

Департамент образования и науки города Москвы

Государственное автономное образовательное учреждение  
высшего образования города Москвы  
«Московский городской педагогический университет»

**ПРИКАЗ**

*17 октября 2021 г.*

№ *700/обш*

Об утверждении Регламента  
предоставления услуг общим отделом  
управления делами Университета  
при реализации принципа «Одного окна»

В целях сокращения сроков предоставления заявителям необходимых услуг, совершенствования условий оказания услуг, а также повышения эффективности и оптимизации работы структурных подразделений Университета,

приказываю:

1. Утвердить Регламент предоставления услуг общим отделом управления делами Университета при реализации принципа «Одного окна» в Государственном автономном образовательном учреждении высшего образования города Москвы «Московский городской педагогический университет» (далее – Регламент) согласно приложению к настоящему приказу.

2. Начальнику управления финансами Гусар Е.Н. и начальнику управления делами Алексеевой М.А. распоряжениями определить работников в вверенных структурных подразделениях, ответственных за реализацию принципа «Одного окна» при оказании услуг гражданам.

3. Приказы Университета от 05 декабря 2019 г. № 818общ «Об утверждении Регламента предоставления услуг при реализации Службы «Одного окна» и от 15 мая 2018 г. № 365общ «Об открытии филиала Службы «Одного окна» считать утратившими силу.

4. Заместителю начальника управления делами Карандаевой Е.В. обеспечить рассылку настоящего приказа.

5. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на начальника управления делами Алексееву М.А.

Ректор



И.М. Реморенко

СОГЛАСОВАНО:

2

Начальник управления делами

М.А. Алексеева

«\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 2022 г.

Карандаева Е.В.  
8(499)181-24-62

Приложение  
к приказу ГАОУ ВО МГПУ  
от Апреля 2022 № 7000/22

**Регламент**  
предоставления услуг общим отделом управления делами Университета при  
реализации принципа «Одного окна» в Государственном автономном  
образовательном учреждении высшего образования города Москвы «Московский  
городской педагогический университет»

**1. Основные положения**

1.1. Настоящий Регламент устанавливает состав, последовательность и сроки выполнения процедур (действий) и (или) принятия решений по оказанию услуг, осуществляемых по запросу (заявлению) заявителей, либо их уполномоченных представителей (далее – услуги) в Государственном автономном образовательном учреждении высшего образования города Москвы «Московский городской педагогический университет (далее – ГАОУ ВО МГПУ, Университет) по принципу «Одного окна» (далее – Одно окно) осуществляющей функционирование специалистами общего отдела управления делами).

1.2. Предоставление услуг осуществляется в соответствии с:

Уставом Университета;

локальными нормативными актами, регламентирующими деятельность структурных подразделений Университета;

положениями о структурных подразделениях Университета;

инструкцией по делопроизводству в ГАОУ ВО МГПУ, утвержденной приказом Университета от 23 марта 2022 г. № 207общ «Об утверждении Инструкции по делопроизводству ГАОУ ВО МГПУ».

1.3. Услуги предоставляются в помещении управления делами по адресу: г. Москва, 2-й Сельскохозяйственный проезд, д. 4, корп. 1, каб. 147. Телефон: 8(499)181-24-62.

1.4. Запрос (заявление) об оказании услуг может быть подан по почте, лично по адресу, указанному в пункте 1.3. настоящего регламента или по электронной почте: [spravka@mgpu.ru](mailto:spravka@mgpu.ru).

1.5. Прием заявителей по адресу, указанному в пункте 1.3. настоящего регламента, при оказании услуг осуществляется в следующем режиме:

Понедельник	09:00-18:00, обед с 13:00 до 13:45
Вторник	09:00-18:00, обед с 13:00 до 13:45
Среда	09:00-18:00, обед с 13:00 до 13:45
Четверг	09:00-18:00, обед с 13:00 до 13:45
Пятница	09:00-16:45, обед с 13:00 до 13:45

1.6. Перечень услуг, сроки и ответственные лица за предоставление услуг указаны в приложении 1 к настоящему Регламенту.

1.7. Оказание услуг, указанных в Приложении 1, осуществляется бесплатно.

## 2. Основные термины

2.1. В настоящем Регламенте используются следующие термины и определения:

принцип «Одного окна» – совокупность правил предоставления специалистами общего отдела управления делами определенных услуг;

исполнитель – работник структурного подразделения, на которого возложено обязательство по рассмотрению заявки;

услуга – совокупность действий или деятельность общего отдела, которая осуществляется на основании заявки, направленной на достижение определенной цели;

заявители – физические и юридические лица, либо их уполномоченные представители, обратившиеся в общий отдел Университета с целью получения услуг;

специалист – специалист общего отдела управления делами, в обязанности которого входит осуществление взаимодействия с заявителями по вопросам приема заявлений и документов и структурными подразделениями Университета;

готовый документ – материальный носитель с зафиксированной на нем в любой форме информацией в виде текста, звукозаписи, изображения и (или) их сочетания, который имеет реквизиты, позволяющие его идентифицировать, и предназначен для передачи заявителю.

## 3. Процедуры (действия) по предоставлению услуг

3.1. Процедуры, осуществляемые в ходе оказания услуг по принципу Одного окна, если запрос (заявление) от заявителя поступил нарочно:

3.1.1. Специалист:

3.1.1.1. принимает запрос (заявление) от заявителя;

3.1.1.2. в случае, если есть требования по наличию документов, необходимых для реализации услуги, проверяет комплектность пакета документов;

3.1.1.3. регистрирует документ в электронной таблице с простановкой порядкового номера и с учетом структурного подразделения-исполнителя (пример нумерации: 181-01);

3.1.1.4. заявки, принятые за один час до окончания рабочего дня, регистрируются на следующий рабочий день.

3.1.1.5. выдает заявителю расписку по форме, указанной в приложении 2 к настоящему Регламенту, с проставленной отметкой о контроле с датой исполнения услуги в соответствии со сроками, указанными в таблице приложения 1 к настоящему Регламенту, и адресом получения готового документа;

3.1.1.6. направляет зарегистрированный и отсканированный документ с адреса электронной почты [odnookno@mgpu.ru](mailto:odnookno@mgpu.ru) на адреса электронной почты исполнителей в соответствующих структурных подразделениях;

3.1.2. Исполнитель:

3.1.2.1. осуществляет мониторинг электронной почты на предмет поступления запроса (заявления) с адреса электронной почты: [odnookno@mgpu.ru](mailto:odnookno@mgpu.ru) ;

3.1.2.2. при поступлении запроса (заявления) оперативно принимает его в работу;

3.1.2.3. контролирует сроки предоставления готовых документов;

3.1.2.4. предоставляет в общий отдел готовый документ;

3.1.2.5. в случае, если срок исполнения запроса (заявления) составляет более одного дня, срок предоставления готового документа устанавливается до 15 часов дня – срока исполнения документа;

3.1.2.6. в случае, если срок исполнения запроса (заявления) составляет один день, срок предоставления готового документа устанавливается за 3 часа до окончания рабочего дня – срока исполнения документа.

3.1.3. Специалист:

3.1.3.1. получает готовый документ от исполнителя, на котором проставляет отметку об его исполнении;

3.1.3.2. регистрирует готовый документ в журнале;

3.1.3.3. выдает готовый документ заявителю при предъявлении документа, удостоверяющего личность, или иному лицу, на основании доверенности от заявителя.

3.1.4. Услуга считается оказанной, если готовый документ выдан на руки заявителю.

3.1.5. Отправка готового документа в электронном виде на адрес электронной почты возможна только при наличии согласия заявителя на отправку документов по электронной почте (приложение 3).

3.1.6. В случае, если в полученных документах заявитель обнаружил ошибки, специалист предоставляет контактные данные исполнителя для оперативного решения проблемы.

3.2. Процедуры, осуществляемые в ходе оказания услуг по принципу Одного окна, если запрос (заявление) от заявителя поступил на электронную почту [spravka@mgpu.ru](mailto:spravka@mgpu.ru):

3.2.1. При поступлении запроса (заявления) от заявителя на адрес электронной почты [spravka@mgpu.ru](mailto:spravka@mgpu.ru), в случае, если все данные необходимые для выполнения заявки достаточны, на адрес электронной почты, с которого поступил запрос (заявление), направляется ответ, где указывается дата выдачи готовых документов, с указанием адреса и режима работы и иные условия получения услуги.

3.2.2. Если данных для выполнения недостаточно, заявителю направляется форма для заполнения.

3.2.3. Специалист:

3.2.3.1. своевременно осуществляет мониторинг электронной почты: [spravka@mgpu.ru](mailto:spravka@mgpu.ru) на предмет поступления запросов (заявлений);

3.2.3.2. в случае, если есть требования по наличию документов, необходимых для реализации услуги, проверяет комплектность пакета документов;

3.2.3.3. сохраняет поступивший запрос с присвоением порядкового номера с учетом структурного подразделения-исполнителя (пример нумерации: 181-01);

3.2.3.4. регистрирует документ в электронной таблице;

3.2.3.5. заявки, принятые за один час до окончания рабочего дня, регистрируется на следующий рабочий день.

3.2.3.6. направляет зарегистрированный отсканированный документ или заполненную форму с адреса электронной почты [odnookno@mgpu.ru](mailto:odnookno@mgpu.ru) на адреса электронной почты исполнителей в соответствующих структурных подразделениях.

#### 3.2.4. Исполнитель:

3.2.4.1. осуществляет мониторинг электронной почты на предмет поступления запроса (заявления) с адреса электронной почты: [odnookno@mgru.ru](mailto:odnookno@mgru.ru);

3.2.4.2. при поступлении запроса (заявления) оперативно принимает его в работу;

3.2.4.3. контролирует сроки предоставления готовых документов;

3.2.4.4. предоставляет в Одно окно готовый документ;

3.2.4.5. в случае, если срок исполнения запроса (заявления) составляет более одного дня, срок предоставления готового документа – до 15 часов дня – срока исполнения документа;

3.2.4.6. в случае, если срок исполнения запроса (заявления) составляет один день, срок предоставления готового документа – за 3 часа до окончания рабочего дня – срока исполнения документа.

#### 3.2.5. Специалист:

3.2.5.1. получает готовый документ от исполнителя, на котором проставляет отметку об его исполнении;

3.2.5.2. регистрирует готовый документ в журнале;

3.2.5.3. выдает готовый документ заявителю при предъявлении документа, удостоверяющего личность, или иному лицу, на основании рукописной доверенности от заявителя.

3.2.6. Отправка готового документа на адрес электронной почты возможна по желанию заявителя только после заполнения согласия на отправку документов по электронной почте, указанное в приложении 3 к настоящему Регламенту.

3.2.7. В случае, если в полученных документах заявитель обнаружил несоответствие или допущенные ошибки, ему необходимо обратиться к специалисту Одного окна, который предоставит контактные данные исполнителя для оперативного решения проблемы.

## Приложение 1

№ п/п	Наименование услуги	Получатель услуги	Требования к оказанию услуги	Результат оказания услуги	Срок оказания услуги	Подразделение, ответственное за оказание услуги, телефон.
1.	Выдача копий уставных и других документов	Физическое лицо: сотрудник Университета	Документ удостоверяющий личность	Пакет заказанных документов	2 рабочих дня	Общий отдел управления делами, 84991812462
2.	Выдача копий документов из личного дела	Физическое лицо: студент Университета (родители по доверенности)	Документ удостоверяющий личность	Заверенная копия документа	1 рабочий день	Архивный отдел управления делами, 84959476826
3.	Получение справки 2-НДФЛ	Физическое лицо: сотрудник Университета	Паспорт при получении справки для подтверждения личности заказчика, либо рукописная доверенность на иное лицо	Справка 2-НДФЛ	2 рабочих дня	Отдел учёта заработной платы и стипендии управления финансами, 84959513466
4.	Получение справки 1Н (182Н)	Физическое лицо: сотрудник Университета при увольнении	Паспорт при получении справки для подтверждения личности заказчика, либо рукописная доверенность на иное лицо	Справка 1Н (182Н)	2 рабочих дня	Отдел учёта заработной платы и стипендии управления финансами, 84959513466
5.	Получение справки о среднем заработке для определения размера пособия по безработице (стипендии)	Физическое лицо: сотрудник Университета при увольнении	Паспорт при получении справки для подтверждения личности заказчика, либо рукописная доверенность на иное лицо	Справка для биржи труда Приложение 1	2 рабочих дня	Отдел учёта заработной платы и стипендии управления финансами, 84959513466

6.	Получение справки на фирменном бланке для работников, находящихся в отпуске по уходу за ребенком до 1,5 - 3-х лет	Физическое лицо: сотрудник Университета	Паспорт при получении справки для подтверждения личности заказчика, либо рукописная доверенность на иное лицо	Справка о социальных пособиях	2 рабочих дня	Отдел кадрового учёта управления финансами, 84991815273
7.	Получение справки на фирменном бланке для РУСЗН о санаторно-курортных и компенсационных выплатах	Физическое лицо: сотрудник Университета	Паспорт при получении справки для подтверждения личности заказчика, либо рукописная доверенность на иное лицо	Справка о социальных пособиях	3 рабочих дня	Отдел учёта заработной платы и стипендии управления финансами, 84959513466
8.	Получение справки о предоставлении субсидии на оплату жилого помещения форма запроса № 1	Физическое лицо: сотрудник Университета	Паспорт при получении справки для подтверждения личности заказчика, либо рукописная доверенность на иное лицо	Справка Форма запроса № 1	2 рабочих дня	Отдел учёта заработной платы и стипендии управления финансами, 84959513466
9.	Получение справки о предоставлении субсидии на оплату жилого помещения форма запроса № 2	Физическое лицо: студент Университета (родители по доверенности)	Паспорт при получении справки для подтверждения личности заказчика, либо рукописная доверенность на иное лицо	Справка Форма запроса № 2	2 рабочих дня	Отдел учёта заработной платы и стипендии управления финансами, 84956567400
10.	Получение справки о доходах по месту требования	Физическое лицо: студент Университета (родители по доверенности)	Паспорт при получении справки для подтверждения личности заказчика, либо рукописная доверенность на иное лицо	Справка о доходах по месту требованию	2 рабочих дня	Отдел учёта заработной платы и стипендии управления финансами, 84956567400
11.	Получение справки об академическом отпуске по беременности и	Физическое лицо: студент Университета	Паспорт при получении справки для подтверждения	Справка о социальных пособиях	2 рабочих дня	Отдел учёта заработной платы и стипендии



	родам и отпуске по уходу за ребенком до 1,5 - 3-х лет	(родители по доверенности)	личности заказчика, либо рукописная доверенность на иное лицо		управления финансами, 84956567400
12.	Получение справки о неполучении единовременного/ежемесячного пособия при рождении ребенка	Физическое лицо: студент Университета (родители по доверенности)	Паспорт при получении справки для подтверждения личности заказчика, либо рукописная доверенность на иное лицо	Справка о социальных пособиях	Отдел учёта заработной платы и стипендии управления финансами, 84956567400
13.	Получение справки с места работы	Физическое лицо: сотрудник Университета	Паспорт при получении справки для подтверждения личности заказчика, либо рукописная доверенность на иное лицо	Документ на официальном бланке Университета с указанием периода работы и должности	Отдел кадрового учёта управления финансами, 84991815273
14.	Получение справки с места работы с указанием среднемесячной заработной платы (для визы)	Физическое лицо: сотрудник Университета	Паспорт при получении справки для подтверждения личности заказчика, либо рукописная доверенность на иное лицо	Документ на официальном бланке Университета с указанием периода работы, должности и информацией о среднемесячной заработной плате	Отдел кадрового учёта управления финансами, 84991815273
15.	Получение справки о неполучении единовременного/ежемесячного пособия при рождении ребенка	Физическое лицо: сотрудник Университета	Паспорт при получении справки для подтверждения личности заказчика, либо рукописная доверенность на иное лицо	Документ на официальном бланке Университета с указанием периода работы, должности и информацией о неполучении единовременного пособия при рождении ребенка	Отдел кадрового учёта управления финансами, 84991815273
16.	Получение справки о не предоставлении отпуска по уходу за ребенком до трех лет	Физическое лицо: сотрудник Университета	Свидетельство о рождении	Документ на официальном бланке Университета с указанием периода работы, должности и информацией о не предоставлении отпуска по уходу за ребенком до трех лет	Отдел кадрового учёта управления финансами, 84991815273

17.	Получение справки с места работы с указанием стажа работы	Физическое лицо: сотрудник Университета	Документ удостоверяющий личность	Документ на официальном бланке Университета с указанием периода работы, должности и информацией о стаже работы	2 рабочих дня	Отдел кадрового учёта управления финансами, 84991815273
18.	Получение сведений об условиях характеристики профессиональной деятельности работника	Физическое лицо: сотрудник Университета.	Документ удостоверяющий личность	Документ в произвольной форме с указанием сведений о работнике и характере выполняемой им работы	3 рабочих дня	Отдел кадрового учёта управления финансами, 84991815273
19.	Получение архивной справки	Физическое лицо: сотрудник Университета	Документ удостоверяющий личность	Документ в произвольной форме с указанием сведений о работнике и характере выполняемой им работы	3 рабочих дня	Отдел кадрового учёта управления финансами, 84991815273
20.	Получение копии трудовой книжки	Физическое лицо: сотрудник Университета	Документ удостоверяющий личность	Заверенная копия трудовой книжки	3 рабочих дня	Отдел кадрового учёта управления финансами, 84991815273
21.	Получение пакета документов на ученое звание	Физическое лицо: сотрудник Университета	Документ удостоверяющий личность	Заверенная копия трудовой книжки, копии приказов из личного дела работника	4 рабочих дня	Отдел кадрового учёта управления финансами, 84991815273
22.	Получение заверенных копий приказов, трудовых договоров, дополнительных соглашений на работников	Физическое лицо: сотрудник Университета	Документ удостоверяющий личность	Заверенные копии приказов, трудовых договоров, дополнительных соглашений	2 рабочих дня	Отдел кадрового учёта управления финансами, 84991815273

## Расписка, предъявляемая заявителю

**ФИО Заявителя** \_\_\_\_\_

Ваша Заявка зарегистрирована.

Вы сможете забрать документы по адресу: 2-й Сельскохозяйственный проезд, д. 4,  
корп. 1, каб.147 после 15:00 \_\_\_\_\_*(При себе иметь документ удостоверяющий личность).*\_\_\_\_\_  
*(дата регистрации)*

МП

\_\_\_\_\_  
*(подпись специалиста)*Телефон 8(499) 181-24-62  
spravka@mgpu.ru**Режим работы:**

Пн-чт – с 9:00 до 18:00

(обед с 13:00 до 13:45)

Пт – с 9:00 до 16:45

**Согласие на отправку документов по электронной почте**

Я, \_\_\_\_\_  
(фамилия, имя, отчество полностью)

паспорт серия \_\_\_\_\_ номер \_\_\_\_\_, или иной документ, удостоверяющий личность \_\_\_\_\_

номер \_\_\_\_\_,

зарегистрирован по адресу \_\_\_\_\_,

прошу направить подготовленные документы:

\_\_\_\_\_ ;

\_\_\_\_\_ ;

\_\_\_\_\_ ;

на мою электронную почту: \_\_\_\_\_.

Я проинформирован/на о том, что электронная почта не является безопасным способом передачи персональных данных, и Служба «Одного окна» не несёт ответственности за возможные последствия передачи персональных данных, отправленных по электронной почте.

\_\_\_\_\_

(дата)

\_\_\_\_\_

(подпись)



\_\_\_\_\_

(фамилия и инициалы)

Лист согласования к документу № согл-57621432-2 от 11.10.2022

Инициатор согласования: Карандаева Е.В. Заместитель начальника управления делами

Согласование инициировано: 11.10.2022 12:46

ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ		Тип согласования: <b>последовательное</b>		
№	ФИО	Срок согласования	Результат согласования	Замечания/Комментарии
Тип согласования: <b>последовательное</b>				
1	Алексеева М.А.		Согласовано 11.10.2022 16:58	-
2	Шинов Н.А.		Согласовано 12.10.2022 10:35	С учетом правок 
3	Гусар Е.Н.		Перенаправлено 12.10.2022 13:52	-
	Клычникова Е.В.		Согласовано 17.10.2022 14:10	с учетом правок, + предлагаю направить документ Павлову А.А. начальнику УПРАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИОННЫМИ ПРОДУКТАМИ И БИЗНЕС-ПРОЦЕССАМИ, в составе данного управления есть специалист, отвечающий за защиту информации и работу с персональными данными 
3.1	Гусар Е.Н.		Согласовано 18.10.2022 16:38	-
4	Сильянов Е.А.		Согласовано 18.10.2022 16:58	-
5	Павлов А.А.		Согласовано 20.10.2022 13:30	Согласовано
6	Сулейманов Р.С.		Не согласовано 20.10.2022 15:04	-
Тип согласования: <b>последовательное</b>				
7	Карандаева Е.В.		-	-