосуправления МО от 29.12.2018 N 10-150/РВ; в ред. распоряжения Мингосуправления МО от 17.06.2020 N 11-77/РВ)

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

(в ред. [распоряжения](#) Мингосуправления МО
от 12.02.2020 N 11-10/РВ)

8.1. Приложения являются неотъемлемой частью настоящего Стандарта.

8.2. Перечень приложений:

8.2.1. 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.

8.2.2. Приложение N 2. Типовое **положение** по предоставлению многофункциональным центром предоставления государственных и муниципальных услуг Московской области услуги по выездному обслуживанию заявителей.

8.2.3. Приложение N 3. **Требования** к техническому оснащению многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг Московской области.

8.2.4. Приложение N 4. **Стандарты** этики обслуживания заявителей в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг Московской области.

8.2.5. Приложение N 5. Методические **рекомендации** по расчету штатной численности работников многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг Московской области.

8.2.6. Приложение N 6. Рекомендованное **положение** об оплате труда, компенсационных выплатах, выплатах стимулирующего характера сотрудников многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг Московской области.

8.2.7. Приложение N 7. **Положение** о порядке премирования сотрудников отдела приема заявителей многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг.

8.2.8. 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.

8.2.9. Приложение N 9. Типовая **инструкция** по организации делопроизводства в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг Московской области.

8.2.10. Приложение N 10. **Методика** расчета показателя эффективности и результативности профессиональной деятельности директора МФЦ с учетом качества организации предоставления государственных и муниципальных услуг.

8.11. Требования к информационным системам, предназначенным для ведения картотеки паспортного стола и регистрационного учета граждан.

В целях обеспечения сохранности персональных данных граждан при осуществлении функций по ведению картотеки паспортного стола и регистрационного учета граждан должно использоваться программное обеспечение, применяемое в ЦОД Правительства Московской области.

Базы данных паспортных столов должны быть размещены в ЦОД Правительства Московской области.

(п. 8.11 введен **распоряжением** Мингосуправления МО от 20.09.2021 N 11-83/РВ)

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 аудиоконтур 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

КонсультантПлюс: примечание.

Нумерация пунктов дана в соответствии с официальным текстом документа.

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

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	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	есть/нет	требуется

	помещения		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 и носителей информации, необходимых для обеспечения беспрепятственного доступа к объектам (местам предоставления услуг) инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения, слуха и передвижения	да/нет	требуется/не 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 зрения и самостоятельного передвижения, и оказание им помощи	есть/нет	требуется/не требуется
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	Период проведения работ

	их доступности для инвалидов и других маломобильных групп населения	
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

Список изменяющих документов
(в ред. [распоряжения](#) Мингосуправления МО от 29.12.2018 N 10-150/РВ)

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 МФЦ) - 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.
(в ред. [распоряжения](#) Мингосуправления МО от 29.12.2018 N 10-150/PB)

"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 МФЦ, которая обеспечивает:
(в ред. распоряжения Мингосуправления МО от 29.12.2018 N 10-150/PB)

- 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	Сотрудник ЦТО, МФЦ

	относится к льготной категории, сообщает о стоимости и порядке оплаты Услуги	
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 существенные условия для предоставления услуги: - при наличии у Заявителя полного пакета документов, пункт "ж"; - у заявителя нет полного пакета документов, пункт "з"	Сотрудник ЦТО, МФЦ
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 контактными 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 МФЦ 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 МФЦ, и название государственной (муниципальной) услуги. Вскрытие папок-конвертов производится только при прибытии в отделение НАИМЕНОВАНИЕ МФЦ;

(в ред. [распоряжения](#) Мингосуправления МО от 29.12.2018 N 10-150/PB)

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 Услугу 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

Список изменяющих документов
(в ред. распоряжений Мингосуправления МО от 26.04.2019 N 10-32/РВ,

от 26.12.2019 N 11-113/PB, от 12.02.2020 N 11-10/PB,
от 17.12.2021 N 11-116/PB)

N п/п	Помещение	Требования по оснащению
1.	Сектор приема заявителей	Сектор приема заявителей должен быть оборудован окнами для приема и выдачи документов. Каждое окно для приема и выдачи документов должно быть оборудовано: информационными табличками с указанием номера окна, фамилии, имени, отчества (при наличии) и должности работника МФЦ, осуществляющего прием и выдачу документов; рабочими местами работников МФЦ, укомплектованными персональными компьютерами, обеспечивающими доступ к необходимым информационным системам, печатающим и сканирующим устройствами
2.	Сектор информирования и ожидания	Сектор информирования и ожидания 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

		<p>муниципальных услуг;</p> <ul style="list-style-type: none">- 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 организаций, находящихся на территории субъекта Российской Федерации;- иную информацию, необходимую для получения государственной и муниципальной услуги; <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
3.	АРМ администратора	<p>АРМ администратора должно обеспечивать:</p> <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
4.	Серверная	Серверная должна обеспечивать размещение серверных, сетевых и вспомогательных технических средств МФЦ
5.	ЦМФЦ	Рабочее место ЦМФЦ должно быть оборудовано: рабочими столами (цвет рабочего стола в соответствии с единым фирменным стилем "Мои Документы"), креслом (стулом), персональным компьютером, обеспечивающим доступ к необходимым информационным системам, печатающим и сканирующим устройствами

(п. 5 введен распоряжением Мингосуправления МО от 12.02.2020 N 11-10/РВ)

1. Инфраструктура локальной вычислительной сети МФЦ

Локально-вычислительная сеть МФЦ (далее - ЛВС МФЦ) должна состоять из трех независимых контуров:

- открытого;
- служебного;
- закрытого.

Каждый из контуров является независимым и не связан с другими контурами.

Включение технических средств в один из контуров осуществляется в зависимости от обрабатываемых на этих средствах данных. Включать технические средства одновременно в несколько контуров запрещается.

1.1. Открытый контур.

Открытый контур ЛВС МФЦ предназначен для обработки общедоступной информации.

Запрещается обрабатывать в открытом контуре персональные данные или иную информацию ограниченного доступа.

1.2. Служебный контур.

Служебный контур ЛВС МФЦ предназначен для обработки информации ограниченного доступа и информации, содержащей персональные данные исключительно работников МФЦ.

Запрещается обрабатывать в служебном контуре персональные данные граждан, полученные в рамках предоставления МФЦ государственных и муниципальных услуг.

1.3. Закрытый контур.

Закрытый контур ЛВС МФЦ предназначен для обработки информации ограниченного доступа.

В закрытом контуре разрешается обработка персональных данных граждан, полученных в рамках предоставления МФЦ государственных и муниципальных услуг/функций.

В закрытом контуре должны размещаться автоматизированные рабочие места (далее - АРМ) операторов МФЦ, которые используются при реализации государственных и муниципальных услуг/функций и подключаются к Единой информационной системе оказания государственных и муниципальных услуг Московской области (ЕИСОУ) или к иным информационным ресурсам, необходимым для оказания услуг гражданам.

2. Требования к базовому техническому и программному обеспечению МФЦ

2.1. Оборудование рабочих мест.

2.1.1. Автоматизированное рабочее место (АРМ) закрытого контура (пункт 7.1) и служебного контура (пункт 7.2) с использованием программных продуктов "Парус".

Назначение: обеспечение приема, регистрации документов заявителей; обеспечение работы бухгалтерской и кадровой служб МФЦ.

Наличие в МФЦ: обязательно.

Количество оборудования: одно на каждое рабочее место.

Обязательные требования:

процессор: не менее 1;

архитектура процессора: x86_64;

тактовая частота процессора: не менее 2,4 ГГц;

количество ядер процессора: не менее 2;

оперативная память: не менее 4 Гб;

объем жесткого диска: не менее 250 Гб;

сетевая карта, поддерживающая скорость передачи данных 10/100/1000 Мбит/с: наличие;

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

Каждое АРМ должно поставляться с программным обеспечением:

операционная система Microsoft Windows версии не ниже 10 в редакции профессиональная, 64-разрядная версия в русской локализации, включая лицензию (неисключительные права использования), для обеспечения возможности использования АИС;

пакет офисных приложений Microsoft Office версии не ниже 2013 в редакции Standard, в русской локализации, включая лицензию (неисключительные права использования).

2.1.2. АРМ открытого контура и служебного контура с использованием программных продуктов 1С.

Назначение: обеспечение приема заявителей; обеспечение работы бухгалтерской и кадровой служб МФЦ.

Наличие в МФЦ: обязательно.

Количество оборудования: одно на каждое рабочее место.

Обязательные требования:

процессор: не менее 1;

архитектура процессора: x86_64;

тактовая частота процессора: не менее 2,4 ГГц;

количество ядер процессора: не менее 2;

оперативная память: не менее 4 Гб;

объем жесткого диска: не менее 250 Гб;

сетевая карта, поддерживающая скорость передачи данных 10/100/1000 Мбит/с: наличие;

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

Каждое АРМ должно поставляться с программным обеспечением, включенным в Единый реестр российских программ для электронных вычислительных машин и баз данных:

операционная система, включая лицензию (неисключительные права использования);

пакет офисных приложений, включая лицензию (неисключительные права использования).

Рекомендуемые требования:

Для экономии рабочего пространства на рабочем месте работника рекомендуется использовать моноблочные рабочие станции.

2.1.3. Источник бесперебойного питания АРМ.

Назначение: обеспечение бесперебойной работы АРМ.

Наличие в МФЦ: обязательно.

Количество оборудования: одно на каждое АРМ.

Обязательные требования:

выходная мощность: не менее 650 ВА/360 Вт;

выходной разъем питания: не менее 3 (все с питанием от батарей);

тип выходных разъемов питания: соответствует разъемам блоков питания АРМ;

интерфейс управления: USB;

звуковая сигнализация: наличие;

возможность замены батарей: наличие;

предохранитель: наличие.

2.1.4. Многофункциональное устройство АРМ.

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

Наличие в МФЦ: обязательно.

Количество оборудования: одно на каждое АРМ оператора (каждое окно).

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 с;

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 точек на дюйм;
максимальное разрешение копира: не менее 600 x 600 точек на дюйм;
ресурс ч/б картриджа/тонера: не менее 5000 страниц;
объем памяти: не менее 128 Мб;
поддержка стандартов: TWAIN, WIA;
стандартное подключение: USB, Ethernet.

2.2. Дополнительное офисное оборудование.

2.2.1. Многофункциональное устройство большой производительности.

Назначение: обеспечение обработки больших объемов документов.

Наличие в МФЦ: обязательно.

Количество оборудования: одно на МФЦ.

Обязательные требования:

функции: принтер, копир, сканер;

тип печати: монохромная;

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 с;

максимальная нагрузка: не менее 100000 страниц в месяц;

объем лотка подачи бумаги: не менее 1000 листов;

автоматическая двусторонняя печать: наличие;

устройство автоподачи оригиналов: двустороннее;

максимальное разрешение для ч/б печати: не менее 1200 x 1200 точек на дюйм;

максимальное разрешение сканера: не менее 600 x 600 точек на дюйм;

отправка изображения по e-mail: требуется;

поддержка стандартов: PostScript 3, PCL 6, PDF;

порт USB: наличие;

порт Ethernet: наличие.

2.2.2. ЖК-телевизор с кронштейном.

Наличие в МФЦ: обязательно.

Количество оборудования: один на МФЦ.

Рекомендуемые требования:

диагональ: не менее 46 дюймов;

разрешение: не менее 1920 x 1080 пикселей;

максимальная яркость: не менее 350 кд/кв. м;

статическая контрастность: не менее 1000:1;

угол обзора по вертикали: не менее 178°;

угол обзора по горизонтали: не менее 178°;

время отклика: не более 8 мс;

не менее одного входа HDMI с поддержкой эмбеддированного звука;

не менее одного коммуникационного порта LAN;

энергопотребление: не более 200 Вт;

вес: не более 30 кг;

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

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

гарантия: не менее 12 месяцев.

2.2.3. Персональный компьютер в компактном корпусе.

Наличие в МФЦ: обязательно.

Количество оборудования: один на МФЦ.

Рекомендуемые требования:

тактовая частота центрального процессора: не менее 1900 МГц;

количество ядер центрального процессора: не менее 2;

объем оперативной памяти: не менее 4 Гб;

тип памяти: DDR-3 или новее;

объем жесткого диска: не менее 500 Гб;

графический чипсет: интегрированный;

сетевая карта, поддерживающая скорость передачи данных 10/100/1000 Мбит/с: наличие;

поддержка стандарта Wi-Fi (802.11n): наличие;

интерфейс USB 2.0: не менее 2;

интерфейс USB 3.0: не менее 1;

интерфейс DVI: не менее 1;

интерфейс HDMI: не менее 1;

клавиатура: наличие;

манипулятор "мышь": наличие;

внешний блок питания мощностью не менее 60 Вт: наличие.

2.3. Оборудование программно-технического комплекса регистрации биометрических параметров.

Назначение: обеспечение возможности регистрации биометрических параметров для выдачи паспортно-визовых документов нового поколения.

Все оборудование должно быть совместимо с ППО ПТК "ПКРБП" (вер. 4.7) системы "Мир" и между собой.

Наличие в МФЦ: рекомендовано.

2.3.1. Ноутбук.

Количество оборудования: два на МФЦ.

Рекомендуемые требования:

процессор: не менее 1;

архитектура процессора: x86_64;

тактовая частота процессора: не менее 2 ГГц;

количество ядер процессора: не менее 2;

объем оперативной памяти: не менее 8 Гб;

объем жесткого диска: не менее 1 Тбайт;

диагональ экрана: не менее 15,6 дюймов;

разрешение экрана: не менее 1366 x 768 точек;

поддержка графической акселерации OpenGL под Linux: наличие;

сетевая карта, поддерживающая скорость передачи данных 10/100/1000 Мбит/с: наличие;

порт USB: не менее 4 шт.;

порт RJ-45: не менее 1;

возможность подключения платы формата miniPCI-express с ее размещением внутри корпуса ноутбука: наличие;

операционная система: ОС "Атликс-3" (вер. 3.1), ФГУП НТЦ "Атлас";

комплект поставки: наличие манипулятора "мышь".

2.3.2. Аппаратно-программный модуль доверенной загрузки.

Количество оборудования: один на каждый ноутбук.

Рекомендуемые требования:

возможность использования в качестве персонального идентификатора носителя закрытого ключа электронной подписи: наличие;

обеспечение многопользовательского режима эксплуатации ноутбука: наличие;

блокировка загрузки с внешних носителей информации (CD/DVD-ROM, ZIP, USB-накопителей и др.): наличие;

обеспечение контроля целостности аппаратных средств ноутбука до загрузки операционной системы: наличие;

обеспечение регистрации пользователей в системном журнале: наличие;

обеспечение администрирования системы (регистрация пользователей и персональных идентификаторов, назначение файлов для контроля целостности, контроль аппаратной части

ноутбука, просмотр системного журнала): наличие;

аппаратный датчик случайных чисел: наличие;

действующий сертификат, выданный ФСТЭК России и подтверждающий соответствие требованиям ФСТЭК России к средствам доверенной загрузки уровня платы расширения.

2.3.3. Носитель закрытого ключа электронной подписи.

Количество оборудования: один на каждого оператора ноутбука + один дополнительный (резервный) НКИ на каждые 5 операторов ноутбука.

Рекомендуемые требования:

возможность хранения ключевой информации (ключей шифрования, сертификатов и т.п.): наличие;

двухфакторная аутентификация: по предъявлению самого носителя и по предъявлению уникального PIN-кода: наличие.

2.3.4. Считыватель смарт-карт.

Количество оборудования: один на МФЦ.

Рекомендуемые требования:

интерфейс подключения: USB;

поддержка носителя закрытого ключа электронной подписи: наличие;

питание от шины USB: наличие.

2.3.5. USB-концентратор.

Количество оборудования: один на МФЦ.

Рекомендуемые требования:

интерфейс подключения: USB;

количество портов: не менее 7 шт.;

длина кабеля: не менее 1 м.

2.3.6. Сканер отпечатков пальцев.

Количество оборудования: один на МФЦ.

Рекомендуемые требования:

размер чувствительной области по высоте: не менее 48 мм;
размер чувствительной области по ширине: не менее 48 мм;
размер изображений по высоте: не более 46 мм;
размер изображений по ширине: не более 46 мм;
формат изображений отпечатков пальцев: не менее 900 x 900 пикселей;
разрешение итогового изображения: не менее 500 пикселей;
питание через USB: наличие;
соответствие [ГОСТ Р ИСО/МЭК 19794-4-2014](#): наличие.

2.3.7. Сканер анкет.

Количество оборудования: один на МФЦ.

Рекомендуемые требования:

двустороннее сканирование: наличие;
максимальное разрешение сканирования: не менее 300 x 300 точек на дюйм;
максимальный формат: не менее А4;
поддержка дуплексного режима сканирования: наличие;
скорость дуплексного сканирования: не менее 25 листов в минуту;
интерфейс подключения: USB.

2.3.8. Принтер.

Количество оборудования: один на МФЦ.

Рекомендуемые требования:

тип: струйный;
максимальный формат печати: не менее А4;
максимальное разрешение печати: не менее 9600 x 2400 точек на дюйм;
скорость ч/б печати: не менее 9 листов в минуту;
скорость цветной печати: не менее 5 листов в минуту;

интерфейс подключения: USB;

возможность работы от аккумулятора: наличие.

2.3.9. Ударопрочный кейс.

Количество оборудования: один на МФЦ.

Рекомендуемые требования:

материал корпуса: ударопрочный пластик;

количество колес: не менее 2 шт.;

выдвижная ручка: наличие;

атмосферный клапан: наличие;

ручки для переноски: не менее 3 шт.

2.3.10. Фотоаппарат.

Количество оборудования: один на МФЦ.

Рекомендуемые требования:

тип камеры: зеркальная;

поддержка сменных объективов: наличие;

количество объективов в комплекте: не менее 1 шт.;

максимальное фокусное расстояние объектива: не менее 135 мм;

общее число пикселей матрицы: не менее 18,5 млн;

число эффективных пикселей матрицы: не менее 18 млн;

максимальное разрешение снимка: не менее 5184 x 3456 точек;

максимальная чувствительность: не менее 12800 ед. ISO;

скорость съемки: не менее 4 кадров/с;

разъем для пульта дистанционного управления: наличие.

2.3.11. Кольцевой осветитель.

Количество оборудования: один на МФЦ.

Рекомендуемые требования:

- количество светодиодов: не менее 240 шт.;
- бесступенчатая регулировка яркости: наличие;
- цветовая температура: не менее 5500 К;
- угол светового пучка: не менее 50;
- возможность питания от адаптера постоянного тока: наличие;
- возможность питания от сети переменного тока: наличие;
- возможность питания от батарейного блока: наличие.

2.3.12. Штатив.

Назначение: для установки фотокамер.

Количество оборудования: один на МФЦ.

Рекомендуемые требования:

- тип штатива: трипод напольный;
- максимальная высота съемки: не менее 1600 мм;
- максимальная нагрузка: 3,5 кг;
- количество головок в комплекте: не менее 1 шт.;
- количество опор в комплекте: не менее 3 шт.;
- количество чехлов в комплекте: не менее 1 шт.

2.3.13. Экран.

Количество оборудования: один на МФЦ.

Рекомендуемые требования:

- ширина: не менее 1100 мм;
 - высота: не менее 1800 мм;
 - тип: светоотражающий;
 - цвет: белый.
-

2.3.14. Стойка для экрана.

Количество оборудования: одна на МФЦ.

Рекомендуемые требования:

пружинная амортизация: наличие;

высота: не менее 1600 мм.

2.3.15. Зажим полотна.

Количество оборудования: один на МФЦ.

Рекомендуемые требования:

Длина: не менее 1 м.

2.3.16. Крепление зажима к стойке.

Количество оборудования: одно на МФЦ.

2.3.17. Сетевой фильтр.

Количество оборудования: один на МФЦ.

Рекомендуемые требования:

длина кабеля: не менее 3 м;

число розеток: не менее 6 шт.;

максимальный ток нагрузки: не менее 10А;

кнопка включения/выключения питания: наличие;

индикаторы: включенного питания, исправности системы защиты, наличия заземления;

защита от перегрузки, короткого замыкания, перегрева внутри корпуса: наличие;

автоматический предохранитель: наличие.

3. Требования к оборудованию телефонной связи

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) или H.323.

В качестве учрежденческо-производственной автоматической телефонной станции (далее -

УП АТС) должна быть использована существующая УП АТС системы телефонной связи единой интегрированной мультисервисной технологической сети передачи данных Правительства Московской области (ЕИМТС ПМО).

Для оснащения абонентов должны быть использованы телефонные аппараты совместимые с УП АТС.

План внутренней нумерации абонентской емкости МФЦ, модели совместимых телефонных аппаратов и номерная емкость ТФОП должны быть запрошены техническими условиями у Мингосуправления Московской области (далее - Министерство).

3.1. Телефонный аппарат работника.

Назначение: организация телефонной связи на рабочих местах.

Наличие в МФЦ: обязательно.

Количество оборудования: один телефонный аппарат на одно рабочее место.

Обязательные требования:

совместимость с существующей УП АТС ЕИМТС ПМО: наличие;

диапазон рабочих температур: от +10 до +30 °С;

встроенный дисплей, включающий не менее двух строк текста: наличие;

поддержка многоканальных линий: наличие;

количество одновременно поддерживаемых многоканальных линий: не менее 2 шт.;

электропитание по технологии PoE/PoE+: наличие;

встроенный коммутатор с портами 10/100 BASE Ethernet: наличие;

количество портов 10/100 BASE Ethernet встроенного коммутатора: не менее 2 шт.;

поддержка кодека g711alaw: наличие;

поддержка кодека g711ulaw: наличие;

обеспечение полнодуплексной громкой связи: наличие;

совместимость с технологией SCEP для работы с центром сертификации: наличие.

3.2. Телефонный аппарат секретаря.

Назначение: организация телефонной связи на рабочем месте секретаря.

Наличие в МФЦ: обязательно.

Количество оборудования: один на МФЦ.

Обязательные требования:

совместимость с существующей УП АТС ЕИМТС ПМО: наличие;

встроенный графический дисплей, включающий не менее 2 строк текста: наличие;

поддержка кодека G.711a: наличие;

поддержка кодека G.711μ : наличие;

обеспечение полнодуплексной громкой связи: наличие;

поддержка качества обслуживания на 2 и 3 уровнях модели сетевого взаимодействия DSCP и 802.1Q/p: наличие;

поддержка протоколов сигнализации SIP и H.323 для регистрации в системе обработки голосовых вызовов: наличие;

встроенный коммутатор с портами 10/100 BASE Ethernet: наличие;

количество портов 10/100 BASE Ethernet встроенного коммутатора: не менее 2 шт.;

электропитание по технологии PoE/PoE+: наличие;

модуль расширения с не менее чем 24 настраиваемыми кнопками: наличие;

поддержка многоканальных линий: наличие;

количество одновременно поддерживаемых многоканальных линий: не менее 4 шт.;

совместимость с технологией SCEP для работы с центром сертификации: наличие.

4. Требования к серверному оборудованию

4.1. Сервер.

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

Наличие в МФЦ: обязательно.

Количество оборудования: два на МФЦ (сервер приложений, файловый сервер).

Обязательные требования:

тип системного ПО:

операционная система, включенная в Единый реестр российских программ для электронных вычислительных машин и баз данных - при использовании в служебном контуре программных продуктов 1С;

тип сервера: монтируемый в серверную стойку;

процессор: не менее 1;

архитектура процессора: x86_64;

тактовая частота процессора: не менее 2 ГГц;

количество ядер процессора: не менее 8;

объем оперативной памяти: не менее 16 Гб;

тип оперативной памяти: DDR-4 или новее;

жесткие диски: не менее 7 (семи) дисков объемом 1 Тб каждый с поддержкой горячей замены. Контроллер жестких дисков сервера должен поддерживать защиту хранимых данных с использованием RAID 5,6, а также возможность установки одного жесткого диска в режим горячей замены (hot spare);

видеокарта интегрированная: наличие;

сетевая карта, поддерживающая скорость передачи данных 10/100/1000 Мбит/с: наличие;

количество сетевых интерфейсов: не менее 2;

средства управления, обеспечивающие удаленное управление и передачу изображения на автоматизированное рабочее место администратора по сети (IP-KVM) независимо от состояния операционной системы сервера: наличие.

4.2. Телекоммуникационный (серверный) шкаф.

Назначение: размещение серверного и коммутационного оборудования.

Наличие в МФЦ: обязательно.

Количество оборудования: один на МФЦ.

Обязательные требования:

высота: не менее 20RU (Rack Unit);

внутренняя ширина для монтажа оборудования: 19 дюймов;

поддержка установки оборудования глубиной до 900 мм;

наличие в комплекте модулей распределения питания:

тип: однофазный модуль распределения;

входной разъем IEC-320 C20: 1;

выходные разъемы IEC 320 C13: не менее 12.

4.3. Настенный телекоммуникационный (серверный) шкаф.

Назначение: размещение коммутационного оборудования.

Наличие в МФЦ: рекомендовано.

Количество оборудования: один на МФЦ.

Обязательные требования:

высота: не менее 12 RU;

внутренняя ширина для монтажа оборудования: 19 дюймов;

глубина: не менее 600 мм;

настенное крепление: наличие.

4.4. 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 дюймов;

высота: не более 2 RU;

тип: линейно-интерактивный;

максимальная выходная мощность: не менее 3000 ВА;

поддержка выходного напряжения 220 В 50/60 Гц;

тип выходного сигнала: синусоидальный;

входной разъем IEC 320 C20: 1;

выходной разъем IEC 320 C19: не менее 1;

выходной разъем IEC 320 C13: не менее 8;

поддержка передачи состояния вводных секций ИБП по протоколу SNMP.

5. Требования к сетевому оборудованию

Требования к оснащению локально-вычислительной сети МФЦ.

План IP-адресации, используемый в каждом контуре, реквизиты муниципального узла доступа и порты подключения должны быть оформлены в виде технических условий на подключение, предоставленные Министерством в ответ на запрос.

Для подключения контуров ЛВС МФЦ к ЕИМТС ПМО должны быть организованы два географически разнесенных канала передачи данных второго уровня (L2 в терминологии модели межсетевого взаимодействия OSI) и терминированных в ближайший муниципальный узел связи ЕИМТС в соответствии с выданными Министерством техническими условиями на подключение.

Организация каналов связи в МФЦ с использованием сети международного информационного обмена "Интернет" не допускается.

При взаимодействии контуров ЛВС МФЦ с информационными ресурсами ЕИТО Правительства Московской области не допускается использование средств сетевой трансляции адресов.

5.1. Маршрутизатор.

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

Наличие в МФЦ: обязательно.

Количество оборудования: один на МФЦ.

Обязательные требования:

высота: не более 2 RU;

возможность монтажа в 19-дюймовую стойку: наличие;

порт RJ-45 стандартов 10/100/1000 BASE-T Ethernet: не менее 2;

порт комбинированный RJ-45/SFP: не менее 2;

основной блок питания: наличие;

резервный блок (блоки) питания: наличие;

объем постоянной памяти: не менее 2 Гб;

объем оперативной памяти: не менее 2 Гб;

слоты для установки модулей расширения интерфейсов: не менее 4;

встроенный порт Console с разъемом RJ-45: не менее 1;

поддержка протоколов динамической маршрутизации OSPF, IS-IS, BGP: наличие;

поддержка протоколов LDP, MPLS L3 VPN, MPLS TE: наличие;

поддержка метода распространения меток LDP Downstream On Demand (DOD): наличие;

поддержка механизмов QoS: DiffServ mode, MPLS QoS, priority mapping, traffic policing with Committed Access Rate (CAR), traffic shaping, congestion avoidance: наличие;

поддержка управления по протоколу SNMP версий 2с и 3: наличие;

поддержка функционала Virtual routing and forwarding или аналога: наличие;

поддержка протокола управления агрегирования каналов LACP: наличие;

поддержка управления по протоколам telnet, ssh: наличие.

5.2. Сетевой коммутатор.

Назначение: обеспечение подключения рабочих мест и телефонных аппаратов работников.

Наличие в МФЦ: обязательно.

Количество оборудования: один на МФЦ.

Обязательные требования:

порт RJ-45 стандартов 10/100 BASE-T Ethernet: не менее 32;

порт RJ-45 стандартов 10/100/1000 BASE-T Ethernet: не менее 16;

порт, поддерживающий подключение трансиверов форм фактора SFP (Small Formfactor Pluggable): не менее 4;

встроенный порт Console с разъемом RJ-45: не менее 1;

коммутатор должен производить питание телефона, точки доступа и камеры видеонаблюдения по технологиям PoE и PoE+: наличие;

суммарная мощность питания PoE+ на всех портах: не менее 370 Вт;

поддержка механизмов QoS маркировка/перемаркировка 802.1p и DSCP: наличие;

поддержка не менее 8 очередей на каждом сетевом интерфейсе: наличие;

поддержка стандарта 802.1Q: наличие;

поддержка не менее 4000 значений идентификатора виртуальной сети (VLAN ID): наличие;

поддержка аутентификации и авторизации по протоколам RADIUS и TACACS+: наличие;

поддержка управления по протоколу SNMP версий 2с и 3: наличие;

поддержка функционала Virtual routing and forwarding (VRF)-lite или аналога: наличие;

поддержка протокола управления агрегирования каналов LACP: наличие;

поддержка стандарта аутентификации и авторизации 802.1x: наличие;

поддержка управления по протоколам telnet, ssh: наличие.

5.3. Точка беспроводного доступа.

Назначение: обеспечение беспроводного доступа заявителей и работников к сети интернет.

Наличие в МФЦ: рекомендуется.

Количество оборудования: варьируется, определяется площадью помещений обслуживания.

Рекомендуемые требования:

поддержка стандартов семейства IEEE 802.11 (включая 802.11a, 802.11b, 802.11g, 802.11n): наличие;

порт RJ-45 стандартов 10/100/1000 BASE-T Ethernet: не менее 1;

поддержка технологии MIMO в конфигурации минимум 2 x 2: наличие;

обеспечение работы в частотах 2,4 ГГц и 5 ГГц: наличие;

поддержка питания по технологии PoE и/или PoE+: наличие;

мощность излучения приемопередающего оборудования точки доступа: не более 100 мВт;

полная совместимость с частотным планом Российской Федерации: наличие.

6. Требования к оборудованию электронной очереди

(в ред. [распоряжения](#) Мингосуправления МО
от 17.12.2021 N 11-116/РВ)

Наличие в МФЦ: обязательно.

Количество оборудования: один комплект на МФЦ.

6.1. ПАК "Информационное табло" (совместимое с ПО АСУ "Очередь").

Назначение: графическое и звуковое информирование клиентов о вызове к обслуживанию.

Наличие в МФЦ: обязательно.

Количество оборудования: одно на МФЦ и более.

Обязательные требования:

6.1.1. Требования к дисплею:

Размер по диагонали: не менее 1350 мм.

Яркость: не менее 350 кд/м².

Число точек: не менее 7,8 млн.

Контраст: не менее 1200:1.

Отклик: не более 6 мс.

Углы обзора по горизонтали и вертикали: не менее 178°.

Число отображаемых цветов: не менее 16 млн.

Срок службы: не менее 20000 часов.

Режим работы: не менее 18 часов в день без выходных.

Соотношение ширины к высоте: 16:9.

Выделенный управляющий командный интерфейс: требуется наличие.

Язык меню: русский.

Наличие входов HDMI с режимом работы 3840x2160@60Гц: не менее 1.

Наличие входов DisplayPort с режимом работы 3840x2160@60Гц: не менее 1.

Наличие USB 2.0: не менее 1.

Встроенные динамики: требуется наличие.

Звуковой выход: требуется наличие.

Корпус: цельнометаллический корпус.

Возможность крепления посредством кронштейна стандарта VESA: требуется наличие.

Вес без подставки и кронштейна: не более 16 кг.

Возможность размещения оборудования ПАК на едином кронштейне: требуется наличие.

Управление с ИК-пульта (режим установки в публичных местах): возможность ограничения использования ИК-пульта управления или режим установки в публичных местах.

Подключение системы к электросети: 220 В, 50 Гц.

Номинальное электропотребление: не более 300 Вт.

Частота обновления экрана на полном разрешении дисплея: не менее 60 Гц.

6.1.2. Требования к вычислительному узлу информационного табло:

Сетевое подключение: поддержка требований IEEE 802.3ab 1000BASE-T.

Размещение за дисплеем: требуется наличие.

Видеовыход стандарта DisplayPort с поддержкой режима с режимом работы 3840x2160@60Гц: требуется наличие.

Производительность центрального процессора: не менее 7000 очков в тесте PassMark - CPU Mark (<https://www.cpubenchmark.net>).

Производительность графической подсистемы: не менее 1500 очков в тесте PassMark - G3D Mark (<https://www.videocardbenchmark.net>).

Объем оперативной памяти: не менее 8 Гбайт.

Операционная система, включенная в Реестр отечественного ПО: соответствие.

Системный накопитель: не менее 250 Гбайт.

Выход RS232: требуется наличие.

Возможность удаленного управления устройством, включая питание, просмотр статуса загрузки BIOS, диагностика аппаратных неисправностей: требуется наличие.

Аппаратное ускорение проигрывания видеокодеков: не менее H.264/MPEG-4 AVC, VP8, H.265/HEVC Main profile 10 bit, VP9 10 bit.

Совместимость с требованиями программных интерфейсов приложений (API) АСУ "Очередь": требуется полная совместимость.

Кронштейн для подвеса: 1 шт. в комплекте поставки.

6.1.3. Требования к кронштейну:

Тип крепления: VESA.

Максимальная нагрузка: не менее 20 кг.

Тип подвеса: потолочный или настенный, в соответствии с дизайн-проектом помещения.

6.2. Комплект оборудования электронной очереди для оснащения рабочих мест операторов (совместимый с ПО АСУ "Очередь").

6.2.1. Система дисплеев рабочих мест.

Назначение: отображение номера талона заявителя на рабочих местах сотрудников.

Наличие в МФЦ: обязательно.

Количество оборудования: программно-аппаратный комплекс, включающий один дисплей рабочего места на каждое окно, комплект блоков управления и электропитания линии, достаточный для подключения необходимого числа дисплеев рабочего места. Блоки управления и электропитания линии рекомендовано размещать в электротехнических шкафах.

Обязательные требования:

6.2.1.1. Требования к дисплею:

Возможность отображения номера талона заявителя в формате ANNN: требуется наличие.

Яркость дисплея: не менее 700 кд/м².

Технология работы дисплея: светодиодный.

Отображение информации в красном цвете: требуется наличие.

Возможность переменной работы в нескольких цветовых режимах: не менее 1 дополнительный к красному цвет (зеленый или синий).

Разрешение дисплея по горизонтали: не менее 64 точек.

Разрешение дисплея по вертикали: не менее 32 точки.

Подключение электропитания и передачи данных по единому кабелю: требуется наличие.

Возможность организации последовательной линии из нескольких устройств: не менее 4 устройства в линии.

Возможность организации кольцевого соединения последовательной линии для защиты от единичного обрыва линии: требуется наличие.

Возможность отображения изображений в монохромном графическом режиме: требуется наличие.

Возможность режима мигания текущего содержимого экрана с заданной частотой и числом повторений: требуется наличие.

Возможность смены адресных сведений дисплея (линейного адреса или ip-адреса) через

протокол программного управления: требуется наличие.

Номинальное потребление: не более 30 Вт.

Возможность крепления к вертикальной штанге (трубе): требуется наличие. Возможность крепления к горизонтальной штанге (трубе): требуется наличие.

Крепление к штанге диаметром от 20 до 30 мм: наличие.

6.2.1.2. Требования к блоку управления и электропитания линии:

Подключение блока управления и электропитания к электросети: 220 В, 50 Гц.

Сетевое подключение: поддержка требований IEEE 802.3u 100BASE-TX.

Подключение дисплеев рабочих мест для управления и электроснабжения: не менее 8.

Организация независимых линий дисплеев: не менее 2.

Разрешенное удаление дисплея рабочего места от блока управления и электропитания линии: не менее 30 м.

Возможность изменения ip-адреса блока управления и электропитания линии через протокол управления: требуется наличие.

Возможность размещения компонентов блока управления и электропитания линии на DIN-рейке: требуется соответствие.

Вес комплекта блока управления и электропитания линии: не более 1,5 кг.

6.2.1.3. Требования к системе дисплеев рабочих мест:

Совместимость с требованиями программных интерфейсов приложений (API) АСУ "Очередь": требуется полная совместимость.

6.2.2. Монтажный комплект.

Наличие в МФЦ: обязательно.

Количество: один на каждое окно.

6.3. ПАК управления потоками заявителей (совместимый с ПО АСУ "Очередь").

Назначение: наглядное представление посетителям информации по выбору услуг, предоставление возможности регистрации заявителей в очереди, печать талонов по факту регистрации в очереди.

Наличие в МФЦ: обязательно.

Количество оборудования: один на МФЦ или более.

Климатический режим работы: [СанПиН 2.2.4.548-96](#).

Обязательные требования:

6.3.1. Требования к основному дисплею.

Размер по диагонали: не менее 500 мм.

Число точек: не менее 2 млн.

Соотношение ширины к высоте: 16:9.

Число отображаемых цветов: не менее 16 млн.

Яркость вместе с touch экраном: не менее 300 кд/м².

Угол обзора по горизонтали: не менее 178°.

Сенсорный ввод: требуется наличие.

Число обрабатываемых одновременных касаний: не менее 10.

6.3.2. Требования к вычислительному узлу.

Число физических ядер: не менее 4.

Объем оперативной памяти: не менее 32 Гбайт.

Производительность центрального процессора: не менее 7000 очков в тесте PassMark - CPU Mark (<https://www.cpubenchmark.net>).

Производительность графической подсистемы: не менее 1000 очков в тесте PassMark - G3D Mark (<https://www.videocardbenchmark.net>).

Операционная система, включенная в Реестр отечественного ПО: соответствие. Системный накопитель, объем: не менее 200 Гбайт.

Сетевое подключение: соответствует поддержка требований IEEE 802.3ab 1000BASE-T.

Возможность удаленного управления устройством, включая питание, просмотр статуса загрузки BIOS, диагностика аппаратных неисправностей: требуется наличие.

Совместимость с требованиями программных интерфейсов приложений (API) АСУ "Очередь": требуется полная совместимость.

Встроенный браузер: соответствие Chromium 90 или лучше.

6.3.3. Требования к принтеру талонов.

Тип печати: прямая термopечать.

Ширина используемой бумаги: 80 мм.

Диаметр допустимого рулона бумаги: не менее 210 мм.

Поддержка обрезки талона: требуется наличие.

Поддержка удержания обрезанного талона (презентер): требуется наличие.

Способ подключения принтера к вычислительному узлу USB или RS232: наличие.

Поддержка командных протоколов: ESC/POS.

Разрешение печати: не менее 200 dpi.

Скорость печати: не менее 200 мм/с.

Определение окончания ленты: требуется наличие.

6.3.4. Требования к питанию.

Подключение к электросети: 220 В, 50 Гц.

Номинальное электропотребление: не более 800 Вт.

Устойчивость к сбоям электропитания: требуется наличие.

Длительность бесперебойного режима работы при сбоях электропитания: не менее 10 минут.

6.3.5. Требования к бумаге для печати талонов.

Тип бумаги: термочувствительная бумага.

Ширина используемой бумаги: не менее 80 мм.

Внешний диаметр рулона: не более 210 мм.

Внутренний диаметр втулки: не менее 10 мм.

Плотность бумаги: не менее 50 г/м².

Длина бумаги в рулоне: не менее 400 м.

Перфорация: отсутствует.

6.4. Пульт оценки качества.

Назначение: предоставление возможности заявителю оценить обслуживания путем проставления оценок через пульт оценки качества.

Наличие в МФЦ: обязательно.

Количество оборудования: один на каждое окно.

Обязательные требования:

6.4.1. Требования к дисплею.

Размер по диагонали: не менее 170 мм.

Число точек: не менее 1 млн.

Соотношение ширины к высоте: не более 16:9 и не менее 16:10.

Число отображаемых цветов: не менее 16 млн.

Яркость: не менее 300 кд/м².

Угол обзора по горизонтали: не менее 178°.

Сенсорный ввод: требуется наличие.

Число обрабатываемых одновременных касаний: не менее 2.

6.4.2. Требования к вычислительному узлу.

Число физических ядер: не менее 2.

Объем оперативной памяти: не менее 1 Гбайт.

Производительность центрального процессора: не менее 2000 очков в тесте PassMark - CPU Mark (<https://www.cpubenchmark.net>, <https://www.androidbenchmark.net>).

Производительность графической подсистемы: не менее 500 очков в тесте PassMark - G3D Mark (<https://www.videocardbenchmark.net>, <https://www.androidbenchmark.net>).

Системный накопитель, объем: не менее 8 Гбайт.

Сетевое подключение: поддержка требований IEEE 802.3u 100BASE-TX, PoE IEEE 802.3af и/или IEEE 802.3at.

Совместимость с требованиями программных интерфейсов приложений (API) АСУ "Очередь": требуется полная совместимость.

6.4.3. Требования к питанию.

Подача электропитания: по технологии PoE IEEE 802.3af и/или IEEE 802.3at.

Номинальное электропотребление: не более 30 Вт.

6.4.4. Требования к эргономике.

Фронтальная камера: требуется наличие.

Число точек светочувствительного сенсора фронтальной камеры: не менее 1,3 млн.

Встроенный микрофон либо разъем jack для подключения внешнего микрофона: требуется наличие.

Корпус устройства с встроенным поворотным креплением к столу: требуется соответствие.

Защита от несанкционированного доступа пользователя устройства к кнопкам выключения, разъединению кабельных подключений и иным функциям, нарушающим непрерывную работу запущенного приложения: требуется соответствие.

7. Требования к каналам связи

Наличие в МФЦ: обязательно.

Количество: два на МФЦ.

Рекомендуемые требования:

обеспечение доступа к информационным ресурсам центра обработки данных Правительства Московской области (далее - ЦОД): наличие;

терминирование в ближайшем муниципальном узле связи ЕИМТС в соответствии с выданными Министерством техническими условиями на подключение: наличие;

реализация по технологии L2 VPN: наличие;

поддержка работы multicast для протоколов маршрутизации: наличие;

пропускная способность каналов связи:

- для МФЦ до 10 рабочих мест: не менее 50 Мбит/с каждый;

- для МФЦ от 11 до 20 рабочих мест: не менее 100 Мбит/с каждый;

- для МФЦ от 21 и более рабочих мест: не менее 150 Мбит/с каждый;

резервирование каналов связи в соответствии с требованиями [приказа](#) 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": наличие.

8. Требования к средствам защиты информации

8.1. Особенности эксплуатации средств вычислительной техники в открытом контуре.

Средства вычислительной техники, включенные в открытый контур, могут иметь свободный доступ к информационным ресурсам сети Интернет через межсетевой экран (далее - МЭ), установленный в ЦОД Правительства Московской области.

АРМ, включенные в открытый контур:

оснащаются средствами антивирусной защиты (далее - САВЗ).

8.2. Особенности эксплуатации средств вычислительной техники в служебном контуре.

В служебный контур должны быть включены:

АРМ руководителя;

АРМ бухгалтера;

АРМ работника кадровой службы.

Средства вычислительной техники, включенные в служебный контур, могут иметь доступ к информационным ресурсам сети Интернет через МЭ, расположенный в ЦОД Правительства Московской области.

Средства вычислительной техники разрешается включать в служебный контур, если они либо информационные системы, в состав которых они входят, имеют действующие аттестаты соответствия требованиям безопасности информации, разрешающие обрабатывать персональные данные соответствующих категорий.

АРМ и серверы, включенные в служебный контур:

оснащаются САВЗ и средствами криптографической защиты информации (далее - СКЗИ) ViPNet Client;

должны быть включены в состав аутентификационного домена Правительства Московской области (dp.mosreg.ru).

8.3. Особенности эксплуатации средств вычислительной техники в закрытом контуре.

В закрытый контур должны быть включены:

АРМ операторов ЕИСОУ;

АРМ операторов программного комплекса приема-выдачи документов (ПК ПВД);

сервер управления электронной очередью;

серверы файлового хранения.

Иные технические средства, в т.ч. обеспечивающие функционирование прочих прикладных информационных систем, размещать в закрытом контуре запрещается.

При проектировании и создании закрытого контура выбраны средства криптографической защиты информации ViPNet, в связи с чем все приобретаемые средства криптографической защиты информации должны быть совместимы с уже эксплуатируемыми.

На периметре закрытого контура должны быть установлены СКЗИ ViPNet Client или ViPNet Coordinator HW1000, функционирующие в защищенной виртуальной сети Правительства Московской области (сети ViPNet 2131).

Средства вычислительной техники разрешается включать в закрытый контур, если они либо информационные системы, в состав которых они входят, имеют действующие аттестаты соответствия требованиям безопасности информации, разрешающие обрабатывать персональные данные соответствующих категорий.

Все средства вычислительной техники, включенные в закрытый контур, должны иметь:

ограниченный доступ к информационным ресурсам сети Интернет (только на необходимые конкретные адреса сайтов органов государственной власти и государственных органов) через МЭ, установленный в ЦОД Правительства Московской области;

централизованной доступ к внешним информационным системам (ЕИСОУ и ПК ПВД) только по защищенным каналам связи.

АРМ и серверы, включенные в закрытый контур:

оснащаются:

- САВЗ;

- средствами защиты от несанкционированного доступа (далее - СЗИ от НСД);

- аппаратно-программными модулями доверенной загрузки (в случае применения на АРМ СКЗИ класса КС2 и выше);

- средствами электронной подписи (далее - ЭП), обеспечивающими подписание файлов ЭП и проверку файлов, подписанных ЭП;

должны быть включены в состав аутентификационного домена Правительства Московской области (dp.mosreg.ru).

Каждый работник МФЦ (оператор АРМ, включенного в закрытый контур) должен быть обеспечен носителем ключевой информации (далее - НКИ) для хранения квалифицированного сертификата ключа проверки электронной подписи (далее - КСКПЭП) и ключа электронной подписи. КСКПЭП должен использоваться для аутентификации операторов в ЕИСОУ.

Доступ АРМ, включенных в закрытый контур, к информационным ресурсам ЕИСОУ, а также к информационным ресурсам Росреестра должен осуществляться по каналам связи, защищенным с использованием СКЗИ ViPNet (ViPNet Coordinator HW1000 или ViPNet Client).

8.4. Количество средств защиты информации.

Тип средства защиты информации	Количество
Открытый контур	
АРМ	
САВЗ	Один на каждое АРМ открытого контура
Служебный контур	
Сервер, АРМ руководителя, АРМ бухгалтера, АРМ работника кадровой службы	
САВЗ	Один на каждое АРМ или каждый сервер служебного контура
СЗИ от НСД	Один на каждое АРМ или каждый сервер служебного контура
СКЗИ ViPNet Client	Один на каждое АРМ или каждый сервер служебного контура
Средство ЭП	Один на каждое АРМ или каждый сервер служебного контура
Закрытый контур	
АРМ	
САВЗ	Один на каждое АРМ закрытого контура
СЗИ от НСД	Один на каждое АРМ закрытого контура
Аппаратно-программный модуль доверенной загрузки	Один на каждое АРМ закрытого контура, на котором эксплуатируются СКЗИ класса КС2 и выше
Средство ЭП	Один на каждое АРМ закрытого контура
НКИ	Один на каждого оператора АРМ закрытого контура + один дополнительный (резервный) НКИ на каждые 5 операторов АРМ
Периметр закрытого контура	

СКЗИ ViPNet Client	Для МФЦ до 5 рабочих мест в закрытом контуре: один на каждое АРМ закрытого контура
СКЗИ ViPNet Coordinator HW1000	Для МФЦ более 5 рабочих мест в закрытом контуре: один на МФЦ (офис МФЦ)

8.5. Требования к средству антивирусной защиты.

Средство антивирусной защиты информации должно:

обеспечивать защиту серверов и АРМ от воздействия вредоносных программ (в том числе от тех, что еще не включены в базу вирусных сигнатур);

контролировать функционирующее программное обеспечение;

проверять все поступающие файлы до их использования (открытия);

регулярно обновлять базу вирусных сигнатур;

иметь подсистему самозащиты;

иметь действующий сертификат, выданный ФСТЭК России и подтверждающий соответствие требованиям ФСТЭК России к средствам антивирусной защиты соответствующего класса и типа.

8.6. Требования к средству защиты информации от несанкционированного доступа.

Средство защиты информации от несанкционированного доступа (далее - СЗИ от НСД) должно осуществлять:

1. Контроль входа пользователей в систему и работы пользователей в системе, включающий:

проверку пароля пользователя при входе в систему;

поддержку аппаратных идентификаторов (носителей закрытого ключа электронной подписи) для входа в систему и ее разблокировки;

блокирование входа в систему локальных пользователей;

блокирование операций вторичного входа в систему в процессе работы пользователей;

блокирование сеанса работы пользователя при отключении аппаратного идентификатора;

блокирование сеанса работы пользователя по истечении интервала неактивности;

управление политикой сложности паролей;

проверку принадлежности аппаратного идентификатора в процессе управления аппаратными идентификаторами пользователей.

2. Избирательное (дискреционное) управление доступом, включающее:

назначение прав доступа на файлы, папки, устройства;

наследование прав доступа для файлов, папок и устройств;

индивидуальный аудит доступа для объектов с указанием учетных записей пользователей или групп, чей доступ подвергается аудиту.

3. Полномочное (мандатное) управление доступом, включающее:

выбор уровня конфиденциальности сессии для пользователя;

назначение мандатных меток файлам, папкам, внешним устройствам, принтерам, сетевым интерфейсам;

изменение количества мандатных меток;

изменение названий мандатных меток.

4. Контроль вывода конфиденциальных данных на печать, включающий:

возможность ограничить перечень мандатных меток информации для печати на заданном принтере;

теневое копирование информации, выводимой на печать;

автоматическую маркировку документов, выводимых на печать;

управление грифами (видом маркировки) при печати конфиденциальных документов.

5. Контроль аппаратной конфигурации АРМ и подключаемых устройств, включающий:

контроль следующих устройств:

- последовательные порты;

- локальные устройства;

- сменные, физические и оптические диски;

- программно реализованные диски;

- USB-устройства;

настройку контроля на уровне шины, класса устройства, модели устройства, экземпляра устройства;

блокирование АРМ при несанкционированном изменении аппаратной конфигурации (в том числе при подключении внешних устройств (флеш-накопителей, жестких дисков, мобильных

телефонных аппаратов, планшетных компьютеров и др.), не входящих в состав АРМ);

присвоение устройствам хранения информации мандатных меток;

блокирование работы с устройством хранения информации, если мандатная метка устройства не соответствует сессии пользователя;

контроль вывода информации на внешние устройства хранения информации;

возможность теневого копирования информации, отчуждаемой на внешние устройства хранения информации.

6. Контроль сетевых интерфейсов, включающий:

блокирование явно заданного сетевого интерфейса (Ethernet);

управление сетевыми интерфейсами в зависимости от уровня конфиденциальности сессии пользователя.

7. Создание для пользователей ограниченной замкнутой среды программного обеспечения, включающее контроль:

исполняемых файлов и файлов загружаемых библиотек;

запуска скриптов по технологии Active Scripts.

Список модулей, разрешенных для запуска, должен формироваться:

посредством явного указания модулей;

по информации об установленном на АРМ программном обеспечении;

по зависимостям исполняемых модулей.

8. Контроль целостности файлов и папок (далее - контролируемые объекты), включающий:

контроль целостности:

- контролируемых объектов в процессе загрузки операционной системы и в фоновом режиме при работе пользователя;

- ключевых параметров операционной системы и СЗИ от НСД;

- исполняемых файлов по встроенной электронной подписи;

блокирование АРМ при обнаружении нарушения целостности контролируемых объектов;

восстановление исходного (эталонного) состояния контролируемых объектов;

изоляцию программных модулей;

контроль доступа к буферу обмена и операциям перетаскивания (drag-and-drop) для изолированных модулей;

автоматическое затирание удаляемой информации на локальных и сменных дисках (при удалении пользователем конфиденциальной информации);

затирание информации на локальных и сменных дисках по команде пользователя.

9. Регистрацию событий безопасности в журнале, включающую:

формирование отчета по параметрам системы защиты;

формирование отчетов по результатам аудита;

поиск и фильтрацию данных с результатами аудита.

СЗИ от НСД должно иметь действующие сертификаты, выданные ФСТЭК России и подтверждающие, что оно предназначено для использования в государственных информационных системах соответствующего класса защищенности, к которым предъявляются требования по обеспечению соответствующего уровня защищенности персональных данных.

8.7. Требования к аппаратно-программному модулю доверенной загрузки (требуется в случае необходимости применения на АРМ СКЗИ класса КС2 и выше).

Программно-аппаратный комплекс, реализующий функции средства доверенной загрузки, должен:

быть совместим со средством защиты информации от несанкционированного доступа;

иметь аппаратный датчик случайных чисел;

предусматривать использование в качестве персональных идентификаторов носителей закрытого ключа электронной подписи;

иметь действующие сертификаты, выданные ФСТЭК России и подтверждающие, что они предназначены для использования в государственных информационных системах соответствующего класса защищенности, к которым предъявляются требования по обеспечению соответствующего уровня защищенности персональных данных.

8.8. Требования к средству криптографической защиты информации ViPNet Client.

Средство криптографической защиты информации ViPNet Client должно:

функционировать в сети ViPNet 2131;

иметь действующий сертификат, выданный ФСБ России и подтверждающий соответствие требованиям ФСБ России к СКЗИ соответствующего класса;

иметь действующий сертификат, выданный ФСТЭК России и подтверждающий соответствие

требованиям ФСТЭК России к межсетевым экранам типа "В" соответствующего класса.

8.9. Требования к средству криптографической защиты информации ViPNet Coordinator HW1000.

Средство криптографической защиты информации ViPNet Coordinator HW1000 должно:

функционировать в сети ViPNet 2131;

иметь действующий сертификат, выданный ФСБ России и подтверждающий соответствие требованиям ФСБ России к СКЗИ соответствующего класса;

иметь действующий сертификат, выданный ФСТЭК России и подтверждающий соответствие требованиям ФСТЭК России к межсетевым экранам типа "А" соответствующего класса.

8.10. Требования к средству электронной подписи.

Средство электронной подписи должно:

поддерживать возможность хранения ключей электронной подписи на носителях закрытого ключа электронной подписи;

обеспечивать юридическую значимость электронных документов при их создании и отправке посредством использования процедур формирования и проверки электронной подписи в соответствии с национальными стандартами Российской Федерации [ГОСТ Р 34.10 2012](#) (с использованием [ГОСТ Р 34.11 2012](#));

иметь действующий сертификат, выданный ФСБ России и подтверждающий соответствие требованиям ФСБ России к СКЗИ соответствующего класса.

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 край 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.

Таблица N 2

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 пицци 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 устанавливая 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 обоим 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.

Приложение N 5
к региональному стандарту
деятельности многофункциональных
центров предоставления
государственных и муниципальных
услуг в Московской области

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО РАСЧЕТУ ШТАТНОЙ ЧИСЛЕННОСТИ РАБОТНИКОВ МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНЫХ ЦЕНТРОВ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ МОСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ

Список изменяющих документов
(в ред. [распоряжения](#) Мингосуправления МО от 25.05.2020 N 11-66/РВ)

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 ред. [распоряжения](#) Мингосуправления МО
от 25.05.2020 N 11-66/PB)

В соответствии с требованиями Правил организации деятельности МФЦ устанавливается следующий график (режим) работы МФЦ:

- 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.

По согласованию с УМФЦ время работы МФЦ и ТОСП МФЦ может быть увеличено.

График (режим) работы в ТОСП МФЦ в соответствии с пунктом 35 Правил организации деятельности МФЦ определен с учетом расчетной потребности в работе офисов обслуживания населения, при этом:

- в населенных пунктах с численностью населения менее 2 тыс. человек составляет не менее 3 часов в неделю;
- в населенных пунктах с численностью населения от 2 до 5 тыс. человек составляет не менее 4 часов в неделю на каждую тысячу человек обслуживаемого населения;
- в населенных пунктах с численностью населения от 5 до 25 тыс. человек составляет не менее 20 часов, распределенных на 3 дня в неделю;
- в населенных пунктах с численностью населения свыше 25 тыс. человек составляет не менее 30 часов, распределенных на 4 дня в неделю.

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 рабочих дней x 10 рабочих часов / 40 часов работы одного сотрудника = 2,0 работника на 1 окно приема = Коэффициент расчета численности = 2,0.

Формула расчета численности сотрудников бэк-офиса:

Количество окон доступа МФЦ x 0,5.

4. Определение оптимального количества универсальных специалистов (специалисты службы "одно окно") МФЦ

Количество универсальных специалистов в МФЦ и ТОСП МФЦ рассчитывается вместе.
(в ред. [распоряжения](#) Мингосуправления МО от 25.05.2020 N 11-66/РВ)

Расчетное количество универсальных специалистов фронт-офиса МФЦ (P_0) 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 окнах приема заявителей в ТОСП МФЦ городских и сельских поселений, определяется в соответствии с графиком работы ТОСП МФЦ, в зависимости от количества окон и часов работы ТОСП МФЦ в неделю.

(в ред. [распоряжения](#) Мингосуправления МО от 25.05.2020 N 11-66/РВ)

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:

$R_{\text{БО}} = K_{\text{ок МФЦ, ок тосп МФЦ}} \times 0,5.$

(в ред. распоряжения Мингосуправления МО от 25.05.2020 N 11-66/РВ)

Приложение N 6
к региональному стандарту
деятельности многофункциональных
центров предоставления
государственных и муниципальных
услуг в Московской области

**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. распоряжений Мингосуправления МО от 04.08.2017 N 10-99/РВ,
от 26.12.2019 N 11-113/РВ, от 12.02.2020 N 11-10/РВ,

от 03.03.2022 N 11-64/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), установленные в размерах согласно [приложению N 1](#) к настоящему Положению; (в ред. [распоряжения](#) Мингосуправления МО от 26.12.2019 N 11-113/РВ)

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 сотрудников, указанных в приложении N 1 к Положению об оплате труда, компенсационных выплатах, выплатах стимулирующего характера сотрудников МФЦ (далее - Приложение N 1 к Положению), индексируются в порядке, установленном трудовым законодательством Российской Федерации и иными нормативными правовыми актами, содержащими нормы трудового права.

(п. 1.7 в ред. [распоряжения](#) Мингосуправления МО от 26.12.2019 N 11-113/РВ)

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 окнах приема заявителей должен составлять:

а) для сотрудников, прошедших испытательный срок, и при наличии стажа работы в МФЦ МО до 6 месяцев - не менее 32,2 тыс. рублей в месяц за вычетом суммы налога на доход физических лиц, удержанной из начисленной заработной платы;
(в ред. распоряжения Мингосуправления МО от 03.03.2022 N 11-64/PB)

б) для сотрудников, имеющих стаж работы в МФЦ МО от 6 месяцев до 1 года, - не менее 34,5 тыс. рублей в месяц за вычетом суммы налога на доход физических лиц, удержанной из начисленной заработной платы;
(в ред. распоряжения Мингосуправления МО от 03.03.2022 N 11-64/PB)

в) для сотрудников, имеющих стаж работы в МФЦ МО более года, - не менее 37,95 тыс. рублей в месяц за вычетом суммы налога на доход физических лиц, удержанной из начисленной заработной платы.
(в ред. распоряжения Мингосуправления МО от 03.03.2022 N 11-64/PB)

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.

2.10. Уровень среднегодового дохода работников в окнах 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 35,4 тыс. рублей в месяц за вычетом суммы налога на доход физических лиц, удержанной из начисленной заработной платы;

(в ред. [распоряжения](#) Мингосуправления МО от 03.03.2022 N 11-64/РВ)

б) для работников, имеющих стаж работы в МФЦ МО от 6 месяцев до 1 года, - не менее 37,95 тыс. рублей в месяц за вычетом суммы налога на доход физических лиц, удержанной из начисленной заработной платы;

(в ред. [распоряжения](#) Мингосуправления МО от 03.03.2022 N 11-64/РВ)

в) для работников, имеющих стаж работы в МФЦ МО более года, - не менее 41,4 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; в ред. [распоряжения](#) Мингосуправления МО от 03.03.2022 N 11-64/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. Исключен. - [Распоряжение](#) Мингосуправления МО от 12.02.2020 N 11-10/РВ.

Приложение N 1
к Положению об оплате труда,
компенсационных выплатах, выплатах
стимулирующего характера сотрудников МФЦ

РЕКОМЕНДУЕМЫЕ БАЗОВЫЕ РАЗМЕРЫ ДОЛЖНОСТНЫХ ОКЛАДОВ РАБОТНИКОВ МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНЫХ ЦЕНТРОВ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ

Список изменяющих документов
(в ред. [распоряжения](#) Мингосуправления МО от 03.03.2022 N 11-64/РВ)

	Наименование должности	Размер должностного оклада (рублей)
1.	Директор	31174,2-32906,1
2.	Заместитель директора	26844,5-29442,3
3.	Главный бухгалтер	25978,5-27710,4
4.	Заместитель главного бухгалтера	18185,0-19916,9

5.	Начальник отдела	20782,8-22514,7
6.	Заместитель начальника отдела	17319,0-19050,9
7.	Главный специалист (оператор окна, бэк-офис, консультант РПГУ)	18185,0
8.	Ведущий специалист (администратор, call-центр, делопроизводитель)	15587,1
9.	Ведущий специалист (курьер)	14721,2
10.	Бухгалтер	15587,1
11.	Специалист-консультант	13855,2-14721,2
12.	Главный юрисконсульт	18185,0-19916,9

Приложение N 7
к региональному стандарту
деятельности многофункциональных
центров предоставления
государственных и муниципальных
услуг в Московской области

**ПОЛОЖЕНИЕ
О ПОРЯДКЕ ПРЕМИРОВАНИЯ СОТРУДНИКОВ ОТДЕЛА ПРИЕМА ЗАЯВИТЕЛЕЙ
МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНЫХ ЦЕНТРОВ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ
И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ**

Список изменяющих документов
(в ред. распоряжений Мингосуправления МО от 04.08.2017 N 10-99/РВ,
от 26.12.2019 N 11-113/РВ, от 12.02.2020 N 11-10/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**

Список изменяющих документов
(в ред. [распоряжения](#) Мингосуправления МО от 26.12.2019 N 11-113/РВ)

N п/п	Наименование показателя	Максимально е значение (%)	Расчет показателя
1.	Уровень удовлетворенност и граждан (Поценка)	20	<p>Оценка работников осуществляется по следующей формуле:</p> $O_{\text{оператор}} = \left(\frac{K1_{\text{п}}}{K1_{\text{все}}} + \frac{K2_{\text{п}}}{K2_{\text{все}}} \right) / 2 \times 100, \text{ где}$ <p>K1_п - количество положительных оценок, полученных из системы ИАС МКГУ по данному оператору с 20 числа предыдущего месяца по 19 число текущего (оцениваемого) месяца. За положительную оценку принимается значение 4 и 5 по пятибалльной шкале оценки;</p> <p>K1_все - количество всех оценок, полученных из системы ИАС МКГУ по данному оператору за период с 20 числа предыдущего месяца по 19 число текущего (оцениваемого) месяца;</p> <p>K2_п - количество положительных оценок, полученных из системы Добродел по данному оператору за период с 20 числа предыдущего месяца по 19 число текущего (оцениваемого) месяца. За положительную оценку принимается значение 4 и 5 по пятибалльной шкале оценки;</p> <p>K2_все - количество всех оценок, полученных из системы Добродел по данному оператору с 20 числа предыдущего месяца по 19 число текущего (оцениваемого) месяца.</p> <p>Из системы Добродел берутся ответы на вопрос "Был ли сотрудник МФЦ вежлив и компетентен при оказании</p>

		<p>услуги". Оцениваются лишь те операторы, которые получили в системе ИАС МКГУ оценки от 10 за месяц и (или) в системе Добродел от 10 за месяц. В случае если одно из требований не выполняется, то формула будет следующего вида: - при нехватке оценок, взятых из системы ИАС МКГУ для данного оператора за месяц (менее 10):</p> $O_{\text{оператор}} = \frac{K2_{\text{п}}}{K2_{\text{все}}} \times 100$ <p>- при нехватке оценок взятых из системы Добродел для данного оператора за месяц (менее 10):</p> $O_{\text{оператор}} = \frac{K1_{\text{п}}}{K1_{\text{все}}} \times 100$ <p>Показатель премирования формируется следующим образом:</p> <table border="1"><thead><tr><th>Сводная оценка, полученная работником, в %</th><th>Уровень выплаты за месяц в % (рассчитывается от максимального значения 20%)</th></tr></thead><tbody><tr><td>До 45 (включительно)</td><td>0</td></tr><tr><td>От 46 до 60 (включительно)</td><td>50</td></tr></tbody></table>	Сводная оценка, полученная работником, в %	Уровень выплаты за месяц в % (рассчитывается от максимального значения 20%)	До 45 (включительно)	0	От 46 до 60 (включительно)	50
Сводная оценка, полученная работником, в %	Уровень выплаты за месяц в % (рассчитывается от максимального значения 20%)							
До 45 (включительно)	0							
От 46 до 60 (включительно)	50							

			От 61 до 75 (включительно)	70
			От 76 до 90 (включительно)	85
			Более 90	100
			За декабрь месяц каждого года, а также в случае, если работник отработал менее трех месяцев в МФЦ по данной должности (специализации), директор МФЦ определяет значение самостоятельно	
2.	Степень универсальности специалиста (P _{унив})	35 <*>	<p>При допуске работника к оказанию всего перечня государственных и муниципальных услуг, предоставление которых организовано в МФЦ, показателю P_{унив} присваивается максимальное значение.</p> <p>При допуске работника к оказанию менее чем 50 процентов государственных и муниципальных услуг, предоставление которых организовано в МФЦ, показателю P_{унив} присваивается значение 10 процентов</p>	
3.	Соблюдение трудовой дисциплины, в том числе соблюдение правил делового этикета (P _{труд})	25 <*>	<p>При отсутствии зафиксированных нарушений по итогам отчетного месяца показателю P_{труд} присваивается значение 25 процентов.</p> <p>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.</p> <p>При наличии зафиксированных по итогам отчетного месяца трех и более случаев нарушений показателю P_{труд} присваивается значение 0 процентов</p>	

4.	Итоги тестирования ($P_{\text{тест}}$)	20 <*>	Работникам, успешно прошедшим тестирование, устанавливается значение показателя $P_{\text{тест}}$ 20 процентов; - в случае отказа или уклонения работника от прохождения тестирования, а также при неудовлетворительном результате тестирования применяется значение показателя $P_{\text{тест}}$ 0 процентов (по месяцу тестирования и последующим отчетным периодам до успешного прохождения тестирования)
----	--	--------	---

<*> Максимальное значение (%) может быть иным, но в сумме все значения показателей должны быть равны 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)**

Список изменяющих документов
(в ред. распоряжения Мингосуправления МО от 29.12.2018 N 10-150/РВ)

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 МФЦ) - 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.

(в ред. [распоряжения](#) Мингосуправления МО от 29.12.2018 N 10-150/РВ)

"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 области, 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 устанавливаются 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

УТВЕРЖДАЮ

Губернатор
Московской области

_____ И.О. Фамилия
Дата

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 указывают 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: сверху 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
Ф.И.О.

(подпись)

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"
Ф.И.О.

(подпись)

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"
Ф.И.О.

(подпись)

При подписании документа несколькими должностными лицами МФЦ все подписи располагают одну под другой в последовательности, соответствующей занимаемым должностям, например:

Директор
Ф.И.О.

(подпись)

Заместитель директора
Ф.И.О.

(подпись)

Главный бухгалтер
Ф.И.О.

(подпись)

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

N 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

Количество папок цифрами и прописью _____ крайние даты таблицы
Итого: _____ дел за _____ годы
(цифрами и прописью)

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.

Приложение N 10
к региональному стандарту
деятельности многофункциональных
центров предоставления
государственных и муниципальных
услуг в Московской области

**МЕТОДИКА
РАСЧЕТА ПОКАЗАТЕЛЯ ЭФФЕКТИВНОСТИ И РЕЗУЛЬТАТИВНОСТИ
ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ДИРЕКТОРА МФЦ С УЧЕТОМ
КАЧЕСТВА ОРГАНИЗАЦИИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ
И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ**

Список изменяющих документов
(введена распоряжением Мингосуправления МО от 26.12.2019 N 11-113/РВ)

Оценка заявителей эффективности деятельности директора МФЦ с учетом качества организации предоставления государственных и муниципальных услуг включает в себя совокупность данных, полученных из ИАС МКГУ и Добродел.

Отчетность по данным, полученным из ИАС МКГУ и Добродел, систематизируется в информационно-аналитической системе МФЦ, размещенной в сети Интернет по адресу: <http://bi-mfc.rm.mosreg.ru> (далее - "ВІ - отчетность").

УМФЦ ежемесячно осуществляет анализ систематизированной отчетности из "ВІ - отчетность" по данным, полученным из ИАС МКГУ и Добродел по каждому из МФЦ. По

результатам проведенного анализа формируется Показатель эффективности.

Показатель эффективности рассчитывается по следующей формуле:

$$П_{\text{э}} = \left(\frac{К1_{\text{п}}}{К1_{\text{вс}}} \times \text{Вес1} + \frac{К2_{\text{п}}}{К2_{\text{вс}}} \times \text{Вес2} \right) \times 100, \text{ где}$$

$П_{\text{э}}$ - Показатель эффективности;

$К1_{\text{п}}_{\text{МФЦ}}$ - количество положительных оценок, полученных из системы ИАС МКГУ по всем операторам МФЦ за месяц. За положительную оценку принимается значение 4 и 5 по пятибалльной шкале оценки;

$К1_{\text{вс}}_{\text{МФЦ}}$ - количество всех оценок, полученных из системы ИАС МКГУ по всем операторам за месяц;

Вес1 - коэффициент определяющий вес (значимость) оценок, получаемых из системы ИАС МКГУ. $\text{Вес1} = 0,75$;

$К2_{\text{п}}_{\text{МФЦ}}$ - количество положительных оценок, полученных из системы Добродел по всем операторам за месяц. За положительную оценку принимается значение 4 и 5 по пятибалльной шкале оценки;

$К2_{\text{вс}}_{\text{МФЦ}}$ - количество всех оценок, полученных из системы Добродел по всем операторам за месяц;

Вес2 - коэффициент определяющий вес (значимость) оценок, получаемых из системы Добродел. $\text{Вес1} = 0,25$.

УМФЦ ежеквартально осуществляет анализ сформированных Показателей эффективности по каждому МФЦ.

В трудовые договоры (должностные инструкции) директоров МФЦ вносится Показатель эффективности в соответствии с таблицей 1.

Таблица 1

Показатель эффективности в % за месяц	Условия, включаемые в трудовой договор (должностную инструкцию)
от 90%	Деятельность директора МФЦ признается эффективной
До 90% в течение трех месяцев подряд	Проводится служебная проверка с привлечением сотрудников УМФЦ. Если подтвержден факт неисполнения или ненадлежащего исполнения руководителем

	по его вине возложенных на него обязанностей, повлекшего за собой снижение показателя эффективности, то применяется дисциплинарное взыскание - замечание либо (выговор, увольнение)
Свыше 87%, если месяцем ранее (двумя месяцами ранее) был достигнут показатель в 90%	Дисциплинарное взыскание не применяется. Директор МФЦ готовит план с целью повышения качества предоставления услуг, направляемый в УМФЦ

В случае если показатель эффективности по директору МФЦ будет менее 90% и не будут выполняться условия по допущению снижения показателя, то УМФЦ направляет в адрес учредителя МФЦ письмо с предложением по проведению служебной проверки.
