

**федеральное государственное бюджетное образовательное  
учреждение высшего образования  
«Московский государственный медико-стоматологический университет  
имени А.И. Евдокимова» Министерства здравоохранения Российской Федерации**

**ПРИНЯТО**

Ученым Советом

Протокол № \_\_\_\_\_  
от «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

**УТВЕРЖДАЮ**

Ректор ФГБОУ ВО МГМСУ  
им. А.И. Евдокимова  
Минздрава России

\_\_\_\_\_/О.О. Янушевич/  
М. П.

**СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА**

**Регламент**

**предоставления информации и документов Службой «одного окна»**  
*Наименование положения*

**П СМК - 8.5-16-2023**

*Обозначение*

**Москва 2023**

## 1. Общие положения

1.1. Регламент предоставления информации и документов Службой «одного окна» федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Московский государственный медико-стоматологический университет им. А.И. Евдокимова» Министерства здравоохранения Российской Федерации (далее соответственно – Регламент, Служба, Университет) определяет общие правила предоставления информации и документов, а также порядок организации деятельности Службы.

1.2. Деятельность Службы направлена на организацию документационного и информационного обеспечения Университетом обращений заявителей (всех категорий работников, обучающихся и сторонних физических лиц) по вопросу сбора и подготовки документов (справок, выписок и прочее) путем взаимодействия со структурными подразделениями Университета, непосредственно реализующими свою работу по предмету обращения.

1.3. Служба в своей деятельности руководствуется:

- Конституцией Российской Федерации;
- федеральными законами и другими нормативными правовыми актами Российской Федерации;
- распорядительными документами Министерства здравоохранения Российской Федерации и Министерства науки и высшего образования Российской Федерации;
- требованиями ГОСТ Р ИСО 9001-2015;
- Уставом Университета;
- приказами и распоряжениями ректора Университета;
- политикой Университета в области качества образования;
- локальными нормативными правовыми актами Университета;
- правилами внутреннего трудового распорядка Университета;

- Положением о Службе «одного окна» федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Московский государственный медико-стоматологический университет им. А.И. Евдокимова» Министерства здравоохранения Российской Федерации;

- настоящим Регламентом.

1.4. Предоставление информации и документов Службой осуществляется заявителям на безвозмездной основе в соответствии с приложениями №№ 1 и 2 настоящего Регламента.

1.5. Перечень информации и документов, предоставляемых заявителям, сроки их оказания и структурные подразделения Университета, ответственные за подготовку документов и информации, приведены в приложениях №№ 1 и 2 к настоящему Регламенту.

1.6. Структурные подразделения Университета, ответственные за подготовку информации и документов в соответствии с приложениями №№ 1 и 2 Регламента, используют личный кабинет информационной системы 1С: Университет ПРОФ, а также специализированное программное обеспечение Службы.

Структурные подразделения Университета, обеспечивающие подготовку требуемых документов, распечатывают поступающие заявления из личного кабинета информационной системы 1С: Университет ПРОФ и/или специализированного программного обеспечения Службы, подготавливают требуемые документы, скан-образы загружаются в информационную систему 1С: Университет ПРОФ для дальнейшего отображения в личном кабинете заявителя (при наличии), оригиналы документов передаются в Службу для последующей выдачи заявителю оригинала документа по Реестру передачи документов (далее – Реестр), форма которого утверждена приложением № 3 к настоящему Регламенту.

1.7. Служба осуществляет передачу заявлений на подготовку информации и документов в структурные подразделения Университета

посредством специализированного программного обеспечения Службы, а также с использованием информационной системы 1С: Университет ПРОФ, оригиналы заявлений и иных документов на подготовку требуемого документа передаются Службой в структурные подразделения по Реестру не позднее дня, следующего за днем поступления заявления.

1.8. Форма уведомления об информировании заявителя о готовности/отказе в предоставлении запрашиваемых документов приведена в приложении № 4 к настоящему Регламенту.

1.9. Служба в своей деятельности использует бланки заявлений, утвержденные локальными нормативными правовыми актами Университета.

1.10. Руководители структурных подразделений Университета могут передавать через Службу оригиналы и/или копии документов, относящиеся к основной деятельности Университета, в иные подразделения Университета, оформив Реестр.

## **2. Порядок организации работы Службы**

2.1. Структурные подразделения Службы располагаются по следующим адресам:

2.1.1. г. Москва, ул. Долгоруковская д. 4, стр.3 (2 этаж).

График работы:

- понедельник-пятница: 09:00 - 18:00 (прием заявлений);
- понедельник-пятница: 13:00 - 18:00 (выдача документов);
- суббота: 10:00 - 16:00;
- воскресенье: выходной.

2.1.2. г. Москва, ул. Вучетича, д. 9а (1 этаж).

График работы:

- понедельник-пятница: 09:00 - 18:00 (прием заявлений);
- понедельник-пятница: 13:00 - 18:00 (выдача документов);
- суббота/воскресенье: выходной.

2.1.3. г. Москва, ул. Кусковская, д. 1а, стр. 4 (2 этаж, каб. № 2036).

График работы:

- понедельник-пятница: 09:00 - 18:00 (прием заявлений);
- понедельник-пятница: 13:00 - 18:00 (выдача документов);
- суббота/воскресенье: выходной.

2.2. При регистрации заявлений в Службе предусмотрено ведение журнала регистрации и контроля за обращениями заявителей, форма которого утверждена приложением № 5 к настоящему Регламенту.

Журнал регистрации содержит следующие обязательные реквизиты при работе с обращениями заявителей:

- порядковый номер;
- регистрационный номер;
- дата регистрации обращения заявителя;
- сведения о заявителе (ФИО, контактные данные);
- наименование запрашиваемого документа с указанием количества экземпляров;
- срок исполнения документа с указанием даты и места получения;
- результат рассмотрения заявления;
- дата поступления оригинала документов от структурных подразделений Университета в Службу;
- дата фактической выдачи заявителю запрашиваемого документа.

2.3. Ответственным лицом за ведение журнала регистрации и контроля за обращениями заявителей в Службу является руководитель Службы.

### **3. Порядок приема документов у заявителей**

3.1. Заявители, желающие получить необходимые им информацию и/или документы через Службу:

3.1.1. Обращаются лично в Службу для получения запрашиваемого документа и предоставляют документы, необходимые для подготовки и оформления запрашиваемых документов структурными подразделениями Университета в соответствии с приложениями №№ 1 и 2 к настоящему Регламенту.

3.1.2. Подают заявление с использованием личного кабинета информационной системы 1С: Университет ПРОФ.

3.1.3. В случае необходимости в перечень документов, представляемых заявителем в соответствии с пп. 3.1.1. и 3.1.2. настоящего Регламента, могут быть включены нотариально заверенные копии документов, имеющих непосредственное отношение к заявителю, а также подписывается согласие на обработку персональных данных (при необходимости).

3.1.4. Через установленный действующими нормативными правовыми актами Российской Федерации и настоящим Регламентом срок получают готовый запрашиваемый документ в Службе и/или личный кабинет информационной системы 1С: Университет ПРОФ.

3.2. Получение запрашиваемого документа заявителем от структурных подразделений Университета осуществляется Службой самостоятельно.

3.3. При приеме документов сотрудники Службы обязаны:

3.3.1. проверить правильность оформления заявления, комплектность представляемых заявителем документов, необходимых для выдачи запрашиваемого документа. В случае несоответствия либо отсутствия необходимых документов заявление не принимается;

3.3.2. зарегистрировать заявление в журнале регистрации и контроля за обращениями заявителей в Службу;

3.3.3. по требованию заявителя оказать необходимую консультативную помощь по порядку приема и выдачи документов Службой;

3.3.4. ознакомить заявителя по его требованию с нормативными правовыми документами, регламентирующими деятельность Службы;

3.3.5. предоставить заявителю (по требованию) в письменном виде мотивированный отказ в приеме документов в Службе.

#### **4. Порядок подготовки запрашиваемого документа**

4.1. Служба осуществляет передачу обращений заявителей и прилагаемых комплектов документов в соответствующие структурные подразделения Университета в соответствии с п. 1.6 настоящего Регламента.

4.2. Передача документов в структурные подразделения Университета на подготовку запрашиваемого документа производится самостоятельно Службой, принявшей документы, не позднее дня, следующего за днем подачи заявления.

4.3. Структурные подразделения Университета осуществляют прием, регистрацию запросов на подготовку документов, выдачу Службе требуемых документов самостоятельно.

4.4. Мотивированный отказ в подготовке запрашиваемых документов структурными подразделениями Университета оформляется в письменном виде.

Отказ в подготовке документа должен содержать обоснование причин невозможности удовлетворения требований заявителя и, по возможности, рекомендации по устранению причин отказа.

4.5. Срок оформления документа, определенный в настоящем Регламенте, исчисляется в рабочих днях со дня, следующего за днем обращения заявителя.

4.6. Руководители структурных подразделений Университета несут персональную ответственность за соблюдение сроков подготовки документов в соответствии с приложениями №№ 1 и 2 настоящего Регламента.

4.7. Ответственность за соблюдение общего срока подготовки запрашиваемого документа возлагается на руководителя Службы.

## **5. Порядок выдачи заявителю запрашиваемого документа (мотивированного отказа в выдаче документа)**

5.1. Запрашиваемые документы, выдаваемые Службой, оформляются на бумажном носителе и/или скан-образы отображаются в личном кабинете заявителя (при наличии).

5.2. Выдача запрашиваемого документа или мотивированного отказа в выдаче документа производится заявителю при наличии документов, удостоверяющих личность, либо представителю заявителя при наличии

оформленной в установленном порядке доверенности на право получения документа и документа, удостоверяющего личность.

5.3. Информация о выдаче документа или мотивированного отказа в выдаче документа заявителю регистрируется в журнале регистрации и контроля за обращениями заявителей.

5.4. Отказ в выдаче заявителю запрашиваемого документа должен быть мотивирован, оформлен в письменном виде и, по возможности, содержать рекомендации по дальнейшим действиям заявителя, необходимым для получения запрашиваемого документа.

5.5. Причинами мотивированного отказа в выдаче запрашиваемого заявителем документа могут служить:

- представление заявителем неправильно оформленных или утративших силу документов, если указанные обстоятельства были установлены в процессе подготовки запрашиваемого документа;

- представление информации и документов, содержащих недостоверные и (или) противоречивые сведения;

- подача запроса (заявления) от имени заявителя не уполномоченным на то лицом;

- невозможность подготовки запрашиваемого документа в силу обстоятельств, ранее не известных при приеме документов.

5.6. Заявитель вправе отозвать свое заявление в любой момент рассмотрения или подготовки документа. При этом заявитель собственноручно делает соответствующую запись на бланке ранее поданного заявления.

## **6. Хранение документов**

6.1. Невостребованный оригинал запрашиваемого документа хранится в течение 1 (одного) месяца с даты изготовления Службой, далее передается в установленном порядке в соответствующие подразделения Университета/архив для дальнейшего хранения и/или уничтожения.

6.2. Хранение документов, полученных от заявителя для подготовки запрашиваемого документа, подлежащего выдаче в Службе, и иных документов по исполненным заявлениям, осуществляется Службой в течение 1 (одного) месяца с даты выдачи заявителю запрашиваемого документа, мотивированного отказа в выдаче документа, либо в случае не востребоваемости заявителем подготовленного запрашиваемого документа - не позднее даты окончания срока его действия, если иное не определено законодательством Российской Федерации, далее подлежат уничтожению Службой.

6.3. По истечении срока хранения не востребованного запрашиваемого документа, определенного настоящим Регламентом, указанный документ считается недействительным.