



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

**ПРИКАЗ**

10.06.2015 № 10-36/17

г. Красногорск

**О Региональном стандарте организации деятельности  
многофункциональных центров предоставления государственных и  
муниципальных услуг в Московской области**

В целях установления единых требований к работе многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг Московской области (далее – МФЦ МО) во исполнение пункта 22 перечня поручений по итогам совещания у Вице-губернатора Московской области И.Н. Габдрахманова по вопросу организации деятельности МФЦ МО 30 апреля 2015 г. (от 13 мая 2015 г. № ПР-257/10) в соответствии с Положением о Министерстве государственного управления, информационных технологий и связи Московской области, утвержденным постановлением Правительства Московской области от 13 июня 2012 г. № 820/19,

**П Р И К А З Ы В А Ю:**

1. Утвердить Региональный стандарт организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг в Московской области (Приложение № 1).

2. Государственному казенному учреждению Московской области «Московский областной многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» обеспечить внедрение Регионального стандарта организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг в Московской области в МФЦ МО в соответствии с Планом мероприятий по

002332\*

внедрению Регионального стандарта организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг в Московской области (Приложение № 2).

3. Контроль за выполнением настоящего приказа возложить на заместителя министра государственного управления, информационных технологий и связи Московской области Белозерову С. М.

Министр государственного управления,  
информационных технологий  
и связи Московской области



М.И. Шадаев

Ознакомлен:

Директор ГКУ МО «МО МФЦ»

  
И.В. Кулаков

Согласовано:

Заместитель министра государственного управления, информационных технологий и связи Московской области

  
С.М. Белозерова

Исполняющий обязанности начальника управления совершенствования системы государственного управления Министерства государственного управления, информационных технологий и связи Московской области

  
Д.Ю. Саломатин

Заместитель заведующего отделом правового и кадрового обеспечения Министерства государственного управления, информационных технологий и связи Московской области

  
Д.Г. Долгов

Исполнитель:

Консультант отдела планирования и результативности деятельности министерств государственного управления совершенствования системы государственного управления Министерства государственного управления, информационных технологий и связи Московской области

  
Э.Т. Алашева

Приложение № 1  
к приказу министра  
государственного управления,  
информационных технологий  
и связи Московской области  
от «10» ноября 2015 г. № 10-36/п

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

**Оглавление**

<b>ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ.....</b>	<b>2</b>
<b>СПИСОК СОКРАЩЕНИЙ .....</b>	<b>5</b>
<b>ВВЕДЕНИЕ.....</b>	<b>6</b>
<b>1 ОБЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ К МФЦ.....</b>	<b>8</b>
1.1 ТРЕБОВАНИЯ К ЗДАНИЮ И ПОМЕЩЕНИЯМ МФЦ .....	8
1.2 ТРЕБОВАНИЯ К СЕКТОРУ ИНФОРМИРОВАНИЯ И ОЖИДАНИЯ .....	8
1.3 ТРЕБОВАНИЯ К СЕКТОРУ ПРИЕМА ЗАЯВИТЕЛЕЙ.....	11
1.4 ТРЕБОВАНИЯ К РЕЖИМУ РАБОТЫ МФЦ.....	11
1.5 ТРЕБОВАНИЯ К ОБСЛУЖИВАНИЮ ЗАЯВИТЕЛЕЙ В МФЦ.....	12
1.6 НОРМАТИВНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ К ДЕЯТЕЛЬНОСТИ МФЦ.....	13
1.7 ТРЕБОВАНИЯ К ОСНАЩЕНИЮ МФЦ И УРМ .....	14
1.8 ЕДИНЫЙ СТИЛЬ МФЦ МОСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ .....	14
1.9 ТРЕБОВАНИЯ К РЕКЛАМЕ И ПРОДВИЖЕНИЮ МФЦ.....	14
<b>2 СТАНДАРТ ОРГАНИЗАЦИИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ, МУНИЦИПАЛЬНЫХ И ИНЫХ УСЛУГ НА БАЗЕ МФЦ .....</b>	<b>16</b>
2.1 ПЕРЕЧЕНЬ ГОСУДАРСТВЕННЫХ, МУНИЦИПАЛЬНЫХ И ИНЫХ УСЛУГ, ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ КОТОРЫХ ОРГАНИЗУЕТСЯ НА БАЗЕ МФЦ.....	17
2.2 ОРГАНИЗАЦИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ.....	18
2.3 ДОСУДЕБНОЕ ОБЖАЛОВАНИЕ ДЕЙСТВИЙ СОТРУДНИКОВ МФЦ И ОРГАНОВ ВЛАСТИ .....	20
2.4 ВЗИМАНИЕ С ЗАЯВИТЕЛЯ ПЛАТЫ ЗА ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ .....	21
2.5 СТАНДАРТ РАБОТЫ ЭЛЕКТРОННОЙ ОЧЕРЕДИ .....	22
2.6 ОРГАНИЗАЦИЯ ПРЕДВАРИТЕЛЬНОЙ ЗАПИСИ В МФЦ ПОСРЕДСТВОМ РПГУ И В МФЦ.....	23
2.7 СТАНДАРТ ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДОСТУПА К СЕТИ ИНТЕРНЕТ.....	25
2.8 СТАНДАРТ КОНТАКТ-ЦЕНТРА МФЦ МО .....	25
<b>3 ОРГАНИЗАЦИОННО-ПРАВОВАЯ ФОРМА И ИСТОЧНИКИ ФИНАНСИРОВАНИЯ МФЦ</b>	<b>27</b>
3.1 ОРГАНИЗАЦИОННО-ПРАВОВАЯ ФОРМА МФЦ .....	27
3.2 ФИНАНСИРОВАНИЕ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ МФЦ.....	28
3.3 СОФИНАНСИРОВАНИЕ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ МФЦ ИЗ РЕГИОНАЛЬНОГО БЮДЖЕТА.....	28
3.3.1 РАСЧЕТ НА ОПЛАТУ ТРУДА РАБОТНИКОВ МФЦ.....	29

3.3.2 РАСЧЕТ НА МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОСНАЩЕНИЕ МФЦ .....	29
<b>4 ТИПОВАЯ ШТАТНАЯ СТРУКТУРА МФЦ .....</b>	<b>29</b>
4.1 ТИПОВАЯ ШТАТНАЯ СТРУКТУРА МФЦ .....	29
4.2 СТРУКТУРА ШТАТА МФЦ (КАТЕГОРИЯ ОТ 1 ДО 5 ОКОН ПРИЕМА) .....	32
4.3 СТРУКТУРА ШТАТА МФЦ (КАТЕГОРИЯ ОТ 6 ДО 10 ОКОН ПРИЕМА) .....	33
4.4 СТРУКТУРА ШТАТА МФЦ (КАТЕГОРИЯ ОТ 11 И БОЛЕЕ ОКОН ПРИЕМА) .....	33
4.5 СЕТЕВОЙ ГРАФИК ЗАПОЛНЕНИЯ ШТАТНОГО РАСПИСАНИЯ МФЦ .....	35
4.6 ОБУЧЕНИЕ СОТРУДНИКОВ МФЦ .....	35
4.7 РЕКОМЕНДОВАННЫЕ КОЭФФИЦИЕНТЫ ОПЛАТЫ ТРУДА СОТРУДНИКОВ МФЦ .....	36
4.8 МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО РАСЧЕТУ ШТАТНОЙ ЧИСЛЕННОСТИ СОТРУДНИКОВ МФЦ .....	37
4.9 ПОЛОЖЕНИЕ ОБ ОПЛАТЕ ТРУДА, КОМПЕНСАЦИОННЫХ ВЫПЛАТАХ, ВЫПЛАТАХ СТИМУЛИРУЮЩЕГО ХАРАКТЕРА СОТРУДНИКОВ "МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНЫХ ЦЕНТРОВ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ» РАСПОЛОЖЕННЫХ НА ТЕРРИТОРИИ МОСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ .....	37
<b>5 КОММЕРЧЕСКАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ МФЦ .....</b>	<b>37</b>
5.1 ПРАВОВЫЕ ОСНОВАНИЯ И ВИДЫ КОММЕРЧЕСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ МФЦ .....	37
5.2 ВИДЫ УСЛУГ, КОТОРЫЕ МОГУТ ОКАЗЫВАТЬСЯ МФЦ НА ВОЗМЕЗДНОЙ ОСНОВЕ .....	38
<b>6 КОНТРОЛЬ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ МФЦ МОСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ .....</b>	<b>40</b>
6.1 УПОЛНОМОЧЕННЫЙ МФЦ МОСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ .....	40
6.2 ОРГАНИЗАЦИЯ ПРОВЕРОК ДЕЯТЕЛЬНОСТИ МФЦ МОСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ .....	42
<b>7 СПИСОК ПРИЛОЖЕНИЙ .....</b>	<b>44</b>

## 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,

Термин	Определение
	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. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» и уполномоченная на организацию предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе в электронной форме, по принципу «одного окна»
Муниципальная услуга	Деятельность по реализации функций органа местного самоуправления, которая осуществляется по запросам заявителей в пределах полномочий органа, предоставляющего муниципальные услуги, по решению вопросов местного значения, установленных в соответствии с Федеральным законом от 6 октября 2003 г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного

Термин	Определение
	самоуправления в Российской Федерации» и уставами муниципальных образований
Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Московской области	Государственная информационная система, обеспечивающая предоставление государственных и муниципальных услуг в электронной форме, а также доступ заявителей к сведениям о государственных и муниципальных услугах, предназначенным для распространения с использованием сети Интернет и размещенным в государственных и муниципальных информационных системах, обеспечивающих ведение реестров государственных и муниципальных услуг.
Предоставление государственных и муниципальных услуг в электронной форме	Предоставление государственных и муниципальных услуг с использованием информационно-телекоммуникационных технологий, в том числе с использованием портала государственных и муниципальных услуг, многофункциональных центров, универсальной электронной карты и других средств, включая осуществление в рамках такого предоставления электронного взаимодействия между государственными органами, органами местного самоуправления, организациями и заявителями
Принцип «одного окна»	Организация работы с заявителями, получателями государственных и муниципальных услуг, предусматривающая создание единого места приема, регистрации и выдачи необходимых документов гражданам и юридическим лицам при предоставлении государственных и муниципальных услуг на базе МФЦ, предоставление возможности гражданам и юридическим лицам получения одновременно нескольких взаимосвязанных государственных и муниципальных услуг
Система межведомственного электронного взаимодействия	Федеральная государственная информационная система, включающая информационные базы данных, в том числе содержащие сведения об используемых органами и организациями программных и технических средствах, обеспечивающих возможность доступа через систему взаимодействия к их информационным системам (далее – электронные сервисы), сведения об истории движения в

Термин	Определение
	системе взаимодействия электронных сообщений при предоставлении государственных и муниципальных услуг, исполнении государственных и муниципальных функций в электронной форме, а также программные и технические средства, обеспечивающие взаимодействие информационных систем органов и организаций, используемых при предоставлении в электронной форме государственных и муниципальных услуг и исполнении государственных и муниципальных функций

## СПИСОК СОКРАЩЕНИЙ

В настоящем стандарте применяются следующие сокращения:

Сокращение	Понятие
ИОГВ	Исполнительный орган государственной власти Московской области
МФЦ	Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Московской области
Министерство	Министерство государственного управления, информационных технологий и связи Московской области
АИС МФЦ	Автоматизированная информационная система многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг Московской области
НПА	Нормативный правовой акт (акты)
ОМСУ	Органы местного самоуправления муниципальных образований Московской области
СУК	Система управления качеством предоставления государственных и муниципальных услуг в МФЦ
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
УРМ	Удаленное рабочее место сотрудника (специалиста, оператора) МФЦ
УЭК	Универсальная электронная карта
ФОИВ	Федеральный орган исполнительной власти
РПГУ	региональный Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Московской области
ЕПГУ	Федеральная государственная информационная система Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)

## ВВЕДЕНИЕ

В целях обеспечения повышения качества и доступности предоставляемых государственных и муниципальных услуг принят Федеральный закон от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

Указом Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 г. № 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 муниципальная система создания сети МФЦ.

До конца 2015 года будет создано не менее 90 МФЦ, более 280 удаленных рабочих мест и 56 окон на базе привлеченной организации.

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. № 1376 «Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг».

1.1.3 Количество окон для приема заявителей в МФЦ должно соответствовать нормативу: не менее одного окна на каждые 5 тысяч жителей, проживающих в муниципальном образовании, в котором располагается МФЦ, из расчета уровня доступа к одному окну не менее 90% населения муниципального образования.

1.1.4 Общая площадь МФЦ рассчитывается из норматива не менее чем 26,7 кв. м. на одно «окно» оказания государственных и муниципальных услуг.

1.1.5 Прилегающая к МФЦ территория должна быть оборудована стоянкой для заявителей МФЦ:

1.1.5.1 Для МФЦ на 5 окон приема не менее 2 стояночных мест, 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 № 6.

## **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. № 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 (в том числе краткие формы по каждому административному регламенту, содержащие ключевую информацию для потребителей услуг);
- почтовый адрес МФЦ, телефон МФЦ, адрес официального Интернет-сайта и электронной почты МФЦ, номер единого справочного телефона, а также регионального портала государственных и муниципальных услуг;
- 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);
- отдельные плакаты: «В рамках предоставления государственных и муниципальных услуг, Вы можете подать жалобу на действие (бездействие) органов власти и местного самоуправления через наш МФЦ» и «При получении

услуги Вы обязаны предоставить оператору только документы личного хранения»;

- установленный Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 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 должна находиться книга жалоб и предложений, а также размещена информация о вышестоящих организациях: почтовые адреса, телефоны, адреса официальных сайтов и электронной почты.

1.2.4 Рядом со стойкой консультанта (при наличии свободных, сверхнормативных окон приема, в этом окне) должен быть установлен высокопроизводительный сканер для возможности предварительного сканирования документов заявителей.

Заявитель имеет право обратиться к консультанту МФЦ (сотруднику МФЦ в окне предварительного сканирования) для предварительного сканирования документов необходимых для оказания услуги в период ожидания вызова.

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

1.2.5 На видном месте зоны ожидания размещаются 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 должны быть установлены кофейные и снековые торговые автоматы в количестве не менее одного автомата.

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

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

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

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

Маркировка и состав аптечек определяются Приказом Минздравсоцразвития России от 05.03.2011г. № 169н «Об утверждении требований к комплектации изделиями медицинского назначения аптечек для оказания первой помощи работникам».

### **1.3 Требования к сектору приема заявителей**

1.3.1 Сектор приема заявителей, а также рабочего места сотрудника МФЦ, оборудуется в соответствии с требованиями Постановления Правительства Российской Федерации от 22 декабря 2012 г. № 1376 «Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг».

1.3.2 Рекомендуемая площадь рабочего места универсального оператора должна составлять не менее 4,5 кв. м.

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

1.3.4 Рабочее место оператора должно быть оборудовано табличкой с указанием должности, ФИО сотрудника, и отдельной наклейкой (табличкой) с указанием телефона «доверия» службы по контролю за качеством оказания услуг.

### **1.4 Требования к режиму работы МФЦ**

1.4.1 В МФЦ Московской области устанавливается следующий график работы:

- прием заявителей осуществляется 6 дней в неделю 12 часов в день;
- время работы МФЦ устанавливается с 8.00 до 20:00 без перерывов в работе МФЦ, воскресенье – выходной;
- продолжительность рабочего времени окна приема заявителей составляет не менее 10 часов в течение дня.

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

1.4.3 График работы в удаленных рабочих мест МФЦ (далее – УРМ МФЦ) определяется приказом Уполномоченного МФЦ Московской области в соответствии с нормативными требованиями Постановления Правительства Российской Федерации от 22 декабря 2012 г. № 1376 «Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг».

1.4.4 Для получения услуг заявителями в рамках переданных полномочий от городских и сельских поселений на уровень муниципальных районов, до момента создания в этих поселениях УРМ, по согласованию с муниципальными администрациями, организуются места приема документов и выдачи результатов указанных услуг .

Адреса и графики работы мест приема приведены в приложении №5.

## **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 региональный портал государственных услуг или по телефону;
- по завершению 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.

Порядок исчисления платы за выезд сотрудника МФЦ к заявителю, а также перечень категорий граждан, для которых организация выезда сотрудника МФЦ осуществляется бесплатно, утверждаются актом высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации (введен Постановлением Правительства Российской Федерации от 7 мая 2014 № 412 «О внесении изменений в Правила организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг»).

## **1.6 Нормативные требования к деятельности МФЦ**

1.6.1 Нормативная нагрузка на одно окно за один рабочий день МФЦ должна составлять не менее 40 обращений.

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

1.6.3 Среднее нормативное время оказания различных видов услуг должно быть прописано в программном обеспечении, используемом в МФЦ, на основании информации полученной от поставщиков этих услуг и учитываться при распределении заявителей в окнах приема заявителей.

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

1.6.5 Количество упоминаний об МФЦ в средствах массовой информации (газеты, журналы, телевидение, радио, сеть интернет) должно составлять не менее двух упоминаний в неделю.



## 1.7 Требования к оснащению МФЦ и УРМ

1.7.1 Требования к техническому оснащению МФЦ и УРМ Московской области приведены в Приложении № 4 к настоящему Стандарту.

## 1.8 Единый стиль МФЦ Московской области

1.8.1 В Московской области все созданные и создаваемые МФЦ оформляются в соответствии с единым общефедеральным фирменным стилем «Мои Документы» (методические рекомендации Минэкономразвития России от 4 августа 2014 г. № 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

№	Наименование	Размер, мм	Количество
1	Горизонтальная фасадная вывеска с подсветкой	5000*700	1
2	Панель-кронштейн с подсветом	610*700	1
3	Информационная табличка «Режим работы»	500*1020	1
4	Навигационные указатели (настенная панель)	500*650	1
5	Интерьерная вывеска (малая)	900 *2400	1
6	Информационная табличка «Карта отделения»	500*1020	1
7	Информационный стенд А4	240*327	20
8	Текстовые таблички	500*1020	3
9	Обозначение кабинетов	500*130	3
10	Консольные указатели места	250*200	5
11	Указатели направлений	250 * 200	5
12	Указатели места	250 * 200	5

## 1.9 Требования к рекламе и продвижению МФЦ

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

1.9.2 На улицах и дорогах административного образования на территории которого располагается МФЦ в проходных местах (местах скопления жителей), в качестве социальной рекламы, должны быть размещены рекламные щиты с указанием адреса, телефона и сайта МФЦ, из расчета один рекламный щит на 20 тыс. населения.

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

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

Ежеквартально каждый МФЦ предоставляет в УМФЦ отчет об исполнении медиа-плана, утвержденный администрацией муниципального образования.

1.9.5 МФЦ должен иметь Интернет ресурс, на котором указывается адрес МФЦ, телефон контакт центра, перечень услуг оказываемых в МФЦ, указаны адреса других МФЦ Московской области, а также иная необходимая заявителям информация.

Интернет ресурс должен иметь ссылки на ЕПГУ, РПГУ, ФОИВ, ИОГВ, ОМСУ, услуги которых оказываются в МФЦ.

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

1.9.6 Не реже одного раза в две недели по местному телевидению должен транслироваться ролик о МФЦ или репортаж в местных новостях.

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

1.9.8 В каждом выпуске местных газет должен быть раздел (колонка) посвященные МФЦ, в которых публикуются новости и контактные данные

МФЦ.

## **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 1 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. №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 № 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 Регионального стандарта.

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

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

## **2.2 Организация предоставления государственных и муниципальных услуг**

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

- заключения УМФЦ соглашений о взаимодействии с ФОИВ, органами государственных внебюджетных фондов, ИОГВ Московской области, государственными учреждениями и другими организациями, предоставляющими государственные услуги;
- заключения МФЦ соглашений о взаимодействии с ОМСУ, предоставляющими муниципальные услуги или государственные услуги в рамках переданных полномочий;
- заключения УМФЦ соглашений с ФОИВ, ИОГВ, ОМСУ и МФЦ о взаимодействии при организации предоставления государственных или муниципальных услуг в МФЦ по принципу "экстерриториальности";
- заключения УМФЦ договоров с МФЦ и привлекаемыми организациями (далее – соглашения о взаимодействии).

2.2.2 Предоставление государственных и муниципальных услуг в МФЦ осуществляется в соответствии с административными регламентами, разработанными и утвержденными в порядке установленном Федеральным

законодательством и законодательством Московской области<sup>1</sup>.

2.2.3 Услуги в МФЦ оказываются ведущими специалистами (универсальные специалисты), осуществляющими прием запросов и выдачу документов по результатам предоставления государственных/муниципальных услуг в окна приема заявителей.

В каждой смене ведущих специалистов должен быть назначен старший смены.

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

2.2.4 Регистрация обращений заявителей в МФЦ осуществляется с помощью единого централизованного программного обеспечения АИС МФЦ.

2.2.5 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/муниципальной услуги, Ф.И.О. и подписи заявителя и специалиста МФЦ, принявшего документы.

2.2.6 Если органом, предоставляющим государственную / муниципальную услугу, результат предоставления государственной / муниципальной 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 / муниципальной услуги,

---

<sup>1</sup> Типовые административные регламенты предоставления услуг, оказываемых органами местного самоуправления Московской области, разрабатываются на основании положений Федерального законодательства и законодательства Московской области Министерством государственного управления, информационных технологий и связи Московской области и Центральными исполнительными органами государственной власти Московской области по сферам деятельности.

соответствующий запрос.

2.2.7 Направление межведомственных запросов осуществляется в порядке, установленном в соглашении между УМФЦ и органом предоставляющим государственную / муниципальную услугу.

2.2.8 В соответствии с соглашениями о взаимодействии МФЦ осуществляют обработку персональных данных по поручению органов, предоставляющих данные государственные/муниципальные услуги, с соблюдением требований, установленных частью 3 статьи 6 Федерального закона от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ "О персональных данных".

2.2.9 МФЦ несут ответственность за соблюдение установленного порядка предоставления государственных/муниципальных услуг, а также режима обработки и использования информации, доступ к которой ограничен Федеральным законом от 27 июля 2010 года №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», в соответствии с разграничением компетенции, установленной в соглашениях о взаимодействии.

2.2.10 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<sup>2</sup>, нормативными правовыми актами Правительства Московской области, административными регламентами предоставления государственных / муниципальных услуг, актами УМФЦ.

### **2.3 Досудебное обжалование действий сотрудников МФЦ и органов власти**

2.3.1 Обжалование действий (бездействия), а также решений должностных лиц территориального органа ФОИВ, ИОГВ, ОМСУ и (или) организации, участвующей в предоставлении государственных (муниципальных) услуг,

---

<sup>2</sup> Постановление Правительства Российской Федерации от 22.12.2012 №1376 «Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг»

осуществляется в соответствии с Постановлением Правительства Московской области от 8 августа 2013 г. № 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 - Постановлением Правительства Московской области от 8 августа 2013 г. № 601/33), постановлением Правительства Московской области от 16.04.2015 № 253/14 «Об утверждении Порядка осуществления контроля за предоставлением государственных и муниципальных услуг на территории Московской области и внесении изменений в Положение о Министерстве государственного управления, информационных технологий и связи Московской области».

2.3.2 МФЦ обеспечивает передачу жалобы в уполномоченный на ее рассмотрение орган в порядке и сроки, установленные соглашением о взаимодействии между УМФЦ (МФЦ) и органом, предоставляющим государственную (муниципальную) услугу, но не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы.

Копия жалобы одновременно подлежит направлению в Министерство.

2.3.3 Срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в уполномоченном на ее рассмотрение органе.

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

## **2.4 Взимание с заявителя платы за предоставление государственных и муниципальных услуг**

2.4.1 Прием заявлений о предоставлении государственных и муниципальных услуг, копирование и сканирование документов, предусмотренных частью 6



статьи 7 Федерального закона от 27 июля 2010 года №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.

2.4.2 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.

2.4.3 Установка платёжных терминалов (терминалы для электронной оплаты) по приему платежей, представляющий собой программно-аппаратный комплекс, функционирующий в автоматическом режиме и предназначенный для обеспечения приема от заявителей денежных средств в счет уплаты государственной пошлины или иной платы за предоставление услуг, осуществляется после направления УМФЦ запросов на установку не менее чем в пять банков.

Запросы на установку платежных терминалов, по согласованию с УМФЦ, могут направляться отдельными МФЦ Московской области в другие коммерческие банки.

При реализации положений п.2.4.2. настоящего Регионального стандарта МФЦ может выступать в качестве платежного агента, банковского платежного агента или банковского платежного субагента в соответствии с законодательством Российской Федерации.

## **2.5 Стандарт работы электронной очереди**

2.5.1 Прием заявителей в МФЦ осуществляется в порядке очереди.

Управление очередью осуществляется посредством электронной очереди.

На территории Московской области для всех МФЦ используется единое

централизованное решение электронной очереди - Информационная система «Дистанционное управление, мониторинг и контроль очереди заявителей, обращающихся в МФЦ Московской области» (АСУ «Очередь»).

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

2.5.2 Преимущественным правом обслуживания при личном обращении обладают заявители:

- инвалиды войны (пп. 28 п. 1 ст. 14 Федерального закона от 12 января 1995г. № 5-ФЗ «О ветеранах»);
- участники Великой Отечественной войны (пп. 19 п. 1 ст. 15 Федерального закона от 12 января 1995 № 5-ФЗ «О ветеранах»);
- инвалиды I и II групп (Указ Президента РФ от 02 октября 1992 №1157 «О дополнительных мерах государственной поддержке инвалидов»);
- лица, награжденные знаком «Жителю блокадного Ленинграда» (пп. 15 п. 1 ст. 18 Федерального закона от 12 января 1995 № 5-ФЗ «О ветеранах»).

## **2.6 Организация предварительной записи в МФЦ**

Для обеспечения предварительной записи на услуги, оказываемые в МФЦ, 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.

### **2.6.1. 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.

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 предварительной записи («пин-код»).

2.6.2 В МФЦ должна быть организована предварительная запись по телефону или через оператора. При предварительной записи по телефону или через оператора заявитель должен указать:

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

- номер телефона;
- услугу;
- цель визита (прием или выдача документов);
- место (при необходимости уточнения);
- желательное время оказания услуги.

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

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

## **2.7 Стандарт обеспечения доступа к сети Интернет**

2.7.1 В МФЦ обеспечивается бесплатный доступ для заявителей:

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

## **2.8 Стандарт контакт-центра МФЦ МО**

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

2.8.2 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.

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

2.8.4 Правила и требования к организации разговора оператора с заявителем описаны в Приложении 1 к настоящему Стандарту.

### **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 казенным, бюджетным или автономным учреждением.

3.1.3 При выборе типа учреждения МФЦ руководствуется Гражданским кодексом Российской Федерации от 30 ноября 1994 г. № 51-ФЗ (часть первая), Федеральным законом от 03 ноября 2006 г. № 174-ФЗ «Об автономных учреждениях», Федеральным законом от 08 мая 2010 № 83-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в связи с совершенствованием правового положения государственных (муниципальных) учреждений», и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации.

### **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 субсидий на основе финансирования муниципального задания соответствующего бюджета.

3.2.3 Финансирование автономного учреждения осуществляется за счет субсидий на основе финансирования муниципального задания соответствующего бюджета.

### **3.3 Софинансирование деятельности МФЦ из регионального бюджета**

Межбюджетные трансферты из бюджета Московской области предоставляются муниципальным образованиям Московской области в форме субсидии (далее - субсидии) на организацию деятельности МФЦ.

Субсидия на организацию деятельности МФЦ предоставляется в целях софинансирования затрат муниципальных образований на содержание 1 оператора на одно «окно доступа» и 0,5 ставки персонала бэк-офиса, обслуживающего окно приема заявителей (с применением корректирующего

коэффициента в зависимости от уровня бюджетной обеспеченности муниципального образования):

- на оплату труда и начисления на выплаты по оплате труда специалистов и руководителей МФЦ;
- на оплату работ, услуг, приобретение оборудования, материальных запасов для обеспечения деятельности МФЦ, на уплату налога на имущество и земельного налога, без учета расходов на проведение ремонта здания и помещений МФЦ.

Субсидии предоставляются бюджетам муниципальных образований Московской области в пределах средств, установленных законом Московской области о бюджете Московской области на соответствующий финансовый год, и утвержденных лимитов бюджетных обязательств в соответствии с Порядком исполнения бюджета Московской области по расходам в части предоставления межбюджетных трансфертов из бюджета Московской области бюджетам муниципальных образований Московской области, утвержденным распоряжением Министерства финансов Московской области от 31.03.2011 №20 «Об утверждении Порядка исполнения бюджета Московской области по расходам в части предоставления межбюджетных трансфертов из бюджета Московской области в бюджеты муниципальных образований Московской области».

### **3.3.1 Расчет на оплату труда работников МФЦ**

Расчет произведен на основе следующих нормативов:

- ставка специалиста II категории государственной службы на 2015 год – 7530,0 руб. в месяц;
- количество должностных окладов на 1 работника в год – 32,7;
- средний коэффициент к должностному окладу по учреждению – 2,09;
- коэффициент начислений на выплаты по оплате труда – 1,302;
- количество операторов МФЦ равно количеству окон в МФЦ;

- коэффициент персонала МФЦ – 1,5 (оператор + персонал бэк-офиса, обслуживающего окна приема заявителей).

Средняя величина затрат на выплату одному работнику МФЦ заработной платы с учетом начислений:

- $7,530 \times 32,7 \times 2,09 \times 1,302 = 670,039$  (тыс. руб.) – на 1 работника
- $670,039 \times 1,5 = 1\,005,059$  (тыс. руб.) – на 1 окно

### **3.3.2 Расчет на материально-техническое оснащение МФЦ**

Расчет произведен на основе сведений Министерства финансов Московской области о средней величине затрат по муниципальным районам и городским округам Московской области на оплату работ, услуг, приобретение оборудования, материальных запасов для муниципальных нужд, на уплату налога на имущество и земельного налога, на одного работника МФЦ в расчете на год, без учета расходов на проведение ремонта зданий и служебных помещений МФЦ – 162,17 тыс. руб. на 1 окно в год, исходя из работы 1 оператора.

## **4 ТИПОВАЯ ШТАТНАЯ СТРУКТУРА МФЦ**

### **4.1 Типовая штатная структура МФЦ**

4.1.1 Типовое штатное расписание сотрудников МФЦ приведено в

4.1.2 Таблица 1.

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

- Директор;
- Главный бухгалтер;
- Специалист по кадрам;
- Сотрудник отдела обработки документов (из расчета 1 сотрудник на два окна приема заявителей);
- Сотрудник в окне приема заявителей - универсальный специалист (из



расчета 2 сотрудника на одно окно приема заявителей);

- Сотрудник по информационным технологиям.

4.1.4 Остальные должности приведенные в Таблице 1 являются рекомендованными, вводятся в штатное расписание МФЦ по согласованию с учредителем.

4.1.5 При разработке штатного расписания допускается совмещение должностей.

Таблица 1. Рекомендованное штатное расписание сотрудников МФЦ

№ п/п	Наименование должности	Количество сотрудников в зависимости от количества окон в секторе приема заявителей в МФЦ (без учета УРМ 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 юристконсульт; юрист	1 (с функциями специалиста по кадрам, проведением конкурсов)	1	1
7.	Главный специалист по кадрам (+ охрана труда)	-	1 (+ охрана	1 (кадры) и 1 (охрана труда)

			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
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.	Ведущий специалист (универсальный специалист) – (обязательно)	2 специалиста на каждое окно приема заявителей	2 специалиста на каждое окно приема заявителей	2 специалиста на каждое окно приема заявителей
19.	Специалист – консультант (ресепшн) –	1	2	2 и (+1 ставка на каждые 20 окон)
20.	Ведущий специалист-оператор (Call-центр)	-	2	3 и (+1 ставка на каждые 20 окон)
21.	Ведущий специалист (Системный администратор)	1	1	1 и (+1 ставка на каждые 20 окон)

22.	Курьер	1	2	2 (+1 ставка на каждые 20 окон)
23.	Уборщик служебных помещений	1 на 350 кв. метров		
24.	Водитель	1 – для МФЦ в городском округе Московской области; 1 – для МФЦ в муниципальном районе		

Пункты таблицы № 1, 3, 7, 16, 18, 21 являются обязательными для включения в штатное расписание.

Допускается совмещение рекомендуемых должностей.

Пункты таблицы № 22, 23, 24 допускают передачу функций по договору сторонней организации.

## 4.2 Структура штата МФЦ (категория от 1 до 5 окон приема)

### 4.2.1 Административно-управленческий персонал (АУП):

Директор МФЦ – 1;

Заместитель директора – 1;

Главный юрисконсульт (юрист) – 1;

Главный бухгалтер – 1.

### 4.2.2 Отдел приема заявителей:

Начальник отдела – 1;

Главный специалист – 2;

Ведущий специалист – 10;

Специалист-Консультант – 2.

### 4.2.3 Отдел информатизации и хозяйственной деятельности МФЦ:

Начальник отдела – системный администратор – 1;

Главный специалист - заведующий хозяйством – 1;

\*Водитель – 1;

\*Курьер – 1;

\*Уборщик служебных помещений\* – 1 на 350 кв.м

\* Функции отмеченных должностей могут быть переданы по договору сторонней

организации.

Допускается совмещение нескольких должностей одним сотрудником.

### **4.3 Структура штата МФЦ (категория от 6 до 10 окон приема)**

#### **4.3.1 Административно-управленческий персонал (АУП):**

Директор МФЦ – 1;

Заместитель директора – 1;

Главный юрисконсульт (юрист) – 1;

Главный бухгалтер – 1;

Главный специалист по кадрам (обязательно) – 1.

#### **4.3.2 Отдел приема заявителей:**

Начальник отдела – 1;

Ведущий специалист – 20;

Специалист-Консультант – 2.

#### **4.3.3 Отдел подготовки документов, межведомственного взаимодействия и информационного сопровождения МФЦ:**

Начальник отдела – 1;

Главный специалист – 3;

Ведущий специалист – оператор (Call-центр) – 2.

#### **4.3.4 Отдел информатизации и хозяйственной деятельности МФЦ:**

Начальник отдела – системный администратор – 1;

Главный специалист - заведующий хозяйством – 1;

\* Водитель – 1;

\* Курьер – 2;

\* Уборщик служебных помещений\* – 1 на 350 кв.м

\* Функции отмеченных должностей могут быть переданы по договору сторонней организации.

Допускается совмещение нескольких должностей одним сотрудником.

### **4.4 Структура штата МФЦ (категория от 11 и более окон приема)**

Структура представлена на 20 окон приема.

#### 4.4.1 Административно-управленческий персонал (АУП):

Директор МФЦ – 1;

Заместитель директора – 2.

#### 4.4.2 Отдел правового обеспечения, кадровой работы и делопроизводства

Начальник отдела – 1;

Главный специалист по охране труда;

Главный юрисконсульт (юрист) – 1;

Главный специалист по торгам – 1;

Ведущий специалист – делопроизводитель – 1.

#### 4.4.3 Отдел бухгалтерского, финансового учета и отчетности (бухгалтерия):

Главный бухгалтер – 1;

Бухгалтер (по направлениям) – 2.

#### 4.4.4 Отдел приема заявителей:

Начальник отдела – 1;

Заместитель начальника отдела – 1;

Ведущий специалист – 40;

Специалист-Консультант – 2.

#### 4.4.5 Отдел подготовки документов, межведомственного взаимодействия и информационного сопровождения МФЦ:

Начальник отдела – 1;

Заместитель начальника отдела – 1;

Главный специалист – 5;

Ведущий специалист – оператор (Call-центр) – 3.

#### 4.4.6 Отдел информатизации и хозяйственной деятельности МФЦ:

Начальник отдела – (системный администратор) – 1;

Главный специалист - заведующий хозяйством – 1;

Главный специалист – системный администратор – 1;

\* Водитель – 1;

\* Курьер – 2;

\* Уборщик служебных помещений\* – 1 на 350 кв.м

\* Функции отмеченных должностей могут быть переданы по договору сторонней организации.

Допускается совмещение нескольких должностей одним сотрудником.

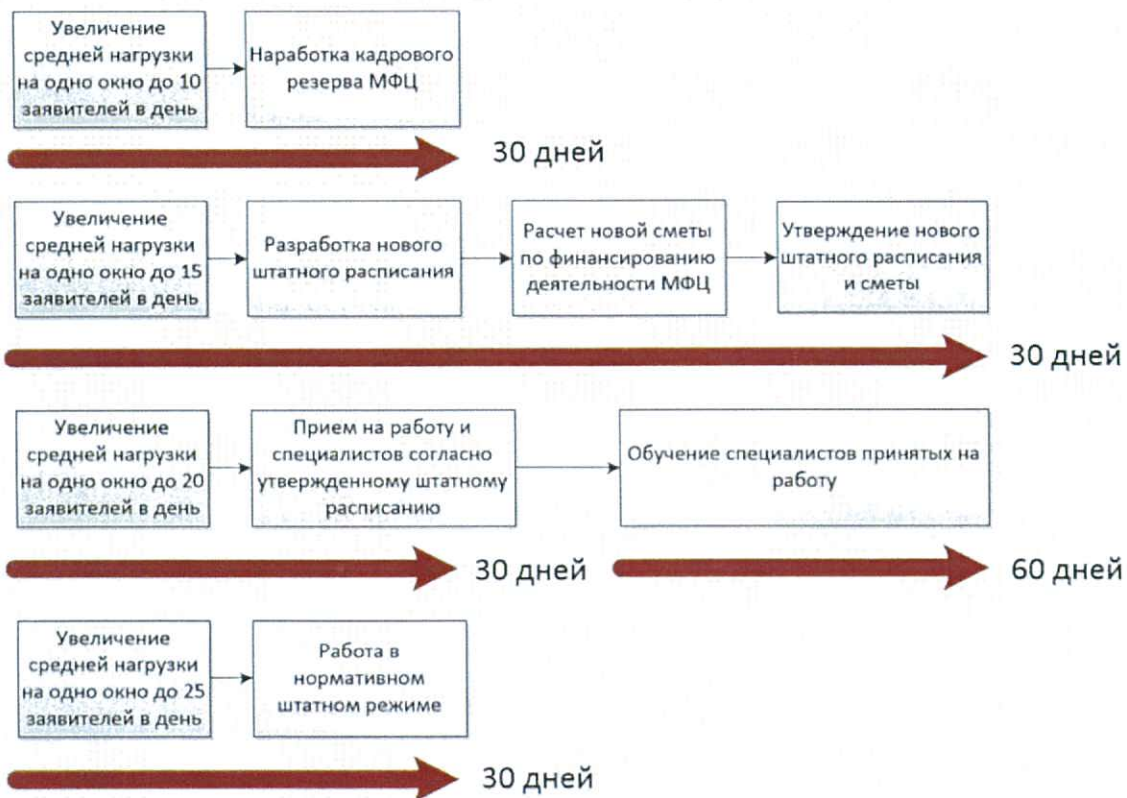
## 4.5 Сетевой график заполнения штатного расписания МФЦ

4.5.1 Сетевой график заполнения штатного расписания МФЦ приведен на рисунке 1.

4.5.2 По результатам мониторинга деятельности МФЦ график заполнения штатного расписания для конкретного МФЦ может быть изменен по согласованию с УМФЦ.

Рисунок 1. Сетевой график заполнения штатного расписания МФЦ

### Выполнение требований к максимально допустимому времени ожидания в очереди



## 4.6 Обучение сотрудников МФЦ

4.6.1 Все операторы в окнах обслуживания заявителей должны пройти обучение по услугам, оказываемым в МФЦ.

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

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

4.6.4 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.

#### **4.7 Рекомендованные коэффициенты оплаты труда сотрудников МФЦ**

4.7.1 Рекомендованные коэффициенты оплаты труда сотрудников МФЦ приведены в Приложении 3 настоящего Регионального стандарта.

#### **4.8 Методические рекомендации по расчету штатной численности сотрудников МФЦ**

4.8.1 Методические рекомендации по расчету штатной численности работников сотрудников МФЦ приведены в Приложении 2 к настоящему Региональному стандарту.

#### **4.9 Положение об оплате труда, компенсационных выплатах, выплатах стимулирующего характера сотрудников МФЦ расположенных на территории Московской области**

4.9.1 Положение об оплате труда, компенсационных выплатах, выплатах стимулирующего характера сотрудников МФЦ, расположенных на территории Московской области приведено в Приложении 3 к настоящему Региональному стандарту.

### **5 КОММЕРЧЕСКАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ МФЦ**

#### **5.1 Правовые основания коммерческой деятельности МФЦ**

5.1.1 В соответствии с пп. «в» п. 4 Постановления Правительства РФ от 22

декабря 2012 № 1376 «Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – Правила) в МФЦ Московской области по согласованию с УМФЦ может быть организовано предоставление дополнительных (сопутствующих) услуг, в том числе оказываемых на возмездной (платной) основе.

5.1.2 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.

5.1.3 Источниками коммерческой деятельности МФЦ являются:

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

5.1.4 Под услугой, оказываемой на возмездной основе, с учетом положений статьи 779 Гражданского кодекса Российской Федерации и Закона Российской Федерации от 07 февраля 1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» понимается совершение за плату по заданию лица (физического/юридического) для удовлетворения его личных (бытовых) нужд определенных действий или осуществление определенной деятельности, направленное на получение (достижение) соответствующего положительного результата (эффекта).

5.1.5 МФЦ Московской области по согласованию с УМФЦ определяет перечень, порядок, способы, технологию и режим предоставления дополнительных (сопутствующих) услуг, а также стоимость и порядок оплаты таких услуг, если они оказываются на возмездной основе в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, Московской области и нормативно-правовыми актами муниципального образования.

5.1.6 МФЦ Московской области несут персональную гражданскую, административную и уголовную ответственность за предоставления дополнительных (сопутствующих) услуг, оказываемых на возмездной основе.



## **5.2 Виды услуг, которые могут оказываться МФЦ на возмездной основе**

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

### Сервисные услуги:

- копировально-множительные услуги (в том числе: копирование и сканирование документов, за исключением документов, предоставляемых заявителем в рамках оказания государственных или муниципальных услуг, ламинирование, распечатка, текстовый набор, редактирование документов и т.д.);
- отправка-прием документов по электронной почте и иными способами, в случае если гражданин не воспользовался своим правом на использование безвозмездного доступа к таким сервисам, предоставленным в МФЦ в соответствии с Правилами;
- доступ в интернет (кроме сайтов: ЕПГУ, РПГУ, сайтов Правительства Московской области и Правительства России);
- фото услуги;
- иные возмездные сервисные услуги, оказание которых не будет ущемлять права граждан на безвозмездное получение государственных и муниципальных услуг, а также противоречить действующему законодательству Российской Федерации, Московской области и нормативно-правовым актам муниципального образования.

### Консультационные и юридические услуги:

- заполнение налоговых деклараций по налогу на доходы физических лиц (форма 3-НДФЛ);
- заполнение налоговых деклараций по налогу на доходы физических лиц (форма 3-НДФЛ) с заявлением о предоставлении вычета, описью вложения;
- составление договоров дарения, договоров купли-продажи недвижимости для физических и юридических лиц;
- составление договоров аренды недвижимого и движимого имущества для физических и юридических лиц;

- подготовка претензий в адрес физических/юридических лиц, составление возражения (отзыва на иск), составление мирового соглашения, составление ходатайства;
- подготовка документов для регистрации права собственности на земельный участок;
- подготовка документов для оформления наследства;
- подготовка документов для регистрации юридических лиц;
- подготовка документов для регистрации индивидуального предпринимателя;
- подготовка документов для регистрации крестьянского (фермерского) хозяйства;
- подготовка учредительных документов, документов для внесения изменений в учредительные документы юридического лица;
- подготовка документов при смене руководителя;
- подготовка документов для открытия расчетного счета (с уведомлением ИФНС, ПФР, ФСС);
- подготовка документов для постановки на учет во внебюджетные фонды;
- подготовка документов для постановки на учет в отдел государственной статистики;
- консультации по юридическим вопросам;
- иные возмездные консультационные и юридические услуги, оказание которых не будет ущемлять права граждан на безвозмездное получение государственных и муниципальных услуг, а также противоречить действующему законодательству Российской Федерации, Московской области и нормативно-правовым актам муниципального образования.

Вспомогательные услуги:

- заполнение бланка заявления (анкеты) о выдаче заграничного паспорта;
- выдача страховых полисов (ОСАГО, страхования жизни и т.д.);
- иные возмездные вспомогательные, 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 нормативно-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, фото киосков, 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.

## **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. №151/9 создано Государственное казенное учреждение

Московской области «Московский областной многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг», который 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 заключения договоров с иными МФЦ и привлекаемыми организациями;
- контроль реализации утвержденной схемы развития сети МФЦ на территории Московской области;
- контроль выполнений требований нормативно-правовых актов при создании и функционировании МФЦ.
- осуществление мониторинга количества и качества оказания услуг в МФЦ;
- координация и контроль работ по внедрению фирменного стиля и комфортности помещений сети МФЦ на территории Московской области (технические задания, объезды).
- согласование технических заданий МФЦ на ремонт, приобретение офисной мебели, компьютерной и серверной техники;
- согласование медиа-планов МФЦ, контроль их исполнения;
- сбор, обработка и контроль данных для создания сводных отчетов о деятельности МФЦ;
- контроль квалификации сотрудников и руководителей МФЦ, их аттестация.
- согласование назначения руководителей МФЦ и их увольнения.
- контроль и согласование заполнения штатных расписаний МФЦ, в том числе контроль загрузки МФЦ, а так же 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.

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

## **6.2 Организация проверок деятельности МФЦ Московской области**

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

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

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

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

6.2.5 Контроль осуществляется посредством:

- организации и проведения плановых и внеплановых проверок;
- систематического наблюдения за исполнением обязательных требований, анализа и прогнозирования деятельности МФЦ.

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

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

6.2.8 Утвержденный Министерством ежеквартальный план доводится до сведения заинтересованных лиц посредством его размещения на официальном сайте Министерства в информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

6.2.9 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.

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

6.2.11 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;

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

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

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

6.2.15 Информация о результатах проведенных проверок размещается на

официальном сайте Министерства в информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

6.2.16 По результатам проверки УМФЦ может направлять в Министерство предложения о привлечении должностных лиц администрации муниципального образования или МФЦ к административной ответственности.

## **7 СПИСОК ПРИЛОЖЕНИЙ**

7.1 Приложения являются неотъемлемой частью настоящего Стандарта.

7.2 Перечень приложений:

7.2.1 Приложение 1. Стандарты этики обслуживания заявителей в МФЦ, на 17 листах.

7.2.2 Приложение 2. Методические рекомендации по расчету штатной численности сотрудников МФЦ, на 10 листах.

7.2.3 Приложение 3. Положение об оплате труда, компенсационных выплатах, выплатах стимулирующего характера сотрудников «Многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг» расположенных на территории Московской области, на 10 листах.

7.2.4 Приложение 4. Требования по оснащению МФЦ, на 38 листах.

7.2.5 Приложение 5. Режим работы и адреса пунктов приема документов и выдачи результатов муниципальных услуг, переданных с уровня городских и сельских поселений на уровень муниципальных районов Московской области, на 38 листах.

7.2.6 Приложение 6. Рекомендации по созданию условий для обеспечения инвалидам беспрепятственного доступа в помещения МФЦ на 4 листах.

## **СТАНДАРТЫ ЭТИКИ ОБСЛУЖИВАНИЯ ЗАЯВИТЕЛЕЙ В МФЦ**

### **Стандарты этики обслуживания**

- единого стиля одежды, внешний вид и деловой имидж 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**

- посетитель МФЦ (потенциальный посетитель) должен почувствовать заботу о себе еще до получения самой 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, указанным 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 определённой вид пошива, например, один крой рукава женской блузы – прямой, в полную длину руки. Все остальные варианты (крой “фонариком”, расклешённый 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 Таблица 2.

Таблица 2. Дополнительные требования к базовому варианту униформы

Рубашка женская	На пуговицах, приталенного или прямого покроя. Цвет: белый (пуговицы так же белые). Рукав длинный, на лето возможен вариант три четверти. Рекомендованный материал: хлопок.
Рубашка мужская	На пуговицах, приталенного или прямого покроя. Цвет: белый (пуговицы так же белые). Рукав длинный, на лето возможен вариант с коротким рукавом. Рекомендованный материал: хлопок
Юбка	Прямого покроя, на молнии. Предпочтительным 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 мужской/женский	Цвет: черный
Шейный платок	Однотонный. Цвет: темно-коричневый, в соответствии с фирменным цветом бренда (Pantone 477). Размер: 60x65 см. Завязывается “узлом” на шее. Материал: полиэстер или шелк
Галстук	Однотонный. Цвет: темно-коричневый, в соответствии с фирменным цветом (Pantone 477). Ширина 5-7см. Завязывается классическим узлом. Материал: полиэстер или шелк.
Бейдж	Наличие карточки-бейджа с именем. В соответствии с требованиями Руководства по фирменному стилю “Мои Документы” (глава 07, раздел 07.06.01). Также разработан дополнительный макет бейджа для сотрудников – на булавке
Значок	В соответствии с требованиями Руководства по фирменному стилю “Мои Документы” ( глава 07, раздел 07.07.01).

### Внешний вид персонала

- аккуратная прическа;
- минимальное количество украшений;

- опрятный внешний вид: чистая, выглаженная одежда, обувь, чистые волосы, ухоженные руки, неяркий макияж;
- нельзя использовать косметические средства с запахом (духи, туалетную воду).

### **Подготовка рабочего места**

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

Рабочее место должно быть подготовлено для приема заявителей:

- рабочие документы заранее подготовлены и аккуратно сложены;
- включена компьютерная и оргтехника, загружены необходимые автоматизированные информационные системы, в которых осуществляет работу оператор МФЦ;
- отсутствие пищи и напитков, посторонних предметов с логотипами других компаний;
- звуковой сигнал мобильных телефонов отключен.

### **Этика общения на этапах обслуживания заявителей**

Для поддержания высокого уровня обслуживания важно соблюдать следующие стандарты:

- положительно относиться к каждому заявителю независимо от социальной, возрастной группы, внешнего вида, вероисповедания или пола;
- первыми устанавливать визуальный контакт, используя заинтересованный взгляд, доброжелательную интонацию, улыбку;
- голос должен звучать уверенно, речь четкая, грамотная, без слов-паразитов;
- обращаться к заявителю по имени и отчеству, не зная имени и отчества - на «Вы»;

- использовать слова «спасибо», «благодарю», «пожалуйста», «будьте добры»;
- не употреблять уменьшительно - ласкательные окончания слов и сложную профессиональную терминологию;
- предупреждать заявителя о намерении отойти: «Извините, мне нужно отойти подписать документ у руководителя, это займет не более 5 минут». В случае, если Ваше отсутствие затягивается более чем на 5 минут, вернуться к заявителю, сообщив об увеличении времени ожидания, а также о причине.
- Если посетитель МФЦ обратился к сотруднику МФЦ, например, к сотруднику административно-технических служб МФЦ, с вопросом, не входящим в его компетенцию, то не смотря 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. Рекомендуемые стандарты общения с заявителем приведены в Приложении 1 к настоящему Региональному стандарту.

### **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 своё 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 ещё 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 №...».

### **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 её оказание, если длительность составляет более 5-10 минут. Таким образом, заявителю комфортно в процессе ожидания, он чувствует заботу и желание сотрудников сделать всё возможное, чтобы сократить его время ожидания.

Комментируйте свои действия, оказывая услугу, и сообщайте заявителю о стадии её 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 ещё потребуется.

После завершения оказания услуги уточните у заявителя, достаточно ли ему полученной информации, остались ли ещё 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: «Добрый день(вечер)! МФЦ городского округа Бронницы. Меня зовут Иванова Мария, я Вас слушаю».

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 пространные 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, участвующие 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

		фразы типа: «Я Вам потом как-нибудь перезвоню»
Телефонный звонок во время разговора с посетителем	<p>Записать телефон клиента и пообещать перезвонить в удобное для вас обоих время (при этом необходимо четко обговорить день и час телефонного звонка)</p> <p>Попросить немного подождать, не вешая трубку, если разговор с посетителем подходит к концу.</p> <p>Попросить перезвонить через несколько минут</p>	«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**

1. Человек с ограниченными возможностями является полноправным клиентом сферы обслуживания в государственных учреждениях;
2. Специалисты МФЦ должны предоставлять одинаково качественные услуги для всех граждан;
3. 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 музыку. 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.

### **Не слышащие 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 не слышащими 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 "путешествует" в сопровождении «эскорта» из близких людей, что покрепче. 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 не безопасно и грозит складыванию коляски или ее поломке, а для инвалида чревато падением!

И напротив, постарайтесь понять впечатления человека в коляске, в тот момент,

когда он «направляется» на не проходимый для коляски турникет на входе в Ваше заведение. 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 не часто 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 вызовут у того отрицательные эмоции и даже могут 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 №2  
К РЕГИОНАЛЬНОМУ СТАНДАРТУ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ  
МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНЫХ ЦЕНТРОВ  
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ  
И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ

**МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ  
по расчету штатной численности работников МФЦ**

**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. № 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 07 мая 2012 г. № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления», утвержденная протоколом заседания Правительственной комиссии по проведению административной реформы от 13 ноября 2013 г. № 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.

При определении оптимальной штатной численности МФЦ учитывается следующее.

Согласно подпункту «б» пункта 1 Указа Президента Российской Федерации от 07 мая 2012 г. № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления» к 2015 г. доля граждан, имеющих доступ к получению государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» по месту пребывания, в том числе в МФЦ, должна увеличиться до 90 процентов.

В соответствии с пунктом 10 Правил организации деятельности МФЦ в секторе приема физических или юридических лиц (далее - заявители) предусматривается не менее одного окна на каждые 5 тысяч жителей, проживающих в муниципальном образовании Московской области, в котором располагается МФЦ.

## **ГРАФИК РАБОТЫ МФЦ**

В целях перехода на новый режим работы МФЦ во исполнение требований Правил организации деятельности МФЦ, в целях привлечения высококвалифицированных кадров в систему предоставления государственных и муниципальных услуг на территории Московской области, повышения качества и доступности предоставления государственных и муниципальных услуг, а так же, в связи с увеличением объемов выполняемых функций работниками МФЦ устанавливается следующий график работы:

- прием заявителей осуществляется 6 дней в неделю 12 часов в день;
- время работы МФЦ устанавливается с 8.00 до 20:00 без перерывов в работе МФЦ, воскресенье – выходной;
- продолжительность рабочего времени окна приема заявителей составляет не менее 10 часов в течение дня.

График работы в удаленных рабочих местах МФЦ (далее – УРМ МФЦ) в соответствии с пунктом 35 Правил организации деятельности МФЦ определен с учетом расчетной потребности в работе офисов обслуживания населения, но не менее:

- 4 часов в неделю - для населенных пунктов с численностью населения от 1 до 2 тыс. человек;
- 8 часов в неделю - для населенных пунктов с численностью населения от 2 до 3 тыс. человек;
- 12 часов в неделю - для населенных пунктов с численностью населения от 3 до 4 тыс. человек;
- 16 часов в неделю - для населенных пунктов с численностью населения от 4 до 5 тыс. человек;
- 20 часов в неделю - для населенных пунктов с численностью населения

более 5 тыс. человек.

В привлекаемых организациях график (режим) работы по обслуживанию заявителей должен соответствовать графику (режиму) работы соответствующей привлекаемой организации, но не менее указанных нормативов для офисов обслуживания населения.

Для учета рабочего времени специалистов службы «одного окна» рекомендуется вести суммированный учет рабочего времени.

### **ФОРМУЛА РАСЧЕТА ЧИСЛЕННОСТИ СОТРУДНИКОВ СЛУЖБЫ ОДНОГО ОКНА**

6 рабочих дней\*10 рабочих часов/40 часов работы одного сотрудника = 1,5 работника на 1 окно приема (без учета отпусков, листов нетрудоспособности) + 0,5 сотрудника на 1 окно приема – учет графика сменности, отпусков, временной нетрудоспособности) = **Коэффициент расчета численности = 2.**

Формула расчета численности сотрудников бэк-офиса:

**Количество окон доступа МФЦ \* 0,5**

### **Определение оптимального количества окон приема заявителей в муниципальных образованиях Московской области**

В целях расчета оптимальной штатной численности работников МФЦ определяется количество окон, в которых организовано предоставление государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна», по типам муниципальных образований.

Расчет производится по следующей формуле:

$$^3 \quad K_{\text{ок}} = \frac{Ч}{Н}$$

<sup>3</sup> Согласно п. 6.1.3 методики проведения мониторинга значения показателя «доля граждан, имеющих доступ к получению государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» по месту пребывания, в том числе в МФЦ» принимается в расчет численность населения,

где  $K_{OK}$  – количество окон сектора приема заявителей офисов МФЦ и УРМ МФЦ в сельских поселениях, в которых должно быть организовано предоставление государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна»;

$Ч$  – численность населения муниципального образования Московской области;

$Н$  – норматив численности населения, обслуживаемого одним окном приема заявителей:

$Н = 5000$  для городского округа, городского поселения, сельского поселения. Оптимальное количество окон для приема заявителей в УРМ МФЦ в сельских поселениях рассчитывается отдельно по каждому населенному пункту муниципального района.

$$K_{OK} = K_{OK \text{ МФЦ}} + K_{OK \text{ УРМ МФЦ}},$$

где  $K_{OK \text{ МФЦ}}$  – количество окон приема заявителей в офисах МФЦ;

$K_{OK \text{ УРМ МФЦ}}$  – количество окон приема заявителей в УРМ МФЦ.

### **Определение оптимального количества универсальных специалистов (специалисты службы «одно окно») МФЦ**

Количество универсальных специалистов в МФЦ и УРМ МФЦ рассчитывается вместе.

Расчетное количество универсальных специалистов фронт-офиса МФЦ ( $P_o$ ) определяется с учетом коэффициента сменности, равный 2-ум связанный с обеспечением бесперебойной работы МФЦ (сменный график) в течение 60-

проживающих на территории городского округа, районного центра и сельского поселения с населением 1 000 человек и более.

Согласно п. 6.5 методики – в офисах МФЦ организуется не менее 5 окон приема заявителей. Для сельских поселений с численностью населения от 1 000 до 5 000 человек в УРМ МФЦ создается 1 окно для приема заявителей.

Для населенных пунктов с численностью населения менее 1 000 человек отдельные окна не создаются, население обслуживается в ближайшем населенном пункте.

Значение показателя для населенных пунктов с численностью населения более 5 000 человек определяется как число, округляемое до ближайшего целого.

часовой рабочей недели, а также с учетом замещение сотрудников на случай нахождения их в отпуске или на период нетрудоспособности:

$$P_0 = K_{\text{ок МФЦ}} * 2.$$

Расчетное количество окон приема заявителей в УРМ МФЦ сельских поселений соответствует оптимальному количеству универсальных специалистов, обслуживающих заявителей в течение дня при нормальной продолжительности времени 40 часов в неделю:  $K_{\text{ок урм}} = P_0$ .

В состав фронт-офиса (отдел приема заявителей) МФЦ включаются следующие должности:

Начальник отдела приема заявителей;

Заместитель начальника отдела приема заявителей;

Ведущий специалист отдела приема заявителей (специалисты службы «одно окно»);

Специалист – консультант.

### **Расчет ожидаемой нагрузки на создаваемые окна приема заявителей в МФЦ**

Для определения ожидаемой нагрузки на создаваемые окна приема заявителей в МФЦ в течение календарного года необходимо рассчитать ожидаемое количество обращений в течение календарного года, которые могут быть приняты на базе полученного количества окон приема заявителей МФЦ.

Расчет производится при условии равного потока посетителей в МФЦ в течение каждого часа и универсальности специалистов службы одного окна, осуществляющих прием заявителей.

$$K_{\text{обр}} = K_{\text{ок}} * V_{\text{год(ч)ок}} * П,$$

где  $K_{\text{обр}}$  – общее количество обращений заявителей за получением государственных и муниципальных услуг в муниципальном образовании Московской области за год в МФЦ и УРМ МФЦ при 100 % загрузке;

$K_{\text{ОК}}$  – количество окон сектора приема заявителей МФЦ, в которых должно быть организовано предоставление государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна»;

$V_{\text{ГОД(ч)ОК}}$  – продолжительность полезного рабочего времени одного окна приема заявителей в течение года (за вычетом праздничных дней), для офисов МФЦ и для УРМ МФЦ в сельских поселениях;

$\Pi$  – пропускная способность одного окна приема заявителей, составляющая 4 чел./час, учитывая, что среднее время приема заявителя по нормативам – 15 минут.

### **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 формирование реестра принятых и переданных дел от курьера);
- подготовка аналитических и статистических отчетов;
- прием и распределение телефонных звонков (Центр телефонного обслуживания);
- трудозатраты на выполнение иных аналитических работ.

Для обеспечения бесперебойной работы отдела бэк-офиса (РБО) МФЦ в течение 60-часовой рабочей недели, а также замещения сотрудников отдела на случай нахождения в отпуске или на период нетрудоспособности расчет осуществляется по следующей формуле:

$$P_{\text{БО}} = K_{\text{ОК МФЦ, ОК УРМ}} * 0,5$$

В состав отдела подготовки документов, межведомственного взаимодействия и информационного сопровождения МФЦ (бэк-офис) МФЦ включаются следующие должности:

- Начальник отдела подготовки документов;
- Заместитель начальника отдела подготовки документов;
- Главный специалист (функции контролера-администратора);
- Ведущий специалист- оператор (Центра телефонного обслуживания).

### **Расчет штатной численности административно-управленческого персонала (АУП)**

В состав административно-управленческого персонала МФЦ включаются следующие должности:

- директор/руководитель МФЦ;
- заместитель директора/руководителя МФЦ;
- главный бухгалтер, бухгалтер (отдел бухгалтерского и финансового учета и отчетности);
- начальник отдела (отдел правового обеспечения, кадровой работы и делопроизводства);

- главный юрисконсульт/юрист;
- главный специалист по кадрам;
- главный специалист по торгам;
- ведущий специалист – делопроизводитель (функции секретаря – делопроизводителя).

Штатная численность административно-управленческого персонала рассчитывается исходя из количества окон приема заявителей (Табл. 1 Регионального стандарта деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг).

#### **Расчет штатной численности административно-хозяйственного отдела (АХО)**

- Начальник отдела (сектор информатизации и хозяйственной деятельности, знания функций информатизации и программирования);
- главный специалист (заведующий хозяйственной деятельностью МФЦ);
- Главный специалист (системный администратор);
- курьер;
- уборщик служебных помещений;
- водитель.

Штатная численность административно-хозяйственного персонала рассчитывается исходя из количества окон приема заявителей (Таблица 1 Регионального стандарта деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг).

#### **Расчет общей штатной численности работников МФЦ**

Общая штатная численность работников МФЦ рассчитывается по следующей формуле:

$$P_{\text{Общ}} = P_{\text{О}} + P_{\text{БО}} + P_{\text{АУП}} + P_{\text{АХП}},$$



где  $P_0$  – оптимальное количество специалистов фронт-офиса;

$P_{BO}$  - штатная численность работников бэк-офиса;

$P_{AXH}$  – штатная численность административно-хозяйственного персонала МФЦ.

$P_{AUP}$  – штатная численность административно-управленческого персонала МФЦ.

При этом численность административно-управленческого персонала может составлять до 20 процентов общей штатной численности работников МФЦ.

Приложение №3  
К РЕГИОНАЛЬНОМУ СТАНДАРТУ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ  
МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНЫХ ЦЕНТРОВ  
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ  
И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ

**ПОЛОЖЕНИЕ**  
**об оплате труда, компенсационных выплатах, выплатах**  
**стимулирующего характера сотрудников «Многофункциональных**  
**центров предоставления государственных и муниципальных услуг»**  
**расположенных на территории Московской области**

## **ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

Настоящее Положение носит рекомендательный характер.

Настоящее Положение устанавливает порядок оплаты труда компенсационных выплатах и выплатах стимулирующего характера сотрудников «Многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг» расположенных на территории Московской области (далее – Положение).

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.

Заработок сотрудника предельными размерами не ограничивается.

Настоящее Положение регулирует порядок и размер оплаты труда сотрудников МФЦ МО и включает в себя:

- должностные оклады (тарифные ставки) по занимаемым должностям (профессиям) с учетом повышающего коэффициента, установленные в размерах согласно Приложению №1 к настоящему Положению.
- условия осуществления и размеры выплат компенсационного характера;
- условия осуществления и размеры выплат стимулирующего характера;
- другие вопросы оплаты труда в учреждении.

- Система оплаты труда сотрудников МФЦ МО разработана с учетом отраслевых особенностей профессиональной деятельности сотрудников.
- Перечень должностей с указанием тарифной ставки (оклада) по каждой должности утверждены штатным расписанием учреждения.

Размеры должностных окладов по должностям сотрудников, указанных в штатном расписании (Таблица 1 Регионального стандарта) индексируются соразмерно изменению должностного оклада специалиста 2 категории в органах государственной власти Московской области в соответствии с законодательством Московской области.

Руководитель учреждения заключает трудовой договор (дополнительное соглашение к трудовому договору) с сотрудниками Учреждения, предусматривающий конкретизацию показателей и критериев оценки эффективности деятельности сотрудников, размеров и условий назначения им выплат стимулирующего характера, обеспечивающих введение эффективного договора.

Сотруднику Учреждения выплачиваются:

- ежемесячно должностной оклад;
- ежемесячная надбавка к должностному окладу за сложность, напряженность и специальный режим работы;
- ежемесячная премия по результатам работы;
- ежегодная материальная помощь;
- премия по результатам работы за квартал;
- ежегодная премия по результатам работы за год;
- иные выплаты, предусмотренные законодательством Московской области, которые выплачиваются за счет экономии средств фонда оплаты труда.

## **ВЫПЛАТЫ КОМПЕНСАЦИОННОГО И СТИМУЛИРУЮЩЕГО ХАРАКТЕРА**

В соответствии с выполнением работ с особыми условиями труда, сотрудникам МФЦ МО устанавливаются следующие виды выплат компенсационного характера:

- выплаты сотрудникам, занятым на работах с особыми условиями труда (сложность и напряженность);
- для всех сотрудников МФЦ МО устанавливается ежемесячная надбавка к должностному окладу за сложность, напряженность и специальный режим работы в размере до 70 процентов должностного оклада;
- сотрудникам МФЦ МО устанавливается ежемесячная премия по результатам работы в размере до 100 процентов должностного оклада, премии по результатам работы за квартал, год;
- ежемесячная надбавка за выслугу лет к должностному окладу устанавливается в следующем размере:

<b>При стаже работы</b>	<b>(процентов)</b>
от 1 до 5 лет включительно	10
от 5 до 10 лет включительно	15
от 10 до 15 лет включительно	20
от 15 до 20 лет включительно	25
свыше 20 лет	30

единовременная материальная помощь в размере двух должностных окладов.

Установление 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.

Премирование сотрудников по результатам их труда является правом, а не обязанностью работодателя.

Директору МФЦ МО размер и условия выплаты ежемесячной премии по результатам работы и других выплат стимулирующего характера устанавливаются Учредителем.

Сотрудникам МФЦ МО один раз в календарном году выплачивается материальная помощь в размере двух окладов, установленных на дату выплаты указанной материальной помощи на основании личного заявления сотрудника при предоставлении ему ежегодного основного оплачиваемого отпуска, или его части.

В случае неиспользования сотрудником права на ежегодный основной оплачиваемый отпуск либо отсутствия права на него, а так же в случае длительной болезни или по другим уважительным причинам, по заявлению сотрудника материальная помощь может быть выплачена и в другое время в течение календарного года. В первый и последний год работы размер материальной помощи определяется пропорционально времени, отработанному в текущем календарном году.

При формировании фонда оплаты труда сотрудников МФЦ МО на выплату должностных окладов предусматриваются средства на выплату (в расчете на одного сотрудника в год) в количестве не менее 32,7 оклада в год на сотрудника:

- двенадцати должностных окладов;
- ежемесячной надбавки за выслугу лет – в размере 3,0 должностных окладов;
- ежемесячной надбавки за сложность, напряженность, высокие достижения в труде – в размере 5 должностных окладов;
- премии по результатам работы – в размере 5 должностных окладов;
- материальной помощи – в размере 5 должностных окладов;
- премий по результатам работы за год – в размере 2,7 должностных

окладов.

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.

Уровень дохода сотрудников в окнах приема заявителей должен составлять не менее 33 тыс. рублей после вычета подоходного налога.

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.

Приложение N 1  
к Положению об условиях оплаты  
труда работников Многофункциональных центров  
предоставления государственных и  
муниципальных услуг Московской  
области

РЕКОМЕНДУЕМЫЕ БАЗОВЫЕ КОЭФФИЦИЕНТЫ РАБОТНИКОВ  
МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНЫХ  
ЦЕНТРОВ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И  
МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ МОСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ

№ п/п	Наименование должности	Коэффициент (соотношение должностного оклада с должностным окладом специалиста II категории)
1	Директор	3,6 – 3,8
2	Заместитель директора	3,1-3,4
3	Главный бухгалтер	3,0-3,2
4	Заместитель главного бухгалтера	2,1-2,3
5	Начальник отдела	2,4-2,6
6	Заместитель начальника отдела	2,0-2,2
7	Главный специалист	1,9-2,1
8	Ведущий специалист	1,7-1,8
9	Ведущий специалист-оператор; ведущий специалист - делопроизводитель	1,7
10	Бухгалтер	1,8
11	Специалист - консультант	1,6-1,7
12	Главный юрисконсульт	2,0-2,3

13	Водитель	1,4-1,6
14	Курьер	1,2-1,4
15	Уборщица служебных помещений	1,2-1,3



Приложение N 2  
к Положению об условиях оплаты  
труда работников Многофункциональных центров  
предоставления государственных и  
муниципальных услуг Московской  
области

ПОЛОЖЕНИЕ  
О ПОРЯДКЕ ИСЧИСЛЕНИЯ СТАЖА РАБОТЫ РАБОТНИКОВ  
МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНЫХ ЦЕНТРОВ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ  
ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ МОСКОВСКОЙ  
ОБЛАСТИ  
ДЛЯ ВЫПЛАТЫ ЕЖЕМЕСЯЧНОЙ НАДБАВКИ ЗА ВЫСЛУГУ ЛЕТ  
К ДОЛЖНОСТНОМУ ОКЛАДУ

1. Настоящее Положение устанавливает порядок исчисления стажа работы работников «Многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг» расположенных на территории Московской области (далее - МФЦ), дающего право на получение ежемесячной надбавки за выслугу лет к должностному окладу.
2. В стаж работы, дающий право работникам МФЦ на получение ежемесячной надбавки за выслугу лет к должностному окладу, включаются:
  - время работы в организациях независимо от организационно-правовой формы на должностях руководителей, специалистов и служащих, связанных с организацией и предоставлением государственных и негосударственных услуг, с использованием информационно-коммуникационных технологий, а также на должностях руководителей, специалистов и служащих по соответствующему направлению деятельности;
  - время прохождения государственной и муниципальной службы;
  - время нахождения в отпуске по уходу за ребенком до достижения им возраста трех лет;
  - иные периоды времени, аналогичные периодам времени, установленным законодательством о государственной гражданской службе для включения в стаж государственной гражданской службы;
  - периоды повышения квалификации и профессиональной переподготовки, обучения в аспирантуре высших учебных заведений при условии, что этим периодам непосредственно предшествовала работа на должностях, указанных в подпункте 1 пункта 2 настоящего Положения.
3. Основным документом для определения стажа работы является трудовая

книжка.

В случаях когда стаж работы не подтверждается записями в трудовой книжке, он может быть подтвержден иными документами, соответствующими установленным законодательством требованиям.

4. Ежемесячная надбавка за выслугу лет к должностному окладу выплачивается со дня возникновения права на ее установление.

Если у работника МФЦ МО право на установление или изменение размера ежемесячной надбавки за выслугу лет к должностному окладу наступило в период, когда за ним сохранялся средний заработок, выплачивалось пособие по временной нетрудоспособности или пособие по беременности и родам, ежемесячная надбавка за выслугу лет к должностному окладу устанавливается со дня, следующего за днем окончания указанных периодов.

Приложение N 3  
к Положению об условиях оплаты  
труда работников Многофункциональных центров  
предоставления государственных и  
муниципальных услуг Московской области

**Правила предоставления ежегодного дополнительного оплачиваемого  
отпуска работникам Многофункциональных центров предоставления  
государственных и муниципальных услуг Московской области с  
ненормированным рабочим днем**

Ежегодный дополнительный оплачиваемый отпуск (далее - дополнительный отпуск) предоставляется за работу в условиях ненормированного рабочего дня следующим работникам МФЦ МО:

- директору МФЦ – в количестве 10-ти (десяти) дней);
- заместителю директора – в количестве 7-ми (семи) дней;
- главному бухгалтеру – в количестве 5-ти (пяти) дней;
- начальнику отдела приема заявителей и начальнику отдела подготовки документов – в количестве 3 –х (трех) дней;
- начальнику (специалисту) отдела/сектора информатизации и хозяйственной деятельности МФЦ – в количестве 3-х (трех) дней.

Право на дополнительный отпуск возникает у работника независимо от продолжительности работы в условиях ненормированного рабочего дня.

В случае если такой отпуск не предоставлялся, переработка за пределами нормальной продолжительности работы в условиях ненормированного рабочего времени компенсируется с письменного согласия работника как сверхурочная работа.

Дополнительный отпуск суммируется с ежегодным основным оплачиваемым отпуском.

В случае переноса, либо неиспользования дополнительного отпуска, а также увольнения работника, право на указанный отпуск реализуется в установленном порядке.

Оплата дополнительных отпусков, предоставляемых работникам с ненормированным рабочим днем, производится в пределах фонда оплаты труда.

Приложение №4  
 К РЕГИОНАЛЬНОМУ СТАНДАРТУ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ  
 МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНЫХ ЦЕНТРОВ  
 ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ  
 И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ

**Требования по техническому оснащению МФЦ**

№№ п/п	Сектор	Требования по оснащению
1.	Сектор приема	Сектор приема заявителей должен быть оборудован окнами для приема и выдачи документов, оформляется информационными табличками с указанием номера окна, фамилии, имени, отчества (при наличии) и должности работника МФЦ, осуществляющего прием и выдачу документов. Также должна быть обеспечена возможность управления очередью и мониторинга мнения заявителей о качестве обслуживания.
2.	Сектор оказания услуг	Рабочие места работников МФЦ оборудуются персональными компьютерами с возможностью доступа к необходимым информационным системам, печатающим и сканирующим устройствами.
3.	Сектор ожидания и информирования	Сектор ожидания и информирования должен содержать: информационные стенды, содержащие актуальную и исчерпывающую информацию, необходимую для получения государственных и муниципальных услуг, в том числе: перечень государственных и муниципальных услуг, предоставление которых организовано в МФЦ; сроки предоставления государственных и муниципальных услуг; размеры государственной пошлины и иных платежей, уплачиваемых заявителем при получении государственных и муниципальных услуг, порядок их уплаты; информацию о дополнительных (сопутствующих) услугах, а также об услугах, необходимых и обязательных для предоставления государственных и муниципальных услуг, размерах и порядке их оплаты; порядок обжалования действий (бездействия), а также решений органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги, государственных и муниципальных служащих, МФЦ, работников МФЦ; информацию о предусмотренной законодательством Российской Федерации ответственности должностных лиц органов, предоставляющих государственные услуги, должностных лиц органов, предоставляющих муниципальные

№№ п/п	Сектор	Требования по оснащению
		<p>услуги, работников МФЦ, работников организаций, привлекаемых к реализации функций МФЦ, за нарушение порядка предоставления государственных и муниципальных услуг;</p> <p>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;</p> <p>режим работы и адреса иных МФЦ и привлекаемых организаций, находящихся на территории субъекта Российской Федерации;</p> <p>иную информацию, необходимую для получения государственной и муниципальной услуги;</p> <p>не менее одного специально оборудованного рабочего места, предназначенного для информирования заявителей о порядке предоставления государственных и муниципальных услуг, о ходе рассмотрения запросов о предоставлении государственных и муниципальных услуг, а также для предоставления иной информации;</p> <p>программно-аппаратный комплекс, обеспечивающий доступ заявителей к Единому portalу государственных и муниципальных услуг (функций), региональному portalу государственных и муниципальных услуг (функций), а также к информации о государственных и муниципальных услугах, предоставляемых в МФЦ;</p> <p>платежный терминал (терминал для электронной оплаты), представляющий собой программно-аппаратный комплекс, функционирующий в автоматическом режиме и предназначенный для обеспечения приема платежей от физических лиц при оказании платных государственных и муниципальных услуг;</p> <p>электронную систему управления очередью, предназначенную для:</p> <p>регистрации заявителя в очереди;</p> <p>учета заявителей в очереди, управления отдельными очередями в зависимости от видов услуг;</p> <p>отображения статуса очереди;</p> <p>автоматического перенаправления заявителя в очередь на обслуживание к следующему работнику МФЦ;</p> <p>формирования отчетов о посещаемости МФЦ, количестве</p>

№№ п/п	Сектор	Требования по оснащению
		заявителей, очередях, среднем времени ожидания (обслуживания) и о загруженности работников.
4.	Центр общественного доступа	Центр общественного доступа должен быть оборудован программно-аппаратным комплексом, обеспечивающим доступ заявителей к Единому portalу государственных и муниципальных услуг (функций), в т. ч. с использованием УЭК, региональному portalу государственных и муниципальных услуг (функций), а также к информации о государственных и муниципальных услугах, предоставляемых в МФЦ.
5.	АРМ администратора	АРМ администратора должен обеспечивать: контроль за техническим состоянием и исправностью оборудования, администрирование общесистемного программного обеспечения, администрирование и конфигурирование систем электронной очереди и системы отображения информационных материалов.
6.	Серверная	Размещение центрального оборудования технического комплекса МФЦ

## *Требования к базовому техническому и программному обеспечению МФЦ*

### **Оборудование рабочих мест**

#### **АРМ**

**Назначение:** обеспечение приема, регистрации документов заявителей.

**Наличие в МФЦ:** обязательно.

**Количество оборудования:** варьируется в зависимости от количества сотрудников МФЦ.

#### **Обязательные требования:**

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

оперативная память: не менее 4 Гб;

жесткий диск: не менее 160 Гб;

сетевой адаптер: не менее 1 адаптера Gigabit Ethernet;

монитор: ЖК-монитор диагональю не менее 21 дюйма и с поддержкой разрешения не менее 1280x1024;

наличие в комплекте сетевого кабеля «Патч-корд RJ45 UTP 2 м категории 5е».

Каждое АРМ должно поставляться с программным обеспечением: неисключительные права использования программного обеспечения Microsoft Office 2013 в редакции Standard, 32 разрядная версия в русской локализации, или аналог; неисключительные права использования Microsoft Windows 7 в редакции профессиональная, 64-разрядная версия в русской локализации (для обеспечения возможности использования ПК ПВД).

**Рекомендуемые требования:**

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

**Источник бесперебойного питания к АРМ рабочего места**

**Назначение:** обеспечение бесперебойной работы АРМ рабочего места.

**Наличие в МФЦ:** обязательно.

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

**Обязательные требования:**

- Выходная мощность – не менее 650ВА/360Вт;
- количество выходных разъёмов питания – не менее трёх (все с питанием от батарей);
- тип выходных разъёмов питания соответствует разъёмам блоков питания АРМ рабочего места;
- интерфейсы управления USB;
- звуковая сигнализация;
- возможность замены батарей;
- наличие предохранителя;
- частота – 47-63 Гц (автоматическое определение).

**Дополнительное оборудование для обеспечения работы операторов с УЭК**

Рабочие места операторов должны оснащаться считывателем универсальных электронных карт.

**Назначение:** обеспечение идентификации заявителей по УЭК.

**Наличие в МФЦ:** обязательно.

**Количество оборудования:** по числу рабочих мест операторов.

**Обязательные требования:**

- источник питания – шина USB;
- интерфейс подключения – USB 2.0 CCID;

поддержка карты с магнитной полосой: стандарт ISO 7811, track 1,2;  
поддержка карт с контактным микропроцессором: стандарт ISO 7816-1/2/3, протоколы T=0 и T=1, работа с картами классов A, B и C (5V, 3V, 1.8V), поддержка протокола PPS (Protocol and Parameters Selection);  
поддержка карт с бесконтактным микропроцессором: стандарт ISO 14443;  
размер карты для считывания ID-1 (полноразмерная);  
наличие клавиатуры, обеспеченной техническими средствами безопасного ввода ПИН-кода в соответствии со стандартом ISO 9564, и специализированного криптомодуля для хранения ключей и выполнения криптографических функций с их использованием; минимальный набор кнопок: 10 цифровых кнопок и кнопки «ВВОД», «ОТМЕНА», «КОРРЕКЦИЯ»;  
захват ПИН-кода и его шифрование (формирование и шифрование ПИН-блока) должно выполняться внутри считывателя и отвечать требованиям стандарта ISO 13491-1 к защищенным криптографическим устройствам;  
наличие дисплея с графическим разрешением не менее 128x64 точек, поддержка латинского и кириллического шрифтов.  
возможность установки защитного экрана для снижения вероятности визуального перехвата вводимой на клавиатуре информации (ПИН-КОДА);  
соответствие нормам безопасности и охраны среды: CE, WEEE, FCC, UL, RoHS;  
наличие автоотключения питания при извлечении карты;  
наличие автоматического определения типа смарт-карты.

### **АРМ Пункта приема заявлений на выдачу УЭК**

**Наличие в МФЦ:** обязательно.

**Количество:** не менее одного.

**Наличие в МФЦ:** обязательно.

**Количество:** не менее одного.

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

Оборудование для фотографирования заявителя:

веб-камера высокого разрешения, позволяющая получить фотографии лица, соответствующие правилам ЕПСС УЭК, обладающая следующими характеристиками: оптическое разрешение 5 млн. пикселей; разрешение 1920x1080; несменяемый объектив с автофокусом; интерфейс USB 2.0 Тип А; электропитание через шину USB 5В;



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

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

тип: графический планшет, беспроводное перо;

интерфейс: USB;

планшет:

рабочая область: не менее 75мм x 100мм;

разрешение: не менее 2000 lpi;

беспроводное перо:

сменные насадки;

2 кнопки;

поддерживаемые ОС: Windows Vista/XP/2000, Mac OS X 10.2.8+.

### **МФУ рабочего места**

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

**Наличие в МФЦ:** обязательно.

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

**Обязательные требования:**

функции: принтер, копир, сканер, факс;

тип печати: монохромная;

размещение: настольное;

скорость печати: не менее 20 страниц А4 в минуту;

максимальный формат бумаги: не менее А4;

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

максимальная нагрузка: не менее 50 000 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 600x600 dpi;

максимальное разрешение копира: не менее 600x600 dpi;  
глубина цвета: не менее 24 бит;  
оттенки серого: не менее 256;  
ресурс ч/б картриджа/тонера: не менее 5 000 страниц;  
объём памяти: не менее 128 Мб;  
поддержка стандартов: TWAIN, WIA;  
стандартное подключение: USB, Ethernet.

### ***Дополнительное офисное оборудование***

#### **МФУ большой производительности формата А3**

**Назначение:** обеспечение обработки больших объемов документов.

**Наличие в МФЦ:** обязательно.

**Количество оборудования:** одно на МФЦ.

#### **Обязательные требования:**

функции: принтер, копир, сканер, факс;

тип печати: монохромная;

размещение: напольное;

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

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

максимальный формат бумаги: не менее А3;

время выхода первой ч/б страницы: не более 10 секунд;

максимальная нагрузка: не менее 100 000 страниц в месяц;

объём лотка подачи бумаги: не менее 1000 листов;

автоматическая двусторонняя печать: требуется;

устройство автоподачи оригиналов: двустороннее;

максимальное разрешение для ч/б печати: не менее 1200x1200 dpi;

максимальное разрешение сканера: не менее 600x600 dpi;

глубина цвета: не менее 24 бит;

оттенки серого: не менее 256;

объём памяти: не менее 256 Мб;

ёмкость жёсткого диска: не менее 40 Гб;

отправка изображения по e-mail: требуется

поддержка стандартов: PostScript 3, PCL 6, PDF;

стандартное подключение: USB, Ethernet.

**ЖК-дисплей с кронштейном**

**Наличие в МФЦ:** обязательно.

**Количество оборудования:** 1 шт. в комплекте поставки.

**Рекомендуемые требования:**

диагональ – не менее 46 дюймов;

разрешение – не менее 1920x1080 пикселей;

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

статическая контрастность – не менее 4000:1;

углы обзора – не менее 178/178;

время отклика – не более 7 мс;

видимая область экрана – не менее 100x57 см;

не менее одного входа HDMI с поддержкой эмбеддированного звука;

не менее одного входа DVI-D с поддержкой HDCP;

не менее одного коммуникационного порта LAN;

энергопотребление (без встроенного компьютера и при выключенных акустических системах) – не более 130 Вт;

наличие интегрированных акустических систем;

обеспечение воспроизведения аудиосигнала, эмбеддированного в цифровой сигнал HDMI;

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

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

гарантия – не менее 12 месяцев.

**Персональный компьютер в компактном корпусе**

**Наличие в МФЦ:** обязательно.

**Количество оборудования:** по числу ЖК-мониторов.

**Рекомендуемые требования:**

тактовая частота центрального процессора: не менее 1900 МГц;

количество ядер центрального процессора: не менее 2;

объем кэша 3 уровня: не менее 2048 КБ;

объем оперативной памяти: не менее 4096 Мб;

тип памяти: DDR-3;

объем накопителя: не менее 500 Гб;

графический чипсет: интегрированный;

звук: наличие HD Audio;

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

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

интерфейсы: наличие не менее 2xUSB 2.0, 1 x USB 3.0, DVI, HDMI, RJ-45, наушники, микрофон;  
комплект поставки: наличие клавиатуры, мыши;  
дополнительная информация: наличие блока внешнего питания мощностью не менее 60Вт;  
размеры (ШxВxГ): не более 250 x 250 x 60 мм;  
вес: не более 3 кг.

## **Оборудование телефонии**

### **Требования к оснащению МФЦ системой телефонной связи.**

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

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

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

SIP транк;

Соединение ISDN с использованием канальной среды E1;

Соединительные линии FXO-FXS.

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

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

### **Телефонный аппарат сотрудника**

**Назначение:** организация телефонной связи на рабочих местах.

**Наличие в МФЦ:** обязательно.

**Количество оборудования:** варьируется, в зависимости от количества сотрудников МФЦ.

**Обязательные требования:**

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

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

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

телефон должен поддерживать питание по технологии PoE;

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

телефон должен быть совместим с используемым в МФЦ маршрутизатором;

телефон должен поддерживать протокол сигнализации SIP для регистрации на шлюзе;

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

телефон должен обеспечивать полнодуплексную громкую связь.

### **Телефонный аппарат секретаря**

**Назначение:** организация телефонной связи на рабочем месте секретаря.

**Наличие в МФЦ:** обязательно.

**Количество оборудования:** один на МФЦ.

#### **Обязательные требования:**

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

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

телефон должен обеспечивать полнодуплексную громкую связь;

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

телефон должен быть совместим с используемым в МФЦ маршрутизатором;

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

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

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

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

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

## **Серверное оборудование**

### **Сервер**

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

**Наличие в МФЦ:** обязательно.

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

**Обязательные требования:**

тип системного ПО: Windows Server 2012, 64-разрядная версия, русская локализация;

тип сервера: монтируемый в серверную стойку;

процессор: не менее 1 (одного) процессора архитектуры x86\_64, тактовая частота – не менее 2 ГГц, количество ядер - не менее 6;

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

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

видеоподсистема: интегрированная видеокарта, с не менее чем 16 МБ видеопамати;

сетевые интерфейсы: не менее 1 двухпортового адаптера Gigabit Ethernet;

средства управления:

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

### **Серверный шкаф**

**Назначение:** размещение серверного и коммутационного оборудования.

**Наличие в МФЦ:** обязательно.

**Количество оборудования:** один на МФЦ.

**Обязательные требования:**

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

внутренняя ширина для монтажа оборудования: 19”;

поддержка установки оборудования глубиной до 900 мм;

наличие в комплекте модулей распределения питания:

тип: однофазный модуль распределения;

входной разъем: IEC-320 C20;

выходные разъемы: не менее 12 разъемов IEC 320 C13.

**Источник бесперебойного питания**

**Назначение:** бесперебойное питание серверного оборудования МФЦ.

**Наличие в МФЦ:** обязательно.

**Количество оборудования:** один на МФЦ.

**Обязательные требования:**

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

тип: линейно-интерактивный;

максимальная выходная мощность: не менее 3000 VA;

поддержка выходного напряжения 220 В 50/60 Гц;

тип выходного сигнала: синусоидальный;

входной разъем: IEC 320 C20;

выходные разъемы: не менее 1 разъема IEC3 20 C19, не менее 8 разъемов IEC 320 C13;

поддержка передачи состояния вводных секций ИБП по протоколу SNMP;

возможность интеграции с операционными системами (Windows 2012 server) для автоматического завершения работы в случае отключения внешнего электропитания.

**Сетевое оборудование****Требования к оснащению локально-вычислительной сети МФЦ**

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

Служебный;

Закрытый;

Открытый.

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

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

Для подключения МФЦ к информационным ресурсам ЦОД Министерства по выделенным каналам связи должно использоваться оборудование совместимое с защищенной виртуальной сетью № 2131.

Настройки оборудования должны быть выполнены для реализации

резервированного подключения ЛВС МФЦ к ЦОД Министерства с использованием двух независимых каналов связи.

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

### **Маршрутизатор**

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

**Наличие в МФЦ:** обязательно.

**Количество оборудования:** одно устройство на МФЦ.

**Обязательные требования:**

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

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

должен обеспечивать подключение телефонных аппаратов по протоколу SIP;

должен обеспечивать возможность создания голосового меню (IVR);

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

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

### **Сетевой коммутатор**

**Назначение:** обеспечение подключения рабочих мест и телефонных аппаратов сотрудников.

**Наличие в МФЦ:** обязательно.

**Количество оборудования:** одно устройство на МФЦ.

**Обязательные требования:**

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

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

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



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

### **Точка беспроводного доступа**

**Назначение:** обеспечение беспроводного доступа заявителей и сотрудников к сети интернет.

**Наличие в МФЦ:** рекомендуется.

**Количество оборудования:** варьируется, определяется площадью помещений обслуживания.

#### **Рекомендуемые требования:**

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

802.11a;

802.11b;

802.11g;

802.11n.

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

точка доступа должна поддерживать технологию MIMO в конфигурации минимум 2x2;

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

точка доступа должна поддерживать питание по технологии PoE и/или PoE+; приемо-передающее оборудование точки доступа должно иметь мощность излучения не более 100 мВт;

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

### ***Система видеонаблюдения.***

#### **Камера видеонаблюдения**

**Наличие в МФЦ:** обязательно.

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

#### **Рекомендуемые требования:**

поддержка стандартов питания PoE/PoE+;

тип: IP-камера купольного типа;

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

максимальное разрешение 1280x1024 пикселей;

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

поддержка кодека H.264 High Profile;

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

максимальная скорость записи 30 к/с;

наличие двусторонней передачи аудио;

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

объектив: варифокальный 3 – 10 мм (F1.3) с АРД;

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

наличие слота для карт памяти MicroSD;

наличие детектора движения;

степень защиты IP66;

наличие вандалозащищенного корпуса;

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

#### **Комплект ПО системы видеонаблюдения**

**Наличие в МФЦ:** обязательно.

**Количество оборудования:** один на МФЦ.

#### **Рекомендуемые требования:**

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

поддержка операционных систем MS Windows и Linux;

поддержка мультиплексного режима работы (просмотр «живого» видео, запись, воспроизведение, передача по сети, архивация, администрирование);

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

опцию поканального лицензирования дополнительных возможностей;

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

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

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

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

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

топология системы (мультисайт, отсутствие центрального управляющего сервера);

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

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

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

возможность переноса лицензии между серверами;

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

регулировка скоростью и/или очередностью архивации данных, выбор источника и параметров архивируемых данных (возраст, диапазон времени, выбранные события вкл. пред- и пост- событийную запись);

возможность переноса лицензий расширяемого функционала между серверами.

### **Требования к оборудованию электронной очереди**

**Наличие в МФЦ:** обязательно.

**Количество оборудования:** один комплект на МФЦ.

#### Оборудование электронной очереди (ЭО)

№№ п/п	Описание	Количество
1.	Дисплей информационный электронной очереди Q-matic (требуется поставка указанного оборудования для совместимости с используемым ПО и АИС).	1 шт.

№№ п/п	Описание	Количество
2.	Комплект оборудования электронной очереди для оснащения рабочих мест операторов Q-matic (требуется поставка указанного оборудования для совместимости с используемым ПО и АИС).	1 комплект.
3.	Терминал электронной очереди Q-matic (требуется поставка указанного оборудования для совместимости с используемым ПО и АИС).	1 комплект.
4.	Модуль сопряжения Q-matic (требуется поставка указанного оборудования для совместимости с используемым ПО и АИС).	1 шт.
5.	Интерфейс системы управления Q-matic (требуется поставка указанного оборудования для совместимости с используемым ПО и АИС).	1 шт.
6.	Интерфейс для голосового оповещения Q-matic (требуется поставка указанного оборудования для совместимости с используемым ПО и АИС).	1 шт.
7.	Активные колонки	1 шт.
8.	Звуковое устройство электронной очереди Q-matic (требуется поставка указанного оборудования для совместимости с используемым ПО и АИС).	1 шт.

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

**Наличие в МФЦ:** обязательно.

**Количество оборудования:** по количеству окон.

**Рекомендуемые требования:**

Назначение дисплея: информирование клиентов о вызове к обслуживанию

Количество строк дисплея: не менее 3

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

Разрешение светодиодной матрицы каждой строки дисплея: не менее 9x48 пикселей (красной индикации)

Светодиодная площадь каждой строки дисплея: не более 45x10 см

Габариты каждой строки дисплея: не более 56x16x3

Энергопотребление в рабочем состоянии дисплея: не более 15 Вт

Энергоснабжение дисплея: 20 - 28 В

Вес дисплея: не более 1300 г

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

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

Габариты табличек: не более 55x8x1 см

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

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

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

Гарантия: не менее 1 года

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

**Дисплей рабочего места.**

**Наличие в МФЦ:** обязательно.

**Количество оборудования:** по количеству окон.

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

**Рекомендуемые требования:**

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

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

Светодиодная матрица: не менее 9x24 пикселей.

Габариты: не более 34x16x3 см.

Светодиодная площадь: не менее 21x9 см.

Вес: не более 740 г.

Гарантия: не менее 1 года.

**Комплект информационных табличек с указанием номера рабочего места.**

**Наличие в МФЦ:** обязательно.

**Количество оборудования:** 1 комплект.

**Рекомендуемые требования:**

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

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

**Комплект электропитания.**

**Наличие в МФЦ:** обязательно.

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

**Рекомендуемые требования:**

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

Габариты блока питания: не более 6х13х4 см.

Вес блока питания: не более 300 г.

Входное напряжение: 100-240В переменного тока.

Выходное напряжение: 24В постоянного тока.

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

Размеры соединительной коробки: не более 11х11х3 см.

Вес соединительной коробки: не более 150 г.

Гарантия: не менее 1 года.

**Монтажный комплект**

**Наличие в МФЦ:** обязательно.

**Количество оборудования:** 1 комплект на 10 окон.

**Рекомендуемые требования:**

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

Размер сечения хромированных стоек: диаметр 25 мм.

Длина хромированных стоек: не более 1250 мм.

**Терминал оценки качества обслуживания**

**Наличие в МФЦ:** обязательно.

**Количество оборудования:** по количеству окон.

**Назначение:** для получения и обработки ответов граждан на произвольные вопросы, кодирования ответов в электронном виде, проведения анкетирования граждан и пересылки результатов в централизованную базу данных для отчетности.

**Рекомендуемые требования:**

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

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

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

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

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

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

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

Пульт должен иметь размеры: не более 120x150x50 мм.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Гарантия: не менее 1 года.

#### **Контроллер системы оценки качества обслуживания для отделения.**

**Наличие в МФЦ:** обязательно.

**Количество оборудования:** 1 шт.

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

#### **Рекомендуемые требования:**

Наличие встроенного сервера DHCP требуется.

Возможность удаленного конфигурирования модуля через web интерфейс: требуется.

Габариты: не более 160x200x30 мм.

Вес: не более 1 кг.

Гарантия: не менее 1 года.

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

#### **Сенсорный киоск.**

**Наличие в МФЦ:** обязательно.

**Количество оборудования:** 1 шт.



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

**Рекомендуемые требования:**

Подключение: Ethernet 10/100 Мбит/сек.

Экран LCD, сенсорный: цветной.

Диагональ сенсорного LCD экрана: не менее 19”.

Встроенный ПК: требуется.

Тип печати: термопечать.

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

Тип установки: напольный.

Материал: пластик, металл.

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

Рабочая температура: не менее 10 - 40 С.

Габариты: не более 60x140x30 см.

Вес: не более 80 кг.

Гарантия: не менее 1 года

**Бумага для печати талонов**

**Наличие в МФЦ:** обязательно.

**Количество оборудования:** 4 шт.

**Рекомендуемые требования:**

Ширина талона – не менее 60 мм;

Длина талона – не более 60 мм с отрывной просечкой;

Длина рулона – не менее 2 000 талонов;

Внешний диаметр рулона – не более 100 мм;

Внешний диаметр втулки – не более 30 мм;

Внутренний диаметр – не более 25 мм;

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

Перфорация – не более 10 мм в длину.

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

**Наличие в МФЦ:** обязательно.

**Количество оборудования:** 1шт.

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

**Рекомендуемые требования:**

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

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

Безвентиляторное исполнение: требуется соответствие.

Технология хранения данных – SD.

Габариты – не более 20x12x6 см.

Вес – не более 2 кг.

Гарантия – не менее 1 года

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

**Наличие в МФЦ:** обязательно.

**Количество оборудования:** 4 шт.

**Рекомендуемые требования:**

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

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

Габариты – не более 11x11x4 см.

Вес – не более 150 г.

Напряжение питания – не более 24В.

Потребляемая мощность в неактивном состоянии – не более 60 мА.

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

Гарантия – не менее 1 года.

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

**Наличие в МФЦ:** обязательно.

**Количество оборудования:** 1 шт.

**Рекомендуемые требования:**

Наличие встроенной памяти со способностью хранить не менее 200 сообщений;

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

Габариты – не более 102x101x52 мм;

Вес – не более 145 г;

Память – не менее 3,14 Мб (не менее 6 мин непрерывного звука);

Номинальная мощность – не менее 6 Вт;

Трансформатор – 1,5/3/6 Вт;

Частотный диапазон – не менее 80Гц-20кГц;

Гарантия – не менее 1 года.

#### **Активные колонки.**

**Наличие в МФЦ:** обязательно.

**Количество оборудования:** 1 шт.

**Рекомендуемые требования:**

**Назначение:** Воспроизведение голосовых сообщений.

Вес: не более 3 кг.

Мощность: не менее 2x5 Вт.

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

**Наличие в МФЦ:** обязательно.

**Количество оборудования:** 1шт.

**Рекомендуемые требования:**

Сопровождение смены информации на дисплее кратковременным звуковым сигналом.

Габариты – не более 11x17x5 см.

Вес – не более 400 г.

Гарантия – не менее 12 месяцев.

### ***Требования к оснащению каналами связи***

МФЦ должны оснащаться двумя типами каналов связи:

- Канал связи для доступа к глобальной сети Интернет;
- Каналы связи для доступа к информационным ресурсам ЦОД Министерства Московской области.

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

- Каналы связи должны быть реализованы по технологии L2 VPN;
- Каналы связи должны быть терминированы по следующим адресам:

- основной канал связи: г. Красногорск, Бульвар строителей д.1, Дом Правительства Московской области, помещении №130;
- резервный канал связи: г. Москва, ул. Бутлерова д. 7 (ММТС №9).

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

### **Требования к пропускной способности каналов связи МФЦ составляют:**

Для МФЦ до 10 рабочих мест:

- Канал связи для доступа к сети Интернет – не менее 5 Мбит/с;
- Каналы связи для доступа к информационным ресурсам ЦОД Министерства – не менее 2 Мбит/с каждый.

Для МФЦ от 10 до 20 рабочих мест:

- Канал связи для доступа к сети Интернет – не менее 10 Мбит/с;
- Каналы связи для доступа к информационным ресурсам ЦОД Министерства – не менее 10 Мбит/с каждый.

Для МФЦ от 20 и более рабочих мест:

- Канал связи для доступа к сети Интернет – не менее 25 Мбит/с;
- Каналы связи для доступа к информационным ресурсам ЦОД Мингосуправления Московской области – не менее 25 Мбит/с каждый.

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

Требования к резервированию каналов связи МФЦ регламентируются Приказом Минэкономразвития России от 22 января 2014г. № 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».

## ***Требования к обеспечению информационной безопасности МФЦ***

### ***Организация инфраструктуры МФЦ***

Инфраструктуру МФЦ необходимо организовать в виде трёх контуров обработки данных:

- открытый контур;
- служебный контур;
- закрытый контур.

#### **Открытый контур**

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

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

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

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

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

#### **Служебный контур**

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

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

В служебном контуре должна обрабатываться информация, содержащая персональные данные только сотрудников МФЦ и, возможно, иные

категории информации ограниченного доступа. АРМ служебного контура должны иметь ограниченный доступ в сеть Интернет, определяемый политикой безопасности МФЦ.

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

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

### **Закрытый контур**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

СрЗИ должны быть настроены от несанкционированного доступа с параметрами, обеспечивающими блокирование подключения сторонних устройств (флеш-носителей и других), не предусмотренных в спецификации. Средство защиты канала программный клиент VipNetClient КС3. Данное средство защиты используется ФУО, которое работает на базе VipNetCoordinator;

Сертифицированное средство защиты информации от несанкционированного доступа класса защиты КС3.

#### ***Состав средств защиты информации (СрЗИ).***

В МФЦ необходимо использовать следующий состав СрЗИ:

средства антивирусной защиты;

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

средства обнаружения вторжений (СОВ);

средства криптографической защиты канала связи с функциями межсетевое экрана;

средство электронной подписи (СЭП);

средство анализа защищенности (САЗ).

### Необходимое количество СрЗИ

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

### **Технические требования к СрЗИ**

#### **Требования к СрЗИ от НСД**

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

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

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

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



управление доступом пользователей к устройствам (дискам, принтерам, USB-устройствам, портам и т.д.);  
создание индивидуальной для каждого пользователя изолированной программной среды;  
статический и динамический контроль целостности программ и данных;  
автоматическая регистрация системных событий в журнале регистрации;  
контроль вывода на печать и маркировка документов, содержащих конфиденциальную информацию для всех приложений;  
очистка оперативной памяти и памяти внешних накопителей;  
временная блокировка рабочего места;  
программные модули должны работать под управлением операционных систем Windows 2000 SP4 Rollup, XP SP2 и выше, Vista, 7, Linux. Программные модули серверных частей должны работать под управлением операционных систем Windows 2000 SP4 Rollup, XP SP2 и выше, 2003, Vista, 7.

СрЗИ от НСД для АРМ должны обеспечивать следующие возможности:

идентификацию и аутентификацию пользователей;  
доверенную загрузку;  
контроль целостности программной среды;  
ведение журнала регистрации событий;  
идентификация и аутентификация пользователей должна производиться по вводимому с клавиатуры паролю;  
контроль целостности реестра Windows;  
контроль конфигурации;  
контроль журнала транзакций NTFS, EXT3 и EXT4;  
должна осуществляться блокировка загрузки ОС с внешних носителей (USB, CD-Rom и т.д.);  
поддержка файловых систем NTFS, FAT 16 и FAT 32, EXT2, EXT3, EXT4, UFS, UFS2;  
возможность совместной работы с СрЗИ от НСД для АРМ.

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

### **Требования к средствам электронной подписи**

Средства электронной подписи должны обеспечивать возможность:

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

конфиденциальности и контроля целостности информации посредством ее шифрования и имитозащиты, в соответствии с ГОСТ 28147-89; обеспечение аутентичности, конфиденциальности и имитозащиты соединений TLS;

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

управление ключевыми элементами системы в соответствии с регламентом средств защиты.

### **Требования к средствам антивирусной защиты**

Средства антивирусной защиты информации должны обеспечивать:

- резидентный антивирусный мониторинг;
- эвристический анализатор, позволяющий распознавать и блокировать ранее неизвестные вредоносные программы;
- программные средства защиты от сетевых атак;
- защиту от хакерских атак путем использования персонального межсетевого экрана с функциями системы обнаружения и предотвращения вторжений (IDS/IPS) и правилами сетевой активности для наиболее популярных приложений при работе в вычислительных сетях любого типа;
- облачную защиту от новых угроз, позволяющую приложению в режиме реального времени обращаться к специальным сайтам производителя для получения вердикта по запускаемой программе или файлу;
- обнаружение скрытых процессов;
- антивирусное сканирование по команде пользователя или администратора и по расписанию;
- антивирусную проверку и лечение файлов, упакованных программами типа PKLITE, LZEXE, DIET, EXEPACK и пр.;
- антивирусную проверку и лечение файлов в архивах форматов RAR, ARJ, ZIP, CAB, LHA, JAR, ICE, в том числе и защищенных паролем;
- запуск задач по расписанию и/или сразу после загрузки операционной системы;
- защиту от еще неизвестных вредоносных программ, принадлежащих зарегистрированным семействам, на основе эвристического анализа;

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

настройки проверки критических областей сервера в качестве отдельной задачи;

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

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

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

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

### **Требования к средствам анализа защищенности**

Средства анализа защищенности должны осуществлять:

- полную идентификацию сервисов на случайных портах с возможностью проверки на уязвимость серверов со сложной нестандартной конфигурацией, когда сервисы имеют произвольно выбранные порты;
- эвристический метод определения типов и имен серверов (HTTP, FTP, SMTP, POP3, DNS, SSH);
- обработку RPC-сервисов (Windows и unix) с их полной идентификацией;
- возможность определения RPC-сервисов и поиска уязвимостей в них, а также определения детальной конфигурации компьютера в целом;
- проверку слабости парольной защиты;
- выявление слабых паролей;
- глубокий анализ контента WEB-сайтов;

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

анализ структуры HTTP-серверов;

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

проведение проверок на нестандартные DoS-атаки;

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

применение специальных механизмов, уменьшающих вероятность ложных срабатываний;

ежедневное добавление новых уязвимостей и проверок.

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

наличие планировщика заданий для автоматизации работы;

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

ведение полной истории проверок;

генерация отчетов с детализацией;

наличие встроенной документации, включающей контекстную справку и учебник;

работа под управлением Windows 2000/XP/2003/Vista/7.

### **Требования к средствам криптографической защиты и межсетевого экранирования**

Средства криптографической защиты и межсетевого экранирования должны обеспечивать:

генерацию и управление ключевой информацией;

подсчет значения хеш-функции;

шифрование и расшифрование данных в соответствии с ГОСТ 28147-89;

пропускная способность в режиме шифрования передаваемого трафика, не менее 200 Мбит/с.

подключение к пограничному криптографическому шлюзу существующей защищенной сети ЦОД Правительства Московской области с использованием средств шифрования передаваемых данных (пограничный криптографический шлюз защищенной сети ЦОД Правительства Московской области выполнен на базе продукта производства компании ОАО «Инфотекс», Vipnet HW2000, № сети 2131);

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

### **Требования к средствам обнаружения вторжений**

Средства обнаружения вторжений должны обеспечивать:

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

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

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

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

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

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

выборочное использование отдельных правил обнаружения или группы правил.

добавление собственных правил для анализа сетевого трафика;

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

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

контроль целостности исполняемых файлов;

контроль целостности загружаемых баз правил обнаружения атак;

выборочный контроль ресурсов сети на уровне отдельных объектов.

Средства обнаружения вторжений должны иметь следующие сертификаты:

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

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

### Требования к оснащению помещения МФЦ предметами мебели

Цветовая гамма и габаритные размеры предметов мебели должны соответствовать Руководству по фирменному стилю «Мои документы. Государственные и муниципальные услуги», внедряемому в соответствии с поручением Заместителя Председателя Правительства Российской Федерации №СП-П16-1864 от 20 марта 2014 г. Перечень предметов мебели приведен в таблице.

Перечень предметов мебели

№№ п/п	Наименование	Спецификация
1.	Кабинет руководителя (комплект мебели)	Стол руководителя
		Стол приставной для посетителей
		Шкаф стеклянные двери
		Шкаф
		Стол переговорный
		Тумба приставная
		Стулья для посетителей
		Кресло руководителя
2.	Кабинет заместителя руководителя (комплект мебели)	Стол письменный
		Стол приставной для совещаний
		Кресло руководителя
		Стулья для посетителей
		Шкаф стеклянный
		Шкаф для документов
		Тумба для документов
3.	Кабинет бухгалтерии	Стол письменный
		Тумба для стола
		Кресло сотрудников
		Стулья посетителей
		Стеллаж
		Шкаф бухгалтерский
		Сейф
4.	Бэк-офис	Стол письменный
		Тумба приставная
		Шкаф письменный
		Стеллаж широкий

№№ п/п	Наименование	Спецификация
		Кресло
		Стулья для посетителей
		Набор офисных принадлежностей
5.	Рабочие места операторов (окна приема)	Стол рабочий
		Тумба приставная
		Стеллаж широкий
		Кресла
		Стулья для посетителей
		Набор офисных принадлежностей
	Дополнительно для АРМ ППЗ на выдачу УЭК	Сейф (железный шкаф или железный ящик) 0 класса защиты для хранения заявлений
6.	Зона ожидания	Столики журнальные
		Мягкая мебель, п.м.
		Стенды информационные
7.	Обеспечение стандарта комфортности	Кулеры
		Микроволновые печи
		Информационное обеспечение (табло, стенды, указатели)
		Изготовление светового указателя на входе (вывески)

## ***Требования к оснащению удаленных рабочих мест (УРМ).***

**Расчет представлен на одно рабочее место УРМ.**

### **1. Техническое оснащение**

Описание	Кол-во
Рабочая станция, с техническими характеристиками: - Процессор: не менее 2 ядер частотой не мене 2,4 ГГц; - Оперативная память: не менее 4Гб; - Жесткий диск: не менее 160 Гб; - Не менее одного сетевого адаптера со скоростью передачи данных 1Гб/с; - Монитор: ЖК-монитор диагональю не менее 19" и с поддержкой разрешения до 1280*1024; - Наличие в комплекте сетевого кабеля "Патч-корд RJ45 UTP 2 м категории 5е";	1
Считыватель карт УЭК с возможностью ввода ПИН-кода и дисплеем	1
Неисключительные права использования ПО Microsoft Office	1
Неисключительные права использования ПО Microsoft Windows 7	1
ИБП рабочей станции (700 ВА)	1
МФУ рабочего места сотрудника	1

### **2. Оснащение предметами мебели**

Описание	Количество
----------	------------

Столешница и боковины 116мм: (1500x900x800, отклонение  $\pm 5,0$ мм). Изготовлены из плиты МДФ, облицованы пластиком HPL 1,2 мм арт. 0085Rm Fundermax. Кромки облицованы ПВХ толщиной 3мм. Стыковка элементов под углом 45 градусов. С правой стороны стола в столешнице предусмотрен кабель канал белого цвета диаметром 80 мм HAFEFLE арт.429.99.744.

Фасадный элемент: облицован натуральным шпоном Эбен SA, отделка - акриловыми УФ лаками по лаконоливной технологии. С левого края стола на фасадной части наклеиваются навигационные графические элементы - цветная самоклеющаяся пленка ПВХ с матовой поверхностью высотой 630 мм.

Встроенная тумба: Врезная ручка арт. GM075 хром матовый. Роликовые направляющие арт. HAFEFLE арт. 423.08.751. На верхнем ящике предусмотрен замок HAFEFLE арт. 210.50.600

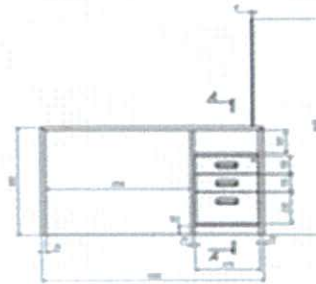
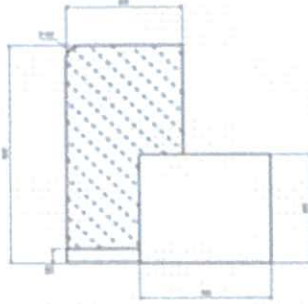
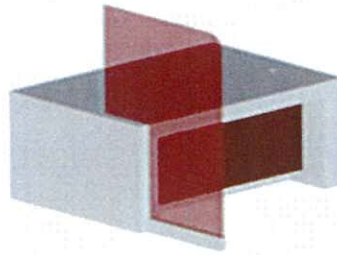
Стекло: Стекло триплекс толщиной 8мм (прозрачная пленка + пленка арт. K380C0-21и арт. K38BE-4) R скругления углов 100мм, еврокромка по периметру.

Профиль 100 мм белый арт. ORMANN-GLASS H100.

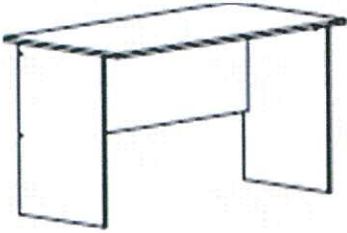
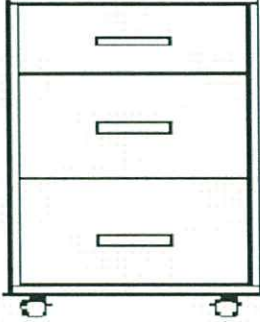
Регулировка по высоте профиля. Регулируемые опоры столов HAFEFLE арт. 637.08.001. Предусмотреть конструкцией стола возможность установки в ряд, сохраняя общий дизайн.

Не допускается:

- 1) На торце элементов использование вместо кромки ПВХ 3мм других материалов.
- 2) Установка стекла на пол, без использования специального профиля.
- 3) Отклонения по цвету от заявленных артикулов
- 4) Отсутствие регулировки мебели и стекла по высоте.





<p>Рабочий стол 1300x900x750  Габаритные размеры: Ширина 1300 мм, глубина 900 мм, высота 750 мм.  Столешница, материал – плита ЛДСП покрытая с лицевых сторон белым пластиком и с обратной стороны белой ламинацией. Цвет – матовый белый. Толщина 25 мм, ширина 1300 мм, глубина 900 мм.  Каркас стола изготовлен из ЛДСП толщиной 16 мм, фанеруется противоударной кромкой ПВХ толщиной 2 мм. Цвет маслина севиля тёмная 8601BS. Предназначен для размещения в зале ожидания для использования заявителем.</p>		1
<p>Тумба приставная.  Снабжена тремя ящиками, роликовыми направляющими и замком на верхнем выдвижном ящике.  Габариты: ширина 400 мм, глубина 450 мм, высота 560 мм. Имеет топ ЛДСП толщиной не менее 22 мм и не более 23 мм. Цвет матовый белый.  Кромка рабочих поверхностей - ПВХ толщиной не менее 2 мм; кромка опор тумбы - ПВХ толщиной не менее 0,45 мм и не более 0,6 мм; каркас - ЛДСП толщиной не менее 17 мм и не более 18 мм с высокой устойчивостью к механическим и температурным воздействиям, цвет матовый белый.  Задняя стенка- ХДФ толщиной не менее 3,2 мм и не более 3,3 мм.  Глухие фасады - ЛДСП толщиной не менее 17 мм и не более 18 мм, цвет маслина севиля тёмная 8601BS.  Фасадные части ящиков толщиной не менее 17мм и не более 18 мм, облицованы шпоном цвет маслина севиля тёмная 8601BS. Горцы обработаны по технологии «фигурное фрезерование», снабжены дефлекторами для смягчения ударов.  Соединительная фурнитура - двухкомпонентная соединительная стяжка.  Днища ящиков тумб из ХДФ толщиной не менее 3,1 мм и не более 3,2 мм устанавливаются</p>		1

регулируемые опоры по высоте с учетом неровностей пола.		
<p>Кресла Высокая спинка Механизм качания с регулировкой под вес и фиксацией в вертикальном положении Регулировка высоты (газлифт) Хромированный металлический каркас, крестовина и подлокотники (с накладками из кожзама) Обивка: Кожзам Цвет: бежевый, RAL 1011</p>		1
<p>Стул для заявителя «ИЗО» 600x535x795 Низкая спинка Хромированный металлический каркас Обивка: ткань Цвет: красный RAL 3028</p>		2
<p>Набор офисных принадлежностей Настольный офисный набор комплектуется ножницами, двумя карандашами с ластиком, канцелярским ножом, двумя шариковыми ручками, линейкой, скобами для степлера, точилкой, степлером, силовыми кнопками, закладками, скрепками и подставкой. Всего 15 предметов.</p>		1
<p>Перекидная система Основание для настенной перекидной системы и 10 рамок формата А4. Настенный держатель изготовлен из металла, имеет два отверстия «замочная скважина» для крепления на стене. Усиленные пластиковые рамы (цвет красный), которые комплектуются антибликовыми пластиковыми протекторами.</p>		1
<b>3. Оснащение средствами информационной безопасности</b>		
<b>Описание</b>	<b>Количество</b>	
Kaspersky Endpoint Security для бизнеса – Стандартный	1	
Kaspersky Стандартный Certified Media Pack	1	
Право на использование Средства защиты информации Secret Net 7. Клиент (автономный режим работы)	1	

Установочный комплект. Средство защиты информации Secret Net 7 (автономный)	1
Ключ активации сервиса технической поддержки Системы защиты информации Secret Net на один год	1
"КриптоПро CSP" версии 3.6 R2:	1
Лицензия на право пользования СКЗИ КриптоПро CSP 3.6 R2 на одном рабочем месте	1
Выпуск в удостоверяющем центре электронной подписи сотрудника удаленного рабочего места	1
Программное обеспечение для защиты канала связи VipNet Client	1

## **Рекомендации по созданию условий для обеспечения инвалидам беспрепятственного доступа в помещения МФЦ**

На территории административных зданий, принимая во внимание принцип «разумного приспособления»[1], а также положения действующих строительных норм и правил Российской Федерации 35-го комплекса Системы нормативных документов в строительстве «Обеспечение доступной среды жизнедеятельности для инвалидов и других маломобильных групп населения» и требования ГОСТа Р 51671-2000 в целях обеспечения доступности объектов необходимо:

**1. Оборудовать** парковочные места для инвалидов в непосредственной близости с зданием МФЦ, обратив внимание на следующее:

- к местам парковки должен быть обеспечен беспрепятственный доступ, исключая высокий бордюр, узкие проходы (проезды);
- ширина парковочного места – 2,9 м. для инвалида, пользующегося тростью или костылями, для инвалида колясочника – 3,5 м.;
- парковочное место выделяется разметкой (желтого цвета) и обозначается специальными символами (пиктограмма «инвалид»);
- должен быть оборудован съезд (пандус схода) инвалида на коляске с тротуара на парковку путем понижения бордюра;
- стоянка, оборудованная для инвалидов, должна быть обозначена специальным дорожным знаком;

**2. Оснастить** проезжую часть на территории МФЦ знаками дорожного движения о возможном пути следования инвалида, обеспечив при этом доступность пешеходных путей на пешеходных переходах и пересечениях с проезжей частью;

**3. Провести** проверку существующих пандусов на предмет соответствия нормам обеспечения доступности зданий и сооружений для инвалидов, а также при отсутствии вышеуказанный, дооборудовать объекты пандусами и другими специальными устройствами и приспособлениями (аппарели, подъемники, перила, рельефно-контрастные полосы, места крепления колясок и др.);

**4. Оснастить** административные здания (холл или КПП) телефонным аппаратом с учетом особых потребностей инвалидов по слуху и инвалидов по зрению (наличие крупных кнопок, наличие больших круглых желтых наклеек на дверях, дублирование информации шрифтом Брайля для слабовидящих, наличие регулировки уровня громкости для слабослышащих);

**5. Приспособить** двери подъездов и коридоры здания путем установки автоматического привода с целью комфортного открывания дверей. При установке новых дверей учитывать возможность проезда в инвалидных колясках, обратив внимание на следующее:

- дверь должна открывать в сторону, противоположную от пандуса;
- ширина дверного проема должна быть не менее 0,9 м.;
- максимальное усилие при открывании двери вручную должно быть не более 2,5 кгс;
- задержка автоматического закрывания раздвижных дверей должна быть не менее 5 сек.;
- здание должно иметь не менее одного входа доступного для инвалидов, который должен быть обозначен знаком доступности;
- для инвалидов по зрению вход должен быть оборудован звуковыми маяками с дальностью звучания 5-10 м.;

**6. Приспособить** пути движения, учитывая что:

- ширина пути движения должна быть не менее:
  - при движении кресла-коляски в одном направлении – 1,5 м.,

- при встречном движении – 1,8 м.;
- ширина прохода в помещение с оборудованием и мебелью должна быть не менее 1,2 м.;
- конструктивные элементы внутри зданий и устройства, размещаемые в габаритах путей движения на стенах и других вертикальных поверхностях, должны иметь закругленные края, а также не должны выступать более чем на 0,1 м на высоте от 0,7 до 2,0 м от уровня пола;
- ковровые покрытия на путях движения должны быть плотно закреплены, особенно на стыках полотен и по границе разнородных покрытий;
- двери в здание и помещения на путях движения не должны иметь порогов, а при необходимости их устройства, высота порога не должна превышать 0,025 м;
- нижняя часть дверных полотен на высоту не менее 0,3 м от уровня пола должна быть защищена противоударной полосой;
- прозрачные двери и ограждения следует выполнять из ударопрочного материала;
- на прозрачных полотнах дверей следует предусматривать яркую контрастную маркировку высотой не менее 0,1 м и шириной не менее 0,2 м, расположенную на уровне не ниже 1,2 м и не выше 1,5 м от поверхности пешеходного пути;
- визуальная информация для инвалидов по зрению должна быть выполнена крупными (высота прописных букв не менее 7,5 см) рельефно-контрастным шрифтом (на белом или желтом фоне) и продублирована шрифтом Брайля (ГОСТ Р 51671-2000);
- звуковая информация для инвалидов по слуху должна быть продублирована на светодинамических табло или других средствах вывода оперативной информации (ГОСТ Р 51671-2000);

**7. Приспособить** лестницы, которые должны включать закругленные, плотно закрепленные поручни, обратив внимание на следующее:

- поручни должны быть непрерывны по всей длине;
- завершающие части поручня должны быть длиннее марша или наклонной части пандуса на 0,3 м, высота поручней – 0,9 и 0,7 м;
- концы поручней должны отгибаться вниз, при парном расположении – соединяться между собой;
- на верхней или боковой внешней по отношению к маршу, поверхности поручней перил должны предусматриваться рельефные обозначения этажей. Размеры цифр должны быть не менее, м: ширина – 0,01, высота – 0,015.ю высота рельефа цифр – не менее 0,002м;
- для предупреждения инвалидов по зрению о начале лестничного марша необходимо выделить контрастным цветом (желтым или белым) нижнюю и верхнюю ступени. Также для контрастного выделения ступеней можно использовать резиновые коврики или полосы (не менее трех на одной ступени) либо рельефно-контрастные полосы;

**8. Приспособить** лифты, учитывая требования ГОСТа Р 51671-2000, в том числе следующие:

- информация, размещенная в кабине лифта, в том числе о номере этажа должна быть выделена контрастным шрифтом, с использованием пиктограмм и голосовых сообщений, а также продублирована шрифтом Брайля;
- перила в лифте должны находиться на высоте 0,80 – 0,85 м от уровня пола;
- зеркало (при его наличии) должно располагаться напротив дверей на высоте 0,40 – 1,60 м, панель управления – на высоте 0,90 – 1,20 м над уровнем пола;
- цифры на кнопках должны быть рельефными, в том числе кнопка аварийного вызова;

**9. Оснастить** визуальной, звуковой и тактильной информацией помещения, предназначенные для пребывания граждан, обратив особое внимание на системы средств информации и сигнализации об опасности (должны быть комплексными и

меть полную информацию о возможных путях эвакуации в доступном для инвалидов формате, ГОСТ Р 51671-2000;

**10. Оборудовать** санитарно-гигиенические помещения для инвалидов, обратив внимание на следующее:

- универсальная кабина уборной общего пользования должна иметь размеры не менее, м: ширина – 1,65, глубина – 1,8;
- возле унитаза следует предусмотреть пространство для размещения кресла-коляски;
- возле унитаза должны присутствовать поручни (один стационарный, один откидывающийся);
- кабина туалета должна быть оборудована поручнями, которые следует располагать на высоте 0,75 м, а также крючками для одежды, костылей и т.п.;
- в кабине туалета должно быть предусмотрено наличие кнопки вызова экстренной помощи;
- дверь санитарно-гигиенической комнаты должна открывать наружу;
- замок санитарно-гигиенической комнаты должен предусматривать возможность открытия снаружи при наступлении экстренного случая;

**11. Установить** в легко заметном положении указательные таблички в доступном для инвалидов формате, которые упрощают ориентирование и пользование созданным пространством и передают нужную информацию о наличии мер, принятых для обеспечения доступности лицам с ограничением или нарушением двигательных функций (ГОСТ Р 51671-2000);

**12. В залах** заседания, конференц-залах, переговорных комнатах для трансляции выступлений и презентаций необходимо установить мониторы с возможностью трансляции субтитров (мониторы, их размеры и количество необходимо



определять с учетом размера помещения) и индукционные петли, а также предусмотреть наличие переводчика жестового языка (ГОСТ Р 51671-2000);

**13. Предусмотреть** наличие необходимых памяток для работников (администратор, оператор) по правилам взаимодействия и оказания помощи инвалидам (с учетом особенностей инвалидов по слуху: глухих и слабослышащих; инвалидов по зрению: слепых и слабовидящих; инвалидов, передвигающихся на креслах-колясках, инвалидов с нарушением опорно-двигательного аппарата).

**14.** Целесообразно обратить внимание на необходимость формирования доступной (безбарьерной) среды для лиц с ограниченными возможностями в зоне, прилегающей к зданию МФЦ и предусмотреть: оборудование пешеходных путей на пути движения от остановки общественного транспорта до здания с учетом особых потребностей инвалидов. При этом:

- уклоны пешеходных дорожек и тротуаров не должны превышать: продольный – 5%, поперечный – 1-2%;
- лестницы необходимо продублировать пандусами или подъемниками и оградить перилами;
- пересечение пешеходных дорожек должно быть выполнено на одном уровне. В местах пересечения пешеходных путей с проезжей частью улиц и дорог высота бордюрного камня не может превышать 4 см. Пониженный бордюр должен быть окрашен контрастной желтой краской, ширина пониженного бордюра – 0,9м. Съезды с тротуара должны иметь уклон не более 1:10. Не допускается применение скошенного бортового камня и съездов, сужающих ширину проезжей части;
- участки тротуара непосредственно перед пешеходным переходом должны быть оснащены рельефно-контрастными полосками;
- оборудовать светофоры на пути движения звуковыми сигналами.

**15. Обеспечить** доступность предоставления государственных и муниципальных услуг для инвалидов с учетом их особых потребностей исходя из ограничений их жизнедеятельности, а именно:

1. Предоставление государственных и муниципальных услуг в электронном виде инвалидам и другим маломобильным группам населения;
2. Организация электронной очереди с бегущей строкой в соответствии с существующими стандартами обеспечения ее доступности для инвалидов;
3. Обеспечение доступности для инвалидов и других маломобильных групп населения информационных служб, включая экстренные службы.

**16. Предусмотреть** для инвалидов по зрению:

1. Адаптацию официальных сайтов в сети Интернет с учетом особых потребностей инвалидов по зрению с приведением их к международному стандарту доступности веб-контента и веб-сервисов (WCAG);
2. Размещение в доступных для инвалидов по зрению местах и в адаптированной форме (с учетом их особых потребностей) справочной информации о предоставляемых услугах (должна быть выполнена крупным (высота прописных букв не менее 7,5 см) рельефно-контрастным шрифтом (на белом или желтом фоне) и продублирована шрифтом Брайля);
3. Предоставление помощника (работника МФЦ, способного оказать необходимую помощь инвалиду);
4. Обеспечение выпуска альтернативных форматов печатных материалов (например, крупный шрифт или аудиофайлы);
5. Оборудование мест повышенного удобства с дополнительным местом впереди и сбоку для собаки-поводыря или устройства для передвижения, например, костылей в местах приема граждан в организации.

**17. Предусмотреть** для инвалидов по слуху:

1. Размещение в доступных для инвалидов по слуху местах в адаптированной форме (с учетом их особых потребностей) справочной информации о предоставляемых государственных и муниципальных услугах (установка мониторов с возможностью трансляции субтитров (мониторы, их размеры и количество необходимо определять с учетом размеров помещения) и индукционных петель;
2. Обеспечение надлежащими звуковыми средствами воспроизведения звуковой информации инвалидов по слуху;
3. Предоставление сурдопереводчиков соответствующей квалификации.

---

[1] «разумное приспособление» означает внесение, когда это нужно в конкретном случае, необходимых и подходящих модификаций и коррективов, не становящихся несоразмерным или неоправданным бременем, в целях обеспечения реализации или осуществления инвалидами наравне с другими всех прав человека и основных свобод, статья 2 Конвенции ООН «О правах инвалидов».

Приложение № 2  
к приказу министра государственного  
управления, информационных технологий  
и связи Московской области  
от «10» сентя 2015 г. № 10-36/17

### ПЛАН МЕРОПРИЯТИЙ

по внедрению Регионального стандарта организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг в Московской области (Стандарт)

№№ п/п	Наименование мероприятия	п. Стандарта	Срок реализации	Ответственные
<b>1. Реализация требований Стандарта к зданиям и помещениям МФЦ</b>				
1.1.	Реализация требований Стандарта по наружному оформлению МФЦ и размещению уличных и дорожных навигационных указателей (размещение дорожных указателей на уличных развязках для указания маршрута до МФЦ)	1.9.1., 1.9.3.	15 июля 2015 года	Главы муниципальных образований Московской области
1.2.	Организация стояночных мест для заявителей	1.1.5.	15 июля 2015 года	Главы муниципальных образований Московской области, МФЦ
1.3.	Приведение в соответствие оформления помещений МФЦ фирменному стилю «Мои документы»	1.8.	1 октября 2015 года	Главы муниципальных образований Московской области, МФЦ
<b>2. Реализация требований Стандарта по обеспечению комфортности в зонах ожидания и информирования в МФЦ</b>				
2.1.	Установка сканеров высокой производительности для сканирования документов заявителей в момент ожидания в очереди	1.2.4.	15 июля 2015 года	Главы муниципальных образований Московской области, МФЦ

2.2.	Размещение автоматов по продаже напитков и снеков	1.2.7.	15 июля 2015 года	Главы муниципальных образований Московской области, МФЦ
2.3.	Размещение платежных терминалов	2.4.3.	15 июля 2015 года	Главы муниципальных образований Московской области, МФЦ
2.4.	Установка дополнительных ЖК-экранов для трансляции телевизионного канала «360°» Подмосковье»	1.2.9.	15 июля 2015 года	Главы муниципальных образований, МФЦ
<b>3. Реализация требований Стандарта по продвижению и рекламе МФЦ</b>				
3.1.	Разработка и печать постеров с информацией о МФЦ	1.2.2.	15 июля 2015 года	Мингосуправления Московской области
3.2.	Размещение постеров с информацией с информацией о МФЦ	1.2.2.	20 июля 2015 года	Главы муниципальных образований Московской области, МФЦ
3.3.	Создание рекламных роликов МФЦ для размещения на телевизионных каналах	1.9.6.	25 июля 2015 года	Мингосуправления Московской области
3.4.	Размещение рекламных роликов МФЦ на телевизионных каналах	1.9.6.	с 30 июля 2015 года на постоянной основе	ГУИП Московской области, Главы муниципальных образований Московской области
3.5.	Размещение в муниципальных печатных изданиях и на Интернет-сайтах новостей, информации о деятельности работы МФЦ	1.9.8., 1.9.5.	с 15 июля 2015 года на постоянной основе	Главы муниципальных образований Московской области, МФЦ
3.6.	Размещение социальной рекламы о МФЦ на рекламных щитах в муниципальных образованиях	1.9.2.	20 июля 2015 года	Главы муниципальных образований Московской области

4. Реализация требований Стандарта организации услуг			
4.1.	Реализация предварительной записи в МФЦ	2.6.	15 июля 2015 года Мингосуправления Московской области, МФЦ
4.2.	Обеспечение предоставления услуг в соответствии с утвержденным Правительством Московской области перечнем.	2.1.	1 сентября 2015 года Главы муниципальных образований Московской области, МФЦ
4.3.	Обеспечение предоставления дополнительных услуг на коммерческой основе	5.1., 5.2.	1 октября 2015 года Главы муниципальных образований Московской области, МФЦ
4.4.	Реализация единой системы контроля качества и сроков предоставления государственных и муниципальных услуг	1.3.3., 1.3.4, 1.5.1, 1.6.2., 1.6.3., 2.2.3., 2.2.7.	1 июля 2016 года Мингосуправления Московской области, ГКУ МО «МО МФЦ», МФЦ
5. Реализация требований Стандарта по организационно-штатным мероприятиям			
5.1.	Внедрение единого графика работы МФЦ	1.4.	15 июля 2015 года Главы муниципальных образований МО, МФЦ
5.2.	Приведение организационно-штатных расписаний МФЦ в соответствие с требованиями Стандарта, исходя из средней загрузки окон приема заявителей	4.1., 4.2., 4.3., 4.4., 4.5.	15 июля 2015 года Главы муниципальных образований МО, МФЦ
5.3.	Набор и обучение персонала МФЦ	4.6.	с 15 июля 2015 года в течение всего периода Главы муниципальных образований МО, МФЦ, ГКУ МО «МО МФЦ»
5.4.	Аттестация персонала МФЦ	6.1.1.	октябрь-ноябрь 2015 года Мингосуправления Московской области, ГКУ МО «МО МФЦ»
6. Реализация требований Стандарта по квалификации специалистов МФЦ			
6.1.	Разработка и утверждение планов обучения операторов МФЦ по оказанию региональных услуг	4.6.	1 июля 2015 года Мингосуправления Московской области совместно с ЦОГВ Московской области, ГКУ МО «МО МФЦ»

6.2.	Разработка и утверждение планов обучения операторов МФЦ по оказанию федеральных услуг	4.6.	1 июля 2015 года	Мингосуправления МО совместно с ФОИВ, ГКУ МО «МО МФЦ»
6.3.	Развитие единой информационной системы дистанционного обучения и повышения квалификации операторов МФЦ (Система дистанционного обучения)	4.6.	1 сентября 2015 года	Мингосуправления Московской области, ГКУ МО «МО МФЦ»
6.4.	Проведение обучения операторов в соответствии с утвержденными планами	4.6.	с 01 июля 2015 года на регулярной основе	ГКУ МО «МО МФЦ»
<b>7. Реализация требований Стандарта по предоставлению услуг в городских и сельских поселениях</b>				
7.1.	Обеспечение в администрациях городских и сельских поселений приема и передачи в МФЦ документов для получения региональных и муниципальных услуг по переданым полномочиям в соответствии с утвержденными графиками	1.4.4.	1 мая 2015 года до организации УРМ	Главы муниципальных образований Московской области
7.2.	Создание и техническое оснащение удаленных рабочих мест по предоставлению государственных и муниципальных услуг в городских и сельских поселениях	1.7., 1.4.3.	1 июля 2015 года	Главы муниципальных образований Московской области, МФЦ
<b>8. Реализация технических требований Стандарта</b>				
8.1.	Организация защищенных каналов связи между МФЦ и администрациями муниципальных образований Московской области	1.7.	15 июля 2015 года	Главы муниципальных образований Московской области
8.2.	Обеспечение соответствия МФЦ техническим требованиям Стандарта	1.7.	1 октября 2015 года	Главы муниципальных образований Московской области, МФЦ