

А К Т проверки

Многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг на соответствие требованию Регионального стандарта организации деятельности многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг, утвержденного приказом министра государственного управления, информационных технологий и связи Московской области от 10 июля 2015 г № 10-36/П

г. Раменское

« 03 » ноября 2016 г.

Государственное казенное учреждение Московской области «Московский областной многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» в лице старшего эксперта отдела развития сети МФЦ Бендиковского Дмитрия Иосифовича, именуемое в дальнейшем ГКУ МО «МО МФЦ» с одной стороны и Муниципальное автономное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Раменского муниципального района Московской области», расположенное по адресу Московская область, г. Раменское, ул. Кирова д. 15 А, в лице директора МФЦ Казачковой Ольги Александровны, именуемое в дальнейшем «МАУ МФЦ Раменского Муниципального района» с другой стороны, на основании Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ, Постановления Правительства РФ от 27.09.2011 № 797, Постановления Правительства РФ от 22.12.2012 № 1376, составили настоящий Акт проверки Многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг о нижеследующем: в ходе проведенной проверки многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг выявлено следующее:

№	Показатель	Нормативное значение	Фактическое значение
1	Норматив общей площади помещения МФЦ, кв.м. 26,7*количество окон МФЦ	587,4	1019
2	Соответствие штатного расписания		Да
3	Количество операторов и сотрудников бэк-офиса	2 оператора на 1 окно и 1 сотрудник бэк-офиса на 2 окна	44 операторов на 22 окон и 11 сотрудник бэк-офиса на 22 окон
4	Наличие информационной стойки консультанта (ресепшен) - до 5 окон – 1 консультант - от 6 до 10 окон – 2 консультанта - от 11 и более – 2 консультанта + 1 на каждые 20 окон		Да
5	Наличие call-центра - до 10 окон – 2 специалиста - от 11 и более – 3 специалиста + 1 на каждые 20 окон	1 телефонная линия на 8 окон	3 линии, 3 специалиста
6	Стоянка для заявителей МФЦ: - для МФЦ на 5 окон приема не менее 2 стояночных мест, одно из них оборудуется для инвалидов; - для МФЦ более 5 окон приема на каждые дополнительные окна, с кратностью в 5 окон, оборудуется дополнительное стояночное место, на каждые 10 окон дополнительное место для инвалидов		Да
7	Расстояние от МФЦ до остановки общественного транспорта, (метров)	Не более 300 м	70
8	Наличие уличной навигационной системы указателей	Есть/Нет	Да
9	Наличие наружной рекламы	1 рекламный щит на 20 тыс. населения	Да

10	Высокопроизводительный сканер для возможности предварительного сканирования документов заявителей	Есть/Нет	Есть
11	Наличие книги жалоб и предложений	Есть/Нет	Есть
12	Организация предварительной записи в МФЦ: - по телефону - через оператора - через точку доступа в интернет на сайт РПГУ в МФЦ	- по телефону - через оператора - через портал	- по телефону - через оператора - через точку доступа в интернет на сайт РПГУ в МФЦ
13	Наличие бесплатного доступа в интернет (наличие доступа через WI FI указать отдельно): - к порталам ЕПГУ, РПГУ - к справочным правовым системам, в том числе к Информационно-правовой системе «Законодательство России»; - к официальным сайтам Правительства Московской области, Министерства, ФОИВ, органов государственных внебюджетных фондов, ИОГВ и подведомственных им организаций, ОМСУ	через WI FI. Отдельное место	Есть
14	Наличие детской комнаты или детского уголка	Детский уголок	Детский уголок
15	Наличие автоматов питания, кофейного автомата, кулера с питьевой водой	Не менее 1 аппарата	Есть
16	Наличие платежного терминала	Не менее 1 терминала на 20 окон	Есть
17	Наличие стоек с печатной продукцией о политической, экономической и общественной жизни Московской области	Не менее 2х	3 стойки есть (газеты в наличии в двух стойках)
18	Наличие телевизионного экрана для транслирования новостей региона и муниципального образования	На 100 кв.м. 1 экран	Есть
19	Наличие аптечки первой медицинской помощи	Не менее 1 аптечки на 20 окон	Есть (4 шт.)
20	Наличие терминала мониторинга мнения заявителей о качестве обслуживания	Есть	Есть
21	Режим работы: - 6 дней в неделю 12 часов в день; - время работы с 8.00 до 20:00 без перерывов в работе, воскресенье – выходной; - продолжительность рабочего времени окна приема заявителей не менее 10 часов в течение дня	С 8.00 до 20:00 без перерывов в работе, воскресенье – выходной	С 8.00 до 20:00 без перерывов в работе, воскресенье – выходной
22	Наличие внутреннего оформления МФЦ в едином фирменном стиле «Мои Документы»	Есть	Есть
23	Наличие горизонтальной фасадной вывески с подсветкой в едином фирменном стиле «Мои Документы»	Есть	Есть
24	Наличие панели-кронштейна с подсветкой в едином фирменном стиле «Мои Документы»	Есть	Нет (подача заявок на конкурс)
25	Наличие информационной таблички «Режим работы» в едином фирменном стиле «Мои Документы»	Есть	Есть
26	Наличие единого стиля одежды сотрудников	Есть	Есть

«Контрольная закупка»		
1	Работа администратора зала в МФЦ, оказание помощи заявителю.	Да
2	Время ожидания в очереди.	3 мин.
3	Наличие информации ФИО у оператора (бэйджик, либо табличка на столе)	Да
4	Взятие согласия на обработку персональных данных	Да
5	Время оказания услуги, правильность оформления заявления, запрос документов на оказание услуги;	7 мин.
6	Предоставление информации о налоговой задолженности у заявителя	Да
7	Предложение оценить качество предоставленной услуги	Да
8	Оценка вежливости и эмоциональной отзывчивости оператора.	Отлично

С Актом проверки Многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг ознакомлен и согласен. Копию настоящего акта на 3 листах получил:



_____ / Кудряков О.А. /

М.П.

«_____» _____ 2016 г.

Проверку провел: _____ / Бондарович Д.С. /

(подпись)

«03» ноября _____ 2016 г.