



СТАНДАРТ ОФОРМЛЕНИЯ ПОМЕЩЕНИЙ И ПОДДЕРЖАНИЯ ПОРЯДКА В ЦЕНТРАХ ГОСУСЛУГ МОСКВЫ «МОИ ДОКУМЕНТЫ»



Дорогие коллеги!

Центры госуслуг «Мои документы» г. Москвы – фронт-офис, и по сути — лицо столичной власти. Ежедневно в наши центры обращается более 65 тысяч человек – это свыше 1,5 млн посетителей в месяц. А для 5 тысяч наших сотрудников центры госуслуг – это второй дом.

Задача центров – не только качественно и в срок оказать услугу, но и создать комфортные и безопасные условия пребывания как для посетителей, так и для специалистов.

Вот почему было принято решение разработать Стандарт поддержания порядка, который должен неукоснительно соблюдаться в каждом центре госуслуг г. Москвы. Документ написан простым, человеческим языком, без казенных фраз и официоза. Надеюсь, он поможет Вам в работе и сделает наши центры еще лучше!

Директор
Е.Г. Громова



СОДЕРЖАНИЕ

1. ПРИЛЕГАЮЩАЯ ТЕРРИТОРИЯ
2. «ВХОД В ЦЕНТР ГОСУСЛУГ»
3. «ПОСТ ОХРАНЫ»
4. ОФОРМЛЕНИЕ ЦЕНТРОВ В НОВОМ СТИЛЕ
5. ОФОРМЛЕНИЕ ЗОН. ЗОНА РЕСЕПШН
6. «СЕКТОР ИНФОРМИРОВАНИЯ И ОЖИДАНИЯ»
7. ОФОРМЛЕНИЕ ОКОН ПРИЕМА
8. ЗОНА ЭЛЕКТРОННЫХ УСЛУГ
9. ДРУЖЕЛЮБНЫЙ СЕРВИС
10. СЕКТОР СОТРУДНИКОВ
11. ВНЕШНИЙ ВИД СОТРУДНИКА
12. «САНИТАРНЫЕ КОМНАТЫ»
13. ПОЖАРНАЯ БЕЗОПАСНОСТЬ
14. УБОРКА В ЦЕНТРЕ ГОСУСЛУГ

1. «ПРИЛЕГАЮЩАЯ ТЕРРИТОРИЯ»

- У входа в каждый центр должны аккуратно стоять **УРНЫ**, чтобы посетитель не задавался вопросом, куда же бросить фантик от конфеты, которой его угостили в центре госуслуг.
- **СТУПЕНИ** зимой не должны превращаться в каток, их нужно очищать от снега и наледи, а также обрабатывать противогололёдными средствами.
- **ТРОТУАРЫ**, ведущие к центру, должны быть удобными, без ям и выбоин.
- В утреннее и вечернее время должно быть обеспечено **ОСВЕЩЕНИЕ** (фонари, фасадные вывески).
- Рядом с каждым центром должна быть бесплатная **ПАРКОВКА** с местами для автомобилей, которыми управляют маломобильные посетители, а также **ВЕЛОПАРКОВКА**.
- Мы – пример доступной среды, поэтому при входе в каждый центр должны быть **ПАНДУСЫ**, а внутри - желтая **ТАКТИЛЬНАЯ ПЛИТКА**, которая поможет в передвижении посетителям со слабым зрением.



2. «ВХОД В ЦЕНТР ГОСУСЛУГ»

- Вход – это лицо нашего центра. Поэтому на фасаде здания должна располагаться **ВЫВЕСКА «Мои Документы»**, а при входе – **ТАБЛИЧКА С ГРАФИКОМ РАБОТЫ**
- Мы уважаем своих посетителей, поэтому на каждой входной двери должны быть таблички «НЕ КУРИТЬ», «С животными вход запрещен», «Вход со спиртными напитками запрещен», «Передвижение на роликах запрещено»
- Для удобства маломобильных посетителей на всех стеклянных входных дверях должен быть **ЖЕЛТЫЙ КРУЖОК**
- У входа в каждый центр должна быть **КНОПКА ВЫЗОВА СПЕЦИАЛИСТА** для маломобильных посетителей (на удобном от земли расстоянии **700-1000 мм**).
- В каждом центре на видном месте должен быть установлен **ЯЩИК ДЛЯ СБОРА ПОКАЗАНИЙ** индивидуальных приборов учета.



3. «ПОСТ ОХРАНЫ»

- **СИСТЕМА ВИДЕОНАБЛЮДЕНИЯ, ПОЖАРНАЯ И ОХРАННАЯ СИГНАЛИЗАЦИИ, ОГнетушитель** должны быть всегда исправны
- Для оперативной связи у охранников должны быть **ТРЕВОЖНАЯ КНОПКА И СТАЦИОНАРНЫЙ ТЕЛЕФОН**
- Укомплектованная всем необходимым **АПТЕЧКА:** перевязочными материалами; резиновыми перчатками; защитной медицинской маской; жгутом для остановки кровотечения; пластырями; булавками; ножницами; устройством для проведения искусственного дыхания; термопокрывалом; а также блокнотом и ручкой



- **НА ПОСТУ ОХРАНЫ ДОЛЖНЫ БЫТЬ:**
 - план эвакуации,
 - журнал учета выдачи ключей,
 - журнал учета прихода и ухода сотрудников,
 - журнал учета командировок сотрудников,
 - папка с документами частного охранного предприятия,
 - инструкция о правилах использования тревожной сигнализации,
 - перечень телефонов экстренных служб,
 - график дежурств в выходные дни.
- У каждого охранника при себе должно быть **УДОСТОВЕРЕНИЕ (ЛИЧНАЯ КАРТОЧКА)**
- Внешний вид сотрудника охраны должен отвечать следующим требованиям:
КОСТЮМ, РУБАШКА, ОФИСНАЯ ОБУВЬ, БЕЙДЖ

4. ОФОРМЛЕНИЕ ЦЕНТРОВ В НОВОМ СТИЛЕ

ОСНОВНЫЕ ЗОНЫ И ЦВЕТОВЫЕ РЕШЕНИЯ:

КРАСНЫЙ ЦВЕТ

- **ВХОДНАЯ ЗОНА**
 - **ЗОНА РЕСЕПШН**
- С этих зон начинается общение с клиентом, эти зоны должны привлекать внимание посетителей.

КОРИЧНЕВЫЙ ЦВЕТ

- **ЗОНА «ОБСЛУЖИВАНИЕ»**
- **ЗОНА «ОПЛАТА»**

БЕЖЕВЫЙ ЦВЕТ

- **ЕДА И НАПИТКИ**
- **ФОТОУСЛУГИ КОПИРОВАНИЕ ДОКУМЕНТОВ**
- **ДЕТСКИЙ УГОЛОК**
- **ЭЛЕКТРОННЫЕ УСЛУГИ**

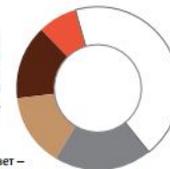
Зоны дополнительных сервисов



Красный цвет – стены входной зоны, зоны помощи, зоны электронной очереди и навигационных элементов.

Коричневый цвет – стены зон обслуживания и оплаты.

Бежевый цвет – стены зон дополнительных сервисов, стены зон с повышенной проходимостью, стеклянные перегородки столов обслуживания.



Различные оттенки серого – цвет напольного покрытия в отделении.

Белый – основной цвет отделения. С его помощью оформляется основная площадь стен, потолок, двери, корпусная мебель и т.д.

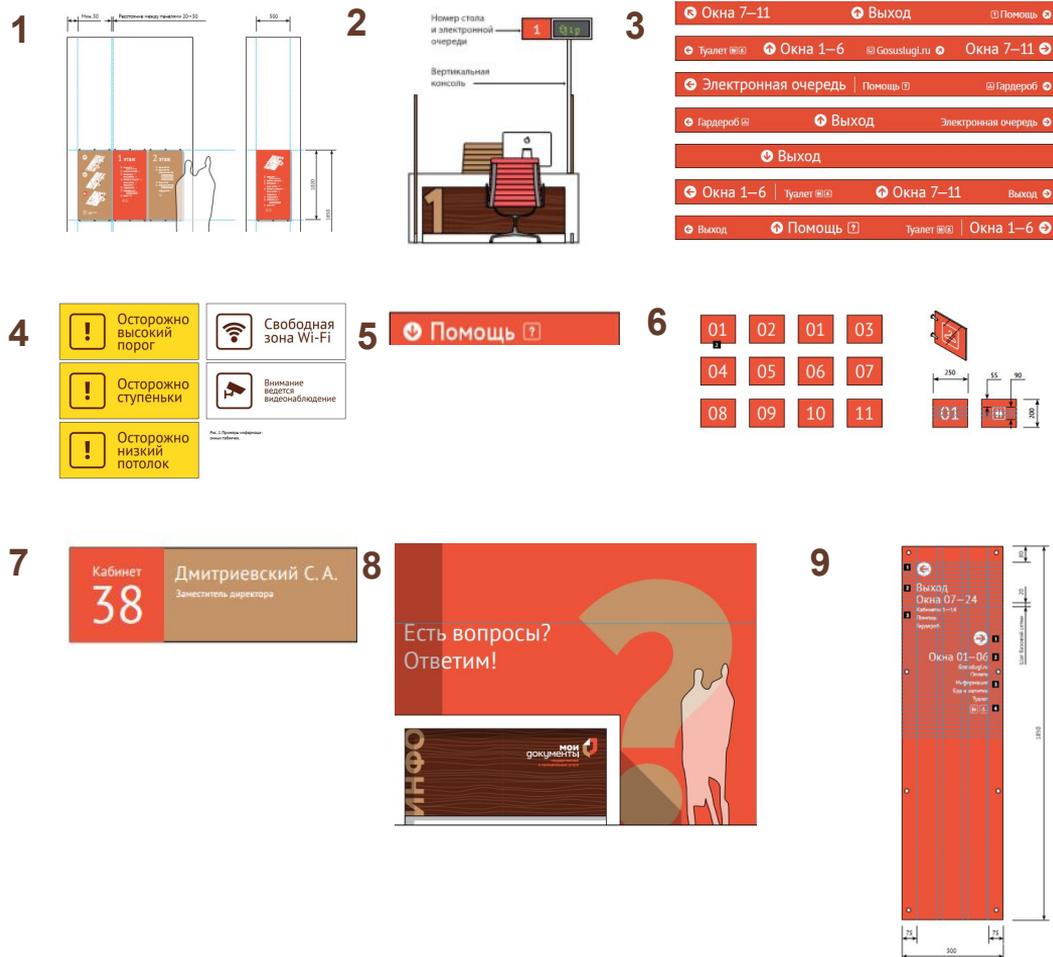
Пример соотношения фирменных цветов в интерьере отделений.

ПРОСТАЯ И ПОНЯТНАЯ НАВИГАЦИЯ позволяет легко ориентироваться в центрах «Мои Документы».

ГЛАВНАЯ ЦЕЛЬ — СДЕЛАТЬ ПОСЕЩЕНИЕ ЦЕНТРА ПРОСТЫМ И ПОНЯТНЫМ.

В СИСТЕМУ НАВИГАЦИИ ЦЕНТРОВ ВХОДИТ:

1. Карта отделения
2. Таблички окон
3. Указатели направлений
4. Предупреждающие знаки
5. Указатели места
6. Консольный указатель места
7. Обозначение кабинетов
8. Настенные текстовые блоки
9. Интерьерная стена



ОФОРМЛЕНИЕ ЗОН.

5. ЗОНА РЕСЕПШН

ТЕХНИЧЕСКОЕ ОСНАЩЕНИЕ:

автоматизированное рабочее место для сотрудника **Q-MATIC** (терминал электронной очереди в исправном состоянии)

НА СТОЙКЕ В ЗОНЕ РЕСЕПШН ДОЛЖНЫ РАЗМЕЩАТЬСЯ:

- **КАЛЕНДАРЬ НАСТОЛЬНЫЙ** (слева от посетителя, на углу стойки)
- **ИНФО СТОЙКА** (справа от посетителя, на углу)
- **КУБАРИКИ, РУЧКА** (справа от посетителя, перед инфо стойкой)
- **ВИЗИТКИ ЦЕНТРОВ** (в стойке на ресепшн)
- **КНИГА ОТЗЫВОВ И ПРЕДЛОЖЕНИЙ** (предоставляется по первому требованию заявителя)

**Ничего кроме вышеперечисленного на стойке быть не должно*

РЯДОМ С ЗОНОЙ РЕСЕПШН:

ИНФОРМАЦИОННАЯ НАПОЛЬНАЯ СТОЙКА С КАТАЛОГАМИ УСЛУГ

по умолчанию или иной раздаткой - по поручению Аппарата

В ЗОНЕ РЕСЕПШН НА СТЕНЕ: на высоте 160 см располагаются строго рядом – **ФОТО МЭРА И СТАНДАРТ ГОСУСЛУГ** (если невозможно разместить по данному алгоритму, обращаться в отдел маркетинга)

1



2



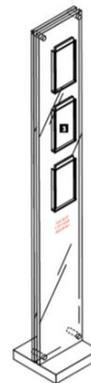
3



4



5



6



ОФОРМЛЕНИЕ ЗОН.

6. ЗОНА ИНФОРМИРОВАНИЯ И ОЖИДАНИЯ

ЧТОБЫ ПОСЕТИТЕЛИ ОЖИДАЛИ СВОЕЙ ОЧЕРЕДИ В КОМФОРТНЫХ УСЛОВИЯХ, В КАЖДОМ ЦЕНТРЕ В ЗОНЕ ОЖИДАНИЯ ДОЛЖНЫ БЫТЬ:

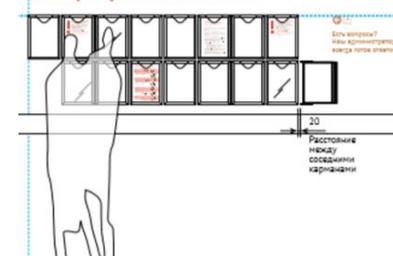
- Экраны электронной очереди с отображением количества лайков
- Информационные стенды, вертушки с актуальной информацией
- Информационные стойки с раздаткой и бланками
- стойки для заполнения документов (с необходимыми канцтоварами – ручками и бумагой для записей)
- диваны, стулья
- Wi-Fi
- настенные часы
- гардероб



Microsoft Word Document



Информация ?



ОФОРМЛЕНИЕ ЗОН.

7. ЗОНА ОКОН ПРИЁМА

- ИНФОРМАЦИОННОЕ ТАБЛО ЭЛЕКТРОННОЙ ОЧЕРЕДИ
- СТУЛЬЯ ДЛЯ ПОСЕТИТЕЛЕЙ
- Устройство для оценки качества обслуживания
- Отдельное окно или кабинет для приема маломобильных граждан

НА РАБОЧЕЙ ПОВЕРХНОСТИ ОКНА ПРИЕМА ДОЛЖНЫ РАЗМЕЩАТЬСЯ:

- Брендированные кубарики, ручки (справа от посетителя)
- Табличка с ФИО специалиста расположена на стекле, закрывая заднюю часть ПК

**также по распоряжению Аппарата в окнах может размещаться актуальная информационная раздатка, опросники (Анкеты посетителя и т.д) - по поручению отдела маркетинга.*



Перечень материалов, размещенных в окнах на сегодня:

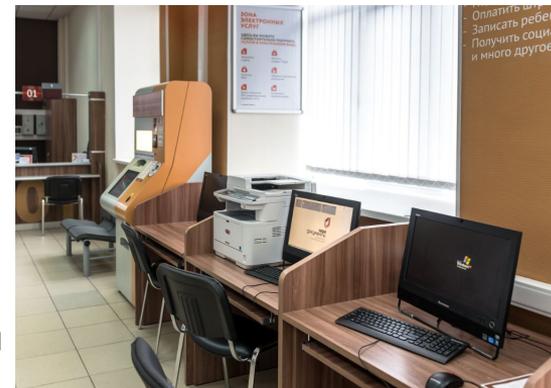
ОФОРМЛЕНИЕ ЗОН.

8. ЗОНА ЭЛЕКТРОННЫХ УСЛУГ

- НЕ МЕНЕЕ ТРЕХ АВТОМАТИЗИРОВАННЫХ РАБОЧИХ МЕСТ с выходом в Интернет
- **КАНЦЕЛЯРСКИЕ ПРИНАДЛЕЖНОСТИ** для заявителя (кубарик,ручка)
- В центрах, где отсутствует новая навигация, на стене размещается **РАМКА «ЗОНА ЭЛЕКТРОННЫХ УСЛУГ»** над компьютерами
- **СТОЙКА НАПОЛЬНАЯ** со следующими материалами:

ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННОГО МАТЕРИАЛА В СТОЙКЕ:

- **КАТАЛОГ УСЛУГ.**
- **ИНСТРУКЦИЯ ПО РЕГИСТРАЦИИ НА ПОРТАЛЕ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ** города Москвы.
- **ИНСТРУКЦИЯ ПО ОСУЩЕСТВЛЕНИЮ ПРЕДВАРИТЕЛЬНОЙ ЗАПИСИ НА ПОРТАЛЕ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ** города Москвы по следующим государственным услугам, которые оказываются в центрах госуслуг:



Microsoft Word
Document

9. ДРУЖЕЛЮБНЫЙ СЕРВИС

КОМНАТА МАТЕРИ И РЕБЕНКА

- Пеленальный столик
- Диван

ИГРОВОЙ УГОЛОК

открытое пространство без дверей, чтобы родители могли присматривать за детьми

- детский стол
- детские стулья
- игрушки
- детские книжки
- карандаши, фломастеры, мелки
- раскраски
- доска для рисования (+мелки)
- телевизор с трансляцией мультфильмов

ФОТОУСЛУГИ

Современная фотокабина для автоматической съемки и изготовления фотографий на документы

ЕДА И НАПИТКИ

снековые и кофейные автоматы с постоянно обновляемым и пополняемым ассортиментом

ТЕРМИНАЛЫ ОПЛАТЫ

- Платоматы и банкоматы для оплаты государственных пошлин, телефонной, мобильной связи, услуг ЖКХ и т.д.
- Инструкция по использованию терминала

10. СЕКТОР СОТРУДНИКОВ

В ЗАЛЕ ПРИЕМА:

- Удобная эргономичная мебель (стол, тумбочка, кресло)
- автоматизированное рабочее место
- стационарный телефон
- система кондиционирования
- канцелярские принадлежности

В КОМНАТЕ ОТДЫХА

- кухонный гарнитур
- обеденный стол
- стулья
- холодильник
- микроволновая печь на напольном модуле
- электрический чайник на напольном модуле
- настенные часы
- кулер с питьевой водой, одноразовые стаканчики

ГАРДЕРОБ — вблизи входа в центр, но в стороне от хода движения посетителей с гардеробной системой, номерками для одежды

АРХИВНЫЕ ПОМЕЩЕНИЯ

- Архив должен размещаться в изолированных помещениях, защищенных от пожара и затопления
- В помещениях не должно быть газовых и водонесущих магистральных трубопроводов.
- Хранение в помещениях без окон возможно при наличии вентиляции, обеспечивающей 2 - 3-кратный воздухообмен в час
- Электропроводка должна быть скрытой, штепсельные розетки - герметичными, переносная электроаппаратура должна иметь резиновую изоляцию шнуров. Общие и поэтажные рубильники должны быть вне помещений хранилищ



12. САНИТАРНЫЕ КОМНАТЫ

- исправно работающая сантехника и дверные замки
- знак WC
- освещение
- зеркало
- жидкое мыло
- бумажные полотенца
- туалетная бумага в кабинках
- освежитель воздуха
- крючки для верхней одежды в кабинках
- крючки для сумок в кабинках
- урны или бачки для бумаги и других отходов в кабинках
- лист контроля чистоты помещений на видном месте (заполняется сотрудником клининговой компании, контролируется начальником АХО)

САНИТАРНЫЕ КОМНАТЫ ДЛЯ МАЛОМОБИЛЬНЫХ ГРУПП НАСЕЛЕНИЯ:

+ ЗНАК WC с указанием,
что это санитарная комната
для маломобильных посетителей

+ ПОРУЧНИ

+ КНОПКА ВЫЗОВА

(при необходимости в экстренных
случаях пригласить на помощь
сотрудника)

13. ПОЖАРНАЯ БЕЗОПАСНОСТЬ:

СОГЛАСНО ПРАВИЛАМ ПОЖАРНОЙ БЕЗОПАСНОСТИ В КАЖДОМ ЦЕНТРЕ ДОЛЖНЫ БЫТЬ:

- **Исправные огнетушители** (в количестве согласно утвержденным нормам пожарной безопасности);
- **Планы (схемы) эвакуации людей** в случае пожара, расположенные на видном для посетителей и работников месте;
- **Табличка с номерами телефонов экстренных служб;**
- **Инструкция** о мерах пожарной безопасности;
- **Журнал учета огнетушителей;**
- **Приказ** об определении и оборудовании мест для курения;
- **Порядок осмотра и закрытия помещений** после окончания работы;
- **Регламент действия работников** в случае пожара;
- **Приказ** о создании квалифицированной комиссии по проверке знаний пожарно-технического минимума;
- **Приказ** об утверждении добровольной пожарной дружины;
- **Приказ** о назначении ответственного за сохранность и готовность пожарного инвентаря;
- **Журнал учета проведения инструктажа** по пожарной безопасности;
- **Журнал (акт) проверки** состояния огнезащитной пропитки;
- **Журнал технического обслуживания** огнетушителей;
- **Эксплуатационный паспорт** огнетушителей.

14. УБОРКА В ЦЕНТРЕ ГОСУСЛУГ

УБОРКА КАБИНЕТОВ, ПОМЕЩЕНИЙ:

- **послестроительная уборка** — *в течении 2-х дней по заявке центра госуслуг*
- **мытьё окон** с внешней и внутренней сторон *2 раза в год*
- **мытьё подоконников** *2 раза в неделю*
- **замена пакетов и вынос мусора, опустошение шредеров, протирка** — *ежедневно*
- **удаление пыли на всей офисной мебели, с напольных плинтусов** — *ежедневно*
- **влажная уборка полов** — *ежедневно*
- **влажная уборка мебели** — *ежедневно*
- **сухая уборка корпусов компьютеров и принтеров** с применением антистатических средств (при выключенном компьютере) — *ежедневно*

ПОДДЕРЖИВАЮЩАЯ УБОРКА В ТЕЧЕНИИ ВСЕГО ДНЯ:

- **влажная уборка вестибюлей** — *3 раза в день*
- **влажная уборка лестничных площадок, лестничных пролетов** — *2 раза в день;*
- **уборка санитарных комнат (комплекс)** — *3 раза в день;*
- **полировка зеркал, стеклянных поверхностей дверей** — *1 раз в день;*
- **мытьё оконных рам с внутренней стороны** — *ежедневно*, а также по мере необходимости;
- **протирка оконных рам с внутренней стороны с применением спец. средств** — *ежедневно*

УБОРКА САНИТАРНЫХ КОМНАТ:

- мойка и дезинфекция спец. средствами сантехники, диспенсеров, наружных частей подводки сантехники— *ежедневно*;
- заправка диспенсеров жидким мылом, туалетной бумагой, бумажными полотенцами для рук — *ежедневно*;
- чистка зеркал и стеклянных поверхностей — *ежедневно*;
- замена пакетов и вынос мусора — *ежедневно*

УБОРКА АРХИВНЫХ И СКЛАДСКИХ ПОМЕЩЕНИЙ:

- влажная уборка полов — *ежедневно*
- влажная уборка локальных загрязнений (на высоту до 3-х метров) *1 раз в неделю*
- протирка стеклянных поверхностей, решеток вентиляции, стеллажей, столов — *1 раз в неделю*
- удаление пыли, пятен — *ежедневно*