

ПРАВИТЕЛЬСТВО МОСКВЫ
ПОСТАНОВЛЕНИЕ от 24 июня 2008 г. N 554-ПП
О ГОРОДСКОЙ ЦЕЛЕВОЙ ПРОГРАММЕ ПО СОЗДАНИЮ ОКРУЖНЫХ И
РАЙОННЫХ ЦЕНТРОВ ОБСЛУЖИВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ И ОРГАНИЗАЦИЙ
ПО ПРИНЦИПУ "ОДНОГО ОКНА" НА ТЕРРИТОРИИ ГОРОДА МОСКВЫ
НА 2009-2011 ГГ.

(в ред. постановлений Правительства Москвы от 16.12.2008 N 1148-ПП, от 14.04.2009 N 316-ПП, от 28.04.2009 N 379-ПП, от 30.06.2009 N 643-ПП, от 28.07.2009 N 696-ПП, от 18.08.2009 N 788-ПП, от 25.08.2009 N 840-ПП, от 20.10.2009 N 1132-ПП, от 29.12.2009 N 1441-ПП, от 26.01.2010 N 53-ПП, от 02.02.2010 N 99-ПП, от 01.06.2010 N 457-ПП, от 08.06.2010 N 477-ПП, от 29.06.2010 N 539-ПП, от 27.07.2010 N 616-ПП, от 10.08.2010 N 705-ПП)

В целях решения задач комплексного совершенствования системы предоставления государственных услуг по выдаче документов физическим и юридическим лицам органами исполнительной власти, государственными учреждениями, государственными унитарными предприятиями города Москвы в соответствии с основными направлениями государственной политики в области административного реформирования, а также реализации постановления Правительства Москвы от 21 августа 2007 г. N 730-ПП "О разработке Городской целевой программы по созданию окружных и районных центров обслуживания населения и организаций по принципу "одного окна" на территории города Москвы на 2008-2010 гг." Правительство Москвы постановляет:

1. Утвердить:

1.1. Городскую целевую программу по созданию окружных и районных центров обслуживания населения и организаций по принципу "одного окна" на территории города Москвы (далее - Центры) на 2009-2011 гг. (далее - Программа) согласно приложению 1 к настоящему постановлению.

1.2. Организационно-правовую форму, порядок управления деятельностью Центров и организации работы универсальных специалистов согласно приложению 2 к настоящему постановлению.

(п. 1.2 в ред. постановления Правительства Москвы от 14.04.2009 N 316-ПП)

1.3. Схему размещения окружных и районных центров обслуживания населения и организаций по принципу "одного окна" на территории города Москвы (далее - Схема размещения Центров) согласно приложению 3 к настоящему постановлению.

1.4. Планировочные требования к размещению служб окружных и районных Центров согласно приложению 4 к настоящему постановлению.

1.5. Типовые требования к созданию и организации работы Центров согласно приложению 5 к настоящему постановлению.

1.6. Перечень государственных услуг по выдаче документов заявителям органами исполнительной власти, государственными учреждениями и государственными унитарными предприятиями города Москвы в окружных и районных Центрах согласно приложению 6 к

Не официальная версия документа (однако достоверная) бесплатно предоставляется клиентам компании ДревГрад смотрвших на сайте [дома из клееного бруса](#).

настоящему постановлению.

1.7. Регламент и типовые требования к организации информирования населения и организаций о порядке и условиях получения услуг в Центрах согласно приложению 7 к настоящему постановлению.

1.8. Концепцию создания единого информационного обеспечения центров обслуживания населения и организаций по принципу "одного окна" на территории административных округов и районов города Москвы согласно приложению 8 к настоящему постановлению.

1.9. Примерный перечень документов, оформляемых и выдаваемых территориальными органами федеральных органов исполнительной власти по городу Москве в Центрах, согласно приложению 9 к настоящему постановлению.

1.10. Объемы средств на исполнение расходного обязательства, принимаемого к обеспечению за счет средств бюджета города Москвы по Программе (п. 1.1), согласно приложению 10 к настоящему постановлению.

2. Определить основной целью Программы модернизацию, повышение качества, а также создание комфортных условий предоставления государственных услуг по выдаче документов заявителям органами исполнительной власти города Москвы и городскими организациями.

3. Упразднить Управление по координации и развитию административной реформы Правительства Москвы.

4. Создать Комитет государственных услуг города Москвы (далее - Комитет), возложив на него функции, ранее выполняемые Управлением по координации и развитию административной реформы Правительства Москвы, а также выполнение следующих задач:

4.1. Проведение совместно с заинтересованными отраслевыми органами исполнительной власти города Москвы, префектурами административных округов и управами районов города Москвы плановых организационно-технических мероприятий по созданию Центров и организации их деятельности.

4.2. Разработка и внедрение типовых требований, типовых технических решений в области предоставления государственных услуг по выдаче документов заявителям органами исполнительной власти и городскими организациями в рамках работы Центров.

4.3. Реализация информационно-разъяснительной деятельности для граждан и организаций, являющихся потребителями государственных услуг, о порядке их обслуживания с использованием принципа "одного окна" в работе органов городского управления, а также об организации текущей и перспективной деятельности Центров.

4.4. Участие в создании комплексных учебных программ и организации проведения практических тренингов для сотрудников органов исполнительной власти, государственных учреждений, государственных унитарных предприятий города Москвы, осуществляющих непосредственные функции предоставления государственных услуг по выдаче документов заявителям в Центрах.

4.5. Внедрение в технологию деятельности Центров системы обслуживания заявителей универсальными специалистами по смежным отраслевым вопросам.

4.6. Координация работы Центров, а также регламентация подготовки оформляемых в них документов.

Не официальная версия документа (однако достоверная) бесплатно предоставляется клиентам компании ДревГрад смотревших на сайте [дома из клееного бруса](#).

4.7. Развитие и распространение в работе Центров дополнительных видов сопутствующих и вспомогательных услуг.

4.8. Разработка методики проведения в городе Москве мероприятий административной реформы согласно федеральному законодательству и правовым актам города Москвы.

4.9. Организация условий для обеспечения участия в работе Центров территориальных органов федеральных органов исполнительной власти по городу Москве.

5. Установить на первом этапе предельную штатную численность Комитета в количестве 34 единиц с месячным фондом оплаты труда по должностным окладам 294340 руб. и 20957008 руб. в расчете на год, из них за счет передачи 20 единиц из Аппарата Мэра и Правительства Москвы с фондом оплаты труда по должностным окладам 190020 руб. в месяц и 13529424 руб. в расчете на год.

6. Установить Комитету лимит служебных легковых автомобилей в количестве 2 единиц, в том числе 1 автомобиль с двухсменным режимом работы и 1 автомобиль с полуторасменным режимом работы, и лимит расходов на их содержание в размере 4307000 руб. в расчете на год за счет соответствующего уменьшения лимита количества служебных легковых автомобилей и расходов на их содержание по Аппарату Мэра и Правительства Москвы.

7. Установить, что:

7.1. Оплата расходов, связанных с реализацией пунктов 3, 4, 5 настоящего постановления, осуществляется за счет передачи ассигнований, предусмотренных в бюджете города Москвы на 2008 год по единой бюджетной смете на содержание Аппарата Мэра и Правительства Москвы и на функционирование исполнительных органов государственной власти.

7.2. Замещение должностей государственной гражданской службы города Москвы Комитета осуществлять за счет высвобождаемых специалистов Управления по координации и развитию административной реформы Правительства Москвы.

8. Определить, что Комитет является пользователем (потребителем) информационных ресурсов Правительства Москвы и города Москвы в полном объеме и в порядке, установленном Регламентом Правительства Москвы.

9. Департаменту имущества города Москвы в срок до 30 июня 2009 г. подобрать нежилое помещение площадью не менее 1000 кв. м для организации работы и размещения Комитета, после чего оформить в установленном порядке право оперативного управления указанным нежилым помещением.

(в ред. постановления Правительства Москвы от 16.12.2008 N 1148-ПП)

10. Возложить:

10.1. Функции государственных заказчиков по выполнению отдельных мероприятий Программы на Комитет государственных услуг города Москвы, Департамент городского заказа капитального **строительства** города Москвы, Управление информатизации города Москвы, Комитет по архитектуре и градостроительству города Москвы, префектуру Центрального административного округа города Москвы.

(в ред. постановления Правительства Москвы от 01.06.2010 N 457-ПП)

10.2. Функции государственного заказчика-координатора Программы на Комитет государственных услуг города Москвы.

Не официальная версия документа (однако достоверная) бесплатно предоставляется клиентам компании ДревГрад смотривших на сайте [дома из клееного бруса](#).

11. Государственным заказчикам (п. 10) в установленном порядке обеспечивать размещение государственного заказа, формируемого в рамках реализации Программы.

12. Установить в 2009-2011 гг. возможность внесения изменений в Схему размещения Центров (приложение 3 к настоящему постановлению) с учетом существующих особенностей практики проработки градостроительной документации в городе Москве.

13. Москомархитектуре, Департаменту земельных ресурсов города Москвы, Департаменту имущества города Москвы, префектурам административных округов города Москвы не допускать включения адресов, содержащихся в Схеме размещения Центров, в иные адресные целевые программы и инвестиционные проекты города Москвы.

14. Москомархитектуре:

14.1. Выполнять функции государственного заказчика на разработку градостроительной и предпроектной документации для *строительства* и реконструкции *зданий* Центров согласно Схеме размещения Центров (п. 1.3).

14.2. Обеспечить:

14.2.1. Разработку градостроительной документации, предпроектных предложений по объемно-планировочному решению объектов Центров в соответствии с приложениями 3, 4, 5 к настоящему постановлению.

14.2.2. Разработку градостроительных планов земельных участков согласно приложению 3 к настоящему постановлению для представления:

- в Департамент городского заказа капитального строительства города Москвы для проведения торгов по выбору исполнителей работ по **проектированию** и строительству Центров;

- в Департамент земельных ресурсов города Москвы для формирования и оформления земельных участков в установленном порядке.

14.3. Установить срок рассмотрения градостроительной документации по объектам Центров на регламентной комиссии Москомархитектуры - 2 недели со дня подачи заявки.

14.4. Установить срок разработки предпроектной документации и градостроительных планов земельных участков - 3 месяца.

14.5. При подготовке градостроительной документации на новое строительство (реконструкцию) Центров в обязательном порядке обеспечивать проработку объектов с максимально возможным выходом площадей.

14.6. Совместно с префектурами административных округов города Москвы, ГУП "ГлавАПУ", ГУП "НИиПИ Генплана Москвы" с учетом установленного приоритета создания Центров за счет нового строительства, предусмотренного программой Правительства Москвы на 2009 год, продолжить работу по подбору земельных участков для последующего возведения объектов Центров в первую очередь при возникновении ситуаций, указанных в пункте 12 настоящего постановления.

15. Префектурам административных округов города Москвы, Департаменту земельных ресурсов города Москвы, Департаменту имущества города Москвы, Департаменту природопользования и охраны окружающей среды города Москвы установить срок согласования предпроектной документации - 1 неделя.

Не официальная версия документа (однако достоверная) бесплатно предоставляется клиентам компании ДревГрад смотривших на сайте [дома из клееного бруса](#).

16. Предложить Управлению Роспотребнадзора по городу Москве, Главному управлению МЧС России по городу Москве установить срок согласования предпроектной документации - 1 неделя.

17. Государственному автономному учреждению города Москвы "Московская государственная экспертиза" рассматривать проекты строительства и реконструкции объектов Центров, включая сметы, в установленные регламентом сроки, но не более 45 дней.

18. Департаменту экономической политики и развития города Москвы:

18.1. По предложениям Комитета государственных услуг города Москвы, Москомархитектуры и Департамента городского заказа капитального строительства города Москвы предусматривать в адресных инвестиционных программах города Москвы на 2009-2011 гг. выделение лимитов на капитальные вложения для выполнения работ по *проектированию* и строительству Центров за счет и в пределах лимитов капитальных вложений, предусмотренных государственному заказчику на соответствующий период.

18.2. При формировании бюджетов города Москвы на 2009-2011 гг. включать Программу в перечень городских целевых программ, подлежащих финансированию за счет средств бюджета города Москвы.

19. Департаменту городского заказа капитального строительства города Москвы:

19.1. Осуществлять согласно положениям действующих правовых актов города Москвы функцию государственного заказчика на выполнение деятельности по разработке проектной документации и новому строительству (реконструкции) *зданий* Центров согласно Схеме размещения Центров (п. 1.3).

19.2. После включения Департаментом экономической политики и развития города Москвы объектов в соответствующую инвестиционную программу и по мере выполнения пункта 14.2 обеспечить в установленном порядке размещение государственного заказа на проектирование и строительство Центров путем проведения торгов по выбору:

- исполнителя по организации работ на период проектирования и строительства объектов с необходимыми инженерными коммуникациями с возложением на него выполнения работ по проектированию;

- после утверждения в установленном порядке проектно-сметной документации и издания правовых актов города Москвы о новом строительстве (реконструкции) объектов (п. 19.1) - генеральных подрядных организаций.

19.3. Выполнять разработку, согласование и утверждение проектной документации на объекты зданий Центров согласно Схеме размещения Центров (п. 1.3).

20. Департаменту градостроительной политики, развития и реконструкции города Москвы по мере разработки Москомархитектурой предпроектной документации на новое строительство и реконструкцию зданий Центров согласно Схеме размещения Центров (п. 1.3) готовить и в установленном порядке вносить на рассмотрение Правительства Москвы проекты правовых актов города Москвы о проектировании и новом строительстве (реконструкции) объектов Центров.

21. Комитету государственных услуг города Москвы - государственному заказчику-координатору Программы:

21.1. Осуществить дополнительно функцию государственного заказчика на выполнение деятельности по разработке проектной документации и проведению работ по переустройству

Не официальная версия документа (однако достоверная) бесплатно предоставляется клиентам компании ДреВГрад смотрвших на сайте [дома из клееного бруса](#).

(перепланировке) помещений для размещения объектов согласно Схеме размещения Центров (приложение 3 к настоящему постановлению в части объектов, подлежащих переустройству (перепланировке)).

21.2. Обеспечить в установленном порядке размещение государственного заказа на проектирование и проведение работ по переустройству (перепланировке) помещений для размещения Центров путем проведения торгов по выбору:

- исполнителя работ на период проектирования и проведения работ по переустройству (перепланировке) помещений для размещения Центров с возложением на него выполнения работ по проектированию;

- после утверждения в установленном порядке проектно-сметной документации и выхода соответствующих правовых актов по проведению работ по переустройству (перепланировке) помещений для размещения Центров - подрядных организаций.

21.3. Совместно с Управлением информатизации города Москвы до 1 декабря 2008 г. обеспечить создание, регистрацию и поддержание официального сайта Комитета в сети Интернет для опубликования в установленном порядке информации, касающейся вопросов внедрения принципа "одного окна" в работу органов исполнительной власти города Москвы и городских организаций, проблематики создания Центров, вопросов проведения в Москве мероприятий административной реформы, а также иной информации, находящейся в области деятельности и компетенции Комитета.

21.4. В срок до 1 декабря 2008 г.:

21.4.1. Подготовить проект правового акта города Москвы о мерах по совершенствованию действующего порядка предоставления на территории города Москвы комплексных государственных услуг межведомственного характера, а также о создании общегородского Центра предоставления государственных услуг физическим и юридическим лицам.

21.4.2. Проработать правовые основы, организационные и технические аспекты обслуживания заявителей в окружных и районных Центрах универсальными специалистами по отдельным смежным отраслевым направлениям деятельности городского хозяйства, по необходимости подготовить проект соответствующего правового акта города Москвы.

21.5. Представлять в Департамент экономической политики и развития города Москвы отчеты о ходе выполнения мероприятий Программы в сроки, определенные Порядком разработки, утверждения, финансирования и контроля за ходом реализации городских целевых программ в городе Москве, утвержденным постановлением Правительства Москвы от 17 января 2006 г. N 33-ПП.

21.6. Обеспечивать разработку проектов правовых актов города Москвы, дополнительно необходимых для выполнения Программы.

21.7. Подготавливать ежегодно в установленном порядке предложения об уточнении перечня программных мероприятий на очередной финансовый год, представлять заявки на финансирование Программы, уточнять затраты и сроки исполнения по отдельным программным мероприятиям, а также механизмам реализации Программы.

21.8. В срок до 30 июля 2008 г. сформировать и представить для утверждения в установленном порядке состав и Положение о Координационном совете по реализации Программы.

21.9. В срок до 1 октября 2008 г. организовать мониторинг реализации мероприятий Программы.

Не официальная версия документа (однако достоверная) бесплатно предоставляется клиентам компании ДревГрад смотревших на сайте [дома из клееного бруса](#).

21.10. Совместно с префектурами административных округов города Москвы в целях повышения удобства пользования услугами Центров гражданами и организациями города Москвы подготовить предложения по созданию единого общегородского графика работы окружных и районных Центров с учетом обеспечения необходимости их функционирования в ранние утренние и поздние вечерние часы работы.

21.11. При содействии Комитета рекламы, информации и оформления города Москвы, Комитета по телекоммуникациям и средствам массовой информации города Москвы, Пресс-службы Мэра и Правительства Москвы организовать работу по комплексному информационному обеспечению Программы в городских печатных и электронных средствах массовой информации, на рекламных носителях.

21.12. Проводить по мере готовности объектов к эксплуатации организационно-технические мероприятия по оснащению окружных и районных Центров дополнительными и вспомогательными видами услуг, определенными приложениями 5, 6 к настоящему постановлению, в том числе в установленном порядке обеспечивать организацию конкурсных процедур по отбору организаций, оказывающих услуги подобного рода.

21.13. В двухмесячный срок представить на утверждение Правительства Москвы Положение о Комитете.

22. Префектуре Центрального административного округа города Москвы:

22.1. Осуществлять функции государственного заказчика на выполнение работ по созданию Центров путем проведения капитального ремонта объектов в Центральном административном округе города Москвы (п. 1.3).

22.2. Обеспечить в установленном порядке размещение государственного заказа на проектирование и проведение работ по капитальному ремонту объектов Центрального административного округа города Москвы.

(п. 22 введен постановлением Правительства Москвы от 01.06.2010 N 457-ПП)

23. Департаменту финансов города Москвы:

23.1. Обеспечить финансирование мероприятий, связанных с реализацией настоящего постановления.

23.2. На основании положений, указанных в пункте 1 настоящего постановления, внести изменения в ведомственную структуру расходов и сводную бюджетную роспись бюджета города Москвы на 2008 год в порядке передачи полномочий Комитету государственных услуг города Москвы.

23.3. На основании предложений Управления делами Мэра и Правительства Москвы до 1 августа 2008 г. осуществить передачу соответствующих ассигнований, связанных с реализацией пунктов 3, 4, 5 настоящего постановления.

23.4. При формировании проекта бюджета на 2011 год на основании предложений Комитета государственных услуг города Москвы, Департамента городского заказа капитального строительства города Москвы и префектуры Центрального административного округа города Москвы учесть изменения в части перераспределения ассигнований на реализацию пунктов 10.1 и 22 настоящего постановления.

Не официальная версия документа (однако достоверная) бесплатно предоставляется клиентам компании ДреВГрад смотревших на сайте [дома из клееного бруса](#).

(п. 23.4 введен постановлением Правительства Москвы от 01.06.2010 N 457-ПП)

24. Управлению информатизации города Москвы по заявке Комитета в установленном порядке обеспечить закупку компьютерной техники и программного обеспечения, необходимых для деятельности Комитета государственных услуг города Москвы.

25. Управлению государственной службы и кадров Правительства Москвы в установленном порядке предупредить работников Управления по координации и развитию административной реформы Правительства Москвы о предстоящей реорганизации и обеспечить предоставление им государственных гарантий, предусмотренных законодательством о государственной гражданской службе.

26. Главным распорядителям бюджетных средств в установленном постановлением Правительства Москвы от 14 марта 2006 г. N 180-ПП "О порядке ведения Реестра расходных обязательств города Москвы" порядке представить в Департамент финансов города Москвы показатели Программы на 2009-2011 годы для включения их в Реестр расходных обязательств города Москвы, принимаемых к обеспечению за счет средств бюджета города Москвы.

27. Органам исполнительной власти города Москвы - государственным заказчикам по выполнению мероприятий Программы:

27.1. В установленном порядке ежеквартально представлять в адрес государственного заказчика-координатора Программы отчеты о ходе выполнения ее мероприятий по подведомственным направлениям.

27.2. При формировании заявок на финансирование реализации разделов Программы в обязательном порядке согласовывать требуемые объемы лимитов капитальных вложений с государственным заказчиком-координатором Программы.

28. Префектурам административных округов города Москвы при составлении программ социально-экономического развития административных округов города Москвы на 2009-2011 гг. предусмотреть включение в них мероприятий Программы.

29. Управлению информатизации города Москвы в рамках мероприятий Программы организовать создание и функционирование системы информационного обеспечения деятельности Центров.

30. Префектуре Центрального административного округа города Москвы продолжить работу по созданию окружного центра по работе с населением и организациями в соответствии с распоряжением Правительства Москвы от 6 февраля 2008 г. N 230-РП "О внесении изменений в распоряжение Правительства Москвы от 5 июля 2006 г. N 1265-РП", включая создание систем информационного, инженерного обеспечения и оснащения здания окружного центра.

31. Сохранить существующую модель работы центра обслуживания населения и организаций, предусматривающую функционирование в Зеленоградском административном округе города Москвы единого вертикально подчиненного центра, одновременно ведущего прием физических и юридических лиц, без выделения окружного и районного уровней, создаваемого в виде самостоятельного государственного учреждения на базе окружного ЕИРЦ (филиала ГУ ГЦЖС).

32. Префектурам Юго-Западного и Юго-Восточного административных округов города Москвы продолжить обеспечение деятельности Центров обслуживания населения и организаций, созданных на их территории в ходе эксперимента, проведенного в соответствии с распоряжением Правительства Москвы от 1 марта 2007 г. N 333-РП, в существующем порядке за счет и в пределах

Не официальная версия документа (однако достоверная) бесплатно предоставляется клиентам компании ДревГрад смотрвших на сайте [дома из клееного бруса](#).

средств бюджета города Москвы на 2010 год, предусмотренных префектурам административных округов города Москвы до ввода в эксплуатацию Центров, создаваемых в рамках реализации настоящего постановления.

(п. 32 введен постановлением Правительства Москвы от 01.06.2010 N 457-ПП)

33. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на руководителя Аппарата Мэра и Правительства Москвы Коробченко В.А.

Мэр Москвы

Ю.М. Лужков

Приложение 1

к постановлению Правительства

Москвы

от 24 июня 2008 г. N 554-ПП

**ГОРОДСКАЯ ЦЕЛЕВАЯ ПРОГРАММА ПО СОЗДАНИЮ ОКРУЖНЫХ И РАЙОННЫХ
ЦЕНТРОВ ОБСЛУЖИВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ И ОРГАНИЗАЦИЙ ПО ПРИНЦИПУ "ОДНОГО
ОКНА" НА ТЕРРИТОРИИ ГОРОДА МОСКВЫ НА 2009-2011 ГГ.
(в ред. постановления Правительства Москвы от 01.06.2010 N 457-ПП)**

**Паспорт Городской целевой программы
(в ред. постановления Правительства Москвы от 01.06.2010 N 457-ПП)**

Наименование	Городская целевая программа по созданию окружных
и	
целевой	районных центров обслуживания населения и
организаций	
программы	по принципу "одного окна" на территории города
Москвы	
	на 2009-2011 гг.

Не официальная версия документа (однако достоверная) бесплатно предоставляется клиентам компании ДревГрад смотревших на сайте [дома из клееного бруса](#).

Основание для разработки Программы центров период

Постановление Правительства Москвы от 21 августа 2007 г. N 730-ПП "О разработке Городской целевой программы по созданию окружных и районных обслуживающих населению и организаций по принципу "одного окна" на территории города Москвы на 2008-2010 гг."

Государственный заказчик – председатель координатор Программы

Комитет государственных услуг города Москвы; персональный руководитель Программы – Комитета государственных услуг города Москвы

Государственные заказчики Программы

Комитет государственных услуг города Москвы, Департамент городского заказа капитального строительства города Москвы, Управление информатизации города Москвы, Комитет по архитектуре и градостроительству города Москвы, префектура Центрального административного округа города Москвы

Разработчики административной Программы архитектуры и Государственное Генплана

Управление по координации и развитию реформы Правительства Москвы, Комитет по градостроительству города Москвы, унитарное предприятие города Москвы "Научно-исследовательский и проектный институт Генерального плана города Москвы" (ГУП "НИИПИ

общественный	Москвы"), Региональный благотворительный
населения	фонд помощи социально незащищенным слоям
	"ПАБЛИСИТИ"
Основные	Комитет государственных услуг города Москвы,
исполнители	Департамент городского заказа капитального
Программы	строительства города Москвы, Управление
информатизации	города Москвы, Комитет по архитектуре и
районов	градостроительству города Москвы, префектуры
города	административных округов города Москвы, управы
Комитет	города Москвы, Департамент земельных ресурсов
информации	Москвы, Департамент имущества города Москвы,
экономической	по телекоммуникациям и средствам массовой
	города Москвы, Комитет рекламы, информации и
	оформления города Москвы, Департамент
	политики и развития города Москвы
Сроки и этапы	2009-2011 гг.
реализации	
Программы	
Цель	Создание современных, технологичных и
единообразных	условий для качественного, комфортного и
Программы	получения государственных услуг по выдаче
оперативного	документов
документов	на территории города Москвы

Основные
организация

задачи
месте;

Программы
предоставления

внедрение

позволяющих

- централизация работы служб "одного окна",

предоставления услуг в едином присутственном

- обеспечение единообразия и унификации

государственных услуг по выдаче документов;

- оказание максимального перечня дополнительных
(сопутствующих) видов услуг;

- организация работы служб "одного окна" и прием
заявителей в комфортных условиях на современном
качественном уровне;

- обеспечение шаговой доступности получения
государственных услуг по выдаче документов;

- автоматизация управленческих процессов,

современных информационных технологий,

существенно сокращать общие сроки подготовки
документов;

- интеграция услуг по жизненному эпизоду и
бизнес-событию;

- автоматизация и оптимизация межведомственных
взаимодействий

Основные
мероприятия

Программы
нового

ремонта и

Создание на территории города Москвы окружных и

районных центров обслуживания населения и

организаций по принципу "одного окна" путем

строительства, реконструкции, капитального

переустройства (перепланировки) уже существующих
объектов, в том числе:

- материальное обеспечение создания Центров;

- программно-техническое обеспечение создания Центров;
- правовое обеспечение создания Центров;
- информационное обеспечение создания Центров;
- подготовка квалифицированных кадров для работы

В

- Центрах;
- организация обратной связи с населением

Финансовое
обеспечение
Программы

Общий объем финансирования 2175811 <1>.
В том числе по годам реализации:

	2009	2010	2011
Итого			
По источникам			
финансирования:			
Бюджет города	507585	354776	1313450
Москвы			
В том числе:			
I. Капитальные			
вложения			

177435,7	Комитет по архитектуре и градостроительству города Москвы	137435,7	20000	20000
730050	Департамент городского заказа капитального строительства города Москвы	0	15000	715050
907485,7	Итого по капитальным вложениям	137435,7	35000	735050
	II. Финансирование в			

	в рамках ГЦП			
693578,2	Комитет	220149,3	207365,7	266063,2
	государст-			
	венных услуг			
	города Москвы			
475747,1	Управление	150000	112410,3	213336,8
	информатизации			
	города Москвы			
99000	Префектура	0	0	99000
	Центрального			
	администра-			
	тивного округа			
	города Москвы			
1268325,3	Итого по	370149,3	319776	578400
	финансированию			
	в рамках ГЦП			

		Федеральный	0	0
		бюджет		
		Внебюджетные	0	0
		источники		
		Итого	507585	354776
2175811				1313450

L-----+-----+-----+-----+-----

-----T-----T-----T-----T-----T-----

Ожидаемые 2011	Показатели	Текущее значение	2009	2010
результаты				
реализации				
Программы				

+-----+-----+-----+-----+-----

1	2	3	4	5
6				

+-----+-----+-----+-----+-----

86	Проектирование	0	5	8
	Центров			
	обслуживания			

		населения и			
		организаций по			
		принципу "одного			
		окна" (количество			
		Центров)			
16		Создание Центров	0	3	8
		обслуживания			
		населения и			
		организаций по			
		принципу "одного			
		окна" (количество			
		Центров)			
		Сокращение	40 минут	35 минут	30 минут
минут		средних			25
		временных затрат			
		на поездки			
		заявителей к			
		месту			

		предоставления			
		государственной			
		услуги			
минут		Сокращение	1 час 30	1 час 10	60 минут 50
		максимального	минут	минут	
		времени ожидания			
		в очереди при			
		получении			
		государственной			
		услуги			
12%		Сокращение	На 5-40	На 5%	На 10% На
		времени подачи	минут		
		запросов на	(в зависи-		
		оформление	мости от		
		документов в	вида		
		Центрах	документа)		
		Сокращение	20 минут -	На 10%	На 20% На

Не официальная версия документа (однако достоверная) бесплатно предоставляется клиентам компании ДревГрад смотревших на сайте [дома из клееного бруса](#).

30%	максимального	1 час			
	времени ожидания	(в зависи-			
	консультаций по	мости от			
	вопросам	вида			
	предоставления	оказываемых			
	государственных	услуг)			
	услуг				
15%	Сокращение срока	От 1 до	На 5%	На 10%	На
	подготовки	135 дней			
	запрашиваемых	(в зависи-			
	документов	мости			
		от вида			
		документа)			
5%	Оптимизация	422	На 3%	На 4%	На
	(сокращение)				
	видов документов,				
	необходимых				
	заявителям				

80%	Доля "окон" приема заявителей, оснащенных необходимыми техническими и программными средствами	30%	40%	50%
45%	Доля Центров, соответствующих типовым требованиям к предоставлению государственных услуг	0%	7%	20%
30%	Доля Центров, предоставляющих	0%	7%	8%

		не менее 90%		
		услуг из		
		установленного		
		перечня		
		дополнительных		
		услуг		
25%		Доля сотрудников	0%	3%
		Центров,		
		прошедших		
		переподготовку и		
		повысивших свою		
		квалификацию		
30%		Доля граждан и	10%	15%
		организаций,		
		информированных		
		о порядке и		
		месте		
		предоставления		

	услуг (по			
	результатам			
	опросов)			
45%	Доля получателей	20%	25%	30%
	государственных			
	услуг,			
	удовлетворенных			
	качеством их			
	предоставления			
	(по результатам			
	опросов)			
23540,0	Доходы от сдачи	0	2625,0	12250,0
руб.	городом		тыс. руб.	тыс. руб.
	помещений в			
	аренду			
	коммерческим			
	структурам,			
	оказывающим			

	заявителям		
	сопутствующие		
	услуги		

-----+-----+-----+-----+-----+-----

Система реализацией	Управление Программой и контроль за ее
организации города	осуществляет Комитет государственных услуг
управления и рамках	Москвы. Размещение государственного заказа в
контроля за	реализации Программы в установленном порядке
исполнением города	обеспечивается Комитетом государственных услуг
Программы капитального	Москвы, Департаментом городского заказа
города	строительства города Москвы, Департаментом
	Москвы по конкурентной политике, Управлением
архитектуре	информатизации города Москвы, Комитетом по
Москвы в	и градостроительству города Москвы, префектурой
	Центрального административного округа города
города	пределах имеющихся полномочий. Финансирование
	мероприятий Программы осуществляется за счет и в
	пределах средств, предусматриваемых в бюджете
соответствующий	Москвы государственным заказчикам на
Центров	год. Создание информационного обеспечения
	осуществляется за счет средств, выделяемых в

бюджете

города Москвы на соответствующий год Управлению информатизации города Москвы на проектирование, разработку и внедрение информационных систем, а также на приобретение техники, оборудования и программных продуктов. Комитет государственных услуг города Москвы представляет отчеты о выполнении Программы в Департамент экономической политики и развития города Москвы в сроки: до 1 марта - за отчетный год, до 15 ноября - за 9 месяцев текущего года и об ожидаемом выполнении за год

<1> Объемы финансирования уточняются ежегодно при формировании бюджета города Москвы на очередной финансовый год.

1. Характеристика проблемы, на решение которой направлена целевая программа, и оценка сложившейся ситуации

В течение последних трех лет в Москве проводится комплексная работа по совершенствованию деятельности органов исполнительной власти, государственных учреждений и государственных унитарных предприятий города Москвы в части оказания государственных услуг по выдаче запрашиваемых документов физическим, юридическим лицам и индивидуальным предпринимателям в режиме "одного окна". В большинстве городских организаций созданы службы "одного окна" в виде обособленных структурных подразделений, осуществляющих взаимодействие с заявителями, утверждены регламенты подготовки всех без исключения оформляемых документов.

На сегодняшний день в соответствии с Единым реестром документов в Москве органами исполнительной власти и иными учреждениями заявителям выдается в совокупности 422 вида документов. Из них 29 видов документов (около 7,5%) оформляются территориальными органами исполнительной власти, а 393 вида (около 92,5%) - отраслевыми органами власти, государственными учреждениями и унитарными предприятиями. В течение 2007 года службами "одного окна" органов исполнительной власти города Москвы и городских организаций рассмотрено более 5 миллионов поступивших заявлений.

Не официальная версия документа (однако достоверная) бесплатно предоставляется клиентам компании ДревГрад смотревших на сайте [дома из клееного бруса](#).

В рамках подготовки Программы был проведен детальный анализ существующей системы предоставления государственных услуг по выдаче документов. По его результатам следует отметить следующие основные моменты функционирования служб "одного окна":

1. График работы служб. В настоящее время в Москве только окружные подразделения Мосжилинспекции, ГУП МосгорБТИ и районные отделы ГУ ИС работают в субботы, остальные службы осуществляют прием обращений в рабочие дни и в рабочие часы. Это не всегда удобно тем заявителям, чей график работы жестко регламентирован и совпадает с временем приема в большинстве городских организаций.

2. Наличие очередей при обращении в органы исполнительной власти и городские организации. Отмечено, что, как правило, очередь состоит из 5-7 человек, однако в ряде городских структур очередь может достигать 15-20 человек, а с учетом сложности подачи заявок на оформление отдельных видов документов время ожидания в моменты пиковых нагрузок может составлять до 3 часов. Как правило, это происходит по причине недостаточной численности специалистов, ведущих прием, и нехватки площадей.

3. Время, которое уходит на первичный прием посетителя, сильно варьируется в зависимости от ведомственной принадлежности службы, ее штатного состава, района размещения. Здесь эксперты при проведении опросов отмечали, что время на первичный прием колеблется от 3 минут до 90 минут на одного заявителя. Дольше всего осуществляется прием заявок в таких подразделениях, как Департамент имущества города Москвы, Департамент жилищной политики и жилищного фонда города Москвы.

4. Организация консультирования является неотъемлемой частью предоставления государственных услуг в режиме "одного окна", помогающей заявителям разобраться в процессе предоставления государственной услуги, получить необходимую информацию. По требованию заявителя сотрудник организации оказывает необходимые консультационные услуги по разъяснению порядка приема и выдачи документов, знакомит гражданина с нормативными актами, регламентирующими деятельность службы "одного окна".

Как правило, консультационные услуги оказываются сотрудником, осуществляющим прием и регистрацию документов. В 95% территориальных и отраслевых служб "одного окна" заявитель может получить консультацию на безвозмездной основе.

Вместе с тем отсутствие выделенных для выполнения данной задачи специалистов приводит к тому, что вместо оперативного получения консультационной помощи, когда заявителю нужно просто поинтересоваться о процессе предоставления услуги, ему приходится стоять в очереди на общих основаниях с теми гражданами, которые уже пришли сдать или получить документы.

5. Очень важно учитывать техническое оснащение служб, чтобы говорить о качестве предоставляемых ими услуг. На степень удовлетворенности заявителя качеством полученной услуги влияет наличие терминалов электронной очереди в месте ожидания приема, электронных справочных (инфоматов). Среди отраслевых и территориальных служб "одного окна" лишь в единицах имеются вышеперечисленные технические устройства.

Кроме того, наличие современных программно-технических средств является необходимым условием автоматизации процедур обслуживания заявителей и соответственно сокращения необходимого времени.

6. Непременным критерием удобства посещения государственного учреждения является его транспортная доступность. Наиболее доступны для заявителей ряд районных служб "одного окна",

Не официальная версия документа (однако достоверная) бесплатно предоставляется клиентам компании ДревГрад смотретьших на сайте [дома из клееного бруса](#).

сложнее добираться до окружных подразделений отраслевых органов исполнительной власти.

Так, например, в непосредственной близости от метро, как правило, расположены префектуры административных округов. В среднем необходимо затратить от 5 до 15 минут, чтобы добраться пешком до места назначения.

До некоторых отделов ГУ ИС необходимо в среднем добираться от 15 до 20 минут. Встречаются и такие районные подразделения, куда требуется следовать до 20 минут общественным транспортом.

Самыми недоступными в этом плане оказались некоторые управы районов города Москвы, до которых необходимо идти от метро пешком 30-40 минут или в некоторых случаях 20-30 минут ехать на общественном транспорте.

7. Возможность дистанционного оказания государственных услуг. В большинстве городских структур отсутствует возможность подачи заявителем запроса на получение государственной услуги в удаленном режиме, а также реальная возможность получения консультаций по телефону или через Интернет.

Подобные услуги оказываются лишь в отдельных отраслевых органах власти. В территориальных службах "одного окна" ситуация с возможностью подачи заявок и получения консультаций по телефону является более удовлетворительной. Консультации по телефону или посредством сети Интернет можно получить практически во всех префектурах административных округов города Москвы и управах районов.

8. Более 50% процентов служб "одного окна" расположены в стесненных и некомфортных как для специалистов, так и для заявителей условиях.

Наибольшее количество площадей приходится на учреждения социальной защиты населения. Далее по обеспеченности помещениями следуют подразделения ГУП МосгорБТИ и инженерных служб. Наименьшие площади для обслуживания посетителей выделены в управах районов.

Вместе с тем важным фактором является не только наличие достаточных площадей, но и их удобство для сотрудников и посетителей.

Немаловажным моментом является наличие мест для ожидания приема, обеспеченных стульями или креслами, учитывая, что значительную часть заявителей составляют люди преклонного возраста. Данный показатель в среднем по городу также не соответствует СНиП и ГОСТам.

7. Предоставление дополнительных сервисов в большинстве служб по выдаче документов не развито. В основном осуществляются копировальные услуги. Вместе с тем, как правило, отсутствуют широко распространенные на сегодня в городе сервисы: банкоматы, терминалы оплаты, фотоуслуги, доступ в сеть Интернет, факсимильная и электронная связь и т.п.

8. Как показали данные проведенных социологических исследований среди жителей и предпринимателей города, обстоятельством, вызывающим существенные нарекания респондентов, является наличие в Москве значительного количества служб "одного окна", которые не осуществляют предоставление комплексных услуг по выдаче документов, а ориентированы на выполнение отдельных узкоотраслевых задач.

В настоящее время созданы и ведут прием заявителей по профильным направлениям службы "одного окна" 9 департаментов, 6 комитетов, 2 управления, 5 государственных учреждений, 6 государственных унитарных предприятий города Москвы, 1 инспекция, 10 префектур

Не официальная версия документа (однако достоверная) бесплатно предоставляется клиентам компании ДреВГрад смотревших на сайте [дома из клееного бруса](#).

административных округов, 123 управ районов. Всего в Москве функции держателя "одного окна" осуществляют 162 городские организации. Общее количество соответствующих служб превышает 600.

Такое положение дел выливается на практике в целый комплекс проблем, с которыми сталкивается гражданин или предприниматель, желающий получить от органа исполнительной власти города Москвы комплексную государственную услугу.

Во-первых, в соответствии с утвержденными регламентами работу по первичному сбору материалов, необходимых для принятия решения о выдаче запрашиваемых документов, органы исполнительной власти города Москвы и городские организации проводят самостоятельно. Заявитель представляет исключительно документы, имеющие непосредственное к нему отношение (паспорт, заявление и т.п.). Однако в случае необходимости решения нескольких стоящих перед ним задач заявитель вынужден обращаться в разные службы "одного окна" органов исполнительной власти города Москвы и городских организаций, расположенные по различным адресам.

Производной от таких вынужденных действий являются значительные потери времени, отрицательные психологические эмоции, а также денежные средства, потраченные на дополнительные ненужные перемещения по Москве, что в комплексе формирует негативное отношение жителей и предпринимателей к действующей системе подготовки и выдачи запрашиваемых документов.

Во-вторых, отсутствие типовых требований к размещению служб "одного окна" территориальных и отраслевых органов исполнительной власти города Москвы, созданию единообразных, комфортных и технически оснащенных приемных для работы с гражданами и организациями в службах "одного окна" делает невозможной реализацию идеи единых правил предоставления населению и организациям государственных услуг по выдаче документов.

В-третьих, процесс оформления и получения практически любого документа, выдаваемого органами исполнительной власти города Москвы, неразрывно связан с необходимостью пользования заявителями широким спектром дополнительных видов услуг, сопряженных с получением требуемых документов, что делает процесс их оформления быстрым и удобным. Это услуги вспомогательных служб: консультации, копирование документов, изготовление фотографий, нотариальный сервис, прием платежей за подготовку документов, оформляемых на возмездной основе, и т.д.

В-четвертых, обращающийся в орган исполнительной власти города Москвы житель или предприниматель в большинстве случаев желает решить текущую жизненную или хозяйственную проблему в комплексе, что зачастую связано с необходимостью получения целого ряда различных видов разрешительных и согласующих документов, которые могут выдаваться разными городскими подразделениями.

Кроме того, как правило, заявителю нужен не только определенный набор документов, но и правовая помощь, консультации по различным аспектам текущей хозяйственной деятельности и порядку взаимодействия с системой государственного управления.

Таким образом, отсутствие комплексного подхода в решении вопросов предоставления государственных услуг по выдаче запрашиваемых документов, в том числе путем создания на территории города Москвы окружных и районных центров обслуживания населения и организаций по принципу "одного окна":

- приводит к невозможности установления единообразного порядка обслуживания заявителей;
- усложняет регламентные процедуры осуществления межведомственных согласований в ходе

Не официальная версия документа (однако достоверная) бесплатно предоставляется клиентам компании ДревГрад смотривших на сайте [дома из клееного бруса](#).

оформления и подготовки документов заявителям органами исполнительной власти города Москвы и городскими организациями;

- приводит к отсутствию интеграции услуг, оптимизации процедур межведомственных согласований в ходе оформления и подготовки документов заявителям органами исполнительной власти города Москвы и городскими организациями, межведомственным барьерам;

- увеличивает общую продолжительность получения разрешительных документов;

- делает невозможным получение в единовременном порядке и в одном присутственном месте документов по различным отраслевым и территориальным вопросам, а также создает транспортные неудобства заявителям;

- тормозит разработку и внедрение типовых технических решений, обеспечивающих комплексную модель информационной деятельности органов исполнительной власти города Москвы и городских организаций;

- повышает вероятность наличия коррупционных действий сотрудников органов исполнительной власти города Москвы и городских организаций в ходе работы с заявителями по оформлению и выдаче разрешительных документов;

- препятствует работе по упрощению регламентов подготовки документов, выдаваемых заявителям органами исполнительной власти города Москвы и городскими организациями в режиме "одного окна" и в обычном порядке;

- не позволяет качественно модернизировать систему выдачи разрешительной документации в городе Москве, а также сдерживает внедрение технологий универсализации профиля деятельности сотрудников, занятых в сфере подготовки, согласования и выдачи необходимых заявителям документов.

Актуальность указанных проблем сложно переоценить, если принять во внимание тот факт, что количество обращений заявителей в службы "одного окна" превышает 5 млн. в год. Иными словами социальные, транспортные и иные издержки, связанные с отсутствием типовых требований к предоставлению государственных услуг по выдаче документов в городских службах "одного окна", слабость межведомственного взаимодействия и разобщенность служб "одного окна" различных органов власти, длительные сроки подготовки документов существенно сдерживают развитие взаимоотношений в данной сфере власти и общества.

В целом это снижает степень удовлетворенности граждан качеством работы органов исполнительной власти г. Москвы и уровнем предоставления государственных услуг.

Ключевой задачей текущего этапа реализации режима "одного окна" продолжает являться исключение заявителя из процесса получения промежуточных документов и максимальное упрощение бюрократических процедур.

Существует два варианта решения поставленных проблем. Первый заключается в оптимизации предоставления государственных услуг в режиме "одного окна" отдельно в рамках каждого органа власти, вторым вариантом является комплексная модернизация и унификация порядка и условий работы с заявителями в рамках создания центров обслуживания населения и организаций по принципу "одного окна".

Преимуществом первого варианта является возможность выработки индивидуального подхода в каждом конкретном случае и отсутствие существенных дополнительных расходов на строительство или реконструкцию необходимых помещений. Однако его недостатком является сохранение

Не официальная версия документа (однако достоверная) бесплатно предоставляется клиентам компании ДревГрад смотревших на сайте [дома из клееного бруса](#).

большого количества служб "одного окна", отсутствие унифицированных правил их работы и невозможность создания единой системы предоставления государственных услуг в городе Москве.

Учитывая изложенное, второй вариант решения вопроса, несмотря на наличие определенных бюджетных затрат, представляется более предпочтительным, поскольку позволит в рамках городской целевой программы создать унифицированную систему обслуживания населения и организаций, включающую помимо выдачи необходимых документов предоставление многочисленных дополнительных услуг и сервисов на высоком технологичном уровне в современных комфортных условиях.

Кроме того, централизация в едином присутственном месте функционирующих на территории административных округов или районов подразделений органов исполнительной власти и городских организаций при создании Центров обеспечит освобождение значительного объема помещений, занимаемых перемещаемыми в Центры городскими структурами. Освобождаемые помещения могут быть использованы Правительством Москвы для решения других целевых программ, в том числе и социальной направленности.

Программой предусматривается создание центров обслуживания населения и организаций по принципу "одного окна" в каждом административном округе и районе города Москвы, при этом окружные Центры будут ориентированы на обслуживание юридических лиц, а районные - населения.

Основные принципы предстоящей работы определены концепцией Городской целевой программы по созданию окружных и районных центров обслуживания населения и организаций по принципу "одного окна" на территории города Москвы на 2008-2010 гг., утвержденной постановлением Правительства Москвы от 21 августа 2007 г. N 730-ПП.

Дальнейшее развитие и совершенствование принципа "одного окна" в работе системы исполнительной власти города Москвы, улучшение качества предоставления государственных услуг населению и организациям органами исполнительной власти и городскими организациями является одной из приоритетных задач Правительства Москвы на ближайшие годы.

Ее реализация - это базовый элемент московской модели административной реформы в Российской Федерации, который является важнейшей составляющей преобразований в городе в части совершенствования и развития деятельности органов исполнительной власти и городских организаций при оказании государственных услуг населению и бизнес-структурам.

Безусловным социальным эффектом Программы является значительное сокращение материальных и временных издержек граждан и организаций при получении государственных услуг, оказание их в комфортных условиях, предоставление полной и достоверной информации, что в свою очередь позволит значительно повысить удовлетворенность населения качеством оказываемых государственных услуг и позитивно скажется на отношении москвичей к органам исполнительной власти города и Правительства Москвы в целом.

2. Основные цели Программы, оценка результатов реализации целевой программы

В качестве стратегической цели Программы устанавливается повышение качества предоставления государственных услуг органами исполнительной власти города Москвы и городскими организациями.

Не официальная версия документа (однако достоверная) бесплатно предоставляется клиентам компании ДревГрад смотреших на сайте [дома из клееного бруса](#).

В рамках достижения указанной задачи основными целями реализации мероприятий Программы являются:

1. Повышение качества предоставления государственных услуг - сокращение временных и материальных издержек на их получение.
2. Повышение качества информирования и консультирования получателей государственных услуг (граждан и организаций) - сокращение временных издержек на получение информации по порядку предоставления государственных услуг.
3. Повышение удобства и комфорта получателей государственных услуг (граждан и организаций), в т.ч. посредством расширения перечня дополнительных услуг, выделения отдельных помещений надлежащей площади и материально-технического оснащения, удобной транспортной доступности и иных факторов, а также повышение культуры обслуживания граждан и организаций.
4. Оптимизация (упрощение) административных процедур по предоставлению государственных услуг.
5. Оптимизация (сокращение) количественного и качественного состава видов документов, выдаваемых заявителям органами исполнительной власти города Москвы и городскими организациями.
6. Создание условий территориальной близости (концентрации) служб "одного окна" территориальных и отраслевых органов исполнительной власти города Москвы и городских организаций и в перспективе территориальных органов федеральных органов исполнительной власти в г. Москве.
7. Создание информационной инфраструктуры центров обслуживания на основе типовых технических решений, реализующих комплексную модель информационного обеспечения Центров.

Основным результатом Программы является повышение качества предоставления государственных услуг, включая повышение уровня комфортности обслуживания заявителей, их информирования и консультирования.

Результаты Программы могут быть оценены на основе динамики следующих индикаторов:

- количество созданных центров обслуживания населения и организаций по принципу "одного окна";
- среднее время, затрачиваемое на поездки к месту предоставления государственных услуг;
- среднее время предоставления государственной услуги (подготовки документов по видам документов);
- среднее время подачи и получения документов (по видам документов);
- уровень квалификации специалистов, осуществляющих обслуживание заявителей;
- уровень технического оснащения окон приема заявителей;
- наличие возможности получения дополнительных услуг;
- доля положительных оценок и удовлетворенность результатами деятельности органов исполнительной власти города Москвы жителей и предпринимателей города (по результатам опросов).

Не официальная версия документа (однако достоверная) бесплатно предоставляется клиентам компании ДревГрад смотрвших на сайте [дома из клееного бруса](#).

Планируемые целевые показатели по годам реализации содержатся в паспорте Программы.

В результате выполнения мероприятий Программы должны сократиться издержки граждан и организаций на получение как самих государственных услуг (особенно временные), так и необходимой информации. Одновременно улучшатся условия работы государственных гражданских служащих, осуществляющих предоставление государственных услуг. Следовательно, сократится социальная напряженность в отношениях граждан и организаций с органами власти, а также повысится доля положительных оценок деятельности органов исполнительной власти города Москвы.

3. Задачи, которые необходимо решить для достижения целей, обозначенных в Программе, сроки и этапы их реализации, индикаторы и показатели, характеризующие поэтапное решение задачи

Основная задача Программы состоит в обеспечении комплексного подхода к решению проблемы создания на территории города Москвы окружных и районных центров обслуживания населения и организаций по принципу "одного окна", порядка формирования и расходования финансовых средств в рамках решения данной проблемы.

Для достижения выдвинутых в Программе целей необходимо решение в 2009-2011 гг. следующих задач:

1. Разработка и утверждение градостроительной документации, предпроектная проработка и проектирование центров обслуживания населения и организаций по принципу "одного окна".

2. Создание окружных и районных центров обслуживания населения и организаций по принципу "одного окна". В рамках реализации программных мероприятий планируется организация Центров окружного и районного уровней. Данную работу предполагается осуществлять как путем нового строительства, так и реконструкции уже существующих площадей.

(в ред. постановления Правительства Москвы от 01.06.2010 N 457-ПП)

3. Оснащение Центров в соответствии с типовыми требованиями к созданию и организации работы центров обслуживания населения и организаций по принципу "одного окна" на территории города Москвы.

4. Создание системы программно-технического обеспечения Центров. Данную работу предполагается реализовать в рамках разработанной концепции создания единого информационного обеспечения центров обслуживания населения и организаций по принципу "одного окна" на территории административных округов и районов города Москвы.

Предусмотрено внедрение типового технического решения, включающего в себя создание автоматизированной системы работы с обращениями, информационно-справочной подсистемы, единой схемы организации электронной очереди, информационных терминалов, реализации механизма "электронной приемной".

Учитывая положительный результат работы с заявителями с использованием телефонных средств связи и информационных ресурсов (Call-центр), реализованной в экспериментальном центре по работе с населением Зеленоградского административного округа, подобная схема также

Не официальная версия документа (однако достоверная) бесплатно предоставляется клиентам компании ДревГрад смотрвших на сайте [дома из клееного бруса](#).

предполагается к внедрению во всех создаваемых Центрах, что позволит максимально упростить и автоматизировать существующие процедуры подготовки документов и взаимодействия с заявителями.

Важной составляющей мероприятий по информатизации Центров станет уже проводимая на сегодняшний день Управлением информатизации города Москвы работа по автоматизации процедур подготовки отдельных документов заявителям в режиме "одного окна" в рамках утвержденного плана на текущий год.

5. Совершенствование нормативной правовой базы системы оказания государственных услуг в городе Москве. В рамках планируемых мероприятий предполагается внести необходимые корректировки в действующие регламенты подготовки документов и организации работы служб "одного окна", а также дополнительно проанализировать существующие правовые акты, определяющие порядок предоставления государственных услуг на предмет максимального исключения участия заявителя в процедуре оформления запрашиваемого документа. Кроме того, дополнительно потребуется разработка правовой базы, определяющей порядок оказания услуг в Центрах территориальными органами федеральных органов исполнительной власти по городу Москве.

6. Информационное обеспечение проводимой работы по созданию Центров и совершенствованию взаимодействия с населением направлено на решение следующих задач:

- информирование населения о начале работы Центров, наборе оказываемых услуг, дополнительных возможностях через городские, окружные и районные средства массовой информации, наружную рекламу;

- информационное оснащение Центров: размещение стендов, вывесок, указателей.

7. Организация взаимодействия с территориальными органами федеральных органов исполнительной власти города Москвы при оказании государственных услуг по выдаче запрашиваемых документов. В настоящее время ряд территориальных органов федеральных органов исполнительной власти выразили готовность к оказанию отдельных видов услуг через систему городских Центров по исполнению государственной функции в рамках действующего законодательства:

- Управление федеральной миграционной службы России по городу Москве;

- Отделение Пенсионного фонда РФ по городу Москве и Московской области;

- Управление Федеральной регистрационной службы по Москве;

- Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по городу Москве;

- ФГУЗ "Центр гигиены и эпидемиологии в городе Москве";

- Управление Федеральной антимонопольной службы по городу Москве и Московской области;

- Управление Федерального агентства кадастра объектов недвижимости по городу Москве.

В рамках программных мероприятий предстоит сформировать окончательный перечень подобных услуг и определить формат участия указанных структур в работе центров обслуживания населения и организаций по принципу "одного окна".

Не официальная версия документа (однако достоверная) бесплатно предоставляется клиентам компании ДревГрад смотравших на сайте [дома из клееного бруса](#).

8. Обучение и повышение квалификации сотрудников органов исполнительной власти города Москвы и городских организаций, осуществляющих прием запросов и выдачу документов. Для реализации данной задачи предполагается разработка специализированного курса переподготовки и повышения квалификации сотрудников Центра. Также предполагается внедрить систему дистанционного обучения на основе мультимедиакурса.

9. Обмен опытом с регионами Российской Федерации, зарубежными странами в части реализации принципов "одного окна" и организации взаимодействия органов власти с населением. Проведение конференций и семинаров.

10. Организация системы обратной связи с населением в целях изучения общественного мнения и дальнейшего совершенствования системы предоставления государственных услуг по выдаче запрашиваемых документов.

Программа реализуется в один этап в период 2009-2011 гг.

Выполнение поставленных задач по годам реализации Программы может быть охарактеризовано следующими целевыми показателями:

Показатели 2011	Текущее		
	2009	2010	2011
	значение		
1	2	3	4
5			
Проектирование центров обслуживания населения и организаций по принципу "одного окна" (количество Центров)	0	5	8
Создание центров обслуживания населения и организаций по принципу "одного окна" (количество Центров)	0	3	8

Оснащение центров обслуживания населения и 16 организаций в соответствии с типовыми требованиями (количество Центров)	0	3	8
Организация предоставления в Центрах 65% дополнительных услуг по видам (в % от утвержденного перечня наименований)	0%	40%	50%
Внедрение единого программно-технического 60% обеспечения Центров (в % от необходимого объема)	0%	20%	40%
Совершенствование правовой базы системы 80% предоставления услуг в городе Москве, в том числе корректировка действующих регламентов работы (в % от общего объема работ)	0%	40%	60%
Организация взаимодействия с 6 территориальными органами федеральных	0	0	3

органов исполнительной власти по городу			
Москве и выдачи в Центрах оформляемых ими			
документов (в количестве видов документов)			
Повышение квалификации и обучение	0%	3%	8%
25% сотрудников, осуществляющих обслуживание			
населения в Центрах (в % от общей			
численности)			
Доля граждан и юридических лиц,	20%	25%	30%
45% удовлетворенных уровнем предоставления			
государственных услуг по выдаче документов			
(в процентах по результатам социологических			
опросов, фокус-групп, мониторинга прессы)			
Доля граждан и организаций, информированных	10%	15%	20%
30% о порядке и месте предоставления услуг (по			
результатам опросов)			

(таблица в ред. постановления Правительства Москвы от 01.06.2010 N 457-ПП)

**4. Перечень мероприятий Программы и планируемые результаты их реализации
(в ред. постановления Правительства Москвы от 01.06.2010 N 457-ПП)**

N	Наименование	Сроки	Исполнители	Источники	6
Статьи расходов		Объем финансирования по годам (тыс. руб.)			
п/п	мероприятия	реализации		финансирования	
1	2	3	4	5	
1. Материальное обеспечение создания окружных и районных центров обслуживания					
	&nb sp;				
1.1.	Разработка и 04121021013803226 177435,7	2009-2011	Москомархитектура	Бюджет города	
		137435,7	20000	20000	
	утверждение градостроительной документации, предпроектные работы			Москвы	
1.2.	Проектирование центров 04121021013803226 по работе с населением и организациями (новое строительство, реконструкция)	2009-2011	Департамент	Бюджет города	
		15000	303550	318550	
	городского заказа капитального строительства города Москвы			Москвы	
1.3.	Проектирование центров 01145220601813226 56010	2009-2011	Комитет	Бюджет города	
		30010	15000	11000	
	по работе с населением и организациями (приспособление существующих помещений)		государственных услуг города Москвы	Москвы	
1.4.	Проектирование центров 01145220601813226 по работе с населением и организациями в ЦАО (капитальный ремонт)	2010-2011	Префектура	Бюджет города	
		9000	9000	Москвы	
	Центрального административного округа города Москвы				
1.5.	Проведение 04121021013803226 общестроительных работ по созданию Центров (новое строительство, реконструкция)	2009-2011	Департамент	Бюджет города	
		411500	411500	Москвы	
	городского заказа капитального строительства города Москвы				
1.6.	Проведение 01145220601813226 330908,1	2009-2011	Комитет	Бюджет города	
		93295,3	132000	105612,8	
	общестроительных работ по созданию Центров (приспособление существующих помещений)		государственных услуг города Москвы	Москвы	
1.7.	Проведение 01145220601813225 общестроительных работ по созданию Центров в	2010-2011	Префектура	Бюджет города	
		90000	90000	Москвы	
	Центрального административного				

ЦАО (капитальный ремонт)		округа города Москвы	
1.8. Оснащение Центров	2009-2011	Комитет	Бюджет города
01145220601813226	27967	45000	60050,4
133017,4			
офисной мебелью		государственных услуг города Москвы	Москвы

Не официальная версия документа (однако достоверная) бесплатно предоставляется клиентам компании ДревГрад смотревших на сайте [дома из клееного бруса](#).

Итого по первому разделу		&nb sp;		
Объемы капитальных вложений уточняются показателями адресной инвестиционной программы Правительства Москвы на соответствующий год.				
Ожидаемые результаты: результатом реализации данной группы мероприятий станет проведение необходимых подготовительных мероприятий и дальнейшее создание помещений центров обслуживания населения и организаций (в результате строительства и реконструкции), а также оборудование их необходимой офисной мебелью в соответствии с планом-графиком ввода Центров в эксплуатацию				
2. Программно-техническое обеспечение создания окружных и районных центров обслуживания населения и организаций по принципу "одного окна"				
2.1.	Проектирование и создание информационной системы работы Центров, включая унифицированное рабочее место оператора	2009-2011	Управление информатизации города Москвы	За счет средств, предусмотренных в рамках распоряжения Правительства Москвы от 11.04.2008 N 753-РП
2.2.	Приобретение, монтаж и настройка оборудования и программного обеспечения call-центров	2009-2011 140350	Управление информатизации города Москвы	Бюджет города 110300
2.3.	Приобретение, монтаж и настройка оборудования и программного обеспечения рабочих мест сотрудников Центров, включая оснащение рабочих мест необходимым программным обеспечением, компьютерной техникой и средствами связи	2009-2011 3750	Управление информатизации города Москвы	Бюджет города 37022,6
2.4.	Проведение работ по организации локальной сети Центра и подключению к ГМТС	2009-2011 3400	Управление информатизации города Москвы	Бюджет города 35630
2.5.	Приобретение, монтаж и настройка вспомогательного оборудования, включая информационные плазменные панели, системы видеонаблюдения, системы управления электронной очередью	2009-2011 2500	Управление информатизации города Москвы	Бюджет города 30384,2
Итого по второму разделу		&nb sp;		

* В расчетах не учитывались затраты на оснащение рабочих мест сотрудников отраслевых и территориальных органов исполнительной власти и городских организаций, не участвующих в процессе непосредственного взаимодействия с заявителями (функциональные подразделения городских организаций, территориально размещенные в Центре). &nbs

р;

Ожидаемые результаты: результатом реализации данной группы мероприятий станет разработка информационной системы Центров, оснащение их программным обеспечением и компьютерной техникой, создание call-центров обслуживания населения и организаций в соответствии с планом-графиком введения Центров в эксплуатацию, а также реализация электронных регламентов предоставления государственных услуг

Не официальная версия документа (однако достоверная) бесплатно предоставляется клиентам компании ДревГрад смотревших на сайте [дома из клееного бруса](#).

3. Совершенствование нормативной правовой базы деятельности органов исполнительной власти города Москвы и городских организаций при создании и обеспечении функционирования окружных и районных центров обслуживания населения и организаций по принципу "одного окна"

3.1.	Разработка проекта закона города Москвы "Об оказании государственных услуг населению и организациям в городе Москве"	2009-2011	Комитет государственных услуг города Москвы	За счет средств текущего финансирования исполнителя мероприятия
3.2.	Разработка отраслевых программ совершенствования деятельности органов исполнительной власти города Москвы по взаимодействию с заявителями при выдаче запрашиваемых документов	2009-2011	Отраслевые органы исполнительной власти города Москвы	За счет средств текущего финансирования исполнителя мероприятия
3.3.	Корректировка регламентов подготовки отдельных видов документов в связи с организацией их выдачи в окружных и районных Центрах	2009-2011	Отраслевые органы исполнительной власти города Москвы, Департамент территориальных органов исполнительной власти города Москвы	За счет средств текущего финансирования исполнителя мероприятия
3.4.	Разработка типовых регламентов и иной документации для обеспечения функционирования центров обслуживания населения и организаций	2009-2011	Комитет государственных услуг города Москвы	За счет средств текущего финансирования исполнителя мероприятия
3.5.	Совершенствование регламентов межведомственного взаимодействия при подготовке, согласовании и выдаче запрашиваемых документов, в том числе и с территориальными органами федеральных органов исполнительной власти по городу Москве	2009-2011	Комитет государственных услуг города Москвы, отраслевые органы исполнительной власти города Москвы, Департамент территориальных органов исполнительной власти города Москвы	За счет средств текущего финансирования исполнителя мероприятия
3.6.	Инвентаризация и анализ действующих правовых актов с целью совершенствования	2009-2011	Комитет государственных услуг города Москвы, отраслевые органы	За счет средств текущего финансирования

Не официальная версия документа (однако достоверная) бесплатно предоставляется клиентам компании ДревГрад смотревших на сайте [дома из клееного бруса](#).

и упрощения процедур
подготовки
запрашиваемых
документов

исполнительной власти
города Москвы,
Департамент
территориальных
органов
исполнительной власти
города Москвы

исполнителя
мероприятия

Итого по третьему разделу

&nb sp;

Ожидаемые результаты: результатом реализации данной группы мероприятий станет совершенствование нормативной правовой базы деятельности органов исполнительной власти города Москвы и городских организаций по оказанию государственных услуг населению, а также подготовка необходимых регламентов и иной документации для обеспечения обслуживания заявителей в окружных и районных Центрах

4. Информационное обеспечение создания и функционирования окружных и районных центров обслуживания населения и организаций по принципу "одного окна"

&nbs p;

4.1. Организация 01145220604813226 предоставления информации о работе Центров через информационные справочные терминалы	2009-2011 1500	Комитет 1500 государственных услуг города Москвы	Бюджет города Москвы
4.2. Изготовление уличных 01145220604813226 указателей окружных и районных Центров и организация их размещения	2009-2011 3500	Комитет 3500 государственных услуг города Москвы, Комитет рекламы, информации и оформления города Москвы	Бюджет города Москвы
4.3. Изготовление вывесок 01145220604813226 окружных и районных Центров	2009-2011 1500	Комитет 2000 государственных услуг города Москвы, Комитет рекламы, информации и оформления города Москвы	Бюджет города 3500 Москвы
4.4. Изготовление, 01145220604813226 15750 размещение и актуализация сведений информационных стендов, стоек для заявителей	2009-2011 3500	Комитет 8000 государственных услуг города Москвы, префектуры административных округов, управы районов города Москвы	Бюджет города 4250 Москвы
4.5. Подготовка и размещение 01145220604813226 информации о функционировании окружных и районных Центров в средствах массовой информации. Информационное освещение работы	2009-2011 1365,7	Комитет 3317 государственных услуг города Москвы, Комитет по телекоммуникациям и средствам массовой информации города Москвы, префектуры	Бюджет города 4682,7 Москвы

окружных и районных
Центров на телеканалах

административных
округов города

Не официальная версия документа (однако достоверная) бесплатно предоставляется клиентам компании ДревГрад смотревших на сайте [дома из клееного бруса](#).

	"Столица" и "Столица плюс"		Москвы, управы районов административных округов города Москвы	
4.6.	Подготовка и рассылка 01145220604813226 (поквартирная) брошюр (листовок) с информацией об окружных и районных Центрах и отраслевых службах "одного окна"	2009-2011 10000	Комитет 10000 государственных услуг города Москвы, префектуры административных округов города Москвы	Бюджет города Москвы
4.7.	Размещение информации 01145220604813226 о Центрах на средствах наружной рекламы и информации	2009-2011 5000	Комитет 5000 государственных услуг города Москвы, Комитет рекламы, информации и оформления города Москвы	Бюджет города Москвы
4.8.	Развитие и 01145220604813226 совершенствование предоставления услуг через call-центры	2009-2011 5000	Комитет 5000 государственных услуг города Москвы, префектуры административных округов, управы районов города Москвы	Бюджет города Москвы
4.9.	Актуализация типовых 01145220604813226 требований к предоставлению государственных услуг в режиме "одного окна", оказываемых в центрах обслуживания населения и организаций	2009-2011 49057	Комитет 49057 государственных услуг города Москвы	Бюджет города Москвы
	Итого по четвертому разделу			&nb sp;
	Ожидаемые результаты: результатом реализации данной группы мероприятий станет распространение среди граждан и организаций исчерпывающих сведений о местонахождении, порядке работы и наборе услуг центров обслуживания населения и организаций, создание информационного портала "Центры обслуживания населения и организаций по принципу "одного окна", а также размещение элементов внешнего (вывески, указатели) и внутреннего (стенды, стойки) оформления Центров &nb			
	5. Организация взаимодействия с территориальными органами федеральных органов исполнительной власти города Москвы при оказании государственных услуг по выдаче запрашиваемых документов &nb			
5.1.	Проведение обследования 01145220605813226 и анализа существующего порядка предоставления государственных услуг по выдаче запрашиваемых документов в территориальных органах	2009 2850	Комитет 2850 государственных услуг города Москвы, территориальные органы федеральных органов исполнительной власти	Бюджет города Москвы

федеральных органов по городу Москве
исполнительной власти
по городу Москве

Не официальная версия документа (однако достоверная) бесплатно предоставляется клиентам компании ДревГрад смотревших на сайте [дома из клееного бруса](#).

5.2.	Формирование 01145220605813226	2009	Комитет	За счет
	окончательного перечня государственных услуг, оказываемых в Центрах территориальными органами федеральных органов исполнительной власти по городу Москве		государственных услуг города Москвы, территориальные органы федеральных органов исполнительной власти по городу Москве	средств текущего финансирования исполнителя мероприятия
5.3.	Определение формы 01145220605813226	2009	Комитет	За счет
	участия в работе Центров сотрудников территориальных органов федеральных органов исполнительной власти по городу Москве (размещение собственных специалистов, делегирование функций)		государственных услуг города Москвы, территориальные органы федеральных органов исполнительной власти по городу Москве	средств текущего финансирования исполнителя мероприятия
5.4.	Размещение необходимого 01145220605813226	2010-2011 10000	Комитет 10000	Бюджет города Москвы
	количества специалистов территориальных органов федеральных органов исполнительной власти по городу Москве, оказывающих государственные услуги по выдаче запрашиваемых документов по перечню, сформированному в соответствии с пунктом 5.2 мероприятий		государственных услуг города Москвы, префектуры административных округов города Москвы, территориальные органы федеральных органов исполнительной власти по городу Москве	
5.5.	Организация 01145220605813226	2009-2011 10000	Комитет 10000	Бюджет города Москвы
	информационного взаимодействия с территориальными органами федеральных органов исполнительной власти по городу Москве в рамках совместного оказания государственных услуг по выдаче документов		государственных услуг города Москвы, Управление информатизации города Москвы, территориальные органы федеральных органов исполнительной власти по городу Москве	
	Итого по пятому разделу			&nb sp;
	Ожидаемые результаты: результатом реализации данной группы мероприятий станет организация предоставления в окружных и районных центрах обслуживания населения и организаций по принципу "одного окна" максимально возможного количества услуг по выдаче документов, непосредственное оформление которых осуществляют территориальные органы федеральных органов исполнительной власти по городу Москве, а также налаживание и совершенствование информационного взаимодействия с указанными структурами			
	6. Обмен опытом в части реализации принципов "одного окна" и организации взаимодействия органов власти с населением в регионах Российской Федерации и зарубежных странах			
				&nb

р;

6.1. Проведение конференций, 01145220606813226	2009-2011 3000	Комитет 3000	Бюджет города
---	-------------------	-----------------	---------------

Не официальная версия документа (однако достоверная) бесплатно предоставляется клиентам компании ДревГрад смотревших на сайте [дома из клееного бруса](#).

	семинаров по вопросам организации предоставления государственных услуг		государственных услуг города Москвы	Москвы
6.2.	Организация изучения опыта функционирования центров обслуживания населения и организаций по принципу "одного окна" в регионах Российской Федерации	2009-2011 1500	Комитет 800 государственных услуг города Москвы, Комитет межрегиональных связей и национальной политики города Москвы	Бюджет города 2300 Москвы
6.3.	Изучение опыта предоставления государственных услуг населению в зарубежных странах, в том числе путем проведения международных видеоконференций	2009-2011 1500	Комитет 1500 государственных услуг города Москвы, Департамент внешнеэкономических и международных связей города Москвы	Бюджет города Москвы
Итого по шестому разделу				
Ожидаемые результаты: результатом реализации данной группы мероприятий станет изучение опыта по взаимодействию государственной и муниципальной власти с жителями и предпринимателями в регионах Российской Федерации и странах дальнего зарубежья для его последующего внедрения в практику работы системы предоставления государственных услуг в городе				
Москве				
7. Обучение сотрудников окружных и районных центров обслуживания населения и организаций по принципу "одного окна"				
7.1.	Разработка учебно-тематических планов образовательных программ повышения квалификации для специалистов окружных и районных центров обслуживания населения и организаций	2009 5800	Комитет 5800 государственных услуг города Москвы	Бюджет города Москвы
7.2.	Разработка и опытная апробация мультимедиакурса дистанционного обучения специалистов окружных и районных центров обслуживания населения	2009-2011 3000	Комитет 2500 государственных услуг города Москвы, Управление информатизации города Москвы	Бюджет города 5500 Москвы
7.3.	Обучение, в том числе дистанционное, сотрудников Центров, осуществляющих предоставление государственных услуг по выдаче запрашиваемых	2009-2011 4670	Комитет 2000 государственных услуг города Москвы, Московский городской университет управления Правительства Москвы,	Бюджет города 16333 Москвы

документов

учебные заведения,
победившие в конкурсе

Не официальная версия документа (однако достоверная) бесплатно предоставляется клиентам компании ДревГрад смотревших на сайте [дома из клееного бруса](#).

7.4.	Проведение тестирований, опросов сотрудников Центров на предмет определения профессиональной подготовки и психологической совместимости для работы с гражданами	2009-2011 6000	на проведение обучения Комитет 6000 государственных услуг города Москвы	Бюджет города Москвы
Итого по седьмому разделу sp;				
Ожидаемые результаты: результатом реализации данной группы мероприятий станет обеспечение уровня знаний, навыков и умений сотрудников центров обслуживания населения и организаций по принципу "одного окна" на уровне, достаточном для выполнения требований к предоставлению государственных услуг, информирования и консультирования, а также исполнения административных регламентов в установленные сроки и с требуемым качеством sp;				
8. Обратная связь с населением sp;				
8.1.	Разработка и апробация методических материалов по проведению опросов получателей государственных услуг	2009-2011	Комитет государственных услуг города Москвы	Бюджет города Москвы
8.2.	Проведение опросов получателей государственных услуг в режиме "одного окна" о функционировании Центров, о замечаниях и предложениях по их работе, корректировка существующих требований и регламентов	2009-2011 1000	Комитет 1100 государственных услуг города Москвы, Комитет по телекоммуникациям и средствам массовой информации города Москвы	Бюджет города 2100 Москвы
8.3.	Определение направлений оптимизации услуг Центров путем их тестирования на фокус-группах получателей государственных услуг в режиме "одного окна" о функционировании Центров, о замечаниях и предложениях по их работе, корректировка существующих требований и регламентов	2009-2011	Комитет государственных услуг города Москвы, Комитет по телекоммуникациям и средствам массовой информации города Москвы	Бюджет города Москвы
8.4.	Мониторинг прессы в части функционирования системы "одного окна"	2009-2011 3600	Комитет 3600 государственных услуг города Москвы,	Бюджет города Москвы

Не официальная версия документа (однако достоверная) бесплатно предоставляется клиентам компании ДревГрад смотревших на сайте [дома из клееного бруса](#).

Итого по восьмому разделу

&nb sp;

Ожидаемые результаты: результатом реализации данной группы мероприятий станет обеспечение обратной связи, выяснение мнения граждан и организаций о порядке работы центров обслуживания и уровне качества предоставляемых государственных услуг, а также дальнейшая корректировка соответствующих требований к предоставлению государственных услуг

Итого финансирование в рамках ГЦП

Итого финансирование ГЦП, в т.ч. капитальные вложения

5. Обоснование источников и объемов финансового обеспечения целевой программы

Программа представляет собой комплексную систему мероприятий, направленных на достижение социально-экономических результатов путем привлечения финансовых, земельных, административно-правовых, организационных и информационных ресурсов города Москвы.

Финансирование мероприятий Программы осуществляется за счет средств бюджета города Москвы, привлечение средств из внебюджетных источников не планируется.

Финансовые ресурсы города Москвы направляются на реализацию мероприятий по следующим основным направлениям:

- создание центров по работе с населением и организациями по принципу "одного окна", их материально-техническое обеспечение;
- программно-техническое оснащение системы Центров;
- информационное обеспечение работы Центров;
- оптимизация процессов оказания услуг и межведомственных взаимодействий;
- создание единого защищенного информационного пространства для межведомственных взаимодействий;
- обучение сотрудников окружных и районных Центров;
- организация взаимодействия с территориальными органами федеральных органов исполнительной власти по городу Москве;
- проведение мероприятий по обмену опытом;
- установление обратной связи с населением.

Источники финансовых ресурсов реализации Программы:

- бюджет города Москвы;
- Адресная инвестиционная программа города Москвы.

Общий объем финансирования Программы на 2009-2011 гг. составляет 9686100 тысяч рублей.

В том числе:

- в 2009 году - 507585000 рублей;
- в 2010 году - 354776000 рублей;
- в 2011 году - 1313450000 рублей.

(в ред. постановления Правительства Москвы от 01.06.2010 N 457-ПП)

В общем объеме финансовых ресурсов, предусмотренных для реализации мероприятий Программы, наибольший размер средств будет направлен на финансирование работ, связанных с проектированием и дальнейшим строительством (реконструкцией) объектов для размещения окружных и районных центров обслуживания населения и организаций по принципу "одного окна" за счет капитальных вложений, предусматриваемых в Адресной инвестиционной программе города Москвы.

Объем и динамика расходов бюджета на реализацию Программы по отдельным направлениям в соответствии со структурой бюджетной классификации определяются характером и временными рамками реализуемых мероприятий.

Максимальный объем бюджетного финансирования в 2011 году обусловлен выходом Программы на наиболее ресурсоемкий этап завершения ввода в эксплуатацию объектов для размещения окружных и районных Центров на всей территории города Москвы и внедрения унифицированной модели их функционирования.

Земельные, административно-правовые, организационные и информационные ресурсы используются при выполнении целевых мероприятий Программы, а также для обеспечения управления ходом работ.

Предоставление бюджетных средств на реализацию мероприятий Программы осуществляется в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, Законом города Москвы от 11.07.2001 N 34 "О государственных целевых программах в городе Москве", другими правовыми актами города Москвы.

6. Оценка внешних факторов, которые могут влиять на достижение поставленных целей

При выбранной в Программе стратегии ее мероприятия разработаны с учетом действующего федерального законодательства и городских нормативных правовых актов в сфере проведения административной реформы, а также положительных результатов проведенного эксперимента по созданию и организации работы центров обслуживания населения по принципу "одного окна" в трех административных округах города Москвы.

Результаты выполнения Программы зависят от динамики развития административных преобразований в городе Москве в части совершенствования и развития деятельности органов исполнительной власти и городских организаций по принципу "одного окна" на территории города Москвы.

С целью обеспечения стабильности Городской программы в условиях возможного влияния внешних факторов при ее формировании обеспечено применение единого системного подхода,

Не официальная версия документа (однако достоверная) бесплатно предоставляется клиентам компании ДревГрад смотривших на сайте [дома из клееного бруса](#).

характеризующегося следующими основными принципами: согласованность мероприятий Программы по ресурсам, исполнителям, источникам финансирования, а также по срокам их выполнения, обеспечение неразрывности приоритетных задач социально-экономического развития города Москвы; отношение к созданию центров по работе с населением и организациями как ценностной ориентации населения, обеспечение координации деятельности органов исполнительной власти, городских организаций и государственных унитарных предприятий города Москвы, а также территориальных органов федеральных органов исполнительной власти в городе Москве при выполнении Программы.

Выполнение Программы по оптимистическому сценарию обеспечит наиболее полное достижение намеченных целей, в том числе и на перспективу в части повышения уровня оказания государственных услуг заявителям в городе Москве.

Достижение поставленных задач возможно при финансировании программных мероприятий в заявленных размерах. Уменьшение размера финансирования не позволит осуществлять в полной мере реализацию программных мероприятий и достижение поставленных целей.

Основными внешними факторами, влияющими на достижение поставленных целей, являются:

1. Нарушение планов создания (строительства, реконструкции и т.п.) Центров, а также всех видов обеспечения ввиду невыполнения обязательств исполнителей по государственным контрактам.

Для минимизации данного риска предполагается проводить такие мероприятия, как:

- назначение должностных лиц, ответственных за реализацию мероприятий проекта создания каждого Центра;

- принятие подробного плана мероприятий по реализации каждого проекта и сметы.

2. Нерегламентированные затруднения и сбои при взаимодействии специалистов Центров и заявителей в "переходный период".

Корректировка устоявшихся административных процессов может привести к нарушениям в исполнении новых административных процедур.

Для минимизации данного риска планируется реализовывать следующие мероприятия:

- оперативное внесение изменений в регламенты подготовки и выдачи документов, принятие организационно-технических мер;

- тренинги и обучение служащих, осуществляющих предоставление государственных услуг;

- изменение системы премирования государственных служащих в зависимости от результатов исполнения типовых требований к предоставлению государственных услуг.

Наиболее существенным является риск нарушения графиков создания (строительства, реконструкции и т.п.) Центров, в зависимости от которого могут определены сценарии реализации Программы:

- оптимистический (в случае выполнения подрядных работ по строительству или реконструкции помещений для Центров с опережением утвержденных графиков);

- реалистический (в случае выполнения подрядных работ по строительству или реконструкции помещений для Центров в соответствии с утвержденными графиками);

Не официальная версия документа (однако достоверная) бесплатно предоставляется клиентам компании ДревГрад смотривших на сайте [дома из клееного бруса](#).

- пессимистический (в случае выполнения подрядных работ по строительству или реконструкции помещений для Центров с отставанием от утвержденных графиков).

Учитывая примененный при разработке Программы системный подход и предусмотренную гибкость в реализации ее мероприятий, данный вариант Программы является наиболее реалистическим и предполагает своевременное достижение намеченных целей.

7. Механизм управления Программой и порядок взаимодействия государственных заказчиков

В целях повышения уровня эффективного взаимодействия органов государственной власти, предприятий и организаций - исполнителей Программы в интересах достижения выдвинутых целей и решения поставленных задач формируется система управления и контроля за реализацией Программы.

В соответствии с Законом города Москвы от 11 июля 2001 г. N 34 "О государственных целевых программах в городе Москве", постановлением Правительства Москвы от 17 января 2006 г. N 33-ПП "О Порядке разработки, утверждения, финансирования и контроля за ходом реализации городских целевых программ в городе Москве" и постановлением Правительства Москвы от 11 января 2005 г. N 3-ПП "О совершенствовании практики разработки и реализации городских целевых программ в городе Москве", с учетом межотраслевого характера решения поставленных задач и достижения выдвинутых целей создается Координационный совет Программы, который возглавляет председатель Комитета государственных услуг города Москвы, являющегося государственным заказчиком-координатором целевой Программы.

Координационный совет в рамках реализации Программы осуществляет следующие основные функции:

- организацию эффективного взаимодействия органов исполнительной власти города Москвы - исполнителей Программы, а также городских организаций, задействованных в решении поставленных задач;
- разработку и реализацию согласованных предложений по правовому регулированию деятельности органов исполнительной власти города Москвы, государственных учреждений и государственных унитарных предприятий города Москвы, участвующих в деятельности Центров;
- организацию взаимодействия органов исполнительной власти города Москвы с территориальными органами федеральных органов исполнительной власти по городу Москве в решении задач реализации Программы;
- формирование системы информационно-коммуникационного обеспечения Центров.

Председатель Комитета государственных услуг города Москвы несет персональную ответственность за ход и конечные результаты реализации Программы, рациональное использование выделяемых финансовых средств, определяет формы и методы управления реализацией Программы и имеет право вносить предложения:

- по изменению размеров финансовых ресурсов, направляемых на решение отдельных задач целевой программы;

Не официальная версия документа (однако достоверная) бесплатно предоставляется клиентам компании ДревГрад смотрвших на сайте [дома из клееного бруса](#).

- по уточнению результатов Программы при изменении объема бюджетного финансирования программных мероприятий;

- по уточнению срока реализации целевой программы, перечня программных мероприятий.

Текущее управление Программой осуществляет государственный заказчик-координатор Программы - Комитет государственных услуг города Москвы.

Финансирование программных мероприятий осуществляется через государственного заказчика-координатора Программы - Комитет государственных услуг города Москвы и иных государственных заказчиков, определенных программными мероприятиями.

Для обеспечения финансирования Программы государственный заказчик-координатор совместно с Координационным советом Программы и основными исполнителями Программы проводит расчеты и экономические обоснования к предлагаемым объемам предоставления бюджетных средств (оплаты работ, услуг) с указанием цели и ожидаемых результатов и до 15 апреля года, предшествующего планируемому, представляет их в Департамент экономической политики и развития города Москвы.

Государственный заказчик-координатор отслеживает отклонения фактических показателей (как натуральных, так и стоимостных) реализации Программы от утвержденных, устанавливает причины отклонения и готовит предложения по корректировке целевых показателей, механизму реализации Программы, составу исполнителей.

При необходимости государственный заказчик-координатор вносит в Правительство Москвы предложения (с обоснованиями) о продлении срока реализации Программы.

Государственный заказчик-координатор обеспечивает мониторинг всех программных мероприятий и Программы в целом.

Для обеспечения мониторинга хода реализации Программы государственный заказчик-координатор представляет в Департамент экономической политики и развития города Москвы два раза в год краткие отчеты о ходе выполнения программных мероприятий:

- 1 марта - за отчетный год;

- 15 ноября - за 9 месяцев т.г. и об ожидаемом выполнении за год.

Отчеты должны включать:

- результаты реализации Программы за отчетный год (ожидаемые результаты за год) и их соответствие целевым показателям Программы;

- данные о целевом использовании и объемах (с расшифровкой по разделам, статьям и кодам функциональной и ведомственной бюджетной классификации) средств бюджета города Москвы;

- информацию о ходе и полноте выполнения программных мероприятий, выявленных проблемах и предложениях по их решению.

При окончании реализации Программы государственный заказчик-координатор до 1 марта года, следующего за отчетным, представляет в Правительство Москвы отчет о выполнении Программы, эффективности использования финансовых средств за весь период ее реализации.

Контроль за реализацией Программы осуществляют:

Не официальная версия документа (однако достоверная) бесплатно предоставляется клиентам компании ДревГрад смотрвших на сайте [дома из клееного бруса](#).

- Департамент экономической политики и развития города Москвы - в рамках предоставленных полномочий;

- Контрольно-счетная палата города Москвы;

- Главное управление государственного финансового контроля Москвы.

Приложение 2

к постановлению Правительства

Москвы

от 24 июня 2008 г. N 554-ПП

**ОРГАНИЗАЦИОННО-ПРАВОВАЯ ФОРМА, ПОРЯДОК УПРАВЛЕНИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬЮ
ЦЕНТРОВ И ОРГАНИЗАЦИИ РАБОТЫ УНИВЕРСАЛЬНЫХ СПЕЦИАЛИСТОВ
(в ред. постановления Правительства Москвы от 14.04.2009 N 316-ПП)**

Организационно-правовая форма и порядок управления деятельностью центров обслуживания населения и организаций по принципу "одного окна" (далее - центры) основаны на следующих основных принципах:

1. Наличия в городе преимущественно отраслевой системы оказания государственных услуг по выдаче документов, при которой территориальными органами исполнительной власти города Москвы оформляется 8% видов документов из числа включенных в Единый реестр.

2. Необходимости максимальной унификации помещений создаваемых центров, порядка их функционирования, набора оказываемых услуг, схем межведомственного взаимодействия.

3. Организации центров в виде единой системы оказания государственных услуг в городе с возможностью подачи заявок и получения документов без территориальной привязки к месту регистрации заявителя.

4. Возможности предоставления государственных услуг сотрудниками, являющимися государственными гражданскими служащими, и в установленных законодательством случаях сотрудниками государственных учреждений и государственных унитарных предприятий города Москвы.

5. Оперативности решения текущих хозяйственных вопросов, связанных с деятельностью центров.

Не официальная версия документа (однако достоверная) бесплатно предоставляется клиентам компании ДревГрад смотравших на сайте [дома из клееного бруса](#).

Эффективное управление работой центров может быть реализовано префектурами административных округов, управами районов города Москвы совместно с Комитетом государственных услуг города Москвы. При этом указанные уровни управления системой предоставления услуг имеют следующие функциональные задачи:

1. Комитет государственных услуг города Москвы

Комитет государственных услуг города Москвы является органом исполнительной власти города Москвы, на который возложены задачи по обеспечению проведения политики города Москвы в сфере предоставления государственных услуг, связанных с выдачей запрашиваемых документов, в том числе:

- формирование единообразных унифицированных форм предоставления государственных услуг по выдаче документов;
- применение системы единых требований при создании центров обслуживания населения и организаций по принципу "одного окна" и их функционировании;
- координация деятельности органов исполнительной власти города Москвы и подведомственных им организаций в сфере предоставления государственных услуг.

Для достижения указанных задач, в том числе, в первую очередь, в части создания и координации деятельности центров обслуживания населения и организаций по принципу "одного окна", Комитет государственных услуг города Москвы выполняет следующие функции:

- формирует единую методологию и нормативную правовую базу предоставления государственных услуг в городе Москве;
- разрабатывает и реализует мероприятия по повышению качества предоставления государственных услуг в городе Москве, внедрению инновационных технологий государственного управления;
- выступает Государственным заказчиком - координатором Городской целевой программы по созданию окружных и районных центров обслуживания населения и организаций по принципу "одного окна" на территории города Москвы на 2009-2011 гг.;
- осуществляет координацию и контроль деятельности окружных и районных центров обслуживания населения и организаций по принципу "одного окна";
- организует разработку и совершенствование регламентов межведомственного взаимодействия при оказании государственных услуг населению и организациям;
- участвует в создании, внедрении и дальнейшей эксплуатации единой информационной системы, применяемой в деятельности центров;
- проводит работу по внедрению системы применения универсальных специалистов в центрах обслуживания населения и организаций окружного и районного уровней;
- по предложениям префектур административных округов города Москвы осуществляет согласование перечня дополнительных услуг, предполагаемых к оказанию в центрах окружного и

Не официальная версия документа (однако достоверная) бесплатно предоставляется клиентам компании ДревГрад смотревших на сайте [дома из клееного бруса](#).

районного уровня;

- организует обучение сотрудников органов исполнительной власти города Москвы, государственных учреждений и государственных унитарных предприятий города Москвы, осуществляющих обслуживание населения и организаций по принципу "одного окна" в центрах;

- осуществляет методический и оперативный контроль за предоставлением услуг в центрах, соблюдением регламентов подготовки оформляемых в них документов;

- обеспечивает информирование граждан города Москвы и юридических лиц о проводимой Правительством Москвы работе по совершенствованию системы предоставления государственных услуг по подготовке и выдаче документов заявителям на территории города Москвы, в средствах массовой информации, на объектах наружной рекламы, посредством Интернет-ресурсов и т.д.;

- организует создание и функционирование системы обратной связи с населением;

- проводит работу по организации взаимодействия с территориальными органами федеральных органов исполнительной власти по городу Москве по вопросам предоставления данными структурами государственных услуг заявителям в центрах обслуживания населения и организаций, создаваемых на территории города Москвы.

2. Центры обслуживания населения и организаций по принципу "одного окна" окружного уровня

Центры обслуживания населения и организаций по принципу "одного окна" окружного уровня создаются в виде структурных подразделений префектур административных округов города Москвы.

Координацию и контроль деятельности окружного центра осуществляет государственный гражданский служащий города Москвы в ранге первого заместителя префекта либо заместителя префекта административного округа города Москвы.

Для обеспечения работы окружных центров в префектурах административных округов города Москвы создаются отдельные управления, штат которых формируется за счет универсальных специалистов, являющихся государственными гражданскими служащими.

Управление возглавляет руководитель окружного центра (начальник управления).

Руководитель окружного центра осуществляет непосредственное руководство деятельностью центра, несет персональную ответственность за выполнение возложенных на сотрудников задач и функций, обеспечивает организацию бесперебойной работы центра.

В создаваемых окружных центрах предусматривается реализация следующих задач:

- прием запросов и выдача документов, оформление которых в соответствии с Единым реестром отнесено к компетенции префектур административных округов города Москвы;

- обеспечение работы Контакт-центра, выполняющего функции по консультированию заявителей, записи на прием к специалистам центра, а также регистрации заявок, в том числе электронных, на оформление отдельных видов документов;

- оказание консультационных услуг по широкому кругу вопросов, в том числе межотраслевого

Не официальная версия документа (однако достоверная) бесплатно предоставляется клиентам компании ДревГрад смотрвших на сайте [дома из клееного бруса](#).

характера;

- предоставление социально незащищенным слоям населения юридических консультаций, напрямую не связанных с оформлением документов;

- обеспечение приема заявок и выдачи документов, указанных в Перечне государственных услуг по выдаче документов универсальными специалистами в окружных центрах обслуживания населения и организаций по принципу "одного окна".

Предоставление государственных услуг по выдаче документов заявителям в окружных центрах будет осуществляться в порядке, предусмотренном в городе Москве для данного вида услуг соответствующими регламентами, в разрезе каждого конкретного документа, оформляемого органами исполнительной власти города Москвы и городскими организациями.

Кроме вопросов, связанных с предоставлением услуг по приему заявок и выдаче документов, на префектуры административных округов города Москвы возлагаются следующие задачи по обеспечению деятельности центров окружного уровня:

- техническое обслуживание и эксплуатация помещений, занимаемых центрами;
- создание необходимых условий для предоставления в центрах дополнительных услуг, поставщики которых определяются по итогам общегородских конкурсных процедур;
- обеспечение функционирования дополнительных сервисов на площадях центров;
- размещение информационных материалов для заявителей;
- информирование жителей и освещение работы центров в окружных и районных средствах массовой информации.

Префектурами административных округов города Москвы вносятся в Комитет государственных услуг города Москвы предложения:

- о предоставлении в окружных и районных центрах дополнительных услуг;
- о направлении на обучение сотрудников центров окружного и районного уровней;
- об организации работы по применению универсальных специалистов в работе центров;
- о предоставлении на площадях окружных и районных центров помещений для размещения специалистов организаций, оказывающих услуги, сопутствующие оформлению документов для заявителей.

Руководители окружных центров организуют работу по доставке документов, принятых у заявителей в органы исполнительной власти города Москвы, городские организации, осуществляющие подготовку запрашиваемых документов, а также обеспечивают доставку подготовленных документов в центры.

На префектуры административных округов города Москвы возлагаются задачи по координации деятельности центров районного уровня на подведомственных территориях.

3. Центры обслуживания населения и организаций по принципу "одного окна" районного уровня

Не официальная версия документа (однако достоверная) бесплатно предоставляется клиентам компании ДреВГрад смотревших на сайте [дома из клееного бруса](#).

Центры обслуживания населения и организаций по принципу "одного окна" районного уровня создаются в виде структурных подразделений управ районов города Москвы.

Координацию и контроль деятельности районного центра осуществляет государственный гражданский служащий города Москвы в ранге первого заместителя главы управы либо заместителя главы управы района города Москвы.

Для обеспечения работы центра в управах районов города Москвы формируются отделы, штаты которых составляют универсальные специалисты, являющиеся государственными гражданскими служащими.

Отдел возглавляет руководитель районного центра (начальник отдела).

Руководитель районного центра осуществляет непосредственное руководство деятельностью центра, несет персональную ответственность за выполнение возложенных на сотрудников задач и функций, организует работу центра.

При создании районных центров предусматривается перемещение в помещения центров специалистов Государственного учреждения города Москвы "Инженерная служба города Москвы" (абонентский отдел и паспортный стол) (ГУ ИС) и Государственного учреждения города Москвы "Городской центр жилищных субсидий" (ГУ ГЦЖС).

Сотрудники указанных городских организаций сохраняют ведомственную принадлежность к ГУ ИС и ГУ ГЦЖС.

Численность сотрудников ГУ ИС районов определяется в соответствии с действующими правовыми актами Правительства Москвы.

По вопросам, касающимся организации внутреннего распорядка рабочего дня, приема и выдачи документов заявителям и оказания консультационных услуг, данные сотрудники подчиняются требованиям руководителя районного центра.

Управления социальной защиты населения района города Москвы (УСЗН районов города Москвы) размещаются в одном здании с центром (едином присутственном месте) при наличии такой возможности, в полном составе как самостоятельные юридические лица. УСЗН районов города Москвы сохраняют ведомственную принадлежность к Департаменту социальной защиты населения города Москвы.

В создаваемых центрах предусматривается реализация следующих задач:

- обеспечение деятельности универсальных специалистов по приему заявок и выдаче документов, указанных в Перечне государственных услуг по выдаче документов в районных центрах обслуживания населения и организаций по принципу "одного окна";

- организация работы сотрудников Государственного учреждения города Москвы "Инженерная служба города Москвы" и Государственного учреждения города Москвы "Городской центр жилищных субсидий" по приему заявок и выдаче документов, отнесенных к компетенции данных городских организаций;

- создание условий для выполнения контакт-центром функций по консультированию заявителей, записи на прием к специалистам центра, а также регистрации электронных запросов на оформление отдельных видов документов;

Не официальная версия документа (однако достоверная) бесплатно предоставляется клиентам компании ДревГрад смотрвших на сайте [дома из клееного бруса](#).

- оказание консультационных услуг по широкому кругу вопросов, в том числе межотраслевого характера;

- предоставление социально незащищенным слоям населения юридических консультаций, напрямую не связанных с оформлением документов.

Координацию деятельности центров районного уровня на подведомственных территориях осуществляют соответствующие префектуры административных округов города Москвы.

Предоставление государственных услуг по выдаче документов заявителям в районных центрах осуществляется в порядке, предусмотренном в городе Москве для данного вида услуг соответствующими регламентами, в разрезе каждого конкретного документа, оформляемого органами исполнительной власти города Москвы и городскими организациями.

Руководители районных центров города Москвы организуют работу по доставке документов, принятых у заявителей в органы исполнительной власти города Москвы, городские организации, осуществляющие подготовку запрашиваемых документов, а также обеспечивают доставку подготовленных документов в центры.

Кроме вопросов, связанных с предоставлением услуг по выдаче заявителям различных видов документов, на управы районов города Москвы возлагаются следующие задачи по обеспечению деятельности центров районного уровня:

- техническое обслуживание и эксплуатация помещений, занимаемых центрами;
- создание необходимых условий для предоставления в центрах дополнительных услуг, поставщики которых определяются по итогам общегородских конкурсных процедур;
- обеспечение функционирования дополнительных сервисов на территории центров;
- размещение информационных материалов для заявителей;
- информирование жителей и освещение работы центров в районных средствах массовой информации.

Управами районов города Москвы вносятся в префектуры соответствующих административных округов города Москвы для последующего согласования с Комитетом государственных услуг города Москвы предложения:

- о предоставлении в районных центрах дополнительных услуг;
- о направлении на обучение сотрудников центров;
- об организации работы по применению универсальных специалистов в работе центров;
- о предоставлении на площадях окружных и районных центров помещений для размещения специалистов организаций, оказывающих услуги, сопутствующие оформлению документов для заявителей.

4. Организация работы универсальных специалистов в центрах обслуживания населения и организаций по принципу "одного окна"

Не официальная версия документа (однако достоверная) бесплатно предоставляется клиентам компании ДревГрад смотревших на сайте [дома из клееного бруса](#).

В целях решения задач комплексного совершенствования системы предоставления государственных услуг по выдаче документов физическим и юридическим лицам органами исполнительной власти города Москвы, городскими организациями в настоящее время осуществляется комплекс мероприятий по реализации Городской целевой программы создания окружных и районных центров обслуживания населения и организаций по принципу "одного окна" на территории города Москвы на 2009-2011 гг. (далее - Программа).

Предоставление государственных услуг населению и организациям в центрах рассматривается не только как наиболее удобная форма организации работы по подготовке и выдаче документов заявителям в едином присутственном месте, но и как основной этап проведения административных преобразований системы государственного управления.

Указанной Программой определена модель функционирования центров, направленная на централизацию работы служб "одного окна" отраслевых и территориальных органов исполнительной власти города Москвы.

С целью внедрения наиболее эффективного механизма предоставления государственных услуг по подготовке и выдаче документов заявителям, в связи с необходимостью оптимизации подходов к использованию площадей создаваемых центров, а также рационального применения трудовых ресурсов Правительством Москвы было принято решение о внедрении технологии универсальных специалистов в работу центров.

Данная технология позволит значительно уменьшить общее количество сотрудников, работающих в центрах, сократить размеры площадей, требуемых для их размещения, путем объединения в единый блок специалистов, осуществляющих прием запросов на выдачу документов по вопросам имущественно-земельных отношений, социальной политики, городского хозяйства и др., то есть данные специалисты будут иметь статус универсальных специалистов за счет взаимозаменяемости и рационального распределения нагрузки между ними.

Внедрение системы универсальных специалистов позволит расширить перечень государственных услуг, предоставляемых заявителям в центрах, повысить уровень контроля за соблюдением сроков исполнения запросов заявителей, значительно сократить время, затрачиваемое заявителями для получения запрашиваемых документов.

Таким образом, универсальный специалист - это государственный гражданский служащий города Москвы, реализующий политику города Москвы в сфере предоставления государственных услуг, обладающий основными базовыми знаниями в различных отраслях городского хозяйства, которые позволяют производить прием запросов от физических и юридических лиц на подготовку документов отраслевыми и территориальными органами исполнительной власти города Москвы, выдачу готовых документов, а также осуществлять консультирование заявителей по вопросам, связанным с предоставлением государственных услуг.

Порядок применения универсальных специалистов - это комплекс организационных, технических, программных, кадровых и административно-правовых мероприятий, направленных на совершенствование процесса взаимодействия граждан и организаций с органами исполнительной власти города Москвы, предусматривающий эффективное распределение функций по приему/выдаче различных видов документов, выдаваемых в центрах, между универсальными специалистами в целях удовлетворения потребностей заявителей и для исключения прямого контакта заявителя и ответственного должностного лица, принимающего решение о выдаче документов.

Основными целями организации работы центров с применением универсальных специалистов

Не официальная версия документа (однако достоверная) бесплатно предоставляется клиентам компании ДревГрад смотретьших на сайте [дома из клееного бруса](#).

являются:

1. Повышение качества предоставления государственных услуг.

2. Устранение ведомственной разобщенности специалистов, работающих с заявителями, при которой сотрудники, перемещаемые в центры, фактически находятся в штате различных органов исполнительной власти города Москвы и городских организаций.

Универсальные специалисты будут являться штатными сотрудниками центров. При этом единоначалие со стороны руководителя центра позволит существенно упростить решение проблем, связанных с организацией трудового процесса и решением текущих производственных вопросов.

3. Сокращение количества специалистов, необходимых для обеспечения предоставления в центрах полного набора услуг, в том числе путем организации взаимозаменяемости и рационального распределения нагрузки.

4. Рациональное использование площадей в создаваемых многофункциональных центрах.

5. Сокращение временных и материальных издержек заявителей на получение государственных услуг.

6. Повышение качества информирования и консультирования получателей государственных услуг.

7. Оказание государственных услуг комплексно, без привязки к отраслевому принципу.

8. Исключение контакта между ответственными должностными лицами, непосредственно принимающими решения о выдаче документов, и заявителями.

9. Расширение перечня государственных услуг, оказываемых в центрах.

Для достижения вышеуказанных целей необходимо решение следующих основных задач:

1. Обеспечение совершенствования нормативно-правовой базы системы оказания государственных услуг по подготовке и выдаче документов заявителям на территории города Москвы.

В рамках проведения данной работы необходимо внести изменения в утвержденные Правительством Москвы регламенты подготовки документов заявителям органами исполнительной власти города Москвы и городскими организациями в части передачи функций по приему/выдаче документов в создаваемые центры, допускается возможность сохранения функций по приему/выдаче документов органами исполнительной власти города Москвы, городскими организациями.

2. Создание и внедрение единого программно-технического обеспечения центров обслуживания населения и организаций по принципу "одного окна".

Разрабатываемое программно-техническое обеспечение позволит осуществлять контроль на всех стадиях прохождения заявок на подготовку документов с учетом внедрения автоматизированных регламентов оформления и выдачи документов заявителям, а также интеграции существующих отраслевых информационных ресурсов.

3. Обучение и (или) повышение квалификации универсальных специалистов центров.

4. Информационное обеспечение проводимой работы по внедрению технологии универсальных специалистов в работу центров путем информирования населения о наборе оказываемых

Не официальная версия документа (однако достоверная) бесплатно предоставляется клиентам компании ДревГрад смотреших на сайте [дома из клееного бруса](#).

универсальными специалистами услуг через городские, окружные и районные средства массовой информации, а также посредством наружной рекламы.

5. Организация системы обратной связи с населением в целях изучения общественного мнения и дальнейшее совершенствование системы предоставления государственных услуг по выдаче запрашиваемых документов силами универсальных специалистов.

6. Разработка критериев оценки деятельности универсальных специалистов - сотрудников центров и создание дифференцированной системы материального стимулирования в зависимости от достигнутых результатов.

Применяется следующая организационная структура и подчиненность универсальных специалистов в центрах обслуживания населения и организаций по принципу "одного окна".

Окружные центры.

Для обеспечения работы окружного центра в префектуре административного округа города Москвы создается отдельное управление, штат которого составляют универсальные специалисты.

Руководство управлением и непосредственно работой центра осуществляет начальник управления.

Штатная численность управления должна составлять не менее 23 единиц, в том числе: начальник управления, 2 заместителя начальника управления, не менее 20 универсальных специалистов (количество универсальных специалистов определяется индивидуально по каждому центру с учетом численности населения административного округа города Москвы).

Универсальные специалисты осуществляют:

- прием/выдачу документов;
- своевременную обработку поступивших заявок;
- регистрацию заявок;
- передачу через курьерскую службу заявок с прилагаемыми пакетами документов ответственному исполнителю в отраслевых, территориальных органах исполнительной власти города Москвы и городских организациях (в том числе с использованием системы электронного документооборота);
- самостоятельный сбор документов через электронные базы данных территориальных и отраслевых органов исполнительной власти города Москвы, если это предусмотрено регламентом подготовки документа;
- контроль за сроками выполнения поступивших заявок;
- предоставление достоверных данных в Автоматизированную информационную систему центров государственных услуг (АИС ЦГУ);
- консультационные услуги.

Районные центры.

Для обеспечения работы районного центра в управе района города Москвы создается самостоятельный отдел, штат которого составляют универсальные специалисты.

Не официальная версия документа (однако достоверная) бесплатно предоставляется клиентам компании ДревГрад смотревших на сайте [дома из клееного бруса](#).

Руководство отделом и непосредственной работой центра осуществляет руководитель центра (начальник отдела).

Штатная численность отдела должна составлять не менее 20 единиц, в том числе начальник отдела, заместитель начальника отдела, не менее 18 универсальных специалистов (количество универсальных специалистов определяется индивидуально по каждому центру с учетом численности населения района города Москвы).

Универсальные специалисты осуществляют:

- прием/выдачу документов;
- своевременную обработку поступивших заявок;
- регистрацию заявок;
- самостоятельный сбор документов через электронные базы данных территориальных и отраслевых органов исполнительной власти города Москвы, если это предусмотрено регламентом подготовки документа;
- передачу через курьерскую службу заявок с прилагаемыми пакетами документов ответственному исполнителю в отраслевых, территориальных органах исполнительной власти города Москвы и городских организациях (в том числе с использованием системы электронного документооборота);
- контроль за сроками выполнения поступивших заявок;
- предоставление достоверных данных в АИС ЦГУ;
- консультационные услуги.

Одновременно с универсальными специалистами в центрах обслуживания населения районного уровня государственные услуги оказывают специалисты следующих организаций:

1. Государственное учреждение города Москвы "Инженерная служба города Москвы" (абонентский отдел и паспортный стол).

2. Государственное учреждение города Москвы "Городской центр жилищных субсидий" (районные отделы).

Сотрудники указанных городских организаций не входят в штат отдела соответствующей управы района города Москвы и имеют двойное подчинение, а именно:

1. На основании утвержденного штатного расписания подчиняются непосредственно руководству организации.

2. В соответствии с утвержденным внутренним трудовым распорядком работы центра подчиняются руководителю центра.

Штатная численность управлений/отделов центров формируется за счет передачи в префектуры административных округов города Москвы и управы районов города Москвы штатных единиц служб "одного окна" отраслевых и территориальных органов исполнительной власти города Москвы, а также за счет кадрового резерва.

Служебная деятельность универсального специалиста осуществляется в соответствии с Законом

Не официальная версия документа (однако достоверная) бесплатно предоставляется клиентам компании ДревГрад смотревших на сайте [дома из клееного бруса](#).

города Москвы от 26 января 2005 г. N 3 "О государственной гражданской службе города Москвы" и Указом Мэра Москвы от 31 марта 2005 г. N 20-УМ "О Реестре должностей государственной гражданской службы города Москвы".

Универсальный специалист центра должен иметь квалификацию, позволяющую обеспечивать:

- прием заявок на подготовку запрашиваемого документа;
- проверку и первичный анализ документов, прилагаемых к заявке, на основании которых осуществляется подготовка запрашиваемого документа;
- регистрацию заявки в электронной базе документооборота центра;
- сбор необходимых документов, которые могут быть получены самостоятельно, если это предусмотрено регламентом подготовки документа;
- контроль порядка и сроков исполнения запрашиваемого документа;
- выдачу готового документа заявителю;
- оказание консультационных услуг.

Данный уровень квалификации должен соответствовать ведущей и старшей группам должностей.

Универсальные специалисты центров исполняют служебные обязанности, соблюдая имеющиеся ограничения, не нарушая предусмотренные законом запреты, а также выполняют требования к служебному поведению, предусмотренные законодательством о государственной гражданской службе, в том числе:

- осуществляют работу в соответствии с утвержденными должностными регламентами (инструкциями);
- оказывают государственные услуги населению и организациям по приему/выдаче запрашиваемых заявителями документов (мотивированных отказов) в окружных и районных центрах;
- принимают необходимые меры по защите от копирования, распространения, передачи третьим лицам информации, содержащейся в предоставленных заявителями документах;
- осуществляют проверку правильности оформления заявок, комплектности представляемых документов, необходимых для выдачи запрашиваемого документа;
- регистрируют заявки в электронной базе документооборота с автоматическим формированием выписки из электронного журнала регистрации и контроля за обращениями заявителей;
- производят сбор документов, необходимых для подготовки запрашиваемого документа, которые могут быть получены универсальными специалистами центра самостоятельно, если это предусмотрено регламентом подготовки документа;
- осуществляют передачу заявок с комплектами документов, принятых от заявителей на исполнение в отраслевые, территориальные органы исполнительной власти города Москвы и городские организации;
- обеспечивают контроль соблюдения регламентных сроков подготовки и согласования документов;

Не официальная версия документа (однако достоверная) бесплатно предоставляется клиентам компании ДревГрад смотревших на сайте [дома из клееного бруса](#).

- информируют заявителей о готовности документа (или мотивированного отказа);
- обеспечивают в соответствии с требованиями, определенными Управлением информатизации города Москвы, предоставление достоверных данных в информационную систему центров обслуживания населения о результатах работы по выдаче документов в центре;
- осуществляют хранение невостребованных заявителями документов;
- оказывают консультационные услуги заявителям.

Универсальные специалисты окружных и районных центров осуществляют предоставление заявителям следующих видов услуг:

1. Прием заявок на подготовку и выдачу запрашиваемых документов, выдачу готовых документов заявителям.
2. Проведение консультаций по вопросам, касающимся порядка подачи заявок на подготовку документов, оплаты готовых документов (в случае, если документ выдается на возмездной основе), срокам подготовки документов.
3. Оказание справочно-информационных, консультационных услуг по широкому кругу вопросов, в том числе межотраслевого характера, запись на прием к руководителям и специалистам центров, обработка запросов, поступивших по электронным каналам связи.
4. Выдача отдельных видов документов, оформляемых территориальными органами федеральных органов исполнительной власти по городу Москве (при наличии соответствующих соглашений).

На окружном уровне универсальными специалистами оказываются государственные услуги по проведению консультаций, приему заявок, выдаче готовых документов следующих органов исполнительной власти города Москвы и городских организаций:

- Департамента жилищной политики и жилищного фонда города Москвы;
- Департамента имущества города Москвы;
- Департамента земельных ресурсов города Москвы;
- Департамента поддержки и развития малого предпринимательства города Москвы;
- префектур административных округов города Москвы;
- Государственной жилищной инспекции города Москвы;
- Государственного унитарного предприятия "Московское городское бюро технической инвентаризации".

Участие в работе центров специалистов ГУ центров занятости населения административных округов города Москвы предусматривается в режиме оказания консультационных и информационных услуг.

Одновременно с универсальными специалистами в центрах окружного уровня государственные услуги могут оказывать специалисты ГУП "МосгорБТИ".

На районном уровне универсальными специалистами оказываются государственные услуги по проведению консультаций, приему заявок, выдаче готовых документов следующих органов

Не официальная версия документа (однако достоверная) бесплатно предоставляется клиентам компании ДревГрад смотревших на сайте [дома из клееного бруса](#).

исполнительной власти города Москвы и городских организаций:

- Департамента жилищной политики и жилищного фонда города Москвы;
- Департамента труда и занятости населения города Москвы;
- Государственной жилищной инспекции города Москвы;
- управ районов города Москвы.
- Государственного унитарного предприятия "Московское городское бюро технической инвентаризации".

Универсальные специалисты центра оказывают консультационные услуги по документам, оформляемым в службах "одного окна" управлений социальной защиты населения районов города Москвы (УСЗН районов). Прием заявок и выдача готовых документов УСЗН районов в центре обслуживания населения не осуществляется.

Без привлечения универсальных специалистов в центрах районного уровня оказываются государственные услуги по приему заявок, выдаче готовых документов, проведению консультаций по перечню документов, оформляемых следующими городскими организациями:

- Государственным учреждением города Москвы "Городской центр жилищных субсидий";
- абонентскими отделами и паспортными столами (отделами) Государственного учреждения города Москвы "Инженерная служба города Москвы".

Перечень государственных услуг, оказываемых в центрах, утверждается распорядительным документом Правительства Москвы.

Типовой регламент организации работы универсальных специалистов окружных и районных центров включает следующие положения и разделы:

1. Общие положения, основные термины и определения.

Центр обслуживания населения и организаций по принципу "одного окна" - структурное подразделение префектуры административного округа города Москвы (управы района города Москвы), осуществляющее оказание широкого спектра государственных услуг по консультированию, приему заявок и выдаче готовых документов на основании утвержденных регламентов.

Основными целями органов исполнительной власти города Москвы и городских организаций в работе по развитию и совершенствованию системы предоставления государственных услуг физическим и юридическим лицам в окружных и районных центрах являются:

- оказание государственных услуг без привязки к отраслевому принципу;
- расширение перечня оказываемых услуг в центрах;
- максимальное упрощение для заявителей процедуры оформления запрашиваемых документов;
- сокращение времени, необходимого для подачи заявителем соответствующей заявки и получения готового документа.

2. Организация работы универсальных специалистов в окружных и районных центрах.

2.1. Универсальные специалисты осуществляют свою деятельность по оказанию

Не официальная версия документа (однако достоверная) бесплатно предоставляется клиентам компании ДревГрад смотрвших на сайте [дома из клееного бруса](#).

государственных услуг, направленных на подготовку и выдачу документов населению и организациям в окружных и районных центрах в соответствии с утвержденными регламентами.

2.2. Универсальные специалисты обеспечивают прием заявок и их передачу с комплектом необходимых документов на исполнение в территориальные, отраслевые органы исполнительной власти города Москвы и городские организации.

Передача заявок осуществляется универсальными специалистами центра через курьерскую службу не позднее следующего рабочего дня после регистрации обращения заявителя в электронной базе документооборота центра.

Ответственность за соблюдение сроков выдачи заявителям запрашиваемых документов или мотивированных отказов возлагается на руководителей центров.

2.3. Органы исполнительной власти города Москвы и городские организации несут ответственность за соблюдение сроков подготовки документов в соответствии с поступившими к ним на исполнение заявками из окружных и районных центров.

2.4. Прием и регистрация заявок на выдачу запрашиваемых документов осуществляется универсальными специалистами в день обращения заявителей в соответствии с графиком и режимом работы центров.

2.5. Универсальные специалисты осуществляют выдачу заявителям платежных документов в случае необходимости оформления промежуточных материалов на возмездной основе.

3. Порядок приема заявок на подготовку запрашиваемых документов универсальными специалистами окружных и районных центров.

3.1. С целью получения запрашиваемых документов заявителям необходимо:

- представить в центр заявку на получение запрашиваемого документа и комплект необходимых материалов в соответствии с перечнями, определенными регламентами их подготовки;

- произвести оплату работ (услуг), связанных с подготовкой запрашиваемого документа, в случае, если действующими правовыми актами установлено, что его подготовка осуществляется на возмездной основе;

- получить готовый документ в установленный регламентом срок.

3.2. При приеме документов универсальный специалист обязан:

3.2.1. В день подачи заявки проверить правильность ее оформления, комплектность представленных заявителем документов, необходимых для выдачи запрашиваемого документа. В случае выявления несоответствия переданных заявителем документов требованиям соответствующего регламента специалисты центра извещают заявителя и возвращают комплект принятых документов с указанием причин возврата.

По требованию заявителя отказ в приеме документов в центре может быть оформлен и выдан заявителю в письменном виде в срок не более одного рабочего дня с момента подачи заявки.

3.2.2. По требованию заявителя оказать необходимые консультационные услуги по разъяснению порядка приема и выдачи документов.

3.2.3. Зарегистрировать заявление в электронной базе документооборота с автоматическим формированием выписки из электронного журнала регистрации и контроля за обращениями

Не официальная версия документа (однако достоверная) бесплатно предоставляется клиентам компании ДревГрад смотривших на сайте [дома из клееного бруса](#).

заявителей.

3.2.4. Подготовить выписку из электронного журнала регистрации и контроля за обращениями заявителей в трех экземплярах. Выдать на руки заявителю один экземпляр выписки, заверенный подписью универсального специалиста, принявшего заявление с комплектом документов. Факт выдачи заявителю выписки подтверждает получение центром заявки и комплекта документов от заявителя.

Второй и третий экземпляры выписки подписываются универсальным специалистом и заявителем при подаче заявки с комплектом документов и при выдаче запрашиваемого документа (мотивированного отказа) на руки заявителю.

Второй экземпляр выписки подшивается к заявлению и остается в центре.

Третий экземпляр выписки передается в соответствующие отраслевые, территориальные органы исполнительной власти города Москвы или городские организации, ответственные за подготовку документов.

3.2.5. Поставить штамп центра на оригинале заявки, передаваемой заявителем в центр.

3.3. После приема заявки с полным комплектом документов универсальный специалист обязан произвести сбор документов, которые могут быть получены им самостоятельно, если это предусмотрено соответствующим регламентом.

3.4. Причинами отказа в приеме документов у заявителя универсальными специалистами центра могут являться:

3.4.1. Обращение заявителя о выдаче документов, оформление которых не предусмотрено Перечнем государственных услуг по выдаче документов, согласно приложению 6 к постановлению Правительства Москвы от 24 июня 2008 г. N 554-ПП.

3.4.2. Наличие у заявителя неполного комплекта документов.

3.4.3. Предоставление заявителем неправильно оформленных или утративших силу документов.

3.4.4. Отсутствие оформленной в установленном порядке доверенности в случае подачи заявки на оформление запрашиваемого документа, подлежащего выдаче третьему лицу.

3.4.5. Отказ заявителя оплатить работы (услуги), выполняемые (оказываемые) на возмездной основе, или представить квитанции об оплате.

3.4.6. Иные причины отказа в приеме документов у заявителя являются неправомерными и могут быть обжалованы заявителем у руководителя центра либо в суде.

4. Порядок передачи пакетов документов из центров на исполнение в отраслевые, территориальные органы исполнительной власти города Москвы и городские организации.

4.1. Универсальные специалисты осуществляют передачу через курьерскую службу центров принятых заявок с комплектами документов на исполнение в органы исполнительной власти города Москвы, городские организации в срок не позднее следующего рабочего дня с момента регистрации обращения заявителя.

4.2. Передача документов осуществляется в запечатанных конвертах по реестрам. Реестры оформляются в двух экземплярах и подписываются специалистом центра. При этом первый экземпляр реестра передается в органы исполнительной власти города Москвы, городские

Не официальная версия документа (однако достоверная) бесплатно предоставляется клиентам компании ДревГрад смотривших на сайте [дома из клееного бруса](#).

организации, а второй экземпляр с подписью ответственного сотрудника возвращается в центр.

5. Порядок приема и регистрации запросов, полученных из центров органами исполнительной власти города Москвы, городскими организациями, а также алгоритм подготовки запрашиваемых заявителями документов.

5.1. В органах исполнительной власти города Москвы, городских организациях назначается сотрудник по взаимодействию с центрами, который:

5.1.1. Принимает пакеты документов по реестру, ставит подпись на втором экземпляре реестра.

5.1.2. В случае обнаружения несоответствия делает отметку в реестре.

5.1.3. Передает в этот же день реестр в центр.

5.1.4. Передает пакеты документов в структурное подразделение органа исполнительной власти города Москвы, городской организации, ответственное за подготовку запрашиваемого документа.

5.2. Сотрудник структурного подразделения органа исполнительной власти города Москвы, городской организации, ответственного за подготовку запрашиваемого документа:

5.2.1. Проверяет комплектность документов на предмет их соответствия требованиям, установленным соответствующим регламентом подготовки запрашиваемого документа, утвержденным постановлением Правительства Москвы.

5.2.2. При отсутствии необходимых документов возвращает пакет документов в центр в срок не позднее 3 дней с момента регистрации факта приема в реестре с письменным указанием причин возврата.

5.3. Причинами мотивированного отказа органов исполнительной власти города Москвы, городских организаций в оформлении запрашиваемого заявителем документа могут служить:

5.3.1. Представление неправильно оформленных или утративших силу документов, если указанные обстоятельства были установлены в процессе подготовки запрашиваемого документа.

5.3.2. Отсутствие права у заявителя на запрашиваемый им документ (если отсутствие прав на получение запрашиваемого документа заявителем не было ранее установлено сотрудником центра).

5.3.3. Невозможность подготовки запрашиваемого документа в силу обстоятельств, ранее неизвестных при приеме документов.

5.3.4. Отрицательное заключение органа исполнительной власти города Москвы, городской организации, а также экспертизы, необходимой для обоснования принятия решения (согласования).

5.3.5. Иные основания для отказа в приеме документов, предусмотренные федеральным законодательством, законами и иными нормативными актами города Москвы.

5.4. Отказ в выдаче запрашиваемого документа может быть обжалован заявителем у руководителей органов исполнительной власти города Москвы, городских организаций либо в суде.

5.5. Органы исполнительной власти города Москвы, городские организации направляют в электронном виде уведомления в центр:

- о дате фактической подготовки документов;

- о приостановке или возобновлении подготовки запрашиваемых документов.

Не официальная версия документа (однако достоверная) бесплатно предоставляется клиентам компании ДревГрад смотревших на сайте [дома из клееного бруса](#).

5.6. Органы исполнительной власти города Москвы, городские организации осуществляют передачу в центры (курьерской службой):

- подготовленных документов (мотивированных отказов) не позднее плановой даты подготовки запрашиваемого документа, установленной с момента регистрации обращения заявителя в центре с приложением третьего экземпляра выписки центра;

- уведомлений о датах фактической подготовки запрашиваемых заявителем документов не позднее плановой даты подготовки запрашиваемого документа, установленной с момента регистрации обращения заявителя в центре;

- уведомления о приостановке/возобновлении исполнения запрашиваемого документа в день приостановки/возобновления исполнения запрашиваемого документа.

5.7. Этапы подготовки запрашиваемых заявителями документов специалист фиксирует в АИС ЦГУ.

6. Прием универсальными специалистами документов, подготовленных органами исполнительной власти города Москвы, городскими организациями.

6.1. Прием документов осуществляется в запечатанных конвертах по реестрам. Реестры выписываются в двух экземплярах, подписываются ответственными сотрудниками органов исполнительной власти города Москвы, городских организаций и передаются в центр.

Первый экземпляр остается в центре, второй экземпляр с подписью универсального специалиста, принявшего документы, возвращается в органы исполнительной власти города Москвы, городские организации, направившие данный реестр.

6.2. Органы исполнительной власти города Москвы, городские организации несут ответственность за полноту, качество, достоверность и своевременность подготовки запрашиваемого заявителем документа (мотивированного отказа).

7. Порядок выдачи заявителям запрашиваемых документов (мотивированных отказов) в центрах.

7.1. Универсальный специалист центра:

7.1.1. Оповещает заявителя о готовности документа, если документ подготовлен ранее установленного срока, по телефону, электронной почте и т.д.

7.1.2. Выдает заявителю запрашиваемый документ (мотивированный отказ). Выдача запрашиваемого документа (мотивированного отказа) производится заявителю:

- физическому лицу - при наличии документа, удостоверяющего личность, либо представителю заявителя при наличии оформленной в установленном порядке доверенности на право получения документа и документа, удостоверяющего личность;

- представителю юридического лица - при наличии документов, удостоверяющих личность и подтверждающих его полномочия.

Заявитель подтверждает получение запрашиваемого документа (мотивированного отказа) подписью с расшифровкой в соответствующей графе второго и третьего экземпляров выписки.

8. Отзыв заявки на подготовку запрашиваемого документа заявителем.

Не официальная версия документа (однако достоверная) бесплатно предоставляется клиентам компании ДревГрад смотрвших на сайте [дома из клееного бруса](#).

8.1. Заявитель вправе отозвать свою заявку в любой момент рассмотрения или подготовки документа. При этом заявитель собственноручно делает соответствующую запись на бланке ранее поданной заявки.

8.2. Универсальный специалист в течение следующего рабочего дня с момента поступления отзыва заявки обязан оповестить органы исполнительной власти города Москвы, городские организации о прекращении работ по подготовке запрашиваемых документов.

9. Хранение документов, подготовленных органами исполнительной власти города Москвы, городскими организациями.

9.1. В архиве центра хранятся: копии заявок, подлинный экземпляр выписки, подписанный заявителем при сдаче заявки с комплектом документов и при получении запрашиваемого документа (мотивированного отказа).

9.2. В архиве органов исполнительной власти города Москвы, городских организаций хранятся: оригиналы заявок и комплектов документов с подлинными экземплярами выписки с подписями заявителей о сдаче заявок с комплектами документов и о получении запрашиваемых документов (мотивированных отказов).

9.3. Невостребованные заявителями документы (мотивированные отказы) хранятся в архиве центра в течение 3 месяцев с даты их оформления органами исполнительной власти города Москвы, городскими организациями. По истечении данного срока невостребованные документы передаются по реестру в органы исполнительной власти города Москвы, городские организации.

10. Оказание заявителям консультационных услуг в центрах.

10.1. Оказание консультационных услуг заявителям в центрах выполняется в соответствии с требованиями приложения 7 к постановлению Правительства Москвы от 24.06.2008 N 554-ПП, приведенными в разделах:

- информирование при письменном обращении заявителей;
- информирование заявителей по телефону;
- информирование при устном личном обращении заявителей.

Информирование заявителей осуществляется через Контакт-центр.

10.2. Если вопросы заявителей не входят в компетенцию центров, то универсальный специалист информирует заявителя о его праве обратиться в иные уполномоченные органы государственной власти и органы местного самоуправления.

11. Обжалование заявителями действий (бездействия) органов исполнительной власти города Москвы, городских организаций и центров.

11.1. Центры принимают письменные жалобы заявителей на действия (бездействие) специалистов центров, сотрудников органов исполнительной власти города Москвы, городских организаций.

11.2. Руководители, осуществляющие координацию работы центров, рассматривают заявления по обжалованию действий (бездействия) специалистов центров, готовят письменные ответы на поступившие жалобы и направляют их в адрес заявителей.

11.3. Центры направляют в органы исполнительной власти города Москвы, городские

Не официальная версия документа (однако достоверная) бесплатно предоставляется клиентам компании ДревГрад смотривших на сайте [дома из клееного бруса](#).

организации жалобы заявителей на действия (бездействие) сотрудников данных городских подразделений.

11.4. Органы исполнительной власти города Москвы, городские организации обеспечивают рассмотрение жалоб, готовят письменные ответы в адрес заявителей.

Рассмотрение жалоб осуществляется в сроки, установленные Регламентом Правительства Москвы.

11.5. Заявители могут обжаловать действия (бездействия) сотрудников центров, органов исполнительной власти города Москвы, городских организаций в иных инстанциях, в том числе в суде.

12. Контроль соблюдения регламентов подготовки документов для заявителей органами исполнительной власти города Москвы, городскими организациями и центрами.

12.1. Контроль за соблюдением регламентных сроков подготовки и выдачи документов осуществляется на нескольких уровнях:

- на уровне окружных и районных центров - руководством соответствующих префектур административных округов и управ районов города Москвы;

- на уровне Правительства Москвы - Комитетом государственных услуг города Москвы.

Обучение и аттестация универсальных специалистов центров.

Работа универсальных специалистов в центрах предполагает оказание широкого перечня государственных услуг в различных отраслях городского хозяйства и соответственно требует высокого уровня профессиональной подготовки.

Процесс обучения предусматривает два вида подготовки универсальных специалистов:

1. Первичная подготовка.

Данный вид обучения предусматривает изучение нормативной правовой базы подготовки и выдачи документов в создаваемых центрах, а также получение практических навыков приема/выдачи документов заявителям, предоставления консультационных услуг.

При этом проводится изучение программно-технического комплекса, функционирующего в центре для регистрации обращений граждан, оформления запросов на согласование определенных видов документов, а также обучение работе с базами данных городских подразделений, доступом к которым предполагается обеспечить универсальных специалистов центров.

Прохождение данного обучения предусматривает освоение смежных направлений деятельности и позволяет обеспечивать взаимозаменяемость сотрудников.

Для получения необходимого уровня профессиональной подготовки обучение проводится в два этапа, включает теоретический курс и стажировку в городских подразделениях, документы которых выдаются силами универсальных специалистов.

Первый этап - теоретическая подготовка, осуществляется Институтом профессиональной переподготовки и повышения квалификации Московского государственного университета управления Правительства Москвы.

Учитывая различную специфику работы с заявителями в окружных и районных центрах,

Не официальная версия документа (однако достоверная) бесплатно предоставляется клиентам компании ДревГрад смотреших на сайте [дома из клееного бруса](#).

теоретическую подготовку специалистов следует разделить на две составляющие: общепрофессиональную и специальную.

Общепрофессиональная часть включает вопросы по следующим направлениям:

- нормативная правовая база, определяющая деятельность органов исполнительной власти города Москвы и городских организаций по подготовке и выдаче документов заявителям;
- практика функционирования городских подразделений по подготовке и выдаче документов заявителям в режиме "одного окна" и в обычном порядке;
- основные положения административной реформы, реализуемой Правительством Российской Федерации, в части создания многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу единого окна. Деятельность Правительства Москвы, направленная на создание центров на территории города Москвы;
- справочно-информационная работа с заявителями, в том числе с использованием технологии "Электронная приемная";
- техника и этикет делового общения.

Обучение по тематике специального блока включает изучение следующих вопросов:

- порядок организации работы по оказанию государственных услуг в режиме "одного окна" или в обычном порядке органами исполнительной власти города Москвы и городскими организациями;
- практика работы с информационными ресурсами и технологиями городских структур, принимающих участие в работе центров;
- регламенты подготовки документов, выдаваемых в центрах;
- порядок работы с электронными документами и средствами ЭЦП.

Выполнение практических заданий может быть организовано при дистанционной поддержке индивидуально закрепленного за каждым обучаемым руководителя-куратора (государственного гражданского служащего (сотрудника городской структуры), непосредственно осуществляющего работу по оказанию изучаемой государственной услуги).

Практические занятия по работе с программным обеспечением и средствами ЭЦП следует проводить в компьютерном классе.

По результатам обучения проводится тестирование универсальных специалистов по каждой из изученных тем. Контроль уровня знаний проводится в форме зачета.

Второй этап - практический курс проводится в виде стажировки на базе органов исполнительной власти города Москвы и городских организаций, принимающих участие в деятельности центров.

Стажировка необходима в целях изучения передового опыта, а также закрепления теоретических знаний, полученных универсальными специалистами при прохождении первого этапа обучения.

По окончании обучения специалисты сдают квалификационный экзамен, по результатам которого выдается документ, дающий право универсальным специалистам осуществлять трудовую деятельность.

Не официальная версия документа (однако достоверная) бесплатно предоставляется клиентам компании ДревГрад смотрвших на сайте [дома из клееного бруса](#).

2. Переподготовка, повышение квалификации универсальных специалистов.

В связи с изменениями нормативной правовой базы города Москвы в части предоставления государственных услуг по подготовке и выдаче документов заявителям универсальные специалисты направляются на курсы повышения квалификации 1 раз в 2 года (в случае необходимости возможно изменение графика повышения квалификации).

Повышение квалификации осуществляется в целях:

- актуализации знаний нормативной правовой базы города Москвы в области предоставления государственных услуг по подготовке и выдаче документов заявителям;
- комплексного обновления знаний универсальных специалистов по ряду вопросов в установленной сфере профессиональной служебной деятельности.

Освоение универсальными специалистами образовательной программы повышения квалификации завершается обязательной итоговой аттестацией, предусматривающей следующие виды аттестационных испытаний:

- по краткосрочным программам повышения квалификации - экзамен в форме тестирования;
- по программам повышения квалификации объемом свыше 72 часов - экзамен в форме тестирования и защита итоговой работы.

По результатам проведения обязательной итоговой аттестации выдаются документы о прохождении курса повышения квалификации.

3. Аттестация универсальных специалистов.

Для определения уровня профессиональной подготовки и соответствия универсального специалиста занимаемой должности государственной гражданской службы, а также для решения вопроса о присвоении квалификационного разряда проводится его аттестация.

Аттестация проводится не чаще одного раза в год, но не реже одного раза в три года.

Состав аттестационной комиссии, в которую включаются представители органов исполнительной власти города Москвы и городских организаций, определяется руководителем соответствующей префектуры административного округа города Москвы по согласованию с Комитетом государственных услуг города Москвы.

Аттестация универсальных специалистов проводится в два этапа:

- собеседование - состоит из вопросов, касающихся трудовой деятельности, осуществляемой универсальными специалистами, знаний нормативной правовой базы в сфере предоставления государственных услуг населению и организациям на территории города Москвы;
- тестирование - на предмет знания нормативной базы города Москвы, которым должен руководствоваться универсальный специалист при осуществлении трудовой деятельности.

По результатам аттестации универсального специалиста аттестационной комиссией принимается решение о соответствии (несоответствии) замещаемой должности государственной гражданской службы города Москвы с рекомендациями следующего характера:

- подлежит включению в установленном порядке в кадровый резерв для замещения вакантной должности в порядке должностного роста;

Не официальная версия документа (однако достоверная) бесплатно предоставляется клиентам компании ДревГрад смотреших на сайте [дома из клееного бруса](#).

- направляется на профессиональную переподготовку или повышение квалификации;
- рассматривается вопрос о возможности его дальнейшей работы в качестве специалиста центра.

Приложение 3
к постановлению Правительства
Москвы
от 24 июня 2008 г. N 554-ПП

СХЕМА РАЗМЕЩЕНИЯ ОКРУЖНЫХ И РАЙОННЫХ ЦЕНТРОВ ОБСЛУЖИВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ И ОРГАНИЗАЦИЙ ПО ПРИНЦИПУ "ОДНОГО ОКНА" НА ТЕРРИТОРИИ ГОРОДА МОСКВЫ, ВКЛЮЧАЮЩАЯ ОБЪЕКТЫ ПРЕДПОЛАГАЕМОГО СОВМЕЩЕНИЯ ЦЕНТРОВ С УПРАВАМИ РАЙОНОВ ГОРОДА МОСКВЫ
(в ред. постановлений Правительства Москвы от 14.04.2009 N 316-ПП, от 28.04.2009 N 379-ПП, от 18.08.2009 N 788-ПП, от 25.08.2009 N 840-ПП, от 20.10.2009 N 1132-ПП, от 29.12.2009 N 1441-ПП, от 02.02.2010 N 99-ПП, от 08.06.2010 N 477-ПП)

№ п/п	Район Совмещение	Адрес	Вид работ	с
	Северный административный округ			
1	Окружной центр	Соболевский пр-д, вл. 20	Новое строительство	-
2	Аэропорт	Ул. Коккинаки, вл. 2-4	Новое строительство	
3	Беговой	Ленинградский пр-т, д. 14,	Новое строительство	
4	Бескудниковский	стр. 7 Бескудниковский бульвар,	Реконструкция	
5	Войковский	д. 16а Войковский район, мкр. 9-10 квартал, корп. 49	Перепланировка	-
6	Восточное Дегунино	Ул. Дубнинская, вл. 24	Новое строительство	
7	Головинский	Ул. Флотская, вл. 46	Новое строительство	-
8	Дмитровский	Ул. Клязьминская, д. 21, корп. 2	Перепланировка	-
9	Западное Дегунино	Коровинское шоссе, вл. 33А	Перепланировка	-
10	Коптево	Соболевский пр-д, вл. 20	Новое строительство	-

Не официальная версия документа (однако достоверная) бесплатно предоставляется клиентам компании ДревГрад смотревших на сайте [дома из клееного бруса](#).

11	Левобережный	Мкр. 2, участок 2Б, корп. 7-7А (Ленинградское шоссе, вл. 106-108)	Перепланировка	-
12	Молжаниновский	4-я ул. Новоселки, вл. 2	Перепланировка	-
13	Савеловский	Ул. Мишина, вл. 48	Новое строительство	-
	Планируется			
14	Сокол	Ул. Песчаная, вл. 3	Новое строительство	-
15	Тимирязевский	Ул. Тимирязевская, д. 8, корп. 1	Перепланировка	-
16	Ховрино	Ул. Дыбенко, д. 28, стр. 2	Перепланировка	-
17	Хорошевский	Хорошевское шоссе, квартал 58В, корп. 18	Новое строительство	-
	Северо-Восточный административный округ			
18	Окружной центр	Ул. Милашенкова, вл. 14	Реконструкция	-
19	Алексеевский	Ул. Новоалексеевская, вл. 7	Новое строительство	-
20	Алтуфьевский	Ул. Стандартная, вл. 13-15	Перепланировка	-
21	Бабушкинский	Ул. Верхоянская, вл. 6	Новое строительство	-
22	Бибирево	Ул. Пришвина, вл. 12, корп. 2	Новое строительство	-
23	Бутырский	Ул. Милашенкова, вл. 14	Реконструкция	-
	Планируется			
24	Лианозово	Ул. Абрамцевская, вл. 13	Перепланировка	-
25	Лосиноостровский	Ул. Изумрудная, вл. 63	Новое строительство	-
26	Марфино	Ул. Ботаническая, вл. 11А, корп. 68, мкр. 52	Перепланировка	-
27	Марьино	Ул. 2-я Ямская, д. 15	Реконструкция	-
	Планируется			
28	Останкинский	Ул. Цандера, д. 1	Перепланировка	-
29	Отрадное	Ул. Якушкина, вл. 4	Реконструкция	-
	Планируется			
30	Ростокино	Ул. Ростокинская, вл. 2	Перепланировка	-
31	Свиблово	Ул. Снежная, вл. 13	Реконструкция	-
32	Северное Медведково	Шокальского пр-д, вл. 55, корп. 3	Реконструкция	-
33	Северный	Район Северный, мкр. 9, корп. 25	Перепланировка	-
34	Южное Медведково	Ясный пр-д, д. 17	Реконструкция	-
	Планируется			
35	Ярославский	Ярославское шоссе, вл. 120А	Реконструкция	-
	Восточный административный округ			
36	Окружной центр	Ул. Электроводская, 37/4	Реконструкция	-
	(в ред. постановления Правительства Москвы от 02.02.2010 N 99-ПП)			
37	Богородское	Ул. Краснобогатырская, вл. 28	Новое строительство	-
	Планируется			
	(в ред. постановления Правительства Москвы от 02.02.2010 N 99-ПП)			
38	Вешняки	Ул. Старый Гай, вл. 7-9	Новое строительство	-
39	Восточное Измайлово	Мкр. 19-20, корп. 6	Новое строительство	-
40	Гольяново	Ул. Курганская, д. 8	Реконструкция	-
	Планируется			
41	Ивановское	Ул. Молостовых, д. 1г	Реконструкция	-
42	Измайлово	Ул. Верхняя Первомайская, д. 45а	Перепланировка	-
	(в ред. постановления Правительства Москвы от 02.02.2010 N 99-ПП)			
43	Косино-Ухтомский	Район Кожухово, мкр. 1-9	Перепланировка	-

44	Метрогородок	Открытое шоссе, д. 19, корп. 6	Новое строительство	-
45	Новогиреево	Союзный пр-т, вл. 18-20	Новое строительство	-
46	Новокосино	Ул. Суздальская, д. 34а	Реконструкция	-
47	Перово	Ул. 3-я Владимирская, вл. 9А	Реконструкция	-
48	Преображенское	Ул. Халтуринская, д. 9	Новое строительство	-
49	Северное Измайлово	Ул. 5-я Парковая, вл. 58А	Реконструкция	-
	Планируется			
50	Соколиная гора	Пл. Журавлева, д. 4	Новое строительство	-
51	Сокольники	Ул. Матросская Тишина, д. 19, корп. 1	Перепланировка	-
52	Восточный	Ул. 9 Мая, вл. 28	Новое строительство	-
	Планируется			
	Юго-Восточный административный округ			
53	Окружной центр	Пр-д Завода Серп и Молот, вл. 8	Перепланировка	-
54	Выхино	Ул. Ташкентская, вл. 21	Реконструкция	-
55	Жулебино	Лермонтовский проспект, вл. 15	Новое строительство	-
56	Капотня	Капотня, 2-й квартал, вл. 7	Новое строительство	-
	Планируется			
57	Кузьминки	Есенинский бульв., вл. 12-14	Новое строительство	-
	Планируется			
58	Лефортово	Пр-д Завода Серп и Молот, вл. 8	Перепланировка	-
59	Люблино	Ул. Люблинская, вл. 53	Реконструкция	-
	Планируется			
60	Марьино	Ул. Люблинская, вл. 165	Новое строительство	-
	Планируется			
61	Некрасовка	1-я Вольская ул., мкр. 3,	Новое строительство	-
	Планируется			
		корп. 506		
62	Нижегородский	Ул. Нижегородская, вл. 58	Новое строительство	-
	Планируется			
63	Печатники	Ул. Шоссейная, вл. 86	Перепланировка	-
	Планируется			
	(п. 63 в ред. постановления Правительства Москвы от 20.10.2009 N 1132-ПП)			
64	Рязанский	1-я Новокузьминская ул.,	Реконструкция	-
	Планируется			
		д. 10		
65	Текстильщики	Ул. Чистова, вл. 10	Новое строительство	-
	Планируется			
66	Южнопортовый	3-й Кожуховский пр-д, д.	Новое строительство	-
	Планируется			
		2/12		
	Южный административный округ			
67	Окружной центр	Пересечение ул. Ленинской Слободы и ул. Велозаводской	Новое строительство	-
68	Бирюлево Восточное	Ул. Бирюлевская, д. 7, корп. 1	Реконструкция	-
69	Бирюлево Западное	Ул. Медынская, вл. 11А	Новое строительство	-
	Планируется			
70	Братеево	Ул. Борисовские Пруды, вл.	Новое строительство	-
	Планируется			
		10, корп. 6		
71	Даниловский	Пересечение ул. Ленинской Слободы и ул. Велозаводской	Новое строительство	-
72	Донской	Варшавское шоссе, вл. 10	Новое строительство	-

Планируется

(п. 72 в ред. постановления Правительства Москвы от 25.08.2009 N 840-ПП)

73	Зябликово	Ул. Кустанайская, д. 6, корп. 2	Перепланировка	-
74	Москворечье-Сабурово	Каширское шоссе, вл. 36А	Перепланировка	-

Не официальная версия документа (однако достоверная) бесплатно предоставляется клиентам компании ДревГрад смотривших на сайте [дома из клееного бруса](#).

75	Нагатино-Садовники Планируется	Ул. Академика Миллионщикова, д. 37	Реконструкция	
76	Нагатинский затон (п. 76 в ред. постановления Правительства Москвы от 25.08.2009 N 840-ПП)	Коломенская наб., вл. 6, корп. 2	Реконструкция	
77	Нагорный	Волхонка ЗИЛ, квартал 75-77, корп. 56	Перепланировка	-
78	Орехово-Борисово Северное Планируется	Борисовский пр-д, д. 11, корп. 3	Новое строительство	
79	Орехово-Борисово Южное (п. 79 в ред. постановления Правительства Москвы от 25.08.2009 N 840-ПП)	Ул. Елецкая, д. 16, корп. 1	Новое строительство	
80	Царицыно Планируется	Ул. Веселая, д. 31а	Реконструкция	
81	Чертаново Северное	Ул. Чертановская, д. 9, корп. 4, стр. 2	Реконструкция	-
82	Чертаново Центральное	Ул. Чертановская, д. 43	Перепланировка	-
83	Чертаново Южное Планируется	Чертаново Южное, мкр. 26, корп. 74, 74А	Новое строительство	
84	Юго-Западный административный округ Окружной центр	Севастопольский пр-т, вл. 28, корп. 4, квартал 32А района Черемушки	Новое строительство	-
85	Академический	Мкр. 7-8 Новых Черемушек, корп. 14д	Перепланировка	-
86	Гагаринский	Квартал 28-30	Перепланировка	-
87	Зюзино Планируется	Ул. Каховка, вл. 12Б	Реконструкция	
88	Коньково Планируется	Ул. Профсоюзная, вл. 105	Новое строительство	
89	Котловка	Ул. Нагорная, д. 10, корп. 2	Новое строительство (снос существующего здания)	-
90	Ломоносовский	Ул. Пилюгина, д. 16, корп. 1	Реконструкция	-
91	Обручевский	Ул. Новаторов, д. 4, корп. 8	Реконструкция	-
92	Северное Бутово (п. 92 в ред. постановления Правительства Москвы от 18.08.2009 N 788-ПП)	Бульвар Дмитрия Донского, вл. 12-14	Новое строительство	
93	Теплый Стан	Ул. Профсоюзная, д. 154, корп. 2	Новое строительство	-
94	Черемушки Планируется	Ул. Архитектора Власова, д. 25, корп. 2	Реконструкция	
95	Южное Бутово Планируется	Ул. Адмирала Лазарева, напротив вл. 6	Новое строительство	
96	Ясенево Планируется	Ул. Ясногорская, вл. 13, корп. 2	Новое строительство	
97	Западный административный округ Окружной центр (п. 97 в ред. постановления Правительства Москвы от 08.06.2010 N 477-ПП)	Ул. Ивана Франко, вл. 12	Новое строительство	
98	Внуково Планируется	Ул. Плотинная, д. 31	Новое строительство	
99	(п. 98 в ред. постановления Правительства Москвы от 08.06.2010 N 477-ПП) Дорогомилово	Ул. Студенческая, д. 25	Новое строительство	-

Не официальная версия документа (однако достоверная) бесплатно предоставляется клиентам компании ДревГрад смотревших на сайте [дома из клееного бруса](#).

100 Крылатское	Ул. Крылатские Холмы, д. 26, корп. 2	Реконструкция с надстройкой	
(п. 100 в ред. постановления Правительства Москвы от 08.06.2010 N 477-ПП)			
101 Кунцево	Ул. Истринская, д. 5, корп. 2	Перепланировка	-
102 Можайский	Ул. Кубинка, д. 3, стр. 5	Новое строительство	
Планируется			
103 Ново-Переделкино	Ул. Чоботовская, д. 3, корп. 1	Реконструкция с надстройкой	
(п. 103 в ред. постановления Правительства Москвы от 08.06.2010 N 477-ПП)			
104 Очаково-Матвеевское	Ул. Матвеевская, вл. 4	Новое строительство	
(п. 104 в ред. постановления Правительства Москвы от 08.06.2010 N 477-ПП)			
105 Проспект Вернадского	Ул. Лобачевского, д. 66а	Реконструкция	
Планируется		с пристройкой и надстройкой	
(п. 105 в ред. постановления Правительства Москвы от 08.06.2010 N 477-ПП)			
106 Раменки	Мичуринский просп., кв. 40, корп. 217	Новое строительство	
Планируется			
(п. 106 в ред. постановления Правительства Москвы от 08.06.2010 N 477-ПП)			
107 Солнцево	Ул. Богданова, д. 50	Новое строительство	
(п. 107 в ред. постановления Правительства Москвы от 08.06.2010 N 477-ПП)			
108 Тропарево-Никулино	Ул. Академика Анохина, вл. 26	Новое строительство	
Планируется			
109 Филевский парк	Береговой пр-д, вл. 8	Новое строительство	-
110 Фили-Давыдково	Квартал 1-2	Перепланировка	-
Северо-Западный административный округ			
111 Окружной центр	Ул. Новошукинская, вл. 8	Перепланировка	-
112 Куркино	Ул. Воротынская, вл. 31	Новое строительство	-
113 Митино	Ул. Дубравная, вл. 33	Новое строительство	-
114 Покровское-Стрешнево	Ул. Свободы, д. 12/8	Перепланировка	-
115 Северное Тушино	Ул. Вилиса Лациса, вл. 1	Новое строительство	
Планируется			
116 Строгино	(корп. 11) Ул. Маршала Катукова, вл. 7	Новое строительство	
(в ред. постановления Правительства Москвы от 29.12.2009 N 1441-ПП)			
117 Хорошево-Мневники	Ул. Маршала Тухачевского, д. 25, корп. 1	Перепланировка	-
118 Щукино	Ул. Новошукинская, вл. 8	Перепланировка	-
119 Южное Тушино	Мкр. 4, Светлогорский проезд, вл. 7-9	Новое строительство	
Планируется			
Зеленоградский административный округ			
120 Окружной центр	Корп. 320	Перепланировка	-
121 Крюково	Корп. 2019	Перепланировка	-
122 Матушкино-Савелки	Корп. 606А	Перепланировка	-
123 Панфиловский (межрайонный)	Корп. 828; корп. 1105	Перепланировка	-
Центральный административный округ			
Окружной центр	Ул. Марксистская, вл. 24		-
(функционирующий)			
124 Арбат	Ул. Арбат, д. 4, стр. 3	Капитальный ремонт	-
125 Басманный	Ул. Новая Басманная, д. 37	Реконструкция	
Планируется			

Не официальная версия документа (однако достоверная) бесплатно предоставляется клиентам компании ДревГрад смотревших на сайте [дома из клееного бруса](#).

126	Утратил силу. - Постановление Правительства Москвы от 28.04.2009 N 379-ПП.		
127	Красносельский	Ул. Большая Спасская, вл. 35-37	Перепланировка -
128	Мещанский	Олимпийский просп., вл. 22	Новое строительство
	Планируется		
129	Пресненский	Ул. 1905 года, вл. 14, стр. 1	Капитальный ремонт -
130	Таганский	Ул. Рабочая, вл. 19-23	Перепланировка -
131	Тверской	Ул. Новослободская, д. 54, стр. 1	Капитальный ремонт -
132	Хамовники	Зубовский б-р, д. 15	Капитальный ремонт -
133	Якиманка	1-й Казачий пер., д. 6, стр. 4-6	Перепланировка -

Приложение 4

к постановлению Правительства

Москвы

от 24 июня 2008 г. N 554-ПП

ПЛАНИРОВОЧНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ К РАЗМЕЩЕНИЮ СЛУЖБ ОКРУЖНЫХ И РАЙОННЫХ ЦЕНТРОВ ОБСЛУЖИВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ И ОРГАНИЗАЦИЙ ПО ПРИНЦИПУ "ОДНОГО ОКНА"

(в ред. постановления Правительства Москвы от 28.07.2009 N 696-ПП)

1. Общие положения

Окружные и районные центры обслуживания населения и организаций по принципу "одного окна" создаются на территории города Москвы путем нового строительства, реконструкции и переустройства (перепланировки) уже существующих объектов.

Ориентировочные адреса объектов определены в Схеме размещения окружных и районных центров обслуживания населения и организаций по принципу "одного окна" на территории города Москвы.

Площадь нежилых помещений под размещение служб Центров окружного и районного уровня определяется индивидуально по каждому объекту с учетом существующих градостроительных норм и

Не официальная версия документа (однако достоверная) бесплатно предоставляется клиентам компании ДревГрад смотривших на сайте [дома из клееного бруса](#).

приема/выдачи взаимодействующих	3	(окна
заявителями при	3	документов, с
приеме/выдаче	3	консультационные
документов)	3	услуги)
+-----+-----+-----+		
1. Префектуры административных округов	3	
2		
города Москвы		(не
менее)		
+-----+-----+-----+		
2. Департамент имущества города Москвы	3	
45		
(все		
территориальное		
агентство)		
+-----+-----+-----+		
3. Департамент земельных ресурсов	3	
45		
города Москвы		
(ТОРЗ)		
+-----+-----+-----+		
4. Департамент поддержки и развития	2	
2		
малого предпринимательства города		
Москвы		
+-----+-----+-----+		

5. Департамент жилищной политики и жилищного фонда города Москвы	2
(универсальные специалисты)	
-----+	
6. Окружная торговая площадка (префектуры административных округов)	3
-----+	
7. Государственная жилищная инспекция города Москвы (Мосжилинспекция)	1
-----+	
8. ГУП МосгорБТИ (служба "одного окна")	6
-----+	
Итого	23
-----+	

Перечень федеральных органов исполнительной власти,
предусматривающих

участие в работе центров обслуживания населения и организаций
окружного

уровня по предоставлению государственных услуг по подготовке и
выдаче

документов
заявителям

-----Т-----
-----+

| Территориальные органы федеральных | Численность
специалистов, |

| органов исполнительной власти по | принимающих участие в
работе |

| городу Москве

| Центров |

+-----+
-----+

| 1. Управление Федеральной службы | Численность
специалистов |

| по надзору в сфере защиты прав | определяется в каждом
отдельном |

| потребителей и благополучия человека | случае при
согласовании |

| по городу Москве (Роспотребнадзор) | с территориальными
органами |

+-----+ федеральных органов
исполнительной |

| 2. ФГУЗ "Центр гигиены и эпидемиологии | власти по городу
Москве |

| в городе Москве"

| |

+-----+
+ |

| 3. Управление Федеральной |

| |

| антимонопольной службы по городу |

| |

| Москве и Московской области |

| |

+-----+
+ |

| 4. Управление Федерального агентства |

| |

| кадастра объектов недвижимости |

| |

| по городу Москве (Управление |

| |

| Роснедвижимости по городу Москве) |

| |

+-----+-----		
+		
5. Управление Федеральной налоговой		
службы России по городу Москве		
+-----+-----		
+		
6. Управление государственного		
противопожарного надзора ГУ ГОЧС		
города Москвы		
+-----+-----		
+		
7. Московское межрегиональное		
территориальное управление		
технологического и экологического		
надзора Федеральной службы		
по экологическому, технологическому		
и атомному надзору (Московское МТУ		
Ростехнадзора)		
+-----+-----		
-----+		
Коммуникационный центр (Call-центр) окружного		
уровня		
+-----+-----		
-----+		
Вид услуги		Численность
специалистов		
		Call-
центра		

Предоставление информационных и иных 5 видов услуг населению посредством коммуникационных средств связи		
Итого 5		
Районный уровень nbsp;		&
nbsp;		&n
Перечень органов исполнительной власти города Москвы и городских организаций, предоставляющих заявителям государственные услуги по подготовке и выдаче документов, в центрах обслуживания населения и организаций районного уровня		
Органы исполнительной власти города Численность	Численность	
Москвы, городские организации специалистов,	специалистов,	
осуществляющих	непосредственно	
подготовку	взаимодействующих	
документов (не	с заявителями	
приема/выдачи	(окна взаимодействующих	

заявителями при	документов,	с
приеме/выдаче	консультационные	
документов)	услуги)	
-----+		
1. Управы районов города Москвы 1	2	
-----+		
2. Департамент жилищной политики 0	1	
и жилищного фонда города Москвы	(универсальный	
	специалист)	
-----+		
3. Управление социальной защиты 40 <*>	7 <*>	
населения района города Москвы 86)	(от 3 до 11)	(от 6 до
-----+		
4. Государственная жилищная инспекция 0	1	
города Москвы (Мосжилинспекция)	(универсальный	
	специалист)	
-----+		
5. ГУП МосгорБТИ 0	1	
	(универсальный	
	специалист)	

6. ГУ города Москвы "Городской центр жилищных субсидий" (ГУ ГЦЖС)	6	
4		
7. Абонентский отдел и паспортный стол (отдел) ГУ города Москвы инженерных служб районов (ГУ ИС районов)	10	
25		
8. Департамент труда и занятости населения города Москвы	2	
22		
(в ред. постановления Правительства Москвы от 28.07.2009 N 696-ПП)		
Итого	30	
92		
до 138)	(от 26 до 34)	(от 58

<*> Численность указана ориентировочно. При работе в центре УСЗН района

самостоятельно определяет численность сотрудников, занятых приемом

населения &nbs
р;

```
+-----+
-----+
| Перечень федеральных органов исполнительной власти,
предусматривающих
| участие в работе центров обслуживания населения и организаций
районного
| уровня по предоставлению государственных услуг по подготовке и
выдаче
| документов
заявителям
+-----T-----+
-----+
| Территориальные органы федеральных | Численность
специалистов,
| органов исполнительной власти по городу | принимающих участие в
работе
| Москве
| Центров
+-----+-----+
-----+
| 1. Управление Федеральной миграционной | Численность
специалистов
| службы России по городу Москве | определяется в каждом
отдельном
+-----+ случае при
согласовании
| 2. Отделение Пенсионного фонда РФ | с территориальными
органами
| по городу Москве и Московской области | по городу Москве
федеральных
+-----+ органов исполнительной
власти
| 3. Управление Федеральной
|
| регистрационной службы по Москве
|
+-----+
+
| 4. Управление Федеральной налоговой
|
```

службы России по городу Москве	
-----+-----	
Коммуникационный центр (Call-центр) районного уровня	
-----+-----	
Вид услуги специалистов	Численность
центра	Call-
-----+-----	
Предоставление информационных и иных	
5	
видов услуг населению посредством	
коммуникационных средств связи	
-----+-----	
Итого	
5	
-----+-----	

3. Дополнительные услуги. Требования к размещению и условиям предоставления дополнительных услуг

При проектировании Центров окружного и районного уровней необходимо предусмотреть наличие помещений для предоставления населению и организациям дополнительных (сопутствующих) услуг.

Виды дополнительных услуг размещения	Требования к
	и условиям предоставления

услуг |

+-----+
-----+

| 1. Справочно-информационные услуги | Такие услуги
должны |
| (администратор-консультант, специалист | предоставляться
непосредственно |
| Справочно-информационной службы | в местах приема
заявителей |
| префектуры (управы), | каждой конкретной
службы |
| специалисты-консультанты префектуры | (отдельное окно (место)
для |
| (управы) и окружных (районных) служб | размещения
консультанта) |
| по направлениям деятельности)
| |

+-----+
-----+

| 2. Юридические консультации | Наличие 1
изолированного |
| на безвозмездной основе, кроме уголовного | помещения на 4-м
этаже |
| законодательства, составление правовых | окружного Центра, на 2-м
или |
| документов (исковые заявления, заявления, | 3-м этаже районного
Центра |
| ходатайства, жалобы и договоры)
| |

+-----+
-----+

| 3. Прием населения руководителями | Наличие 1
изолированного |
| префектур административных округов | помещения на 2-м
этаже |
| и управ районов города Москвы, | окружного Центра, на 3-м
этаже |
| руководителями органов исполнительной | районного
Центра |
| власти города Москвы и городских

| |
| организаций, принимающих участие в
работе | |

| Центров
| |

+-----+
+ |

| 4. Прием населения депутатами
| |

| Государственной Думы Федерального
| |

| Собраний Российской Федерации,
Московской | |

| городской Думы, а на районном уровне
| |

| депутатами муниципальных собраний
| |

| внутригородских муниципальных
образований | |

| в городе Москве
| |

+-----+-----+
-----+

| 5. Прием секретарей окружных (районных)
приема |

| Наличие 1 места (окна)

| комиссий (межведомственной,
будут |

| (прием и консультации

| по предоставлению земельных участков
поочередно |

| осуществляться

| и градостроительному регулированию,
графиком) |

| в соответствии с

| конкурсной комиссии по замещению
| |

| вакантных должностей государственной
| |

| гражданской службы и др.)
| |

+-----+
+ |

| 6. Консультации ответственными

|
|
| сотрудниками префектуры (управы),
|
| общественными организациями, ГУП
|
| по вопросам, затрагивающим интересы
|
| жителей округа (района)
|

+-----+
-----+

| 7. Услуги центра общественного доступа | Выделенная зона в зале
ожидания |
| (ЦОД) : предоставление бесплатного доступа | на 1-м этаже
окружного |
| к городским информационным ресурсам | и районного
Центра |
| в сети Интернет, в том числе
|
| с возможностью подачи обращения
|
| в электронном виде в Правительство
Москвы |
| и на имя префекта административного
|
| округа, главы управы района города
Москвы |
| в режиме реального времени, услуги
|
| "Электронной приемной", предоставление
|
| социально ориентированных информационных
|
| услуг
|

+-----+
-----+

| 8. Проведение заседаний окружных | Наличие 1
изолированного |
| (районных) комиссий, рабочих групп | помещения (конференц-

зал) |
| и штабов, в том числе требующих участия | на 2-м этаже окружного
Центра, |
| заявителей (физических или юридических | на 3-м этаже районного
Центра |
| лиц), а также встреч с инициативными
| |
| группами жителей по различным вопросам
| |

+-----+
+ |

| 9. Проведение встреч с жителями, |
"круглых |
| столов", совещаний, тематических |
выставок |

+-----+-----+
-----+

| 10. Предоставление нотариальных услуг | Наличие 1
изолированного |

| | помещения на 4-м
этаже |

| | окружного Центра, на 2-м
или |

| | 3-м этаже районного
Центра |

+-----+-----+
-----+

| 11. Демонстрации видеороликов об округе, | Мониторы в залах
ожидания |

| районе, рекламная информация | окружного и районного
Центра |

+-----+-----+
-----+

| 12. Размещение макетов градостроительных | | -
| |

| проектов округа (района) (перечень | **домов,**
| |

| подлежащих сносу, либо возводимых | **домов,**
| |

| проекты благоустройства территории)

| |
+-----+
-----+
| 13. Терминалы электронной очереди, | Выделенная зона в зале
ожидания |
| инфоматы | на 1/2-м этаже окружного
Центра |
+-----+ и на 1-м этаже районного
Центра |

| 14. Размещение в Центрах банкомата,
| |
| многофункционального терминала,
| |
| позволяющего осуществлять платежи
| |
| за жилищно-коммунальные услуги, телефон,
| |
| детский сад и др., либо отделений банков
| |

+-----+
+ |
| 15. Таксофоны городской и внутренней
| |
| связи
| |

+-----+
+ |
| 16. Киоск фотоуслуг
| |

+-----+
+ |
| 17. Размещение автоматов по продаже
| |
| горячих и прохладительных напитков,
| |
| кулинарных изделий
| |

+-----+
+ |
| 18. Помещение для распространения

| |
| информационной печатной продукции |
| |
| (газеты, брошюры и т.д.) площадью 5 кв. |
м | |

+-----+
+ |

| 19. Предоставление населению |
| |
| и организациям копировальных услуг |
| |
| (копировально-множительное бюро) и услуг |
| |
| факсимильной связи |
| |

+-----+-----+
-----+

| 21. Кабинеты психологической помощи | Изолированные |
помещения | |
| и разгрузки, детские игровые комнаты |
| |

+-----+-----+
-----+

| 22. Гардеробные для посетителей Центра | Наличие 1 |
изолированного | |
| | | помещения на 1-м |
этаже | | |
| | | окружного и районного |
Центра | | |

+-----+-----+
-----+

| 23. Аптечный киоск | Наличие 1 |
изолированного | |
| | | помещения на 1-м |
этаже | | |
| | | окружного и районного |
Центра | | |

L-----+-----+

4. Требования по размещению основных и дополнительных служб окружных и районных Центров

Окружной центр	
Проекты планировки разрабатываются	
индивидуально по каждому конкретному	
Центру с учетом видов объектов и работ,	
необходимых для создания Центров (новое	
строительство, реконструкция,	
переустройство/перепланировка),	
включенных в Схему размещения окружных	
и районных Центров обслуживания	
населения	
и организаций по принципу "одного окна"	
на территории города Москвы, а также	
численности населения административных	
округов города Москвы, являющегося	
потенциальными посетителями Центров	
Оптимальный с точки зрения размещения	

служб проект планировки окружного Центра
предусматривает следующее распределение
площадей:
Помещения 1 этажа:
Примечания:
- помещения для размещения специфика
окон приема/выдачи документов размещаемых
Департамента земельных ресурсов города
окна
Москвы, Окружной торговой площадки
должны
(отвечающей требованиям, установленным
ведомственной
постановлением Правительства Москвы
отдельных
от 31.07.2007 N 642-ПП "О развитии Единой
размещения
торговой площадки города Москвы"),
каждой
Департамента жилищной политики
организации.
и жилищного фонда города Москвы,
приема/выдачи
префектуры административного округа, ГУП
Департамента
МосгорБТИ;
политики
- помещения для размещения служб "одного
Москвы
окна", Департамента земельных ресурсов
административного
города Москвы, префектуры
размещению
административного округа, ГУП МосгорБТИ;

1. Учитывая

организаций,

в окружных Центрах,

приема/выдачи документов

размещаться по

принадлежности в

помещениях для

службы "одного окна"

конкретной

2. Окна

документов

жилищной

и жилищного фонда города

и префектуры

округа планируются к

в 1 (едином) помещении,

прием |

| - зал ожидания приема для заявителей; | будет
осуществляться |

| - помещения, связанные с обеспечением | универсальными
специалистами. |

| комфортных условий для посетителей | 3. Помещение
для |

| (вестибюль, гардеробная и т.д.); | распространения
информационной |

| - помещения для распространения | печатной продукции
должно |

| информационной печатной продукции | размещаться на площади 5
кв. м |

| (газеты, брошюры и т.д.)

| |

| |

| Помещения 2 этажа: | Примечание: 1.
Учитывая |

| - помещения для размещения окон | специфику
организаций, |

| приема/выдачи документов Департамента | размещаемых в окружных
Центрах, |

| поддержки и развития малого | окна приема/выдачи
документов |

| предпринимательства города Москвы, | должны размещаться
по |

| Департамента имущества города Москвы, | ведомственной
принадлежности |

| Мосжилинспекции; | в отдельных помещениях
для |

| - помещения для размещения служб "одного | размещения службы "одного
окна" |

| окна" Департамента поддержки и развития | каждой конкретной
организации |

| малого предпринимательства города Москвы
| |

| (уполномоченного Департаментом -
| |

| окружного центра развития

предпринимательства), Департамента
имущества города Москвы,
Мосжилинспекции;

- зал ожидания приема для заявителей;
- помещения (окна приема) для оказания
дополнительных услуг (консультации,
приемные населения, конференц-зал);
- помещения, связанные с обеспечением
комфортных условий для посетителей

Помещения 3 этажа:

- помещения для размещения окон
приема/выдачи документов
Роспотребнадзора, ФГУЗ "Центр гигиены
и эпидемиологии в городе Москве",
Управления Федеральной антимонопольной
службы по городу Москве и Московской
области; Управления Федерального
агентства кадастра объектов недвижимости
по городу Москве (Управление
Роснедвижимости по городу Москве);

Не официальная версия документа (однако достоверная) бесплатно предоставляется клиентам компании ДревГрад смотревших на сайте [дома из клееного бруса](#).

Управления Федеральной налоговой службы	
России по городу Москве; Управления	
государственного противопожарного	
надзора	
ГУ ГОЧС города Москвы, Московского МТУ	
Ростехнадзора;	
- зал ожидания приема для заявителей;	
- помещения (окна приема) для оказания	
дополнительных услуг (юридические	
консультации, нотариальные услуги	
и т.д.);	
- помещения, связанные с обеспечением	
комфортных условий для посетителей	
Помещения 4 этажа:	
Примечания:	
- помещения для размещения подразделений	1. Прием заявителей на
этаже	
Департамента имущества города Москвы,	производиться не
будет.	
Департамента земельных ресурсов города	2. Размещение
окон	
Москвы;	приема/выдачи документов,
зала	
- помещения для размещения администрации	ожидания для заявителей
и	
Центра;	помещений, связанных

с |
| - помещения для размещения специалистов | обеспечением комфортных
условий |

| Call-центра | для посетителей, не
планируется |

|
|

| Подвальные помещения:
|

| - помещения, связанные с обеспечением
|

| функционирования Центра: технические
|

| помещения, склад, архив;
|

| - помещения, связанные с обеспечением
|

| комфортных условий работы сотрудников
|

| и посетителей Центра, - столовая,
|

| пищеблок;
|

| - помещения технического характера
|

| (технические помещения, серверная,
|

| электрощитовая)
|

|
|

| Районный центр
|

|
|

| Проекты планировки разрабатываются
|

| индивидуально по каждому конкретному
|

| Центру с учетом видов объектов и работ,

необходимых для создания Центров (новое
строительство, реконструкция,
переустройство/перепланировка),
включенных в Схему размещения окружных
и районных центров обслуживания
населения
и организаций по принципу "одного окна"
на территории города Москвы, а также
численности населения районов
административных округов города Москвы,
являющегося потенциальными посетителями
Центров
Оптимальный с точки зрения размещения
служб проект планировки районного Центра
предусматривает следующее распределение
площадей:
Помещения 1 этажа:
Примечания:
- помещения для размещения окон приема/выдачи документов Департамента социальной защиты населения города Москвы
1. Окна документов ГУ города
"Городской центр

жилищных |
 | Москвы, ГУ города Москвы "Городской центр | субсидий" (ГУ ГЦЖС)
 и |
 | жилищных субсидий" (ГУ ГЦЖС), абонентский | абонентский отдел
 и |
 | отдел и паспортный стол (отдел) ГУ города | паспортный стол (отдел)
 ГУ |
 | Москвы инженерных служб районов (ГУ ИС | города Москвы инженерных
 служб |
 | районов); | районов (ГУ ИС
 районов). |
 | - помещения для размещения УСЗН района, | ГУ ИС районов
 целесообразно |
 | ГУ города Москвы "Городской центр | расположить в 1
 (едином) |
 | жилищных субсидий" (ГУ ГЦЖС), абонентский | помещении,
 непосредственно |
 | отдел и паспортный стол (отдел) ГУ города | примыкающем к помещениям
 для |
 | Москвы инженерных служб районов (ГУ ИС | размещения служб "одного
 окна" |
 | районов); | указанных организаций,
 с |
 | - отделения Пенсионного фонда РФ | наличием прямого
 доступа |
 | по городу Москве и Московской области | сотрудников,
 ведущих |
 | (размещаются на 1 этаже по возможности); | прием/выдачу
 документов, |
 | - зал ожидания приема для заявителей; | в такие
 помещения. |
 | - помещения, связанные с обеспечением | 2. Окна
 приема/выдачи |
 | комфортных условий для посетителей | документов
 Управления |
 | (вестибюль, гардеробная для посетителей | социальной защиты
 населения |
 | Центра и т.д.); | района города Москвы
 должны |
 | - помещения для распространения | размещаться в

отдельном |
| информационной печатной продукции | помещении,
непосредственно |
| (газеты, брошюры и т.д.) | примыкающем к помещению
для |
| размещения службы "одного
окна" |
| | указанной
организации. |
| | 3. Помещение
для |
| распространения
информационной |
| печатной продукции
площадью 5 |
| | кв.
м |
| |
| Помещения 2 этажа: | 1. Окна
приема/выдачи |
| - помещения для размещения окон | документов
Департамента |
| приема/выдачи документов Департамента | жилищной
политики |
| жилищной политики и жилищного фонда | и жилищного фонда
города |
| города Москвы, управы района | Москвы, управы
района |
| административного округа города Москвы, | административного округа
города |
| ГУП МосгорБТИ, Мосжилинспекции, | Москвы, ГУП МосгорБТИ
и |
| Департамента труда и занятости населения | Мосжилинспекции
целесообразно |
| города Москвы | расположить в 1
(едином) |
| - помещения для размещения служб "одного
помещения. |
| окна": Департамента жилищной политики | 2. Сотрудники управы

района |
| и жилищного фонда города Москвы, управы | административного округа
города |
| района административного округа города | Москвы, ведущие
прием/выдачу |
| Москвы, ГУП МосгорБТИ, Мосжилинспекции, | документов, должны иметь
прямой |
| Департамента труда и занятости населения | доступ к помещениям
для |
| города Москвы | размещения служб "одного
окна" |
| помещения для размещения УСЗН района (при | указанных организаций,
которые |
| необходимости); | должны
непосредственно |
| - зал ожидания приема для заявителей; | примыкать к помещению
для |
| - помещения для размещения специалистов | размещения окон
приема/выдачи |
| Call-центра;
| документов |
| - помещения под размещение мест оказания
| |
| сопутствующих услуг (фото, копирование,
| |
| сканирование и т.д.); |
| |
| - помещения под размещение рабочих мест
| |
| для оказания дополнительных услуг
| |
| (консультации); |
| |
| - помещения, связанные с обеспечением
| |
| комфортных условий для посетителей
| |

+-----+
-----+

| (в ред. постановления Правительства Москвы от 28.07.2009 N 696-

Не официальная версия документа (однако достоверная) бесплатно предоставляется клиентам компании ДревГрад смотревших на сайте [дома из клееного бруса](#).

ПП) |
 +-----Т-----
 -----+

| Помещения 3 этажа: | 1. Прием
 заявителей |

| - помещения для размещения окон | осуществляется в
 специально |

| приема/выдачи документов Управления | выделенных для этих
 целей |

| Федеральной миграционной службы России | помещениях и
 залах |

| по городу Москве; Управления Федеральной | обслуживания. Для
 удобства |

| регистрационной службы по Москве; | заявителей помещения
 для |

| Управления Федеральной налоговой службы |
 | непосредственного |

| России по городу Москве; | взаимодействия
 специалистов |

| - зал ожидания приема для заявителей; | и заявителей
 рекомендуется |

| - помещения (окна приема) для оказания | размещать на нижнем
 этаже |

| дополнительных услуг (консультации, | здания (строения).
 Не |

| приемные населения, конференц-зал) ; | допускается
 размещение |

| - помещения для размещения администрации | присутственных мест на
 верхних |

| Центра; | (2 и выше) этажах
 зданий, |

| - помещения, связанные с обеспечением | оборудованных менее чем
 2 |

| комфортных условий для посетителей |
 | лифтами. |

| | 2. При размещении
 специалистов |

| Подвальные помещения: | Управления
 Федеральной |

| - помещения, связанные с обеспечением | налоговой службы России

по ;

; комфортных условий работы сотрудников ; городу Москве
предусмотреть ;

; и посетителей Центра, - столовая,
; следующее: ;

; пищеблок; ; - оснащение
необходимыми ;

; - помещения, связанные с обеспечением ; средствами защиты и
контроля ;

; функционирования Центра: технические,
; доступа; ;

; склад, архив. ; - АРМ сотрудников должны
быть ;

; Помещения для размещения серверного ; оснащены
необходимыми ;

; и телекоммуникационного оборудования ; средствами защиты
информации ;

L-----+-----

Приложение 5
к постановлению Правительства
Москвы
от 24 июня 2008 г. N 554-ПП

**ТИПОВЫЕ ТРЕБОВАНИЯ К СОЗДАНИЮ И ОРГАНИЗАЦИИ РАБОТЫ ЦЕНТРОВ
ОБСЛУЖИВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ И ОРГАНИЗАЦИЙ ПО ПРИНЦИПУ "ОДНОГО ОКНА" НА
ТЕРРИТОРИИ ГОРОДА МОСКВЫ**

Настоящие требования к созданию и организации работы Центров обслуживания населения и организаций по принципу "одного окна" на территории города Москвы разработаны для обеспечения единообразия и унификации порядка работы по организации предоставления государственных услуг

Не официальная версия документа (однако достоверная) бесплатно предоставляется клиентам компании ДревГрад смотревших на сайте [дома из клееного бруса](#).

заявителям в Центрах обслуживания населения и организаций окружного и районного уровней (далее - Центры).

Разработанные типовые требования составлены для максимального удобства и комфорта заявителей и являются обязательными для соблюдения в Центрах.

Организация работы с учетом настоящих требований приведет к улучшению условий труда работников органов исполнительной власти Москвы и городских организаций, предоставляющих государственные услуги в Центрах.

1. Организационные требования

1.1. Централизация в едином присутственном месте функционирующих на территории административного округа или района подразделений органов исполнительной власти и городских организаций, предоставляющих государственные услуги заявителям по подготовке и выдаче наиболее массовых и востребованных документов.

1.2. Создание единой системы организации работы в Центрах, исключение дублирования функций по приему заявлений и выдаче документов заявителям на местах органами исполнительной власти Москвы, государственными учреждениями и государственными унитарными предприятиями города Москвы.

1.3. Обеспечение единообразия и унификации процедуры предоставления государственных услуг по выдаче документов заявителям по принципу "одного окна" организациями в Центрах окружного и районного уровня.

1.4. Доступность и удобство получения информации различного уровня. Расширение перечня предоставляемых услуг, повышение качества и комфортности обслуживания заявителей с использованием передовых информационных технологий.

1.5. Наделение в отдельных случаях сотрудников организаций, оказывающих государственные услуги в Центре, правами самостоятельно заверять документы, выдаваемые заявителям в день обращения.

1.6. Обеспечение обслуживания граждан с ограниченными возможностями на дому.

1.7. Установление единого режима работы Центров, включая субботные дни. Прием граждан сотрудниками Центра осуществляется без перерыва на обед.

Для сотрудников Центра допускается возможность скользящего графика работы с технологическими перерывами, утверждаемого руководителем Центра. Общая продолжительность технологических перерывов для каждого специалиста не должна превышать 45 минут в течение одного рабочего дня. Перерыв на обед для сотрудников Центра, осуществляющих непосредственное взаимодействие с заявителями, производится по скользящему графику.

Данный график подлежит уточнению по мере ввода Центров в эксплуатацию на основании анализа информации, полученной в результате проведения работы с населением, а также городскими и федеральными структурами, участвующими в деятельности Центра, по установлению оптимального графика работы Центра.

Не официальная версия документа (однако достоверная) бесплатно предоставляется клиентам компании ДревГрад смотретьших на сайте [дома из клееного бруса](#).

2. Требования к размещению Центров по обслуживанию населения и организаций

2.1. Здания Центров должны быть удобно расположены с точки зрения транспортной доступности и находиться в непосредственной близости от станций метро, остановок общественного транспорта.

2.2. Информация о Центрах объявляется в городском общественном транспорте с обязательным указанием остановок в местах их расположения.

Кроме того, информация о работе Центров, схемы прохода (проезда) размещаются на уличных информационных стендах, публикуются в средствах массовой информации, сообщаются на телевидении, а также на официальных Интернет-ресурсах округов и районов города Москвы.

2.3. Путь следования от близлежащих остановок общественного транспорта до здания Центра оборудуется указателями.

3. Требования к парковочным местам

3.1. Здания Центров оборудуются бесплатными стоянками для автотранспортных средств граждан, прибывающих в Центр на личном или служебном транспорте.

3.2. Количество парковочных мест определяется в зависимости от количества обращающихся в Центр, из расчета 2 места на одного сотрудника, ведущего прием посетителей, а для автомобилей сотрудников Центра - из расчета 5 мест на 100 работающих.

3.3. Для парковки специальных автотранспортных средств инвалидов на каждой стоянке выделяется 20 процентов машиномест (но не менее двух мест), которые имеют соответствующую маркировку и не должны занимать иными транспортными средствами.

4. Оформление входа в здание Центра

4.1. Вход в здание должен быть оборудован удобной лестницей с поручнями, а также пандусами для беспрепятственного передвижения инвалидных колясок.

4.2. У входа в здание предусматривается место для детских колясок.

4.3. Здание Центра должно быть оборудовано информационной табличкой (вывеской), предназначенной для доведения до сведения граждан следующей информации:

- наименование учреждения;
- место нахождения и юридический адрес;

Не официальная версия документа (однако достоверная) бесплатно предоставляется клиентам компании ДревГрад смотретьших на сайте [дома из клееного бруса](#).

- режим работы;
- адрес электронной почты, телефон call-центра.

4.4. В целях узнаваемости Центров для указанных вывесок устанавливаются типовые размеры, цветовое оформление и содержание информации.

4.5. Информационные таблички должны размещаться рядом с входом в здание либо на входной двери так, чтобы их хорошо видели посетители.

4.6. Фасад здания должен быть оборудован осветительными приборами, позволяющими посетителям Центра ознакомиться с информационными табличками.

5. Общие требования к помещению

5.1. Центр располагается в отдельно стоящем здании или встроенно-пристроенном помещении в административных и жилых зданиях. При этом обеспечиваются взаимная планировочная изоляция и автономное функционирование встраиваемых и основных помещений.

5.2. Требования к составу и площадям помещений, объемно-планировочным и конструктивным решениям, освещению, пожарной безопасности и инженерному оборудованию зданий и **сооружений** должны соответствовать требованиям ВСН 62-91, ГОСТ 22011-90, СНиП 2.01.02-85, СНиП 2.04.09-84, НПБ 104-95, НПБ 105-95, ГОСТ 12.1.004-91, СНиП 2.08.02-89 и других нормативных документов, действующих на территории города Москвы.

5.3. В здании Центра должно быть естественное и искусственное освещение, окна оборудуются регулируемыми устройствами типа: жалюзи, занавесей, внешних козырьков и др.

Помещения оснащаются оборудованием для поддержания температуры и влажности воздуха в соответствии с действующими санитарными нормами микроклимата производственных помещений.

5.4. В здании Центра предусматриваются помещения различного функционального назначения, в том числе:

- места общего пользования - гардероб (недалеко от входа в здание), санитарные комнаты (для посетителей - вблизи зоны ожидания, для сотрудников Центра - в рабочей зоне), тамбуры;

- присутственные места - залы для ожидания, информирования, консультирования и приема заявителей;

- места для организации рабочей зоны - кабинет руководителя, рабочие места сотрудников Центра, помещения для копировально-множительных работ, складские помещения для хранения канцелярских товаров и бланков, помещения для хранения документов (архив), серверная, технические помещения, буфет, комната отдыха для сотрудников;

- конференц-зал для проведения совещаний, обучения сотрудников, представления презентаций, проведения встреч с населением руководителями префектур административных округов и районов города, органов исполнительной власти Москвы и городских организаций, принимающих участие в работе Центров, а также депутатами Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, Московской городской Думы, а на районном уровне - депутатами

Не официальная версия документа (однако достоверная) бесплатно предоставляется клиентам компании ДревГрад смотрвших на сайте [дома из клееного бруса](#).

муниципальных собраний внутригородских муниципальных образований;

- места для оказания дополнительных услуг - юридические консультации и нотариат, фотоуслуги (моментальное фото), автоматы с печатной продукцией, автоматы быстрого питания с напитками, аптечный киоск; проведения приема населения руководителями префектур административных округов и управ районов города Москвы, органов исполнительной власти города Москвы и городских организаций, принимающих участие в работе Центров, а также депутатами Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, Московской городской Думы, а на районном уровне - депутатами муниципальных собраний внутригородских муниципальных образований;

- места для оказания вспомогательных услуг - размещение мини-офиса банка, многофункциональных терминалов для оплаты жилищно-коммунальных услуг, банкоматов, инфоматов, таксофонов городской и внутренней связи, факсимильных аппаратов, устройств для копирования документов, центра общественного доступа и др.

5.5. Помещения Центра должны быть адаптированы для инвалидов и других групп населения с ограниченными возможностями передвижения в соответствии с действующими нормативами (пандусы, лифты с широкой дверью, специально оборудованные туалетные кабины, коммуникационные пути в зонах для ожидания и приема посетителей также должны учитывать потребности инвалидов и др.).

5.6. Помещения для работы с гражданами предпочтительно размещать на первом этаже здания. При иных планировочных решениях и размещении их на 2 и 3 этажах предусматривается наличие лифта.

5.7. Габаритные размеры и характеристики помещений для ожидания и приема граждан, организации рабочей зоны Центра определяются с учетом требований санитарно-эпидемиологических правил и нормативов СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03 и необходимости создания оптимальных условий для комфортного обслуживания посетителей, а также для работы сотрудников Центра.

Функциональные помещения Центра должны соответствовать следующим нормам:

- площадь помещения для ожидания заявителей следует принимать из расчета не менее 2 кв. м на одного посетителя (с учетом сопровождающих лиц). При условии одновременного нахождения в Центре 50 посетителей площадь холла должна быть от 100 кв. м и более с учетом оборудования помещения необходимой мебелью;

- площадь кабинета руководителя при численности сотрудников от 10 и более человек должна составлять 12 кв. м;

- минимальная площадь на одного работающего с электронно-вычислительной техникой (копировальными аппаратами, сканерами, принтерами) должна составлять 4,5 кв. м;

- площадь архива длительного хранения документов определяется в зависимости от объемов хранения, но не менее 18 кв. м;

- площадь технического помещения (в том числе для хранения бланков) устанавливается в зависимости от расчетных объемов оперативных запасов, но не менее 9 кв. м;

- предусматриваются санузлы для персонала и посетителей по существующим нормативам.

5.8. Здание Центра должно быть оборудовано противопожарной системой и средствами

Не официальная версия документа (однако достоверная) бесплатно предоставляется клиентам компании ДреВГрад смотрвших на сайте [дома из клееного бруса](#).

пожаротушения.

5.9. В здании Центра следует предусмотреть централизованную систему оповещения о пожаре и других кризисных ситуациях с устройством световых и звуковых сигналов и светуказателей для оповещения посетителей и сотрудников Центра.

5.10. Помещения Центра должны быть оборудованы системой охраны, а также системой видеонаблюдения с возможностью видеозаписи, интегрированной в СОБГ.

6. Требования к помещениям для ожидания и приема граждан - получателей государственных услуг

В зданиях Центров оборудуются просторные помещения "зального типа", в которых выделяются: зона для ожидания очереди, зона для информирования и зона для приема граждан, оборудованная в виде отдельных "окон".

6.1. Требования к организации сектора ожидания.

6.1.1. При входе в сектор ожидания оборудуется рабочее место сотрудника, осуществляющего консультирование заявителей по вопросам оказания государственных услуг в Центре, предоставляющего справочную информацию и направляющего заявителя к нужному специалисту.

6.1.2. В выделенной зоне сектора для ожидания организуется рабочее место администратора, также оказывающего справочно-информационные услуги и предоставляющего возможность получения заявителями вспомогательных услуг.

6.1.3. Сектор ожидания оборудуется креслами (не менее 2 мест в расчете на каждое "окно"), столами (стойками) для возможности оформления документов.

6.1.4. Сектор для ожидания оборудуется демонстрационными системами для трансляции видеороликов об округе, районе, по жилищным, социальным вопросам, вопросам образования, развития малого бизнеса и др.

Возможно наличие информационного электронного табло "Бегущая строка", а также передача радиообъявлений с полезной информацией.

6.1.5. Сектор ожидания оборудуется электронной системой управления очередью, которая предназначена оптимизировать потоки посетителей. Инструкция по эксплуатации системы управления очередью должна быть размещена рядом с системой.

6.1.6. Электронная система управления очередью должна функционировать в течение всего времени приема граждан и исключать возможность ее произвольного отключения сотрудниками Центра.

6.1.7. Обслуживание граждан с помощью электронной системы управления очередью должно исключать возможность получения государственной услуги вне электронной очереди.

6.1.8. В секторе для ожидания очереди рекомендуется иметь систему звукового информирования и применять данную систему для оповещения престарелых и слабовидящих граждан.

6.1.9. В секторе для ожидания необходимо размещение мини-офиса банка для оплаты

Не официальная версия документа (однако достоверная) бесплатно предоставляется клиентам компании ДревГрад смотрвших на сайте [дома из клееного бруса](#).

государственных пошлин и приема платежей за оказываемые услуги, а также наличие банкомата и многофункционального терминала.

6.1.10. В секторе ожидания у стойки администратора посетителям Центра предоставляется возможность получения других вспомогательных услуг, в том числе пользования:

- таксофонами городской и телефонами внутренней связи;
- устройствами факсимильной связи и копирования документов;
- местами общественного доступа к Интернет-ресурсам и услугам электронной почты.

6.1.11. Для удобства заявителей в Центре предоставляются дополнительные услуги:

- юридические консультации и услуги нотариуса;
- фотоуслуги (моментальное фото);
- устанавливаются автоматы с печатной продукцией;
- автоматы по продаже напитков;
- организуется работа буфета (по возможности);
- открывается медпункт (по возможности).

6.2. Требования для организации сектора приема граждан.

6.2.1. Прием заявителей и оказание государственных услуг (включая консультирование) в окружных и районных Центрах осуществляются в обособленных местах приема (кабинках, стойках, кабинетах), количество которых устанавливается не менее 20.

Количество мест приема в Центрах районного уровня в зависимости от численности населения может быть меньше.

6.2.2. Место приема должно быть оборудовано удобными креслами (стульями) для специалиста и заявителя, а также столом для раскладки документов.

6.2.3. Информация о фамилии, имени, отчестве и должности сотрудника Центра, осуществляющего прием, размещается на личной информационной табличке или на рабочем месте сотрудника.

6.2.4. Время обслуживания специалистом одного посетителя определяется регламентом, разработанным в соответствии с фактическими и временными затратами, требуемыми по каждой конкретной государственной услуге.

7. Требования к организации рабочего места сотрудников Центра

7.1. Сотрудникам организаций, оказывающим государственные услуги в Центрах, обеспечивается создание унифицированных рабочих мест, оснащенных необходимой материально-технической и информационно-технологической базой, в количестве не менее 20.

Не официальная версия документа (однако достоверная) бесплатно предоставляется клиентам компании ДревГрад смотретьших на сайте [дома из клееного бруса](#).

7.2. Оборудованные рабочие места сотрудников Центра должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам "Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы. СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03".

7.3. Рабочие места сотрудников Центра должны быть отделены друг от друга перегородками и оборудованы удобной специализированной мебелью.

При расчете необходимой площади рабочего места специалиста следует учитывать варианты приема заявителя специалистом Центра в рабочей зоне с имеющимся стулом (креслом) или барьерной стойкой.

7.4. Рабочие места сотрудников Центра должны быть телефонизированы, оборудованы персональным компьютером с сертифицированным однотипным программным обеспечением, принтером, сканером, ксероксом, подключены к терминалу системы "электронная очередь", иметь доступ к информационной системе органа исполнительной власти Москвы и городских организаций, участвующих в процессе предоставления государственной услуги заявителям.

7.5. Рабочее место сотрудника Центра, обеспечивающего работу call-центра, должно быть оборудовано с учетом его информационной оснащенности и звуковой изолированности. Предусматривать доступ сотрудника call-центра в базу данных с ответами на наиболее часто встречающиеся вопросы.

7.6. Рабочее место сотрудника Центра должно обеспечивать ему при необходимости возможность свободного входа и выхода из помещения.

8. Требования по организации деятельности и руководства Центра

Руководитель Центра:

8.1. Осуществляет управление текущей деятельностью Центра, нацеленное на обеспечение оптимизации процесса организации подготовки и выдачи документов в режиме "одного окна" организациями, предоставляющими государственные услуги заявителям.

8.2. Организует бесперебойную работу программно-аппаратных средств, а также осуществляет надлежащее содержание помещений Центра.

8.3. Осуществляет контроль за обеспечением взаимозаменяемости специалистов служб "одного окна" организаций, оказывающих услуги по выдаче документов заявителям.

8.4. Контролирует соблюдение сроков выдачи запрашиваемых физическими и юридическими лицами документов в режиме "одного окна" по запросам, поступившим в Центр.

8.5. Ведет статистическую отчетность Центра, обеспечивает представление сведений о поступивших обращениях заявителей в Систему контроля и мониторинга деятельности органов исполнительной власти и городских организаций в режиме "одного окна" (СКиМОО), готовит статистическую и аналитическую информацию по поступившим в Центр обращениям заявителей за определенный период (еженедельно, ежемесячно).

8.6. Готовит предложения по совершенствованию процесса подготовки и выдачи отдельных видов документов и работы Центра в целом руководителям организаций, оказывающих

Не официальная версия документа (однако достоверная) бесплатно предоставляется клиентам компании ДревГрад смотривших на сайте [дома из клееного бруса](#).

государственные услуги в Центре, префектурам административных округов города Москвы и в Управление по координации и развитию административной работы Правительства Москвы.

8.7. Несет персональную ответственность за соблюдение сотрудниками Центра трудовой и исполнительской дисциплины, режима работы Центра, выполнение сотрудниками организаций, непосредственно оказывающих государственные услуги по выдаче документов заявителям, настоящих типовых требований.

8.8. Выполняет поручения вышестоящей организации и отчитывается перед ней о деятельности Центра.

9. Требования по организации внутри- и межведомственного взаимодействия организаций в Центрах

9.1. Для организации своевременной подготовки и выдачи документов заявителям в режиме "одного окна" обеспечивается бесперебойная связь рабочих мест сотрудников Центра с головными организациями по оптоволоконным каналам, доступ к информационным ресурсам и ведомственным базам данных организаций.

9.2. В рамках внутриведомственного взаимодействия обеспечивается электронный обмен данными между организациями, участвующими в предоставлении государственных услуг в Центре.

9.3. Для согласования требуемых заявителям документов без их участия осуществляется межведомственное взаимодействие организаций, оказывающих государственные услуги в Центре, на основании технологических регламентов взаимодействия (соглашений о взаимодействии).

9.4. Организовывается курьерская служба для доставки документации из Центра в органы исполнительной власти Москвы и городские организации, предоставляющие государственные услуги заявителям, и для доставки в Центр подготовленных органами исполнительной власти города Москвы и городскими организациями документов.

9.5. Предусматривается наличие служебного транспорта (1 единицы) для обеспечения своевременной доставки документов по схеме "Центр - головные организации".

9.6. Периодичность и порядок доставки документации курьерской службой определяются руководителем Центра по согласованию с организациями, оказывающими государственные услуги в Центре.

10. Требования по кадровому обеспечению Центра

10.1. Сотрудники организаций, оказывающие государственные услуги по подготовке и выдаче документов заявителям в Центрах, должны иметь высокий уровень теоретической и практической подготовки и обладать навыками делового этикета и культуры общения в работе с населением.

10.2. Систематическое повышение квалификации сотрудниками Центра по вопросам своей профессиональной деятельности и искусству делового общения.

Не официальная версия документа (однако достоверная) бесплатно предоставляется клиентам компании ДревГрад смотрвших на сайте [дома из клееного бруса](#).

10.3. Учитывая специфику работы по принципу "одного окна", организовывается обучение и подготовка универсальных специалистов, способных при необходимости осуществлять взаимную замену на рабочих местах по приему заявителей независимо от отраслевой и функциональной направленности их работы.

11. Оценка качества оказываемых услуг

11.1. Проведение оценки степени удовлетворенности заявителей качеством оказанной государственной услуги, уровнем обслуживания, комфорта и набором предоставляемых в Центрах дополнительных услуг осуществляется путем периодического анкетирования и опроса заявителей сразу после получения услуги.

11.2. Проведение систематического учета и анализа социологических опросов населения и обоснованных жалоб заявителей для оптимизации процесса оказания государственной услуги и организации работы Центров по принципу "одного окна".

11.3. Регулярное проведение мониторинга исполнения настоящих типовых требований по организации работы Центров и определение их соответствия требованиям заявителей к качеству и доступности государственных услуг.

11.4. Направление результатов мониторинга об исполнении настоящих типовых требований во все организации, оказывающие государственные услуги в Центрах.

11.5. Руководителями Центров обеспечивается:

11.5.1. Совместно с заинтересованными организациями разработка предложений по оптимизации процесса оказания государственных услуг в Центрах с учетом мнения и интересов получателей услуг.

11.5.2. Регулярное доведение до сведения населения результатов проводимых социологических опросов и информирование о принятых мерах по совершенствованию уровня обслуживания заявителей в Центрах.

Приложение 6

к постановлению Правительства

Москвы

от 24 июня 2008 г. N 554-ПП

(в ред. постановлений Правительства Москвы от 30.06.2009 N 643-ПП, от 28.07.2009 N 696-ПП, от 26.01.2010 N 53-ПП, от 29.06.2010 N 539-ПП, от 27.07.2010 N 616-ПП, от 10.08.2010 N 705-ПП)

ПЕРЕЧЕНЬ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ ПО ВЫДАЧЕ ДОКУМЕНТОВ ОРГАНАМИ ИСПОЛНИТЕЛЬНОЙ ВЛАСТИ, ГОСУДАРСТВЕННЫМИ УЧРЕЖДЕНИЯМИ И ГОСУДАРСТВЕННЫМИ УНИТАРНЫМИ ПРЕДПРИЯТИЯМИ ГОРОДА МОСКВЫ В ОКРУЖНЫХ ЦЕНТРАХ ОБСЛУЖИВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ И ОРГАНИЗАЦИЙ ПО ПРИНЦИПУ "ОДНОГО ОКНА"

N документа,	Наименование органа исполнительной власти/городской организации, оказывающих услуги	Форма участия	N п/п документа	Наименование выдаваемого документа
1	Префектуры префектуры административных административного округа округов города Москвы перепланировке, переоборудованию, реконструктивным работам нежилого назначения	Служба "одного окна"	1.	Решение о согласовании проведения работ по
			2.	Решение
				о согласовании

Не официальная версия документа (однако достоверная) бесплатно предоставляется клиентам компании ДревГрад смотревших на сайте [дома из клееного бруса](#).

проведения работ по |
| | | | | капитальному
ремонту, ремонту и | | | |
| | | | | покраске
фасадов зданий, строений | | | |
| | | | | и
сооружений | | | |
| | | | | 3. | Заверенные
уполномоченным лицом | | | |
| | | | | префектуры
административного | | | |
| | | | | округа города
Москвы справки, | | | |
| | | | | выписки и
копии документов (в том | | | |
| | | | | числе
архивные) префектуры | | | |
| | | | | административного округа города
| | | | | Москвы по
вопросам, затрагивающим | | | |
| | | | | права и
законные интересы | | | |
| | | | | заявителя
| | | | | 4. | Разрешение на
размещение | | | |
| | | | | нестационарного объекта
| | | | | мелкорозничной
сети | | | |
| | | | | 5. | Согласование
заявления о выдаче | | | |
| | | | | лицензии и
(или) приложения | | | |
| | | | | к лицензии на
розничную продажу | | | |
| | | | | алкогольной
продукции (если | | | |
| | | | |

соответствующие полномочия	
управе района города	не переданы
Москвы)	
-----+	
- Постановление	6. Утратил силу.
Москвы от 10.08.2010	Правительства
ПП	N 705-
-----+	
уполномоченным лицом	7. Заверенные
города Москвы	управы района
выписки и копии	справки,
том числе архивные)	документов (в
города Москвы по	управы района
затрагивающим права и	вопросам,
интересы заявителя	законные
контракт,	8. Инвестиционный
основании имеющихся	заклученный на
реализацию инвестиционного	прав на
проекта	
результатах реализации	9. Акт о

инвестиционного контракта,			
на основании			заключенного
на реализацию			имеющихся прав
инвестиционного проекта			
комплектов конкурсных		Окружная торговая 10.	Копии
документаций		площадка	
протокола заседания		11.	Оригинал
комиссии с приложением			конкурсной
соответствующего проекта			
государственного контракта			
Государственный контракт,			12.
результатам			заключенный по
конкурса/аукциона/запроса			
котировок			

+---+-----+-----+-----+-----+
-----+

		Итого	11
--	--	-------	----

+---+-----+-----+-----+-----+
-----+

| (в ред. постановления Правительства Москвы от 10.08.2010 N 705-
ПП)

+---Т-----Т-----Т-----Т-----
-----+

2 Департамент	Все подразделение 1.	Выписка из
Реестра объектов		
имущества города	в полном составе	недвижимости,

находящихся
г. Москвы
собственности города Москвы

2. Договор аренды
нежилого фонда
(нежилого
помещения, здания,
находящегося
сооружения),
г. Москвы (по
результатам
конкурса, аукциона)

3. Договор аренды
нежилого фонда
(нежилого
помещения, здания,
находящегося
сооружения),
г. Москвы (на
основании
распорядительного
документа)

4. Договор аренды
нежилого фонда
(нежилого
помещения, здания,
находящегося
сооружения),
г. Москвы
(переоформление прав на новый
срок,
изменения и дополнения
к договору
аренды)

5. Договор

субаренды нежилого фонда
помещения, здания,
находящегося в
города Москвы
право безвозмездного
нежилым фондом
помещением, зданием,
находящимся
собственности города Москвы
право хозяйственного
нежилым фондом (нежилым
зданием, сооружением),
собственности города
дополнительное
нему
право оперативного
нежилым фондом (нежилым
зданием, сооружением),
собственности города
дополнительное

6. Договор на
пользования
(нежилым
сооружением),
в
7. Контракт на
ведения
помещением,
находящимся в
Москвы, и
соглашение к
8. Контракт на
управления
помещением,
находящимся в
Москвы, и
соглашение к

нему				
документов			9.	Копии архивных
+-----+-----+-----+-----+-----				
			Итого	9
+-----+-----+-----+-----+-----				
3	Департамент земельного участка,	Универсальные специалисты	1.	Договор аренды
	земельных ресурсов правообладателями	города Москвы строений, сооружений,		закрываемый с
	на участке, с			зданий,
	соответствующим правовым актом о			расположенных
	земельного участка			предоставлении
	земельного участка		2.	Договор аренды
	и эксплуатации			для размещения
	являющихся объектами			объектов, не
	строительства, а			капитального
	целей, не связанных со			также для
	(реконструкцией) и			строительством
	объекта капитального			эксплуатацией
	строительства			
	соглашение о		3.	Дополнительное
				внесении

изменений в договор |

| такие изменения | | аренды, если

| предусматривают проектирование и |

| (реконструкцию) | | строительство

| капитального | | объектов

| на земельном участке | | строительства

| соответствующим правовым актом | | с

| Москвы | | Правительства

| | | 4. | | Дополнительное

| соглашения о | | внесении

| изменений в договор | |

| такие изменения не | | аренды, если

| предусматривают проектирование и |

| (реконструкцию) | | строительство

| капитального | | объектов

| на земельном участке | | строительства

| издание правового акта) | | (требуется

| соответствующим правовым актом | | с

| земельных ресурсов | | Департамента

| Москвы | | города

| | | 5. | | Дополнительное

| соглашения о | | внесении иных

изменений в договор			
требуется издание			аренды (не
акта)			правового
условиях		6.	Соглашение об
пользования			ограниченного
соответствующим правовым актом о			с
земельного участка			предоставлении
безвозмездного срочного		7.	Договор
том числе для			пользования, в
объектов за счет			строительства
бюджета города Москвы, с			средств
соответствующим правовым актом о			
земельного участка			предоставлении
Департамента		8.	Распоряжение
ресурсов города Москвы о			земельных
земельного участка			предоставлении
постоянного (бессрочного)			на праве
(за исключением			пользования
проектирования и			случаев
(реконструкции)			строительства
			объектов, а

также иных случаев, |
| | | | | | |
| предусмотренных федеральными | | | | | | |
| законами города Москвы) | | | | | | | законами и
| | | | | | | | 9. | Распоряжение
Департамента | | | | | | |
| | | | | | | | земельных
ресурсов города Москвы | | | | | | |
| | | | | | | | об утверждении
схемы расположения | | | | | | |
| | | | | | | | земельного
участка на кадастровой | | | | | | |
| | | | | | | | карте (плане)
территории | | | | | | |
| | | | | | | | 10. | Согласие на
совершение сделок в | | | | | | |
| | | | | | | | отношении
права аренды земельного | | | | | | |
| участка | | | | | | |
| | | | | | | | 11. | Копия
правоудостоверяющего или | | | | | | |
| документа на земельный | | | | | | | иного
| участок | | | | | | |
| | | | | | | | 12. | Договор купли-
продажи земельного | | | | | | |
| акт приема-передачи | | | | | | | участка и/или
| | | | | | | | земельного
участка с | | | | | | |
| соответствующим правовым актом | | | | | | |
| земельных ресурсов | | | | | | | Департамента
| | | | | | | | города Москвы
о предоставлении | | | | | | |
| | | | | | | | земельного

участка			
земельного участка		13.	Договор аренды
работ, не связанных			для проведения
строительства			с целями
(реконструкции) объектов			
строительства с			капитального
соответствующим правовым актом			
межевого плана границ		14.	Согласование
участка в соответствии			земельного
распоряжением Департамента			с
ресурсов города Москвы			земельных
об изменении		15.	Распоряжение
ориентира земельного			адресного
участка			
об изменении		16.	Распоряжение
использования			разрешенного
участка			земельного
прекращении права		17.	Распоряжение о
(бессрочного)			постоянного
или пожизненного			пользования
			наследуемого

владения земельным участком ввиду
отказа от права

Итого 17

(п. 3 в ред. постановления Правительства Москвы от 26.01.2010 N 53-
ПП)

4 Департамент Все подразделение 1. Свидетельство
о внесении в Реестр

поддержки в полном составе субъектов
малого

и развития малого
предпринимательства Москвы

предпринимательства

города Москвы

Итого 1

5 Департамент жилищной Передача функций 1. Выписка из
распоряжения

политики и жилищного сотрудникам Департамента
жилищной политики и

фонда города Москвы префектуры жилищного
фонда города Москвы с

административного выпиской из
протокола Городской

округа МВК по
использованию жилищного

фонда города

Москвы по вопросу перевода жилых помещений в нежилой фонд

2. Выписка из Департамента жилищной политики и жилищного фонда города Москвы с выпиской из протокола Городской комиссии по использованию жилищного фонда города Москвы по вопросу перевода нежилых помещений в жилищный фонд

3. Договор передачи жилого помещения в собственность в порядке приватизации

4. Договор передачи в собственность жилых помещений, приватизированных гражданами (расприватизация)

5. Справка о зарегистрированных по состоянию на 31.01.1998 правах на объект

жилищного фонда			
справка о		6.	Расширенная
зарегистрированных по состоянию на			
правах на объект			31.01.1998,
фонда (с указанием			жилищного
правоустанавливающих			реквизитов
документов)			
правах отдельного лица		7.	Справка о
жилищного фонда по			на объекты
31.01.1998			состоянию на
переходе прав на объекты		8.	Справка о
фонда до 31.01.1998			жилищного
участии до 31.01.1998 в		9.	Справка об
объекта жилищного			приватизации
фонда			
лица, получивших		10.	Справка о
объекте жилищного			сведения об
11.03.2005			фонда с
копия		11.	Архивная
правоустанавливающего документа,			
			экземпляр

которого хранится в				
правоустанавливающих				фонде дел
зарегистрированных				документов, о
правах на объекты				до 31.01.1998
фонда				жилищного
(оформление дублирующей			12.	Дубликат
удостоверенном				надписи на
дубликаты)				нотариусом
правоустанавливающего документа,				
которого хранится в				экземпляр
правоустанавливающих				фонде дел
зарегистрированных				документов, о
правах на объекты				до 31.01.1998
фонда				жилищного

-----+-----+-----+-----+-----
-----+

		Итого	12
--	--	-------	----

-----+-----+-----+-----+-----
-----+

6	Государственная	Все подразделение	1.	Решение о
	согласовании			
	жилищная инспекция	в полном составе		переустройства
	и (или)			
	города Москвы			перепланировки
	жилых и нежилых			
	(Мосжилинспекция)			помещений и

производства			
строительных работ			ремонтно-
(распоряжение			в жилых домах
(Мосжилинспекции)			
+-----+-----+-----+-----+			
		Итого	1
+-----+-----+-----+-----+			
7	ГУП МосгорБТИ	Служба "одного	1.
технического паспорта		окна"	Копия
(здания, строения)			домовладения
технического паспорта			2.
(строение) (форма 1а)			Выписка из
технического паспорта			3.
1б)			Выписка из
форме N 3 (для			4.
земельных отношений)			Справка по
форме N 4			5.
общепользуемой площади			Справка по
строениях домовладения с			6.
печным отоплением)			Справка БТИ о
состоянии			

здания/помещения (форма 5)	
форме N 11 (для индивидуальных жилых домов)	7. Справка по собственников
земельного участка	8. План
план	9. поэтажный
в электронном виде	10. поэтажный план (векторном)
поэтажному плану по форме N 25	11. Экспликация к
инвентаризационной	12. Справка об
объекта недвижимости	стоимости
стоимости свободной (комнат)	13. Справка о
стоимости 1 кв. м чердачных помещений (для получения разрешения на переоборудование чердака под жилые цели)	14. Информация о площади
стоимости жилых помещений при	15. Расчет разницы

переводе их из									
фонда в нежилой									жилищного
уборочной площади						16.			Справка об
участка и мест общего									земельного
здании (форма 8)									пользования в
государственной						17.			Справка для
комиссии									приемочной
выкупной стоимости						18.			Справка о
оформлении договоров									квартир при
правом выкупа и договоров									аренды с
с рассрочкой платежа									купли-продажи
стоимости жилых						19.			Справка о
реализуемых									помещений,
постановлениям Правительства									по
Москвы									
объектах жилищного						20.			Справка об
фонда города Москвы по									и нежилого
городскому кварталу									учетному
состоянии объектов						21.			Справка о
нежилого фонда города									жилищного и
									Москвы по

учетному городскому			
кварталу			
регистрации адреса		22.	Справка о
капитального строительства			объекта
реестре зданий и			в Адресном
города Москвы (с			сооружений
приложением)			графическим
идентификации адреса		23.	Справка об
капитального строительства			объекта
графического приложения)			(без
приложение		24.	Графическое
регистрации или			к справке о
адреса объекта			идентификации
строительства			капитального
план территории (части		25.	Адресный
учетного городского			территории)
квартала			
документ об адресах		26.	Справочный
нежилых строений учетного			жилых и
квартала (части			городского
			учетного

городского квартала)			
паспорт жилого		27.	Технический
(квартиры)			помещения
определении рыночной		28.	Отчет об
стоимости			
отчет об определении		29.	Экспертиза на
стоимости объекта			рыночной
недвижимости			
паспорт здания,		30.	Кадастровый
объекта незавершенного			сооружения,
строительства			
паспорт помещения		31.	Кадастровый
+-----+-----+-----+-----+			
		Итого	31
L-----+-----+-----+-----+			

Перечень дополнительных услуг, не связанных с оформлением документов в режиме "одного окна" и возможных для предоставления в Центрах по обслуживанию населения и организаций по принципу "одного окна" окружного уровня

- справочно-информационные услуги (администратор-консультант, специалист справочно-информационной службы префектуры, специалисты-консультанты префектуры и окружных служб по направлениям деятельности);

- юридические консультации на безвозмездной основе, кроме уголовного законодательства, составление правовых документов (исковые заявления, заявления, ходатайства, жалобы и договоры);

Не официальная версия документа (однако достоверная) бесплатно предоставляется клиентам компании ДревГрад смотревших на сайте [дома из клееного бруса](#).

- прием населения руководителями префектур административных округов и управ районов города Москвы, руководителями органов исполнительной власти города Москвы и городских организаций, принимающих участие в работе Центров;
- прием населения депутатами Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, Московской городской Думы;
- прием секретарей окружных комиссий (межведомственной, по предоставлению земельных участков и градостроительному регулированию, конкурсной комиссии по замещению вакантных должностей государственной гражданской службы и др.);
- консультации ответственными сотрудниками префектуры, общественными организациями по вопросам, затрагивающим интересы жителей округа;
- услуги центра общественного доступа (ЦОД): предоставление бесплатного доступа к городским информационным ресурсам в сети Интернет, в том числе с возможностью подачи обращения в электронном виде в Правительство Москвы и на имя префекта административного округа, главы управы района города Москвы в режиме реального времени, услуги "Электронной приемной", предоставление социально ориентированных информационных услуг;
- проведение заседаний окружных комиссий, рабочих групп и штабов, в том числе требующих участия заявителей (физических или юридических лиц), а также встреч с инициативными группами жителей по различным вопросам;
- предоставление нотариальных услуг;
- проведение встреч с жителями, "круглых столов", совещаний, тематических выставок;
- демонстрации видеороликов об округе, рекламная информация;
- размещение макетов градостроительных проектов округа (перечень домов, подлежащих сносу, либо возводимых домов, проекты благоустройства территории);
- размещение терминалов электронной очереди, инфоматов;
- размещение банкоматов, платежных терминалов, отделений банков;
- размещение таксофонов городской и внутренней связи, киоска фотоуслуг, автоматов по продаже горячих и прохладительных напитков, кулинарных изделий, автоматов с печатной продукцией;
- предоставление населению и организациям копировальных услуг;
- организация кабинетов психологической помощи и разгрузки, детских игровых комнат, гардероба для посетителей Центра, аптечного киоска.

**ПЕРЕЧЕНЬ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ ПО ВЫДАЧЕ ДОКУМЕНТОВ ОРГАНАМИ
ИСПОЛНИТЕЛЬНОЙ ВЛАСТИ, ГОСУДАРСТВЕННЫМИ УЧРЕЖДЕНИЯМИ И
ГОСУДАРСТВЕННЫМИ УНИТАРНЫМИ ПРЕДПРИЯТИЯМИ ГОРОДА МОСКВЫ В
РАЙОННЫХ ЦЕНТРАХ ОБСЛУЖИВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ И ОРГАНИЗАЦИЙ ПО ПРИНЦИПУ
"ОДНОГО ОКНА"**

Не официальная версия документа (однако достоверная) бесплатно предоставляется клиентам компании ДревГрад смотревших на сайте [дома из клееного бруса](#).

№	Наименование органа документа,	Форма участия	№ п/п	Наименование документа
п/п	исполнительной заявителю			выдаваемого
	власти/городской оказания услуги			по результатам
	организации,			
	оказывающих услуги			
1	Управы районов района	Служба "одного окна"	1.	Решение управы
	города Москвы проведения работ			о согласовании
	благоустройству территории			по
	работ			(кроме
	восстановительного			ремонтно-
	связанных			характера,
	эксплуатацией)			с содержанием и
	главы управы района		2.	Распоряжение
	предоставлении права на			о
	территории			использование
	Постановление		3.	Утратил силу. -
	Москвы			Правительства
				от 29.06.2010 №

539-ПП

признании
жилых помещениях,
по договору
найма (безвозмездного
принятии на
либо об отказе в
нуждающимися в жилых
помещениях

4. Извещение о

нуждающимися в

предоставляемых

социального

пользования), и

жилищный учет

признании

признании
содействии города
приобретении жилых
рамках городских
программ либо об отказе
нуждающимися в
содействии

5. Извещение о

нуждающимися в

Москвы в

помещений в

жилищных

в признании

уполномоченным лицом
города Москвы
выписки и копии
том числе архивные)
управы района

6. Заверенные

управы района

справки,

документов (в

управы района

города Москвы по вопросам, затрагивающим права и законные интересы заявителя

7. Согласование заявления о выдаче (или) приложения к лицензии и лицензии на розничную продажу алкогольной продукции (если соответствующие полномочия переданы управлению района города Москвы)

8. Договор аренды земельного участка (сроком не более 5 лет) для установки (размещения) металлического тента типа "ракушка" и "пенал" лицам, получившим транспортные средства через органы социальной защиты населения города Москвы (бесплатно или на льготных условиях)

9. Государственный

-----+

		Итого	11
--	--	-------	----

+---+-----+-----+-----+-----+
-----+

! (в ред. постановления Правительства Москвы от 29.06.2010 N 539-
ПП)

+---Т-----Т-----Т-----Т-----
-----+

2	Департамент жилищной	Передача функций	1.	Выписка из
---	----------------------	------------------	----	------------

	политики и жилищного	сотрудникам		Департамента
--	----------------------	-------------	--	--------------

	фонда города Москвы	управы района		жилищного фонда
--	---------------------	---------------	--	-----------------

	города Москвы с			выпиской из
--	-----------------	--	--	-------------

	протокола Городской			
--	---------------------	--	--	--

	использованию жилищного			МКВ по
--	-------------------------	--	--	--------

	фонда города			фонда города
--	--------------	--	--	--------------

	Москвы по вопросу			перевода жилых
--	-------------------	--	--	----------------

	помещений в			нежилых
--	-------------	--	--	---------

	фонд			
--	------	--	--	--

	распоряжения		2.	Выписка из
--	--------------	--	----	------------

	жилищной политики и			Департамента
--	---------------------	--	--	--------------

	города Москвы с			жилищного фонда
--	-----------------	--	--	-----------------

	протокола Городской			выпиской из
--	---------------------	--	--	-------------

	использования жилищного			МКВ по
--	-------------------------	--	--	--------

	фонда города			фонда города
--	--------------	--	--	--------------

	Москвы по вопросу			перевода
--	-------------------	--	--	----------

	нежилых помещений в			жилищный
--	---------------------	--	--	----------

--	--	--	--	--

фонд	:		:		:		:	
передачи жилого помещения	:		:		:	3.	:	Договор
собственности	:		:		:		:	в
приватизации	:		:		:		:	в порядке
передачи	:		:		:	4.	:	Договор
города Москвы	:		:		:		:	в собственность
помещений,	:		:		:		:	жилых
приватизированных гражданами	:		:		:		:	
(расприватизация)	:		:		:		:	
зарегистрированных	:		:		:	5.	:	Справка о
31.01.1998 правах	:		:		:		:	по состоянию на
жилищного фонда	:		:		:		:	на объект
справка	:		:		:	6.	:	Расширенная
зарегистрированных	:		:		:		:	о
31.01.1998 правах	:		:		:		:	по состоянию на
жилищного фонда (с	:		:		:		:	на объект
реквизитов	:		:		:		:	указанием
правоустанавливающих документов)	:		:		:		:	
правах отдельного лица	:		:		:	7.	:	Справка о
жилищного фонда по	:		:		:		:	на объекты
	:		:		:		:	состоянию на

31.01.1998	:		:	8.	:	Справка о
переходе прав	:		:		:	на объекты
жилищного фонда	:		:		:	до
31.01.1998	:		:		:	
участии	:		:	9.	:	Справка об
приватизации	:		:		:	до 31.01.1998 в
жилищного фонда	:		:		:	объекта
лицам, получивших	:		:	10.	:	Справка о
объекте жилищного	:		:		:	сведения об
11.03.2005	:		:		:	фонда с
копия	:		:	11.	:	Архивная
правоустанавливающего документа,	:		:		:	экземпляр
которого хранится в	:		:		:	фонде дел
правоустанавливающих	:		:		:	документов,
зарегистрированных	:		:		:	о
правах на объекты	:		:		:	до 31.01.1998
фонда	:		:		:	жилищного
(оформление дублирующей	:		:	12.	:	Дубликат
надписи	:		:		:	на

удостоверенном нотариусом			
правоустанавливающего			дубликаты)
экземпляр которого			документа,
фонде дел			хранится в
правоустанавливающих документов,			
зарегистрированных			о
правах на объекты			до 31.01.1998
фонда			жилищного
внесении изменений в		13.	Извещение о
граждан, нуждающихся			учетное дело
помещениях и состоящих на			в жилых
учете			жилищном
снятии с учета		14.	Извещение о
нуждающихся в жилых			граждан,
состоящих			помещениях и
учете			на жилищном
дополнительное		15.	Договор и/или
право пользования			соглашение на
помещением			жилым
+-----+-----+-----+-----+			
-----+			
		Итого	15

3	Управление социальной защиты (или о размере) населения района компенсаций и других города Москвы	Все подразделение в полном составе	1.	Справка о факте неполучения пособий, социальных
	ветерана Великой войны		2.	Удостоверение Отечественной войны
	инвалида войны		3.	Удостоверение Отечественной войны
	ветерана труда		4.	Удостоверение
	на социальную малообеспеченных студентов		5.	Справка о праве государственную стипендию для
	доходах пенсионера (социальные выплаты, органами социальной защиты населения) для получения ссуд		6.	Справка о за 6 месяцев производимые денежных в кредитных

организациях			
карта москвича		7.	Социальная
праве на льготы		8.	Свидетельство о
боевых действий из			для ветеранов
участвовавших			лиц,
разминировании территорий			в
период с 10 мая 1945			и объектов в
декабря 1951 года			года до 31
инвалида о праве на		9.	Удостоверение
(выдается инвалидам боевых			льготы
также инвалидам			действий, а
исполнения			вследствие
военной службы)			обязанностей
праве на льготы		10.	Удостоверение о
погибших			членам семей
военнослужащих			
праве на льготы		11.	Свидетельство о
реабилитированным гражданам			
праве на льготы		12.	Свидетельство о
признанных пострадавшими			для лиц,
			от политических

репрессий			
на праве		13.	Удостоверение о
установленные для			на льготы,
несовершеннолетних узников			бывших
фашизма			
на льготы		14.	Справка о праве
обороны Москвы			участнику
перенесшего (ей)		15.	Удостоверение
или другие			лучевую болезнь
связанные			заболевания,
воздействием;			с радиационным
инвалидом			ставшего
участника		16.	Удостоверение
последствий катастрофы			ликвидации
Чернобыльской			на
АЭС			
эвакуированного,		17.	Удостоверение
выехавшего			переселенного,
зон радиоактивного			добровольно из
вследствие катастрофы			загрязнения
			на

ЧАЭС

18. Удостоверение участника ликвидации последствий аварии в 1957 г. на ПО "Маяк" и сбросов радиоактивных отходов в реку Теча

19. Удостоверение эвакуированного, выехавшего населенных пунктов, подвергшихся радиоактивному загрязнению вследствие аварии на ПО "Маяк" и сбросов радиоактивных отходов в реку Теча

20. Удостоверение подвергшегося радиационному воздействию вследствие ядерных испытаний на Семипалатинском полигоне и получившего суммарную эффективную дозу облучения свыше

сЗв			
отделения		21.	Поручения в
банка для выплаты			уполномоченного
пособия			социального
городской доплаты			на погребение и
специализированную		22.	Поручение в
вопросам похоронного			службу по
оформления			дела для
гарантированного перечня услуг по			
безвозмездной			погребению на
основе			
мемориальные цеха		23.	Поручение в
специализированных служб по			
похоронного дела на			вопросам
установку			изготовление и
надгробия в случае			мемориального
пенсионеров из числа			смерти
II групп, инвалидов			инвалидов I и
реабилитированных			с детства,
граждан			
		24.	Справка о праве

на льготы, |
| | | | | | | установленные
статьей 21 | | | | | | |
| | | | | | | Федерального
закона "О | | | | | | |
для | | | | | | | ветеранах",
| | | | | | |
| несовершеннолетних членов семей | | | | | | |
| | | | | | | | погибших
(умерших) инвалидов | | | | | | |
| | | | | | | | войны,
участников Великой | | | | | | |
| | | | | | | | Отечественной
войны, ветеранов | | | | | | |
| | | | | | | | боевых
действий | | | | | | |
| | | | | | | 25. | Утратил силу. -
Постановление | | | | | | |
| | | | | | | | Правительства
Москвы | | | | | | |
| | | | | | | | от 27.07.2010 N
616-ПП | | | | | | |

+-----+-----+-----+-----+
-----+

| | | | | | | 26. | Решение о
признании малоимущими в | | | | | | |
| | | | | | | | целях
постановки на учет | | | | | | |
| | | | | | | | в качестве
нуждающихся в жилых | | | | | | |
| | | | | | | |
| помещениях | | | | | | |
| | | | | | | 27. | Пuteвка в
стационарные учреждения | | | | | | |
| | | | | | | | социального
обслуживания | | | | | | |
| | | | | | | 28. | Справка о
среднедушевом доходе | | | | | | |
| | | | | | | | семьи или

доходе одиноко			
гражданина и			проживающего
прожиточного минимума в			величине
целях оказания			городе Москве в
юридической помощи			бесплатной

		Итого	27

(в ред. постановления Правительства Москвы от 27.07.2010 N 616-ПП)

4	Государственная	Универсальные	1.	Решение о
	согласовании			
	жилищная инспекция	специалисты		переустройства
	и (или)			
	города Москвы			перепланировки
	жилых и нежилых			
	(Мосжилинспекция)			помещений и
	производства			
				ремонтно-
	строительных работ			
				в жилых домах
	(распоряжение			
	Мосжилинспекции)			

		Итого	1

5 ГУП МосгорВТИ Универсальные 1. Копия

технического паспорта (здания, строения)	специалисты	домовладения
технического паспорта (строение) (форма 1а)		2. Выписка из на здание
технического паспорта 1б)		3. Выписка из БТИ (форма
форме N 3 (для земельных отношений)		4. Справка по оформления
форме N 4 общепользной площади в жилых домовладения печным отоплением)		5. Справка по (об строениях с центральным и
состоянии здания/помещения (форма 5)		6. Справка БТИ о
форме N 11 (для индивидуальных домов)		7. Справка по собственников жилых
		8. План земельного

участка					
план			9.	Поэтажный	
в электронном			10.	Поэтажный план	
виде				(векторном)	
поэтажному плану по			11.	Экспликация к	
форме N 25				форме N 22 или	
инвентаризационной			12.	Справка об	
объекта недвижимости				стоимости	
стоимости свободной			13.	Справка о	
(комнат)				комнаты	
стоимости 1 кв. м			14.	Информация о	
чердачных помещений (для				площади	
разрешения				получения	
переоборудование чердака под				на	
цели)				жилые	
стоимости жилых			15.	Расчет разницы	
переводе				помещений при	
фонда				их из жилищного	
нежилой				в	
уборочной площади			16.	Справка об	
				земельного	

участка и мест общего	пользования в
здании (форма 8)	
государственной	17. Справка для
комиссии	приемочной
выкупной стоимости	18. Справка о
оформлении договоров	квартир при
выкупа и	аренды с правом
купли-продажи с	договоров
платежа	рассрочкой
стоимости жилых	19. Справка о
реализуемых	помещений,
постановлениям Правительства	по
Москвы	
объектах жилищного	20. Справка об
фонда города Москвы по	и нежилого
городскому	учетному
кварталу	
состоянии объектов	21. Справка о
нежилого фонда города	жилищного и
учетному городскому	Москвы по

кварталу			
регистрации адреса		22.	Справка о
капитального			объекта
Адресном реестре			строительства в
сооружений города Москвы			зданий и
приложением)			(с графическим
идентификации адреса		23.	Справка об
капитального			объекта
(без графического			строительства
приложения)			
приложение		24.	Графическое
регистрации или			к справке о
адреса объекта			идентификации
строительства			капитального
территории (части		25.	Адресный план
учетного городского			территории)
квартала			
документ об адресах		26.	Справочный
строений учетного			жилых и нежилых
квартала (части			городского
			учетного

городского квартала)				
паспорт жилого			27.	Технический
(квартиры)				помещения
определении рыночной			28.	Отчет об
стоимости				
отчет			29.	Экспертиза на
рыночной стоимости				об определении
недвижимости				объекта
паспорт здания,			30.	Кадастровый
объекта				сооружения,
строительства				незавершенного
паспорт помещения			31.	Кадастровый
+-----+-----+-----+-----+				
			Итого	31
+-----+-----+-----+-----+				
6	ГУ города Москвы	Все подразделение	1.	Извещение о
предоставлении				
	"Городской Центр	в полном составе		
(приостановлении перечисления,				
жилищных субсидий"				отказе в
предоставлении,				
(ГУ ГЦЖС)				прекращении
предоставления)				
субсидии				
+-----+-----+-----+-----+				

			Итого	1
7	Абонентский отдел документ	Все подразделение	1.	Единый жилищный документ
	и паспортный стол финансово-лицевого счета		2.	Копия
	(отдел) ГУ города жилого помещения			нанимателя
	Москвы Инженерных домовой книги		3.	Выписка из
	служб районов (ГУ ИС учета для		4.	Копия карточки
	районов) жилого помещения			собственника
			5.	Копия ордера на
	помещение			
	регистрации		6.	Справка о
	адресу			по
	составе семьи		7.	Справка о
	совместном проживании с		8.	Справка о
	прописке на день смерти			умершим/о
	одиноким умершем		9.	Справка об
	иждивении		10.	Справка об
	изменении адреса		11.	Справка об
	утере ордера		12.	Справка об
			13.	Справка (дом-

новостройка)			
замене паспорта		14.	Справка о
причины			с указанием
"Заявление		15.	Форма N 6
по месту			о регистрации
жительства"			
"Заявление		16.	Форма N 1
по месту			о регистрации
пребывания"			
получения		17.	Форма 1П для
паспорта			
выбытия с места		18.	Заявление о
жительства			
прибытия		19.	Адресный листок
убытия		20.	Адресный листок
статистического учета			(с талоном
убытия)			к листу
оплате жилого		21.	Справка об
коммунальных			помещения,
в разрезе			и прочих услуг
			отдельных видов

услуг за период			(история
платежей по лицевому			счета/карточке
учета)			
отсутствии		22.	Справка об
по оплате жилого			задолженности
коммунальных			помещения,
услуг			и прочих
начисленной		23.	Акт сверки
платы за жилое			и внесенной
коммунальные услуги			помещение и
+-----+-----+-----+-----+			
-----+			
			Итого
			23
+-----+-----+-----+-----+			
-----+			
8	Департамент труда	Все подразделения	1.
получения средней			
и занятости		в полном составе	
платы по последнему			заработной
населения города			месту работы за
3-й месяц периода			
Москвы			
трудоустройства			
			2.
направлении			Предложения о
пенсии безработного			на трудовую
			гражданина
досрочно			

-----+

! (в ред. постановления Правительства Москвы от 28.07.2009 N 696-
ПП) |

+---Т-----Т-----Т-----Т-----
-----+

| | | Итого | 2
| | | |

└---+-----+-----+-----+-----

* Документы 1-28, перечисленные в пункте 3, выдаются Управлением социальной защиты населения района, являющимся самостоятельным юридическим лицом.

Перечень дополнительных услуг, не связанных с оформлением документов в режиме "одного окна" и возможных для предоставления в Центрах по обслуживанию населения и организаций по принципу "одного окна" районного уровня

- справочно-информационные услуги (администратор-консультант, специалист справочно-информационной службы управы, специалисты-консультанты управы и районных служб по направлениям деятельности);
- юридические консультации на безвозмездной основе, кроме уголовного законодательства, составление правовых документов (исковые заявления, заявления, ходатайства, жалобы и договоры);
- прием населения руководителями префектур административных округов и управ районов города Москвы, руководителями органов исполнительной власти города Москвы и городских организаций, принимающих участие в работе Центров;
- прием населения депутатами муниципальных собраний внутригородских муниципальных образований в городе Москве;
- прием секретарей районных комиссий (межведомственной, по предоставлению земельных участков и градостроительному регулированию, конкурсной комиссии по замещению вакантных должностей государственной гражданской службы и др.);
- консультации ответственными сотрудниками управы, общественными организациями по вопросам, затрагивающим интересы жителей округа;
- услуги центра общественного доступа (ЦОД): предоставление бесплатного доступа к городским информационным ресурсам в сети Интернет, в том числе с возможностью подачи обращения в электронном виде в Правительство Москвы и на имя префекта административного округа, главы управы района города Москвы в режиме реального времени, услуги "Электронной приемной", предоставление социально ориентированных информационных услуг;
- проведение заседаний районных комиссий, рабочих групп и штабов, в том числе требующих

Не официальная версия документа (однако достоверная) бесплатно предоставляется клиентам компании ДревГрад смотривших на сайте [дома из клееного бруса](#).

участия заявителей (физических или юридических лиц), а также встреч с инициативными группами жителей по различным вопросам;

- предоставление нотариальных услуг;
- проведение встреч с жителями, "круглых столов", совещаний, тематических выставок;
- демонстрации видеороликов об округе, районе, рекламная информация;
- размещение макетов градостроительных проектов района (перечень домов, подлежащих сносу, либо возводимых домов, проекты благоустройства территории);
- размещение терминалов электронной очереди, инфоматов;
- размещение банкоматов, платежных терминалов, отделений банков;
- размещение таксофонов городской и внутренней связи, киоска фотоуслуг, автоматов по продаже горячих и прохладительных напитков, кулинарных изделий, автоматов с печатной продукцией;
- предоставление населению и организациям копировальных услуг;
- организация кабинетов психологической помощи и разгрузки, детских игровых комнат, гардероба для посетителей Центра, аптечного киоска.

Приложение 7

к постановлению Правительства

Москвы

от 24 июня 2008 г. N 554-ПП

РЕГЛАМЕНТ И ТИПОВЫЕ ТРЕБОВАНИЯ К ОРГАНИЗАЦИИ ИНФОРМИРОВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ И ОРГАНИЗАЦИЙ О ПОРЯДКЕ И УСЛОВИЯХ ПОЛУЧЕНИЯ УСЛУГ В ЦЕНТРАХ

Основными принципами организации информирования заявителей о порядке, способах и условиях получения государственных и муниципальных услуг в окружных и районных центрах обслуживания населения и организаций по принципу "одного окна" являются:

- открытость информации, затрагивающей интересы заявителей;

Не официальная версия документа (однако достоверная) бесплатно предоставляется клиентам компании ДревГрад смотравших на сайте [дома из клееного бруса](#).

- достоверность и полнота предоставляемой информации;
- четкость в изложении информации;
- системность информирования;
- наглядность форм предоставляемой информации;
- удобство получения информации;
- своевременность и оперативность предоставления информации;
- доступность и равные условия на получение информации;
- бесплатность предоставления информации.

Информирование осуществляется сотрудниками Центров, в полномочия которых входят вопросы информирования заявителей о порядке, способах и условиях получения государственных и муниципальных услуг в Центрах, с использованием средств телефонной связи, электронного информирования, вычислительной и электронной техники, посредством размещения в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования (в том числе в сети Интернет), в средствах массовой информации, изданиях информационных материалов (брошюр, буклетов и т.д.).

В Центре должен быть определен сотрудник Центра, ответственный за информирование по государственным и муниципальным услугам, предоставляемым в Центре (далее - сотрудник Центра, ответственный за информирование), на которого возложены следующие обязанности:

- подготовка ответов заявителям по письменным обращениям получателей государственных и муниципальных услуг;
- разработка на основе административных регламентов печатных кратких форм для организации информирования (консультирования) по телефону, при устном личном приеме.

Помимо сотрудника Центра, ответственного за информирование, в штате Центра должны быть определены другие должностные лица, ответственные за организацию информирования заявителей о порядке, способах и условиях получения государственных и муниципальных услуг в Центре:

- сотрудники Центра, уполномоченные для информирования (консультирования) по телефону и при устном личном обращении заявителей;
- сотрудник Центра, ответственный за публичное информирование.

В зависимости от количества государственных и муниципальных услуг, перечень которых установлен для предоставления в Центре, возможно возложение полномочий на одного сотрудника Центра. Стенды (вывески), содержащие информацию о графике приема заявителей по вопросам информирования о предоставлении государственных и муниципальных услуг в Центре, размещаются при входе в помещения Центра.

Информация о порядке, способах и условиях получения государственных и муниципальных услуг предоставляется при устном и письменном обращении заявителей, включая обращения по электронной почте, факсимильной связи, а также путем публичного информирования.

Информирование при письменном обращении заявителей

Не официальная версия документа (однако достоверная) бесплатно предоставляется клиентам компании ДревГрад смотревших на сайте [дома из клееного бруса](#).

Письменные обращения заявителей рассматриваются сотрудниками Центра в соответствии с требованиями Федерального закона от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан".

Заявитель может представить письменное обращение лично в Центр, направить его почтовым отправлением или в электронном виде по телекоммуникационным каналам связи.

Письменные обращения получателей государственных и муниципальных услуг по вопросам о порядке, способах и условиях получения государственных и муниципальных услуг рассматриваются сотрудниками Центра с учетом времени подготовки ответа заявителю в срок, не превышающий 10 дней с момента регистрации обращения в Центре. Информирование заявителей по электронной почте после регистрации поступившего обращения в установленном в Центре порядке делопроизводства осуществляется сотрудником Центра, ответственным за информирование, не позднее 3 дней с момента регистрации.

При личном обращении заявителей с письменным обращением сотрудник Центра, ответственный за прием корреспонденции в Центре, принимает представленное письменное обращение, проверяет наличие фамилии, имени, отчества заявителя (последнее - при наличии), почтового адреса, по которому должен быть направлен ответ. На втором экземпляре его письменного обращения сотрудник Центра, ответственный за прием корреспонденции в Центре, проставляет отметку о принятии обращения с указанием фамилии, инициалов, должности сотрудника и даты приема.

Сотрудник Центра, ответственный за информирование, осуществляет подготовку ответа на обращение заявителя в доступной для восприятия получателем государственной (муниципальной) услуги форме, содержание ответа должно максимально полно отражать объем запрашиваемой информации.

В ответе на письменное обращение заявителя сотрудник Центра, ответственный за информирование, указывает свои должность, фамилию, имя и отчество, а также номер телефона для справок.

При подготовке ответа на письменное обращение заявителя сотрудник Центра, ответственный за информирование, может использовать макеты раздаточных материалов в электронном виде и в виде печатных материалов.

Сотрудник Центра, ответственный за информирование, в установленном в Центре порядке делопроизводства подписывает ответ заявителю и направляет его по адресу, указанному в письменном обращении.

В случае если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

В случае если в письменном обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу сотрудника Центра, а также членов его семьи, сотрудник Центра, ответственный за информирование, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить заявителю, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

В случае если текст письменного обращения заявителя не поддается прочтению, то сотрудник

Не официальная версия документа (однако достоверная) бесплатно предоставляется клиентам компании ДревГрад смотрвших на сайте [дома из клееного бруса](#).

Центра, ответственный за информирование, не дает ответ на обращение, о чем сообщается заявителю, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

В случае если в письменном обращении заявителя содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые вопросы или обстоятельства для рассмотрения, руководитель Центра вправе принять решение о прекращении переписки с заявителем по данному вопросу. Сотрудник Центра, ответственный за информирование, уведомляет заявителя, направившего обращение, в письменной форме в 10-дневный срок с момента регистрации.

В случае если поставленные заявителем вопросы не входят в компетенцию Центра, сотрудник Центра в 3-дневный срок со дня регистрации обращения информирует заявителя о невозможности предоставления ему информации по существу поставленных им вопросов и о переадресовании его обращения в органы государственной власти или органы местного самоуправления, в компетенцию которых входят поставленные им вопросы, а также о праве заявителя самостоятельно обратиться в соответствующие органы государственной власти или органы местного самоуправления.

Информирование заявителей по телефону

Информирование заявителей по телефону о порядке, способах и условиях получения государственных и муниципальных услуг осуществляется:

- посредством единого справочного телефона Центра сотрудниками Центра, уполномоченными для информирования (консультирования) по телефону;
- автоинформированием.

При ответах на телефонные звонки сотрудники Центра, уполномоченные для информирования (консультирования) по телефону, подробно, в вежливой и корректной форме информируют заявителей по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании организации, в которую обратился заявитель, фамилии, имени, отчестве и должности сотрудника Центра, принявшего телефонный звонок.

Телефонные звонки от заявителей по единому справочному телефону Центра по вопросу о порядке, способах и условиях получения государственных и муниципальных услуг принимаются в соответствии с графиком работы Центра. Время разговора не должно превышать 10 минут.

Посредством единого справочного телефона Центра заявители могут получить информацию о:

- режиме работы Центра;
- полном почтовом адресе Центра для представления комплекта документов по почте;
- адресах портала Центра, являющегося разделом Московского городского портала, а также Интернет-сайтов органов исполнительной власти города Москвы и городских организаций, участвующих в предоставлении государственных услуг заявителям;
- требованиях к комплекту документов для предоставления государственных и муниципальных услуг;

Не официальная версия документа (однако достоверная) бесплатно предоставляется клиентам компании ДревГрад смотривших на сайте [дома из клееного бруса](#).

- возможностях и способах заполнения заявления для предоставления государственных и муниципальных услуг;

- последовательности административных процедур предоставления государственных и муниципальных услуг.

Заявители, представившие в Центр комплект документов, в обязательном порядке информируются сотрудниками Центра, уполномоченными для информирования (консультирования) по телефону, по единому справочному телефону Центра о:

- приостановлении предоставления государственной или муниципальной услуги, для предоставления которой ими были поданы документы;

- отказе в предоставлении государственной (муниципальной) услуги;

- сроках завершения оформления документов и возможности их получения в Центре.

Информация о приостановлении предоставления государственной (муниципальной) услуги или об отказе в предоставлении также направляется заявителю заказным письмом и (или) дублируется по электронной почте (при наличии соответствующих данных в заявлении).

Информация о сроке завершения оформления документов и возможности их получения заявителем сообщается при подаче документов и при возобновлении предоставления государственной (муниципальной) услуги после приостановления, а в случае сокращения срока - по указанному в заявлении телефону или адресу электронной почты.

При невозможности сотрудника Центра, принявшего телефонный звонок, самостоятельно ответить на поставленные заявителем вопросы, не входящие в перечень вопросов, на которые должна быть предоставлена информация по единому справочному телефону, сотрудник Центра предлагает заявителю обратиться в Центр с письменным обращением и называет обязательные для предоставления письменного ответа требования к обращению заявителя.

Уполномоченные для информирования (консультирования) по телефону сотрудники Центра при получении запроса по телефону:

- называют организацию, которую они представляют;

- представляются, назвав свои фамилию, имя, отчество, должность;

- предлагают абоненту представиться;

- выслушивают и уточняют при необходимости суть вопроса;

- вежливо, корректно и лаконично дают ответ по существу вопроса;

- при невозможности в момент обращения ответить на поставленный вопрос предлагают абоненту перезвонить в конкретный день и в определенное время;

- к назначенному сроку подготавливают ответ по вопросам заявителей, в случае необходимости с привлечением должностных лиц структурных подразделений органов и организаций, участвующих в предоставлении государственной (муниципальной) услуги.

Во время разговора уполномоченные для информирования (консультирования) по телефону сотрудники Центра должны произносить слова четко, избегать параллельных разговоров с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления телефонного звонка на

Не официальная версия документа (однако достоверная) бесплатно предоставляется клиентам компании ДревГрад смотревших на сайте [дома из клееного бруса](#).

другой аппарат.

Информирование заявителей о порядке, способах и условиях получения государственных и муниципальных услуг может осуществляться с использованием средств автоинформирования. При автоинформировании обеспечивается круглосуточное предоставление справочной информации по следующим вопросам:

- режим работы Центра;
- полный почтовый адрес Центра;
- адрес официального Интернет-сайта Центра;
- номер единого справочного телефона Центра.

Информирование при устном личном обращении заявителей

При устном личном обращении заявителей за получением информации о порядке, способах и условиях получения государственных и муниципальных услуг соответствующая информация в форме консультации предоставляется в устной форме уполномоченными для информирования (консультирования) сотрудниками Центра.

Заявитель может выбрать два варианта информирования (консультирования) при устном личном обращении:

- в режиме общей очереди в дни приема сотрудников Центра, уполномоченных для информирования (консультирования);
- по предварительной записи.

Для информации (консультации), предоставляемой непосредственно в день обращения заявителя, среднее время ожидания в очереди для получения информации (консультации) о порядке, способах и условиях получения государственных и муниципальных услуг не должно превышать 20-30 минут.

При предварительной записи для получения информации (консультации) сотрудник Центра по телефону назначает время, удобное заявителю и с учетом текущей очереди. Определение по телефону времени проведения информирования (консультирования) является приоритетным способом организации информирования (консультирования).

Предварительная запись осуществляется как при личном обращении заявителя, так и по телефону. Предварительная запись осуществляется путем внесения информации в книгу записи заявителей для получения консультаций, которая ведется на бумажном или электронном носителе.

Информации (консультации) при устном личном обращении заявителей предоставляются по следующим вопросам:

- нормативно-правовая база, на основании которой предоставляются в Центре государственные и муниципальные услуги;
- перечень документов, необходимых для предоставления государственной (муниципальной)

Неофициальная версия документа (однако достоверная) бесплатно предоставляется клиентам компании ДревГрад смотревших на сайте [дома из клееного бруса](#).

услуги, комплектности (достаточности) представленных документов;

- требования к оформлению и заполнению заявления и необходимых документов;
- сроки предоставления государственных и муниципальных услуг;
- последовательность административных процедур при предоставлении государственной (муниципальной) услуги.

Обязанности уполномоченных для информирования (консультирования) сотрудников Центра при информировании в устной форме при личном обращении заявителей:

- предложить заявителю представиться;
- выслушать вопрос;
- уточнить у заявителя, какие сведения ему необходимы, в какой форме желает получить ответ;
- определить уровень сложности запроса;
- дать ответ в рамках своей компетенции в форме, удобной для заявителя.

По просьбе заявителя уполномоченные для информирования (консультирования) сотрудники Центра предоставляют для ознакомления тексты административных регламентов предоставления государственных (муниципальных) услуг.

В случае если устный ответ на запрос не носит исчерпывающего характера, заявителю разъясняется порядок направления запроса в письменной форме, а также другие способы получения информации в соответствии с действующим законодательством.

В случае если подготовка ответа требует продолжительного времени, уполномоченный для информирования (консультирования) сотрудник Центра назначает заявителю удобное для него время для получения окончательного и полного ответа на поставленные вопросы.

Публичное информирование заявителей Центра

Публичное устное информирование осуществляется с привлечением средств массовой информации (далее - СМИ), радио, телевидения. Публичное письменное информирование осуществляется путем публикации информационных материалов в СМИ, в сети Интернет, на информационных стендах, буклетах, брошюрах, информационных листках.

Информирование посредством размещения в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования

На Интернет-сайте Центра должна содержаться следующая информация по вопросам о порядке, способах и условиях получения государственных и муниципальных услуг:

Не официальная версия документа (однако достоверная) бесплатно предоставляется клиентам компании ДревГрад смотривших на сайте [дома из клееного бруса](#).

- местонахождение, схема проезда, график приема заявителей в Центре;
- перечень государственных, которые предоставляются в Центре, и сроки их исполнения;
- местонахождение, график работы, номера справочных телефонов, адреса Интернет-сайтов и электронной почты органов и организаций, в которых заявители могут получить документы, необходимые для получения государственных, предоставляемых в Центре;
- перечень категорий заявителей, имеющих право на получение государственных услуг, предоставляемых в Центре;
- перечень документов, необходимых для получения государственных услуг, предоставляемых в Центре;
- формы и образцы заполнения заявлений для получателей государственных услуг, предоставляемых в Центре, с инструментами онлайн-заполнения, проверки и распечатки;
- рекомендации и требования к заполнению заявлений;
- формы и образцы платежных документов об уплате государственной пошлины и иных юридически значимых действий, совершаемых при предоставлении государственной (муниципальной) услуги, с инструментами онлайн-заполнения, проверки и распечатки;
- извлечения из нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность по предоставлению государственных услуг, предоставляемых в Центре;
- административные процедуры предоставления государственных услуг, предоставляемых в Центре (в виде блок-схем);
- основания отказа в предоставлении государственных услуг, предоставляемых в Центре;
- порядок обжалования решений, действия (бездействия) уполномоченных органов, их должностных лиц и сотрудников при предоставлении государственных услуг, предоставляемых в Центре;
- ответы на наиболее часто задаваемые вопросы получателей государственных услуг, предоставляемых в Центре;
- фамилии, имена, отчества ответственных сотрудников Центра, номера телефонов, адреса Интернет-сайтов и электронной почты.

Размещение информации на информационных стендах в помещениях Центра

Информационные стенды подразделяются на стенды с постоянной информацией и стенды с изменяемой информацией.

По типу размещения стенды подразделяются на внутренние (находящиеся в помещениях Центра) и внешние (размещаемые в других организациях или общественных местах).

На информационных стендах, размещаемых в помещениях Центра, должна содержаться следующая информация:

Не официальная версия документа (однако достоверная) бесплатно предоставляется клиентам компании ДревГрад смотревших на сайте [дома из клееного бруса](#).

- месторасположение, график (режим) работы Центра, номера единого справочного телефона и телефона-автоинформатора, адреса Интернет-сайта и электронной почты Центра;

- перечень государственных и муниципальных услуг, которые предоставляются в Центре;

- местонахождение (схема размещения), график работы, номера телефонов, адреса Интернет-сайтов и электронной почты органов и организаций, в которых заявители могут получить документы, необходимые для получения государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в Центре;

- перечень категорий заявителей, имеющих право на получение государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в Центре;

- перечень документов, необходимых для получения государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в Центре, и требования к ним;

- формы и образцы заполнения заявлений для получателей государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в Центре, и требования к ним;

- основания отказа в предоставлении государственных услуг, предоставляемых в Центре;

- порядок обжалования решения, действия органов и организаций, участвующих в предоставлении государственных услуг, предоставляемых в Центре, а также действий должностных лиц и сотрудников Центра, выражающихся в несовершении конкретных действий, которые ими должны были или могли быть совершены в силу возложенных на них обязанностей;

- схема размещения сотрудников Центра.

Руководителем Центра определяются сотрудники Центра, ответственные за организацию размещения материалов на информационных стендах в помещениях Центра. Ответственные за организацию размещения материалов на информационных стендах сотрудники несут персональную ответственность за актуализацию информации, представленной на информационных стендах. Контроль информационного наполнения стендов осуществляет руководитель Центра.

На информационных стендах, размещаемых в помещениях органов и организаций, участвующих в предоставлении государственных и муниципальных услуг (например, в территориальных органах федеральных органов исполнительной власти, органах социальной защиты населения субъектов Российской Федерации, образовательных и медицинских учреждениях, органах местного самоуправления, органах Пенсионного фонда Российской Федерации и др.), может содержаться следующая информация по вопросу о порядке, способах и условиях получения государственных и муниципальных услуг в Центре:

- месторасположение, график (режим) работы Центра, номера единого справочного телефона и телефона-автоинформатора, адреса официального Интернет-сайта и электронной почты Центра;

- перечень государственных и муниципальных услуг, которые предоставляются в Центре;

- иная информация, способствующая пропаганде обращения граждан и юридических лиц за получением государственных и муниципальных услуг в Центр.

Сотрудник Центра, ответственный за публичное информирование, формирует информацию для опубликования в средствах массовой информации, на Интернет-ресурсах, информационных стендах органов и организаций, участвующих в предоставлении государственных и муниципальных услуг, и в раздаточных информационных материалах (например, брошюрах, буклетах и т.п.) с учетом особенностей источника размещения информации.

Не официальная версия документа (однако достоверная) бесплатно предоставляется клиентам компании ДревГрад смотрвших на сайте [дома из клееного бруса](#).

При размещении информации в средствах массовой информации сотрудник Центра, ответственный за публичное информирование, осуществляет отбор средств радио- и телевидения, периодических изданий путем проведения маркетинговых исследований, социологических замеров среди получателей государственных и муниципальных услуг, торгов на размещение заказов на поставки товаров, выполнение работ и оказание услуг для государственных и муниципальных нужд, изучения рейтингов средств массовой информации.

При отборе средств массовой информации учитываются тираж, территория распространения, периодичность издания или выхода в эфир, стоимость размещения информации.

Сотрудник Центра, ответственный за публичное информирование, ежемесячно формирует типовые вопросы граждан и организаций, поступившие при устном обращении лично или по телефону, и формирует ответы на них.

Подготовленные ответы размещаются на официальном Интернет-сайте Центра, Интернет-сайтах органов и организаций, участвующих в предоставлении государственных и муниципальных услуг.

Периодичность устных публичных выступлений и ответственные за организацию устного публичного информирования должностные лица определяются руководителем Центра в зависимости от информационных потребностей получателей государственных и муниципальных услуг с учетом утверждения и внесения изменений в административные регламенты предоставления государственных и муниципальных услуг.

Уполномоченные для организации устного публичного информирования сотрудники Центра осуществляют подготовку проведения устного публичного информирования посредством выступлений по телевидению и радио, на совещаниях, семинарах, "круглых столах" и иных мероприятиях, носящих массовый, публичный характер.

При организации проведения семинаров (совещаний, "круглых столов") уполномоченные для организации устного публичного информирования сотрудники Центра:

на основе изучения мнений и запросов потребителей, государственных и муниципальных услуг определяют цель проведения семинара (совещания, "круглого стола");

составляют программу семинара (совещания, "круглого стола");

согласовывают с руководителем Центра и руководителями органов и организаций, участвующих в предоставлении государственных и муниципальных услуг, кандидатуры специалистов, выступающих на семинаре (совещании, "круглом столе");

размещают не менее чем за две недели до проведения объявление о проведении семинара (совещания, "круглого стола") на информационных стендах в Центре, на официальном Интернет-сайте Центра и Интернет-сайтах органов и организаций, участвующих в предоставлении государственных и муниципальных услуг, в СМИ.

Заявители должны иметь возможность задать вопросы по теме семинара (совещания, "круглого стола") через Интернет, по телефонам справочной службы, электронной почте.

Публичное письменное информирование может осуществляться путем распространения раздаточных информационных материалов.

Раздаточные информационные материалы (информационные листки, брошюры, буклеты и т.п.) находятся в помещениях, предназначенных для приема заявителей, информационных залах, залах

Не официальная версия документа (однако достоверная) бесплатно предоставляется клиентам компании ДревГрад смотревших на сайте [дома из клееного бруса](#).

обслуживания, а также размещаются в органах и организациях, участвующих в предоставлении государственных и муниципальных услуг, и раздаются на сходах граждан в местах массового собрания граждан (в кредитных организациях, организациях связи, учебных и медицинских учреждениях и др.).

Требования к порядку организации процесса информирования о предоставлении государственных и муниципальных услуг в Центре

В случае если заданные заявителями вопросы не входят в компетенцию сотрудника Центра, то он должен проинформировать заявителя о его праве получения информации из иных источников или от органов государственной власти и органов местного самоуправления, уполномоченных на ее предоставление.

Сотрудник Центра при предоставлении заявителю информации обязан соблюдать условия конфиденциальности информации, доступ к которой ограничен в соответствии с законодательством Российской Федерации или составляет коммерческую, служебную или иную тайну, охраняемую в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Сотрудники Центра, осуществляющие прием и информирование, должны корректно и внимательно относиться к обратившемуся лицу, информирование должно проводиться без больших пауз, лишних слов, оборотов и эмоций.

Сотрудники Центра не вправе осуществлять консультирование заявителей, выходящее за рамки информирования о стандартных административных процедурах и условиях оказания государственной и муниципальной услуги.

Приложение 8

к постановлению Правительства

Москвы

от 24 июня 2008 г. N 554-ПП

КОНЦЕПЦИЯ СОЗДАНИЯ ЕДИНОГО ИНФОРМАЦИОННОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ЦЕНТРОВ ОБСЛУЖИВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ И ОРГАНИЗАЦИЙ ПО ПРИНЦИПУ "ОДНОГО ОКНА" НА ТЕРРИТОРИИ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ОКРУГОВ И РАЙОНОВ ГОРОДА МОСКВЫ

Общие положения

Не официальная версия документа (однако достоверная) бесплатно предоставляется клиентам компании ДреВГрад смотревших на сайте [дома из клееного бруса](#).

В настоящее время повышение эффективности работы органов исполнительной власти города Москвы и городских организаций, а также обеспечение оперативности процессов рассмотрения запросов и выдачи заявителям (гражданам и организациям) необходимых документов основано на комплексном внедрении информационных технологий в деятельность служб "одного окна".

Постановлением Правительства Москвы от 21.08.2007 N 730-ПП "О разработке Городской целевой программы по созданию окружных и районных центров обслуживания населения и организаций по принципу "одного окна" на территории города Москвы на 2008-2010 гг." признаны положительными предварительные результаты проведения эксперимента по созданию центров обслуживания населения и организаций по принципу "одного окна" (далее - центры обслуживания населения, ЦОН, Центры) и утверждена Концепция Городской целевой программы по созданию окружных и районных Центров на территории города Москвы на 2008-2010 гг.

Настоящая Концепция разработана во исполнение целей и задач, установленных Правительством Москвы в области информационного обеспечения деятельности Центров.

Цель Концепции - определить пути реализации потенциальных возможностей, предоставляемых при объединении служб "одного окна" и интеграции ведомственных информационных систем и ресурсов (далее - ИСиР) в интересах достижения нового уровня качества государственных услуг, предоставляемых по принципу "одного окна" в одном месте с однократным посещением заявителя.

Достижение цели Концепции основано на комплексном решении следующих задач:

- разработка и введение в действие стандартов предоставления государственных услуг в части их информационного обеспечения на основе оптимизации и автоматизации административных регламентов в органах исполнительной власти и городских организациях;

- обоснование архитектуры и состава типового информационно-технологического решения для Центров, максимально использующего созданный научно-технический и программно-технологический задел;

- определение приоритетных задач развития информационно-коммуникационных технологий, выполнение которых обеспечит реализацию в работе Центров принципа "одно окно в одном месте с однократным посещением заявителя".

Концепция содержит требования к структуре информационного обеспечения Центров, предложения по организации информационного взаимодействия с населением и организациями, нормативно-правовому и организационному обеспечению Центров.

Концепция является основой для разработки типового тиражируемого решения по информационному обеспечению Центров. На ее основе должны быть разработаны детальные требования к программно-техническому оснащению Центров и обоснован перечень мероприятий по реализации Концепции.

1. Создание единого информационного обеспечения Центров

Под информационным обеспечением Центров понимается совокупность организационно-
Не официальная версия документа (однако достоверная) бесплатно предоставляется клиентам компании ДревГрад смотрвших на сайте [дома из клееного бруса](#).

технических мероприятий и информационно-технологических решений, обеспечивающих современный уровень комфортности предоставления государственных услуг заявителям на основе единых стандартов качества.

1.1. Цели и задачи информатизации Центров

Создание единого информационного обеспечения Центров направлено на достижение следующих целей:

- повышение качества государственных услуг за счет сокращения сроков и обеспечения комфортных условий в процессе их предоставления заявителям;
- повышение уровня информированности населения и организаций о деятельности органов власти за счет повышения "прозрачности" и расширения возможностей доступа к информации о государственных услугах;
- обеспечение многообразия возможных форм взаимодействия между органами власти, организациями и отдельными гражданами;
- разработка и внедрение электронных регламентов подготовки запрашиваемых документов;
- обеспечение оперативности и полноты контроля за результативностью деятельности органов власти и соблюдением регламентов предоставления государственных услуг с определением персональной ответственности должностных лиц за их нарушение;
- сокращение затрат на проектирование, разработку, внедрение и эксплуатацию средств информатизации Центров за счет использования типовых тиражируемых решений.

Реализация указанных целей основана на выполнении следующих задач:

- обеспечение унификации и стандартизации основных компонентов информационного обеспечения Центров;
- создание и оснащение Центров тиражируемым информационно-технологическим решением, обеспечивающим функционирование Центра на основе автоматизированных административных регламентов и единого информационного пространства;
- разработка и внедрение разнообразных механизмов взаимодействия между органами государственной власти и заявителями, в том числе за счет предоставления интерактивных сервисов по дистанционному получению государственных услуг;
- модернизация существующих систем информационного обеспечения городских организаций;
- обеспечение эффективного юридически значимого информационного взаимодействия между городскими организациями и Центрами;
- создание единого информационного пространства с информационными системами и ресурсами держателей "одного окна" в рамках Метасистемы "Электронная Москва" и мероприятий Городской целевой программы "Электронная Москва".

Неофициальная версия документа (однако достоверная) бесплатно предоставляется клиентам компании ДревГрад смотревших на сайте [дома из клееного бруса](#).

1.2. Основные функции и направления информатизации Центров

В соответствии с распоряжением Правительства Москвы от 30.11.2006 N 2469-РП "О подготовке и проведении эксперимента по созданию и организации работы центров обслуживания населения и организаций в режиме "одного окна" на территории города Москвы" в городе Москве проводился эксперимент по созданию центров обслуживания населения и организаций в режиме "одного окна". Для автоматизации деятельности экспериментальных Центров использовались различные модели информационного обеспечения.

Необходимость тиражирования позитивного городского опыта информационного обеспечения Центров и снижения затрат на его разработку и внедрение требует разработки типового решения, позволяющего обеспечить оперативное внедрение информационно-технологических решений в создаваемых ЦОН. Типовое решение по информационному обеспечению Центров целесообразно создавать в многоуровневой сервисно-ориентированной архитектуре с использованием единой системы классификаторов, реестров и справочников.

Типовое решение должно обеспечивать основные функции Центров и предоставляемые ими услуги, а также защиту персональных данных заявителя в соответствии с требованиями законодательства, оставляя ему свободу выбора места и способа получения государственных услуг.

Приоритетным направлением информатизации Центров является всестороннее упрощение процесса подачи заявок и получения запрашиваемых документов, включая сокращение количества визитов заявителя.

По результатам реализации Концепции необходимо обеспечить заявителю возможность однократного личного посещения Центра в ходе подготовки большинства выдаваемых документов.

2. Характеристика объекта информатизации

Внедрение информатизации в деятельность служб "одного окна" органов исполнительной власти города Москвы и городских организаций является одним из главных направлений повышения эффективности их деятельности.

Большинство служб "одного окна" подключены к корпоративной мультисервисной сети Правительства Москвы, позволяющей осуществлять электронный документооборот с использованием электронно-цифровой подписи. Созданы практически все необходимые технические условия для организации обмена документами по электронным каналам связи. Службы "одного окна" обеспечены компьютерной техникой и сертифицированными программными продуктами для обработки обращений заявителей.

Работы по Программе являются продолжением работ по информационному обеспечению деятельности органов исполнительной власти в режиме "одного окна" и осуществляются с учетом уже созданных систем и ресурсов.

Программа информационного обеспечения Центров использует информационные системы, созданные в рамках Городской целевой программы "Электронная Москва", в том числе проекта

Не официальная версия документа (однако достоверная) бесплатно предоставляется клиентам компании ДревГрад смотрвших на сайте [дома из клееного бруса](#).

"Электронный округ".

Введена в промышленную эксплуатацию Система контроля и мониторинга работы органов исполнительной власти, государственных учреждений и государственных унитарных предприятий города Москвы в режиме "одного окна" (далее - СКМО).

В целях информирования жителей и организаций города Москвы о проводимой работе по совершенствованию порядка подготовки и выдачи документов на Интернет-портале Правительства Москвы (www.mos.ru) размещен раздел "Одно окно". В нем содержится полная информация о существующей нормативной правовой базе режима "одного окна", службах "одного окна", а также о выдаваемых органами исполнительной власти города Москвы и городскими организациями документах.

В условиях эксперимента на территории города в Юго-Западном, Юго-Восточном и Зеленоградском административных округах были сформированы центры обслуживания населения и организаций в режиме "одного окна", работу которых обеспечили сотрудники служб "одного окна" организаций - участников эксперимента.

В ходе эксперимента получены положительные результаты. Например, за полгода в Центр на Севастопольском проспекте обратились более 22 тыс. человек, из них 8 тыс. воспользовались услугами службы "одного окна", а более 14 тыс. - дополнительными услугами. По опросам посетителей этого Центра, 95% из них остались довольны работой. В перспективе предусматривается создание Центров в каждом районе административных округов с одновременным увеличением объема предоставляемых государственных услуг.

Создание в Зеленоградском административном округе системы работы с заявителями с использованием телефонных средств связи и информационных ресурсов позволило существенно повысить эффективность взаимодействия с населением и организациями. Одним из результатов работы технологии на основе call-центра стало сокращение очередей при личном приеме заявителей. Большинство вопросов пользователей государственных услуг в ЦОН на базе ЕИРЦ ЗелАО решается с использованием именно технологии call-центра. Учитывая данный положительный опыт, необходимо создание и развитие аналогичных систем в создаваемых ЦОН, где целесообразно предусмотреть создание единой системы обработки телефонных обращений граждан по вопросам оказания государственных услуг. Функционирование этой системы в некоторых случаях создаст условия для удаленного получения государственных услуг. В ряде случаев отпадет необходимость личного присутствия заявителя, а готовые документы могут быть высланы ему по почте заказным письмом. Создание этой системы невозможно без соответствующих организационных изменений, внесения корректировок в действующие регламенты и положения, что требует проработки данного вопроса на нормативном уровне.

Несмотря на позитивный опыт работы центров обслуживания населения и организаций в режиме "одного окна", в дальнейшем предстоит решать проблемы по обеспечению заявителей комплексными государственными услугами, когда заявитель будет в минимально возможной степени участвовать в первичном сборе документов, и согласованию проектов документов в других органах за счет выполнения этих работ органами исполнительной власти. Одним из важнейших факторов в реализации этого направления является развитие информатизации органов исполнительной власти города Москвы и городских организаций, обеспечение их информационного взаимодействия между собой, а также с территориальными подразделениями федеральных органов исполнительной власти.

В настоящее время создание Центров рассматривается не только как наиболее удобная форма предоставления государственных услуг в едином присутственном месте, но и как завершающий этап проведения административных преобразований системы исполнительной власти в области

Не официальная версия документа (однако достоверная) бесплатно предоставляется клиентам компании ДреВГрад смотревших на сайте [дома из клееного бруса](#).

совершенствования процедур выдачи документов заявителям.

Результатом решения указанной задачи должен стать качественно новый, высокотехнологичный уровень работы городских структур по предоставлению физическим, юридическим лицам, индивидуальным предпринимателям государственных услуг, в первую очередь по оформлению различного рода разрешительных и согласующих документов, а также оказанию дополнительных видов услуг, связанных с получением документов.

3. Структура единого информационного обеспечения Центров

В процессе создания единого информационного обеспечения Центров предполагается проведение работ по следующим основным направлениям:

- нормативно-правовое обеспечение;
- разработка, оптимизация и автоматизация электронных регламентов;
- разработка (доработка) и внедрение информационно-технологических систем.

Заявители и сотрудники ЦОН должны быть обеспечены средствами для осуществления различных способов информационного взаимодействия, соответствующих задачам Центра.

Например, для массового уведомления населения о перечне государственных услуг и общих условиях их получения в Центре целесообразно использовать как собственные средства ЦОН (каталог государственных услуг, Интернет-портал, внешняя реклама, почтовая рассылка и т.п.), так и возможности средств массовой информации (телевидение, радио, периодические издания).

Для получения справочной информации заявителю должны быть доступны возможности call-центра ЦОН, а также электронная почта и информационные формы на портале ЦОН в разделах "Вопросы и ответы", "Обращение заявителя" и т.п. На портале ЦОН необходимо разместить максимально полную информацию о государственных услугах и работе Центра и предусмотреть возможность электронного заполнения форм и бланков, необходимых для получения государственных услуг.

При личном посещении ЦОН должно быть доступно оперативное получение справочной информации через инфоматы (информационно-справочные терминалы), имеющие выход в Интернет.

В настоящее время по большинству видов государственных услуг, например, для оформления акта гражданского состояния, требуется личное присутствие заявителя в органе исполнительной власти. В перспективе создания Центров и внедрения передовых информационных технологий большинство государственных услуг будет предоставляться через Интернет-портал.

В целях повышения комфортности предоставления услуг во всех Центрах следует предусмотреть стандартно оборудованные помещения, разделенные на секторы: информирования, ожидания и приема посетителей. В пределах Центра необходимо предоставить свободный доступ в Интернет, а в секторе информирования разместить платежные терминалы для оплаты возмездных услуг, оборудование ксерокопирования документов, факсимильный аппарат, таксофон городской и внутренней связи, компьютер для электронной почты и принтер.

Не официальная версия документа (однако достоверная) бесплатно предоставляется клиентам компании ДревГрад смотривших на сайте [дома из клееного бруса](#).

Для оптимизации потока посетителей и сокращения вероятности возникновения очередей необходимо оснастить Центры электронной системой управления очередью, а в секторе информирования разместить терминалы электронной очереди и оборудовать рабочее место консультанта (администратора) с доступом к информационно-справочной подсистеме.

Информационное обеспечение Центров должно обеспечить комфортные условия для обслуживания инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по слуху и зрению.

Рабочие места сотрудников Центров должны быть оснащены компьютерами с возможностью доступа к информационным ресурсам, принтером, сканером и копировальным аппаратом.

В целях обеспечения безопасности и постоянного контроля работы Центра все помещения приема заявителей необходимо оснастить системами видеонаблюдения с возможностью видеозаписи.

Реализацию вышеизложенной модели организации работы и оснащения Центров предлагается обеспечить за счет технологической составляющей, образованной взаимодействием следующих компонентов.

1) общей информационно-технологической инфраструктурой в составе:

- городской мультисервисной транспортной сети Правительства Москвы;
- удостоверяющего центра города Москвы;
- программно-технологического комплекса Метасистемы "Электронная Москва";

2) общегородскими информационными системами и ресурсами:

- системой контроля и мониторинга работы органов исполнительной власти, государственных учреждений и государственных унитарных предприятий города Москвы в режиме "одного окна";

- информационной системой обеспечения работы органов исполнительной власти города Москвы и городских организаций в режиме "одного окна";

- средой электронного взаимодействия Метасистемы "Электронная Москва";
- электронной приемной режима "одного окна";
- универсальной системой обработки обращений.

3) информационными системами и ресурсами федеральных и городских ведомств;

4) вновь создаваемыми системами и программно-технологическими комплексами в форме типового решения городской территориально-распределенной информационной системы обеспечения деятельности Центров в составе следующих подсистем:

- подсистема обработки телефонных обращений;
- подсистема взаимодействия с заявителями;
- информационно-справочная подсистема;
- портал Центра;
- подсистема электронной очереди;

Не официальная версия документа (однако достоверная) бесплатно предоставляется клиентам компании ДревГрад смотривших на сайте [дома из клееного бруса](#).

- подсистема информационных терминалов;
- подсистема мониторинга деятельности ЦОН.

Общая схема архитектуры технологического решения представлена на рисунке (не приводится).

Рисунок Рисунок не приводится.

Подсистема обработки телефонных обращений предназначена для обработки обращений, поступивших по телефону от граждан и организаций.

Подсистема должна обеспечивать выполнение следующих функций:

- обеспечение входящих и исходящих телефонных вызовов;
- регистрация всех входящих звонков и идентификация абонентов;
- осуществление автоматического ответа;
- классификация обращений по темам;
- отправка и получение факсимильных и SMS-сообщений, а также сообщений по электронной почте;
- поддержка как единой, так и распределенной точки входа;
- выборочное осуществление аудиозаписи;
- поддержка работы оператора путем формирования библиотеки ответов на типовые вопросы с использованием информационно-справочной подсистемы;
- воспроизведение и поддержка голосового меню;
- распределение нагрузки между операторами, организация очереди сообщений;
- перенаправление вызова консультантам из отраслевых подразделений;
- контроль состояния линии;
- режим конференц-связи;
- голосовая почта, автоматическое телефонное оповещение;
- автоматическая факс-рассылка и рассылка по запросу.

Подсистема должна поддерживать работу с распределенной системой центров обработки вызовов (например, на базе существующих "горячих линий" управ и округов) и Общегородским центром обработки вызовов (например, на базе "Городской "горячей линии" тел. 777-77-77).

Подсистема взаимодействия с заявителями предназначена для информационного обеспечения процессов взаимодействия с гражданами и организациями, хранения истории этого взаимодействия и оперативного доступа к ней.

Не официальная версия документа (однако достоверная) бесплатно предоставляется клиентам компании ДревГрад смотревших на сайте [дома из клееного бруса](#).

Подсистема реализует следующие основные функции:

- хранение информации об обращающихся в службы "одного окна" и ЦОН заявителях, включая контактную информацию в полном объеме;
- хранение и доступ к информации об обращениях, выданных документах, оказываемых льготах, выплачиваемых услугах и прочих оказываемых государственных услугах;
- оперативный поиск по базе данных.

Подсистема должна обеспечивать индивидуальное информирование заявителей:

- по регламентным событиям (например, событие: "досрочная подготовка конечного документа");
- по временным событиям (например, о необходимости продления документа или событие: "необходимо заменить паспорт гражданина РФ");
- по отраслевым функциональным событиям (например, о необходимых действиях со стороны граждан и организаций, проистекающих из новых требований законодательства, в частности, событие: "в соответствии с новым законом... целесообразно переоформить права собственности до...").

Подсистема должна поддерживать различные каналы взаимодействия с заявителями: почта, телефон, факс, электронная почта, SMS, публикация на портале и т.п.

Подсистема должна поддерживать также функции массового информирования с регистрацией основных атрибутов: наименование средства массовой информации, время информирования, текст, целевая группа.

Подсистема должна обеспечивать возможности оптимизации информационного потока в адрес целевых групп о перечне и условиях предоставления государственных услуг с учетом предыстории.

На портале ЦОН должен быть опубликован реестр публикаций с соблюдением хронологии информационных сообщений в адрес целевых групп по всем каналам информирования.

Основными пользователями подсистемы являются: call-центр, сотрудники зала приема посетителей, мобильный офис, в отдельных случаях уполномоченные сотрудники согласующих организаций.

Подсистема должна хранить всю историю взаимодействия с заявителем в структурированном виде, позволять производить поиск и анализ по формальным критериям, а также обеспечить:

- интеграцию с информационно-справочной подсистемой ЦОН;
- поддержку режима "обезличивания" для предотвращения прямого контакта исполнителя услуги и заявителя в случаях, когда это возможно;
- использование сведений, получаемых по всем каналам взаимодействия (call-центр, электронная почта, канцелярия - почтовая переписка, личный прием, консультирование, рассылка и т.п.);
- интеграцию с ведомственными ИСиР, если ведомства поддерживают дополнительное прямое взаимодействие с заявителями (например, социальные службы, МВД и т.п.).

Не официальная версия документа (однако достоверная) бесплатно предоставляется клиентам компании ДревГрад смотрвших на сайте [дома из клееного бруса](#).

Информационно-справочная подсистема предназначена для оперативного доступа к информации о деятельности Центра и оказываемых услугах.

Подсистема обеспечивает выполнение следующих функций:

- автоматический и автоматизированный ввод справочной информации;
- ведение истории изменений данных;
- хранение справочной информации;
- формирование аналитических отчетов, отражающих статистику обращений заявителей и сотрудников Центра к тематическим разделам подсистемы;
- тематическое структурирование справочной информации;
- поддержка разграничения доступа.

Портал Центра (раздел Московского городского портала) предназначен для информирования населения, обеспечения доступа к справочной информации через Интернет и предоставления государственных услуг с использованием интерактивных сервисов.

Основными функциями портала являются:

- обеспечение доступа к информационно-справочной подсистеме;
- регистрация пользователей;
- прием заявлений на оказание услуг Центра и запись на прием;
- предоставление заявителям запрашиваемых документов в электронном виде;
- просмотр текущего статуса подготовки запрашиваемых документов;
- автоматическое извещение зарегистрированных пользователей о статусах и плановых сроках подготовки запрашиваемых документов.

Подсистема электронной очереди предназначена для регулирования нагрузки на сотрудников Центра, управления личным приемом заявителей и обеспечения им комфортных условий ожидания.

Основными функциями подсистемы являются:

- регистрация в очереди с помощью специального терминального клиента;
- возможность сообщения голосовым сигналом с отображением на табло регистрационного номера заявителя, отправкой SMS и др.;
- воспроизведение голосового сообщения при звонке на определенный номер и др.;
- предоставление механизмов отображения статуса очереди (очереди и/или операций) в сети Интернет;
- формирование отчетов по посещаемости, очередям, операциям, рабочим местам, сотрудникам, времени обслуживания и др.

Подсистема должна поддерживать "постановку на очередь" заявителя через Интернет-портал, информационный терминал в зале ожидания, а также по телефону (через оператора или по

Не официальная версия документа (однако достоверная) бесплатно предоставляется клиентам компании ДревГрад смотрвших на сайте [дома из клееного бруса](#).

голосовому меню).

Подсистема информационных терминалов основана на программно-аппаратном комплексе, включающем следующие компоненты:

- плазменные панели для массового информирования посетителей ЦОН;
- информационные терминалы для доступа заявителей к персонифицированной информации, а также получения справочной информации по запросу;
- терминалы для осуществления платежей за возмездные услуги.

Подсистема мониторинга деятельности ЦОН является программно-методологическим инструментом для мониторинга деятельности Центров. Подсистема предназначена для анализа и контроля ключевых показателей эффективности деятельности ЦОН, органов исполнительной власти и города в целом. Подсистема будет создаваться на базе СКИМОО и содержать средства статистической обработки информации.

В данной подсистеме необходимо предусмотреть возможность получения сведений не только из информационных систем ЦОН, но и внешних слабо формализованных источников, содержащих данные социологических исследований и статистическую информацию социально-экономического характера.

Программно-техническое обеспечение ЦОН включает:

- лицензии на системное и прикладное программное обеспечение;
- серверы и персональные компьютеры операторов ЦОН;
- печатающее и сканирующее оборудование.

Информационное обеспечение ЦОН должно соответствовать требованиям законодательства в области защиты информации и персональных данных.

4. Предложения по реализации Концепции

Реализация Концепции предполагает решение следующих основных задач:

- развитие информационно-коммуникационной инфраструктуры Центров и органов исполнительной власти;
- формализация опыта и знаний в области предоставления государственных услуг с формированием "общегородской базы знаний", доступной для создаваемых ЦОН;
- разработка (доработка, оптимизация) электронных регламентов взаимодействия с пользователями государственных услуг на основе единой методологии их описания и реализации (на базе методологии ARIS и стандарта BPEL);
- совершенствование системы управления административными регламентами;
- подготовка и утверждение регламентов осуществления расчетов за предоставление

Не официальная версия документа (однако достоверная) бесплатно предоставляется клиентам компании ДревГрад смотравших на сайте [дома из клееного бруса](#).

возмездных государственных услуг;

- обеспечение информационной безопасности в соответствии с требованиями, изложенными в распоряжении Правительства Москвы от 15.06.2005 N 1050-РП "Об утверждении Концепции информатизации работы органов исполнительной власти, городских организаций в режиме "одного окна".

При разработке системы оплаты услуг, оказываемых на возмездной основе, необходимо предусмотреть возможность проведения взаиморасчетов между органами исполнительной власти города Москвы, городскими организациями и территориальными органами федеральных органов власти, участвующими в процессе подготовки, согласования документов, выдаваемых заявителям.

При реализации Концепции необходимо определить меры ответственности пользователей систем и ресурсов за противоправные действия в отношении ресурсов информационных систем.

Порядок организационного, документационного и информационного обеспечения Центров обслуживания населения, а также организаций, участвующих в подготовке, согласовании и выдаче заявителям запрашиваемых документов, сбора необходимых данных (сведений) для подготовки документов осуществляется в порядке, установленном действующими регламентами и иными правовыми актами.

Должна быть проведена работа по модернизации систем согласующих организаций с выполнением следующих задач:

- внедрение веб-сервисов (на базе среды электронного взаимодействия Метасистемы "Электронная Москва" и сервис-ориентированной архитектуры) во всех эксплуатируемых ИСиР, задействованных в регламентных схемах оказания государственных услуг;

- интеграция (в рамках развития системы городских порталов) порталных решений органов исполнительной власти, задействованных в подготовке документов, с целью создания единой "точки входа" для заявителей.

Приложение 9

к постановлению Правительства

Москвы

от 24 июня 2008 г. N 554-ПП

**ПРИМЕРНЫЙ ПЕРЕЧЕНЬ ДОКУМЕНТОВ, ОФОРМЛЯЕМЫХ И ВЫДАВАЕМЫХ
ТЕРРИТОРИАЛЬНЫМИ ОРГАНАМИ ФЕДЕРАЛЬНЫХ ОРГАНОВ ИСПОЛНИТЕЛЬНОЙ
ВЛАСТИ ПО ГОРОДУ МОСКВЕ В ЦЕНТРАХ ОБСЛУЖИВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ И**

Не официальная версия документа (однако достоверная) бесплатно предоставляется клиентам компании ДревГрад смотревших на сайте [дома из клееного бруса](#).

ОРГАНИЗАЦИЙ ПО ПРИНЦИПУ "ОДНОГО ОКНА"

На окружном уровне:

Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по городу Москве:

1. Справка на вывоз гроба с телом к месту назначения в пределах России из стран СНГ.
2. Справка о возможности эксгумации и перезахоронения тел умерших.
3. Заключение о возможности размещения объектов социального назначения в существующих зданиях.
4. Заключение о возможности размещения некапитальных (нестационарных) объектов.
5. Копии актов о случаях профессиональных заболеваний.
6. Письменные разъяснения о порядке выдачи санитарно-эпидемиологических заключений на производство, применение и реализацию новых видов продукции; продукцию, ввозимую на территорию РФ; продукцию, представляющую потенциальную опасность для человека.
7. Письменные разъяснения о порядке выдачи санитарно-эпидемиологических заключений на производство (виды деятельности, работы, услуги).
8. Письменные разъяснения о порядке выдачи санитарно-эпидемиологических заключений на перепланировку помещений.
9. Письменные разъяснения о порядке выдачи лицензий.
10. Копии выданных санитарно-эпидемиологических заключений.
11. Копии выданных лицензий.
12. Выписки из реестров.
13. Прием документов от образовательных учреждений, других организаций и граждан на перевозки организованных групп детей численностью более 8 человек.
14. Письменные консультации и разъяснения по вопросам санитарного законодательства.
15. Прием жалоб, обращений и предложений граждан и юридических лиц.

ФГУЗ "Центр гигиены и эпидемиологии в городе Москве":

1. Сертификат качества муки, хлебобулочных, макаронных изделий.
2. Протоколы лабораторных, экспериментальных исследований, измерений.
3. Экспертные заключения по результатам лабораторных, инструментальных исследований, измерений.
4. Экспертные заключения о соответствии/несоответствии государственным санитарным нормам и правилам видов деятельности, работ, услуг, продукции, проектной и иной документации.

Не официальная версия документа (однако достоверная) бесплатно предоставляется клиентам компании ДревГрад смотревших на сайте [дома из клееного бруса](#).

Управление Федеральной антимонопольной службы по городу Москве и Московской области:

1. Сведения из реестра хозяйствующих субъектов, имеющих долю на рынке определенного товара в размере более чем 35%.
2. Согласование создания, реорганизации и ликвидации коммерческих и некоммерческих организаций в случаях, установленных Федеральным законом "О защите конкуренции".
3. Согласование приобретения акций (долей) в уставном капитале коммерческих организаций, получения в собственность или пользование основных производственных средств или нематериальных активов, приобретения прав, позволяющих определить условия ведения хозяйствующим субъектом его предпринимательской деятельности, в случаях, предусмотренных Федеральным законом "О защите конкуренции".
4. Рассмотрение жалоб на действия (бездействие) заказчика, уполномоченного органа, специализированной организации, конкурсной, аукционной или котировочной комиссии при размещении заказа на поставку товара, выполнение работ и оказание услуг для государственных и муниципальных нужд.

Управление Федерального агентства кадастра объектов недвижимости по городу Москве (Управление Роснедвижимости по городу Москве):

1. Предоставление заинтересованным лицам сведений государственного кадастра недвижимости.
2. Государственная кадастровая оценка объектов недвижимости и предоставление ее результатов в соответствии с законодательством РФ.
3. Предоставление сведений государственного фонда данных, полученных в результате проведения государственного федерального мониторинга земель.
4. Предоставление сведений государственного фонда данных, полученных в результате проведения землеустройства.
5. Предоставление заинтересованным лицам сведений об объектах капитального строительства с 01.01.2010.
6. Утверждение карт (планов) и материалов межевания объектов землеустройства.
7. Документы, выдаваемые в результате осуществления государственного кадастрового учета объектов недвижимости.

Управление государственного противопожарного надзора ГУ ГОЧС города Москвы:

1. Заключение о соответствии требованиям пожарной безопасности проектно-сметной документации на строящиеся и реконструируемые здания и сооружения.
2. Заключение о соответствии объекта соискателя лицензии (сертификата) требованиям пожарной безопасности.
3. Согласование стройгенпланов на строящиеся и реконструируемые здания и сооружения.

Московское МТУ Ростехнадзора:

1. Лицензия на эксплуатацию химически опасных производственных объектов.

Не официальная версия документа (однако достоверная) бесплатно предоставляется клиентам компании ДревГрад смотревших на сайте [дома из клееного бруса](#).

2. Лицензия на хранение взрывчатых материалов промышленного назначения.
3. Лицензия на применение взрывчатых материалов промышленного назначения.
4. Лицензия на деятельность по сбору, использованию, обезвреживанию, транспортировке, размещению опасных отходов.
5. Лицензия на эксплуатацию пожароопасных объектов (подземных).
6. Разрешение на применение конкретных видов (типов) технических устройств на опасных производственных объектах.
7. Разрешение на застройку площадей залегания полезных ископаемых в пределах горного отвода.
8. Разрешение на выбросы и сбросы загрязняющих веществ в окружающую среду и на вредные физические воздействия на атмосферный воздух.
9. Разрешение на трансграничное перемещение отходов, озоноразрушающих веществ и содержащей их продукции.
10. Разрешение на применение взрывчатых материалов промышленного назначения и на ведение работ с указанными материалами.

На районном уровне:

Управление Федеральной миграционной службы по г. Москве:

1. Паспорт гражданина Российской Федерации.
2. Заграничный паспорт гражданина Российской Федерации.
3. Вид на жительство в РФ.
4. Миграционная карта.
5. Приглашение на въезд в Российскую Федерацию.
6. Разрешение на регистрацию по месту пребывания.
7. Разрешение на регистрацию по месту жительства.
8. Разрешение на временное проживание в РФ.
9. Многократные визы иностранным гражданам.
10. Миграционный учет.

Отделение Пенсионного фонда РФ по городу Москве и Московской области:

1. Пенсионное удостоверение.
2. Государственный сертификат на материнский (семейный) капитал.
3. Страховое свидетельство обязательного пенсионного страхования.

Управление Федеральной регистрационной службы по Москве:

Не официальная версия документа (однако достоверная) бесплатно предоставляется клиентам компании ДревГрад смотревших на сайте [дома из клееного бруса](#).

1. Выписка из Единого государственного реестра прав о зарегистрированных правах на объекты недвижимости.

2. Свидетельство о государственной регистрации права собственности на объекты недвижимости.

Управление Федеральной налоговой службы России по городу Москве:

1. Налоговое уведомление и платежный документ по форме N ПД (налог) на уплату транспортного налога физическими лицами.

2. Налоговое уведомление и платежный документ по форме N ПД (налог) на уплату земельного налога физическими лицами.

3. Справка об отсутствии задолженности по уплате налогов физическим лицам, выходящим из гражданства РФ (осуществляется по предварительному запросу).

Управлением Федеральной налоговой службы России по городу Москве предполагается создание консультационных окон по вопросам налогообложения физических лиц.

Приложение 10

к постановлению Правительства

Москвы

от 24 июня 2008 г. N 554-ПП

**ОБЪЕМЫ СРЕДСТВ НА ИСПОЛНЕНИЕ РАСХОДНОГО ОБЯЗАТЕЛЬСТВА,
ПРИНИМАЕМОГО К ОБЕСПЕЧЕНИЮ ЗА СЧЕТ СРЕДСТВ БЮДЖЕТА ГОРОДА МОСКВЫ,
ПО ГОРОДСКОЙ ЦЕЛЕВОЙ ПРОГРАММЕ ПО СОЗДАНИЮ ОКРУЖНЫХ И РАЙОННЫХ
ЦЕНТРОВ ОБСЛУЖИВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ И ОРГАНИЗАЦИЙ ПО ПРИНЦИПУ "ОДНОГО
ОКНА" НА ТЕРРИТОРИИ ГОРОДА МОСКВЫ НА 2009-2011 ГГ.
(в ред. постановления Правительства Москвы от 01.06.2010 N 457-ПП)**

-----Т-----

| Главный распорядитель
расходного |

| Объемы средств на исполнение

| бюджетных средств

| обязательства (тыс. руб.) по годам

Не официальная версия документа (однако достоверная) бесплатно предоставляется клиентам компании ДревГрад смотревших на сайте [дома из клееного бруса](#).

реализации	2009	2010
Комитет государственных услуг города Москвы	220149,3	207365,7
Комитет по архитектуре и градостроительству города Москвы	137435,7	20000
Департамент городского заказа капитального строительства города Москвы	0	15000
Управление информатизации города Москвы	150000	112410,3
Префектура Центрального	0	0

99000

| административного |
| | |
| округа города Москвы | |

L-----+-----+-----+-----
