

МИНИСТЕРСТВО ЭКОНОМИЧЕСКОГО РАЗВИТИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ПРИКАЗ
от 27 мая 2016 г. N 322

**ОБ УТВЕРЖДЕНИИ МЕТОДИЧЕСКИХ РЕКОМЕНДАЦИЙ
ПО СОЗДАНИЮ И ОРГАНИЗАЦИИ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНЫХ
ЦЕНТРОВ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ
И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ**

В соответствии с [пунктом 5.3.28](#) Положения о Министерстве экономического развития Российской Федерации, утвержденного постановлением Правительства Российской Федерации от 5 июня 2008 г. N 437 (Собрание законодательства Российской Федерации, 2008, N 24, ст. 2867; 2011, N 12, ст. 1640), приказываю:

Утвердить прилагаемые [Методические рекомендации](#) по созданию и организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг.

Статс-секретарь -
заместитель Министра
О.В.ФОМИЧЕВ

Утверждены
приказом Минэкономразвития России
от 27.05.2016 N 322

**МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ
ПО СОЗДАНИЮ И ОРГАНИЗАЦИИ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНЫХ
ЦЕНТРОВ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ
И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ**

I. Общие положения

1.1. Настоящие Методические рекомендации разработаны в целях содействия высшим исполнительным органам государственной власти субъектов Российской Федерации в организации создания и обеспечения деятельности системы предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу "одного окна" в субъекте Российской Федерации в соответствии с требованиями, определенными следующими нормативными правовыми актами:

Федеральный [закон](#) от 27 июля 2010 г. N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2010, N 31, ст. 4179; 2011, N 15, ст. 2038; N 27, ст. 3873, 3880; N 29, ст. 4291; N 30, ст. 4587; N 49, ст. 7061; 2012, N 31, ст. 4322; 2013, N 14, ст. 1651; N 27, ст. 3477, 3480; N 30, ст. 4084; N 51, ст. 6679; N 52, ст. 6961, 7009; 2014, N 26, ст. 3366; N 30, ст. 4264; 2015, N 1, ст. 67; 72; N 10, ст. 1393; N 29, ст. 4342, 4376; 2016, N 7, ст. 916) (далее - Федеральный закон N 210-ФЗ);

Федеральный [закон](#) от 24 июля 2007 г. N 209-ФЗ "О развитии малого и среднего предпринимательства в Российской Федерации" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2007, N 31, ст. 4006; N 43, ст. 5084; 2008, N 30, ст. 3615, 3616; 2009, N 31, ст. 3923; N 52, ст. 6441; 2010, N 28, ст. 3553; 2011, N 27, ст. 3880; N 50, ст. 7343; 2013, N 27, ст. 3436, 3477; N 30, ст. 4071; N 52, ст. 6961; 2015, N 27, ст. 3947; 2016, N 1, ст. 28);

[постановление](#) Правительства Российской Федерации от 22 декабря 2012 г. N 1376 "Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, утвержденные" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2012, N 53, ст. 7932; 2013, N 45, ст. 5807; 2014, N 20, ст. 2523; 2015, N 11, ст. 1594; N 29, ст. 4486; N 42, ст. 5789) (далее - Правила организации деятельности МФЦ);

[постановление](#) Правительства Российской Федерации от 27 сентября 2011 г. N 797 "О взаимодействии между многофункциональными центрами предоставления государственных и муниципальных услуг и федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, органами государственной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2011, N 40, ст. 5559; 2012, N 53, ст. 7933; 2014, N 23, ст. 2986; N 14, ст. 6059; 2015, N 22, ст. 3227) (далее - Постановление N 797).

1.2. Система предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг (далее - МФЦ) основана на взаимодействии:

органов, обеспечивающих создание МФЦ (высшие исполнительные органы государственной власти субъектов Российской Федерации, органы местного самоуправления);

органов, предоставляющих государственные или муниципальные услуги (федеральные органы исполнительной власти, органы государственных внебюджетных фондов, исполнительные органы государственной власти субъектов Российской Федерации, органы местного самоуправления);

организаций, привлекаемых к реализации функций МФЦ в соответствии с [частью 1.1 статьи 16](#) Федерального закона N 210-ФЗ и положениями [пунктов 29 - 31](#) Правил организации деятельности МФЦ (далее - привлекаемые организации).

II. Системы организации МФЦ в субъектах Российской Федерации

В рамках организации предоставления государственных и муниципальных услуг в субъектах Российской Федерации рекомендуются следующие системы организации МФЦ: централизованная, децентрализованная, смешанная.

Минэкономразвития России рекомендует к применению в субъектах Российской Федерации централизованную систему организации МФЦ, в том числе посредством перехода от децентрализованной системы, поскольку централизованная система позволяет:

эффективно распределять материально-техническое, финансовое обеспечение, необходимое для организации предоставления государственных и муниципальных услуг в субъекте Российской Федерации;

обеспечить упрощенное взаимодействие между Уполномоченным МФЦ, и территориальными органами федеральных органов исполнительной власти, органов государственных внебюджетных фондов, исполнительными органами государственной власти субъекта Российской Федерации;

эффективно внедрять программное обеспечение;

оптимизировать процессы организации взаимодействия с автоматизированными информационными системами федеральных органов исполнительной власти, органов государственных внебюджетных фондов;

унифицировать требования и условия предоставления государственных и муниципальных услуг на территории субъекта Российской Федерации.

2.1. Централизованная система организации МФЦ

2.1.1. Централизованная система организации МФЦ предусматривает создание МФЦ субъектом Российской Федерации и формирование в муниципальных образованиях его филиалов.

В случае создания централизованной системы организации МФЦ субъектом Российской Федерации на его территории создается МФЦ в форме государственного учреждения, которое впоследствии уполномочивается высшим исполнительным органом государственной власти субъекта Российской Федерации на заключение соглашений о взаимодействии с федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, а также на координацию и взаимодействие с иными МФЦ, находящимися на территории данного субъекта Российской Федерации, и организациями, указанными в [части 1.1 статьи 16](#) Федерального закона N 210-ФЗ (далее - Уполномоченный МФЦ).

Уполномоченный МФЦ вправе заключать соглашения о взаимодействии с территориальными органами федеральных органов исполнительной власти, органов государственных внебюджетных фондов (при отсутствии территориальных органов или в случае отсутствия у территориальных органов полномочий на заключение соглашений - федеральным органом исполнительной власти, органом государственного внебюджетного фонда), органами государственной власти субъекта Российской Федерации, органами местного самоуправления, акционерным обществом "Федеральная корпорация по развитию малого и среднего предпринимательства" (далее - Корпорация).

2.1.2. Распределение функций в рамках централизованной системы организации МФЦ рекомендуется осуществлять по следующим уровням:

- Уполномоченный МФЦ;
- филиалы Уполномоченного МФЦ;
- территориально обособленные структурные подразделения (офисы) Уполномоченного МФЦ и офисы привлекаемых организаций.

Функции Уполномоченного МФЦ определены в [статье 16](#) Федерального закона N 210-ФЗ, в [пункте 25](#) Правил организации деятельности МФЦ.

Права Уполномоченного МФЦ определены в [пунктах 26 и 30](#) Правил организации деятельности МФЦ.

Обязанности Уполномоченного МФЦ определены в [пунктах 28 и 29](#) Правил организации деятельности МФЦ.

Руководители филиалов Уполномоченного МФЦ назначаются Уполномоченным МФЦ и действуют на основании доверенности, выданной Уполномоченным МФЦ.

Филиалы Уполномоченного МФЦ создаются в муниципальных образованиях субъекта Российской Федерации и осуществляют функции МФЦ, установленные в [статье 16](#) Федерального

закона N 210-ФЗ, в [пункте 25](#) Правил организации деятельности МФЦ.

Территориально обособленные структурные подразделения (офисы) Уполномоченного МФЦ создаются Уполномоченным МФЦ и функционируют в муниципальных образованиях субъекта Российской Федерации. Работники территориально обособленных структурных подразделений (офисов) Уполномоченного МФЦ являются работниками Уполномоченного МФЦ.

Уполномоченный МФЦ вправе организовать предоставление государственных и муниципальных услуг в привлекаемых организациях, находящихся на территории субъекта Российской Федерации. В этом случае Уполномоченный МФЦ заключает договор с привлекаемой организацией, в котором определяется перечень функций МФЦ, к реализации которых привлекается данная организация, а также порядок взаимодействия Уполномоченного МФЦ и привлекаемой организации.

2.2. Децентрализованная система организации МФЦ

2.2.1. Децентрализованная система организации МФЦ предусматривает создание муниципальными образованиями МФЦ на территории каждого муниципального образования субъекта Российской Федерации (далее - муниципальные МФЦ).

Уполномоченный МФЦ учреждается субъектом Российской Федерации.

2.2.2. Распределение функций в рамках децентрализованной системы организации МФЦ рекомендуется осуществлять по следующим уровням:

- Уполномоченный МФЦ;
- муниципальные МФЦ;
- территориально обособленные структурные подразделения (офисы) МФЦ и офисы привлекаемых организаций.

Функции Уполномоченного МФЦ определены в [статье 16](#) Федерального закона N 210-ФЗ, в [пункте 25](#) Правил организации деятельности МФЦ.

Права Уполномоченного МФЦ определены в [пунктах 26 и 30](#) Правил организации деятельности МФЦ.

Обязанности Уполномоченного МФЦ определены в [пунктах 28 и 29](#) Правил организации деятельности МФЦ.

Уполномоченный МФЦ при децентрализованной системе организации МФЦ организует взаимодействие с муниципальными МФЦ посредством заключения договоров, предусмотренных [пунктом 25](#) Правил организации деятельности МФЦ. В рамках указанных договоров Уполномоченный МФЦ обеспечивает, в том числе, контроль качества предоставления государственных и муниципальных услуг в муниципальных МФЦ.

Территориально обособленные структурные подразделения (офисы) МФЦ при децентрализованной системе создаются муниципальными МФЦ и функционируют на территории того муниципального образования, в котором действует муниципальный МФЦ. Работники территориально обособленных структурных подразделений (офисов) МФЦ являются работниками муниципального МФЦ.

Уполномоченный МФЦ вправе организовать предоставление государственных и муниципальных услуг в привлекаемых организациях, находящихся на территории субъекта Российской Федерации. В этом случае Уполномоченный МФЦ заключает договор с привлекаемой

организацией, в котором определяется перечень функций МФЦ, к реализации которых привлекается данная организация, а также порядок взаимодействия Уполномоченного МФЦ и привлекаемой организации.

2.3. Смешанная система организации МФЦ

2.3.1. Смешанная система организации МФЦ предусматривает создание МФЦ как субъектом Российской Федерации, так и муниципальным образованием. При этом в муниципальных образованиях функционируют как самостоятельные муниципальные МФЦ, так и филиалы МФЦ, созданного в форме государственного учреждения (в том числе, Уполномоченного МФЦ).

2.3.2. Распределение функций в рамках смешанной системы организации МФЦ рекомендуется осуществлять по следующим уровням:

- Уполномоченный МФЦ;
- муниципальные МФЦ и филиалы Уполномоченного МФЦ;
- территориально обособленные структурные подразделения (офисы) МФЦ и офисы привлекаемых организаций.

Функции Уполномоченного МФЦ определены в [статье 16](#) Федерального закона N 210-ФЗ, в [пункте 25](#) Правил организации деятельности МФЦ.

Права Уполномоченного МФЦ определены в [пунктах 26 и 30](#) Правил организации деятельности МФЦ.

Обязанности Уполномоченного МФЦ определены в [пунктах 28 и 29](#) Правил организации деятельности МФЦ.

Уполномоченный МФЦ при смешанной системе организации МФЦ организует взаимодействие с муниципальными МФЦ посредством заключения договоров, предусмотренных [пунктом 25](#) Правил организации деятельности МФЦ, а также выполняет функции по организации деятельности своих филиалов на основании учредительных документов.

В муниципальных образованиях действуют муниципальные МФЦ, а также филиалы Уполномоченного МФЦ.

Территориально обособленные структурные подразделения (офисы) МФЦ при смешанной системе могут создаваться как муниципальными МФЦ, так и Уполномоченным МФЦ.

В случае, если территориально обособленные структурные подразделения (офисы) МФЦ созданы Уполномоченным МФЦ, работники территориально обособленных структурных подразделений (офисов) МФЦ являются работниками Уполномоченного МФЦ.

В случае, если территориально обособленные структурные подразделения (офисы) МФЦ созданы муниципальным МФЦ, работники территориально обособленных структурных подразделений (офисов) МФЦ являются работниками муниципального МФЦ.

При смешанной системе Уполномоченный МФЦ также вправе организовать предоставление государственных и муниципальных услуг в привлекаемых организациях. В этом случае Уполномоченный МФЦ заключает договор, предусмотренный [пунктом 25](#) Правил организации деятельности МФЦ, с привлекаемой организацией, в котором определяется перечень функций МФЦ, к реализации которых привлекается данная организация, а также порядок взаимодействия Уполномоченного МФЦ и привлекаемой организации.

III. Управление мероприятиями по созданию и развитию системы МФЦ

3.1. Должностные лица и исполнительные органы государственной власти субъектов Российской Федерации, ответственные за создание и развитие системы МФЦ в субъекте Российской Федерации

3.1.1 Актом высшего должностного лица субъекта Российской Федерации в каждом регионе рекомендуется назначать должностное лицо (в ранге не ниже заместителя высшего должностного лица субъекта Российской Федерации), ответственное за качество и доступность государственных и муниципальных услуг в субъекте Российской Федерации, в том числе, за реализацию проекта по созданию и развитию системы МФЦ в субъекте Российской Федерации.

Должностному лицу, ответственному за качество и доступность государственных и муниципальных услуг в субъекте Российской Федерации (далее - должностное лицо), рекомендуется координировать деятельность исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации по вопросам организации системы МФЦ.

3.1.2. Сведения о должностном лице (фамилия, имя, отчество, должность, контактный телефон, адрес электронной почты, другое) рекомендуется направлять в Минэкономразвития России и размещать в автоматизированной информационной системе "Мониторинг развития сети МФЦ" Минэкономразвития России (далее - АИС МРС МФЦ).

3.1.3. В каждом муниципальном образовании правовыми актами органов местного самоуправления рекомендуется назначать должностных лиц, ответственных за качество и доступность муниципальных услуг, в том числе, за организацию предоставления муниципальных услуг органов местного самоуправления соответствующего муниципального образования по принципу "одного окна" в МФЦ.

3.1.4. Исполнительному органу государственной власти субъекта Российской Федерации, ответственному за реализацию проекта по созданию и развитию системы МФЦ в субъекте Российской Федерации, рекомендуется осуществлять функции и полномочия учредителя Уполномоченного МФЦ.

3.2. Комиссия по повышению качества и доступности государственных и муниципальных услуг в субъекте Российской Федерации

3.2.1. Актом высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации в каждом субъекте Российской Федерации рекомендуется создать комиссию по повышению качества и доступности государственных и муниципальных услуг в субъекте Российской Федерации (далее - Комиссия).

3.2.2. Председателем Комиссии рекомендуется назначить должностное лицо.

3.2.3. В состав Комиссии рекомендуется включить представителей территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, органов государственных внебюджетных фондов, исполнительных органов государственной власти субъекта Российской Федерации, предоставляющих государственные услуги, а также должностное лицо, руководителя МФЦ.

3.2.4. Сведения об акте о создании Комиссии рекомендуется размещать в АИС МРС МФЦ.

3.2.5. Рекомендуется устанавливать дисциплинарную ответственность председателя Комиссии в случае несвоевременного внесения изменений в состав Комиссии.

3.2.6. К полномочиям Комиссии рекомендуется отнести:

рассмотрение отчетов органов местного самоуправления, органов исполнительной власти субъекта Российской Федерации о реализации планов организации предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу "одного окна" в МФЦ;

оценку эффективности мер, направленных на решение вопросов, связанных с созданием на территории субъекта Российской Федерации сети МФЦ;

обеспечение согласованных действий исполнительных органов государственной власти субъекта Российской Федерации, взаимодействие с территориальными органами федеральных органов исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, с органами местного самоуправления, а также с заинтересованными организациями при проведении мероприятий по вопросам повышения качества и доступности предоставления государственных и муниципальных услуг на территории соответствующего субъекта Российской Федерации;

обеспечение рассмотрения вопросов об особенностях (проблемах) организации предоставления государственных и муниципальных услуг в МФЦ;

формирование предложений и рекомендаций по вопросам устранения в нормативных правовых актах субъекта Российской Федерации норм, препятствующих предоставлению государственных и муниципальных услуг по принципу "одного окна", сокращения сроков предоставления государственных и муниципальных услуг;

рассмотрение результатов мониторинга качества и доступности государственных и муниципальных услуг, предоставляемых по принципу "одного окна" в МФЦ на территории субъекта Российской Федерации, подготовка предложений и управленческих решений, направленных на повышение качества и доступности государственных и муниципальных услуг с учетом результатов мониторинга;

подготовка рекомендаций по совершенствованию использования межведомственного информационного взаимодействия при предоставлении государственных и муниципальных услуг;

рассмотрение иных вопросов, связанных с организацией предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу "одного окна".

3.2.7. В план работы Комиссии рекомендуется включать рассмотрение следующих специальных вопросов:

- о реализации мероприятий, направленных на завершение работ по созданию сети МФЦ на территории субъекта Российской Федерации в соответствии с утвержденной схемой размещения МФЦ и требованиями [Правил](#) организации деятельности МФЦ, [Постановления](#) N 797, [Приказа](#) Минэкономразвития России от 22 января 2014 г. N 21 "Об утверждении Методических рекомендаций по обеспечению деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг в части функционирования информационных систем многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, средств безопасности, каналов связи для обеспечения электронного взаимодействия с федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, исполнительными органами государственной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления при предоставлении государственных и муниципальных услуг";

- о реализации мероприятий, направленных на осуществление проверки действующих и вновь открываемых МФЦ на соответствие установленным требованиям;

- об обеспечении размещения в АИС МРС МФЦ актуальной и достоверной информации;

- о реализации мероприятий, направленных на внедрение единого фирменного стиля для системы МФЦ в субъекте Российской Федерации;
- об обеспечении автоматизации процесса предоставления государственных и муниципальных услуг в МФЦ;
- об актуализации перечня государственных и муниципальных услуг субъекта Российской Федерации, предоставление которых осуществляется по принципу "одного окна" в МФЦ субъекта Российской Федерации;
- о программе, плане-графике подготовки специалистов МФЦ и привлекаемых организаций по вопросам предоставления государственных и муниципальных услуг в МФЦ;
- о проведении мероприятий, направленных на обеспечение типизации муниципальных услуг;
- об обеспечении предоставления государственных и муниципальных услуг субъекта Российской Федерации по месту пребывания (принцип экстерриториальности);
- о проведении мероприятий, направленных на сокращение времени ожидания в очереди при обращении заявителя в МФЦ для получения государственных и муниципальных услуг;
- о внедрении во всех МФЦ субъекта Российской Федерации системы оценки гражданами качества и доступности предоставления государственных и муниципальных услуг в МФЦ;
- иные вопросы, связанные с организацией предоставления государственных и муниципальных услуг в МФЦ.

3.3. Уполномоченный МФЦ субъекта Российской Федерации

3.3.1. С целью организации предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу "одного окна" в каждом субъекте Российской Федерации рекомендуется определить один Уполномоченный МФЦ.

3.3.2. Уполномоченному МФЦ рекомендуется организовать взаимодействие со следующими органами (организациями), предоставляющими услуги:

территориальными органами федеральных органов исполнительной власти, органов государственных внебюджетных фондов;

исполнительными органами государственной власти субъекта Российской Федерации;

органами местного самоуправления;

привлекаемыми организациями;

Корпорацией.

3.3.3. Уполномоченному МФЦ рекомендуется организовывать взаимодействие с территориальными органами федеральных органов исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов в отношении услуг, определенных [Постановлением](#) N 797.

3.3.4. С целью реализации [подпункта а\) пункта 3](#) Постановления N 797 высшим исполнительным органам государственной власти субъектов Российской Федерации рекомендуется обеспечить заключение Уполномоченным МФЦ соглашений о взаимодействии с исполнительными органами государственной власти субъекта Российской Федерации, а также органами местного самоуправления.

3.3.5. Уполномоченному МФЦ рекомендуется заключать соглашения о взаимодействии с исполнительными органами государственной власти субъекта Российской Федерации в отношении услуг, включенных в перечень государственных услуг, предоставляемых в МФЦ органами государственной власти субъекта Российской Федерации, утвержденный нормативным правовым актом субъекта Российской Федерации.

3.3.6. Уполномоченному МФЦ рекомендуется заключать соглашения о взаимодействии с органами местного самоуправления в отношении услуг, включенных в перечни муниципальных услуг, предоставляемых в МФЦ органами местного самоуправления, утвержденные муниципальными правовыми актами.

3.3.7. Требования к заключению соглашений о взаимодействии между МФЦ и федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, органами государственной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления установлены в [Положении](#) о требованиях к заключению соглашений о взаимодействии между многофункциональными центрами предоставления государственных и муниципальных услуг и федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, органами государственной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления, утвержденном Постановлением N 797.

Примерная [форма](#) соглашения о взаимодействии утверждена приказом Минэкономразвития России от 18 января 2012 г. N 13 "Об утверждении примерной формы соглашения о взаимодействии между многофункциональными центрами предоставления государственных и муниципальных услуг и федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, органами государственной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления" (зарегистрирован в Министерстве юстиции Российской Федерации 20 марта 2012 г., регистрационный N 23527) в редакции приказа Министерства экономического развития Российской Федерации от 15 апреля 2013 г. N 199 (зарегистрирован в Министерстве юстиции Российской Федерации 20 июня 2013 г., регистрационный N 28853) (далее - соглашение о взаимодействии).

Рекомендуется также включать в соглашения о взаимодействии положения, предусматривающие проведение мероприятий по контролю качества предоставления государственных и муниципальных услуг.

3.3.8. Соглашения о взаимодействии рекомендуется размещать в АИС МРС МФЦ.

3.3.9. Уполномоченному МФЦ рекомендуется обеспечивать взаимодействие с иными организациями с целью организации предоставления в МФЦ субъекта Российской Федерации услуг, определенных [пунктом 4](#) Правил организации деятельности МФЦ.

3.4. Организация взаимодействия Уполномоченного МФЦ субъекта Российской Федерации с муниципальными МФЦ и привлекаемыми организациями

3.4.1. Уполномоченному МФЦ рекомендуется обеспечивать предоставление в МФЦ (в том числе в структурных подразделениях МФЦ) и (или) привлекаемых организациях, находящихся на территории субъекта Российской Федерации, услуг федеральных органов исполнительной власти, органов государственных внебюджетных фондов, исполнительных органов государственной власти субъекта Российской Федерации, органов местного самоуправления, Корпорации.

3.4.2. Организация взаимодействия Уполномоченного МФЦ с муниципальными МФЦ, действующими на территории субъекта Российской Федерации, и (или) привлекаемыми организациями, рекомендуется осуществлять на основе соответствующего договора между Уполномоченным МФЦ и муниципальным МФЦ и (или) привлекаемой организацией о порядке и

условиях взаимодействия при предоставлении государственных и муниципальных услуг по принципу "одного окна", в содержании которого рекомендуется предусматривать положения, установленные [пунктом 29](#) Правил организации деятельности МФЦ (далее - договор).

3.4.3. При определении основных функций, прав и обязанностей Уполномоченного МФЦ, иного МФЦ и (или) привлекаемой организации при организации предоставления государственных и муниципальных услуг на базе МФЦ и (или) привлекаемой организации рекомендуется руководствоваться [Правилами](#) организации деятельности МФЦ.

3.4.4. Перечень соответствующих федеральных органов исполнительной власти, органов государственных внебюджетных фондов, органов государственной власти субъекта Российской Федерации, органов местного самоуправления муниципальных образований субъекта Российской Федерации, предоставление услуг которых организуется Уполномоченным МФЦ в муниципальных МФЦ и (или) привлекаемой организации, а также перечень государственных и муниципальных услуг соответствующих органов рекомендуется оформлять в виде таблиц в качестве приложения к договору.

3.4.5. Порядок взаимодействия Уполномоченного МФЦ и муниципального МФЦ и (или) привлекаемой организации рекомендуется оформлять в форме регламента взаимодействия, являющегося приложением к договору. Регламентом взаимодействия рекомендуется устанавливать:

- перечень документов (информации), которыми стороны договора обмениваются в ходе взаимодействия;
- формат (вид) передаваемых (принимаемых) документов (информации);
- сроки передачи документов (информации) сторонами договора;
- порядок взаимодействия сторон договора при утрате документов (информации) в ходе взаимодействия;
- формы журналов, отчетных документов и т.д., которыми стороны должны обмениваться при взаимодействии.

3.4.6. При организации взаимодействия Уполномоченного МФЦ с муниципальными МФЦ и (или) привлекаемыми организациями в соответствии с договором рекомендуется предусматривать положения, устанавливающие ответственность сторон договора.

3.4.7. Контроль со стороны Уполномоченного МФЦ рекомендуется осуществлять в следующих формах:

- рассмотрение отчетов муниципальных МФЦ и (или) привлекаемых организаций. Сроки и порядок предоставления соответствующих отчетов рекомендуется устанавливать в договоре;
- мониторинг качества предоставления государственных и муниципальных услуг в муниципальных МФЦ и (или) привлекаемых организациях;
- плановые и внеплановые проверки исполнения условий договора, в том числе по поручению Комиссии.

Организацию проведения проверок рекомендуется устанавливать Порядком проведения проверки соблюдения условий договора, который рекомендуется согласовывать Комиссией.

3.4.8. В случае заключения договора между Уполномоченным МФЦ и привлекаемыми организациями в договоре рекомендуется указывать перечень муниципальных образований

субъекта Российской Федерации, на территории которых организуется предоставление государственных и муниципальных услуг.

3.4.9. В случае осуществления деятельности привлекаемых организаций по предоставлению государственных и муниципальных услуг на платной основе в договоре с привлекаемой организацией рекомендуется предусмотреть, в том числе, порядок расчета стоимости услуг привлекаемой организации по предоставлению государственных и муниципальных услуг.

3.4.10. Оплату услуг привлекаемой организации по предоставлению государственных и муниципальных услуг рекомендуется осуществлять Уполномоченному МФЦ, заключившему договор с соответствующей организацией в соответствии с нормами Федерального [закона](#) от 5 апреля 2013 г. N 44-ФЗ "О контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2013, N 14, ст. 1652; N 27, ст. 3480; N 52, ст. 6961; 2014, N 23, ст. 2925; N 30, ст. 4225; N 48, ст. 6637; N 49, ст. 6925; 2015, N 1, ст. 11, 51, 72; N 10, ст. 1393, 1418; N 14, ст. 2022; N 27, ст. 3979, 4001; N 29, ст. 4342, 4346, 4352, 4353, 4375; 2016, N 1, ст. 10, 89; N 11, ст. 1493; N 15, ст. 2058) или Федеральным [законом](#) от 18 июля 2011 г. N 223-ФЗ "О закупках товаров, работ, услуг отдельными видами юридических лиц" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2011, N 30, ст. 4571; N 50, ст. 7343; 2012, N 53, ст. 7649; 2013, N 23, ст. 2873; N 27, ст. 3452; N 51, ст. 6699; N 52, ст. 6961; 2014, N 11, ст. 1091; 2015, N 1, ст. 11; N 27, ст. 3947, 3950, 4001; N 29, ст. 4375).

3.5. Ведение Уполномоченным МФЦ реестра заключенных соглашений о взаимодействии и реестра договоров с МФЦ, привлекаемыми организациями

3.5.1. Реестры заключенных соглашений о взаимодействии, договоров с МФЦ, привлекаемыми организациями рекомендуется создавать и вести Уполномоченным МФЦ для целей:

формирования полной, достоверной и актуальной информации о заключенных соглашениях о взаимодействии, договорах с МФЦ, привлекаемыми организациями и о состоянии предоставления государственных и муниципальных услуг в МФЦ на территории субъекта Российской Федерации;

сбора и хранения сведений о федеральных органах исполнительной власти, органах государственных внебюджетных фондов, исполнительных органах государственной власти субъекта Российской Федерации, органах местного самоуправления субъекта Российской Федерации, заключивших соглашения с Уполномоченным МФЦ, а также МФЦ и привлекаемых организациях, заключивших договоры в целях реализации соглашений о взаимодействии.

3.5.2. Для организации работы по ведению реестров заключенных соглашений о взаимодействии, договоров с МФЦ, привлекаемыми организациями уполномоченному МФЦ рекомендуется:

определить лицо, ответственное за непосредственное внесение сведений в реестры заключенных соглашений о взаимодействии, договоров с МФЦ, привлекаемыми организациями;

определить лицо, ответственное за размещение реестров заключенных соглашений о взаимодействии, договоров с МФЦ, привлекаемыми организациями в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

3.5.3. В реестр соглашений рекомендуется вносить информацию о заключенных соглашениях о взаимодействии, в том числе:

реестровый номер соглашения;

дата подписания соглашения;

дата включения соглашения в реестр соглашений (день, месяц, год);

полное наименование территориального органа федерального органа исполнительной власти, органа государственного внебюджетного фонда, при отсутствии территориальных органов или в случае отсутствия у территориальных органов полномочий на заключение соглашений - полное наименование федерального органа исполнительной власти, органа государственного внебюджетного фонда, полное наименование исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации, органа местного самоуправления субъекта Российской Федерации, с которым Уполномоченным МФЦ заключено соглашение о взаимодействии;

предмет соглашения;

дата вступления соглашения в силу (день, месяц, год);

срок действия соглашения;

перечень государственных или муниципальных услуг, предоставляемых в МФЦ;

перечень МФЦ и (или) привлекаемых организаций, в которых организуется предоставление государственных и муниципальных услуг;

сведения о внесении изменений в соглашение с указанием измененных условий соглашения;

сведения о прекращении действия соглашения с указанием причин и оснований прекращения действия соглашения.

3.5.4. Наименования предоставляемых в МФЦ услуг в реестре соглашений о взаимодействии рекомендуется формулировать в соответствии с административным регламентом или нормативным правовым актом, регулирующими порядок предоставления государственной или муниципальной услуги.

3.5.5. В реестр договоров рекомендуется вносить информацию о заключенных договорах, в том числе:

реестровый номер договора;

дата включения договора в реестр договоров (день, месяц, год);

полное наименование МФЦ, привлекаемой организации, с которыми Уполномоченным МФЦ заключен договор;

местонахождение МФЦ, привлекаемой организации;

предмет договора;

дата вступления договора в силу (день, месяц, год);

срок действия договора (день, месяц, год);

перечень государственных или муниципальных услуг, предоставление которых организуется Уполномоченным МФЦ на базе соответствующего МФЦ или привлекаемой организации;

цена договора (при условии предоставления услуг на базе привлекаемой организации на платной основе);

сведения о внесении изменений в договор с указанием измененных условий договора;

сведения о прекращении действия договора с указанием причин и оснований прекращения действия договора.

3.5.6. Наименования предоставляемых в МФЦ и (или) привлекаемых организациях услуг в реестре договоров рекомендуется формулировать в соответствии с административным регламентом или нормативным правовым актом, регулирующим порядок предоставления государственной или муниципальной услуги.

3.5.7. Форму реестра договоров и порядок ведения реестра договоров рекомендуется утверждать приказом руководителя Уполномоченного МФЦ.

3.5.8. В соответствии с [пунктом 28](#) Правил организации деятельности МФЦ Уполномоченному МФЦ рекомендуется обеспечивать размещение реестра соглашений о взаимодействии и реестра договоров в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

IV. Территориальная организация сети МФЦ.
Организация предоставления государственных и муниципальных
услуг по принципу "одного окна" в удаленных
и труднодоступных местностях

4.1. Схема размещения МФЦ в субъекте Российской Федерации

4.1.1. В целях организации предоставления в субъекте Российской Федерации государственных и муниципальных услуг по принципу "одного окна", субъектам Российской Федерации рекомендуется разработать схему размещения МФЦ.

В схеме размещения МФЦ в субъекте Российской Федерации рекомендуется указывать следующие сведения (по каждому муниципальному образованию на территории субъекта Российской Федерации):

наименование муниципального образования;

численность населения муниципального образования;

способ предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу "одного окна" по каждому муниципальному образованию - МФЦ, территориально обособленное структурное подразделение (офис) МФЦ, привлекаемая организация;

адрес размещения МФЦ или иной точки доступа для получения государственных и муниципальных услуг по принципу "одного окна";

географические координаты;

количество окон обслуживания;

дата открытия;

способы получения прав на помещения МФЦ, территориально обособленных структурных подразделений (офисов) МФЦ, привлекаемых организаций (строительство (реконструкция), ремонт (переоборудование), аренда помещения, приобретение помещения, передача (закрепление) помещения на праве оперативного управления);

текущее состояние МФЦ, территориально обособленных структурных подразделений (офисов) МФЦ, окон обслуживания привлекаемых организаций (действующие, планируемые к открытию);

общая площадь зон информирования, ожидания и приема;

иные сведения.

4.1.2. При разработке схемы размещения МФЦ рекомендуется учитывать положения, определенные [Правилами](#) организации деятельности МФЦ, а также Методики проведения мониторинга значений показателя "доля граждан, имеющих доступ к получению государственных и муниципальных услуг по принципу "одного окна" по месту пребывания, в том числе в многофункциональных центрах предоставления государственных услуг", утвержденной протоколом заседания Правительственной комиссии по проведению административной реформы от 30 октября 2012 г. N 135 (далее - Методика).

4.1.3. В соответствии с Методикой рекомендуется определять минимальные параметры сети МФЦ субъекта Российской Федерации. По решению субъекта Российской Федерации в зависимости от социальных, экономических, территориальных, демографических и иных особенностей могут создаваться дополнительные МФЦ, территориально обособленные структурные подразделения (офисы) МФЦ, привлекаться организации, реализующие функции МФЦ, а также в действующих и планируемых к открытию МФЦ могут открываться окна обслуживания сверх установленного нормативного количества окон обслуживания.

4.1.4. МФЦ рекомендуется создавать в каждом городском округе. Количество окон обслуживания МФЦ рассчитывается в зависимости от численности населения городского округа, из расчета не менее одного окна обслуживания на каждые 5 000 жителей городского округа.

Если в городском округе выделяются внутригородские районы, то при разработке схемы МФЦ размещения желательно предусмотреть МФЦ в каждом внутригородском районе. Соответственно, количество окон обслуживания рекомендуется рассчитывать для каждого района отдельно, исходя из численности жителей в районе.

Создание МФЦ в каждом внутригородском районе не является обязательным требованием, за исключением городов федерального значения.

4.1.5. В каждом муниципальном районе рекомендуется создавать как минимум один МФЦ. В муниципальном районе МФЦ рекомендуется создавать в городском или сельском поселении - как правило, в административном центре соответствующего муниципального района.

Количество окон обслуживания МФЦ в административном центре муниципального района рекомендуется рассчитывать в зависимости от численности населения соответствующего поселения - административного центра муниципального района, из расчета не менее одного окна обслуживания на каждые 5 000 жителей этого поселения.

4.1.6. Рекомендуемое минимальное количество окон обслуживания в МФЦ - 5 окон обслуживания. В исключительных случаях, предусмотренных решением (протоколом) Правительственной комиссии по проведению административной реформы (подкомиссии), рекомендуемое количество окон обслуживания МФЦ может быть сокращено. К таким случаям относится создание МФЦ в муниципальных районах с низкой плотностью и численностью населения, а также наличие иных специфических территориальных и демографических особенностей.

4.1.7. В поселениях, не являющихся административными центрами муниципальных районов, наряду с МФЦ могут применяться в зависимости от численности населения иные формы предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу "одного окна", а именно:

- а) создание территориально обособленных структурных подразделений (офисов) МФЦ;
- б) привлечение иных организаций к реализации функций МФЦ в порядке и на условиях,

установленных [Правилами](#) организации деятельности МФЦ.

4.1.8. Территориально обособленное структурное подразделение (офис) МФЦ - это структурное подразделение МФЦ или его филиала (отдела), которое размещается в населенном пункте вне места нахождения МФЦ (филиала). Необходимое количество окон обслуживания территориально обособленных структурных подразделений (офисов) МФЦ рекомендуется рассчитывать в зависимости от численности населения соответствующего муниципального образования из расчета не менее 1 окна обслуживания на каждые 5 000 жителей.

4.1.9. Схему размещения МФЦ с учетом всех указанных выше форм организации предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу "одного окна" рекомендуется утверждать высшим должностным лицом субъекта Российской Федерации после рассмотрения Комиссией либо протоколом Комиссии. Утвержденная схема размещения МФЦ подлежит размещению в АИС МРС МФЦ. Утвержденная схема размещения МФЦ должна обеспечивать достижение 90-процентного охвата граждан, проживающих в субъекте Российской Федерации. Расчет соответствующего показателя производится на основе Методики.

4.2. Создание МФЦ

4.2.1. В мероприятия, направленные на территориальное развертывание сети МФЦ для организации предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу "одного окна", рекомендуется включать:

- а) строительство (приобретение, реконструкция, ремонт) помещения МФЦ, при необходимости - оформление имущественных прав на соответствующее помещение;
- б) принятие решения о создании (реорганизации) подведомственного учреждения;
- в) определение имущества, подлежащего закреплению за подведомственным учреждением и необходимого для выполнения его уставных целей;
- г) утверждение уставных документов (изменений в уставные документы), назначение руководителя учреждения;
- д) регистрация создания (реорганизации) подведомственного учреждения в компетентных органах;
- е) открытие необходимых счетов для ведения хозяйственной деятельности учреждения;
- ж) разработка и утверждение локальной нормативной документации (в том числе Положения о МФЦ, штатного расписания, должностных инструкций, Положения об обработке персональных данных, Инструкции, регулирующей правила приема, учета, хранения и выдачи документов и пр.);
- з) закупка материально-технического обеспечения (в том числе оснащение помещений предметами мебели и иными предметами бытового назначения, закупка компьютерного, серверного и программного обеспечения, оргтехники и пр.);
- и) установка прикладного и системного программного обеспечения;
- к) организация системы защиты персональных данных.

4.2.2. При централизованной системе организации МФЦ вышеуказанные мероприятия рекомендуется реализовать исполнительному органу государственной власти субъекта Российской Федерации, осуществляющему функции и полномочия учредителя МФЦ. При децентрализованной системе вышеуказанные мероприятия рекомендуется реализовать исполнительному органу государственной власти субъекта Российской Федерации, осуществляющему функции и

полномочия учредителя Уполномоченного МФЦ, либо органам местного самоуправления муниципальных образований, осуществляющим функции и полномочия учредителя МФЦ в соответствующем муниципальном образовании.

4.2.3. Помещения для размещения МФЦ при централизованной системе могут передаваться на баланс Уполномоченного МФЦ.

4.2.4. При децентрализованной системе помещения для размещения МФЦ могут передаваться на баланс муниципального учреждения - МФЦ.

4.2.5. При реализации мероприятий по строительству (приобретению, реконструкции, ремонту) помещений, в которых размещаются МФЦ, а также при выполнении мероприятий по закупке материально-технического обеспечения (в том числе оснащение помещений предметами мебели и иными предметами бытового назначения, закупка компьютерного, серверного и программного обеспечения, оргтехники и пр.) рекомендуется выполнять требования, установленные [Правилами](#) организации деятельности МФЦ.

4.2.6. Мероприятия по созданию и оснащению МФЦ рекомендуется осуществлять с учетом внедрения соответствующего единого фирменного стиля "Мои Документы".

4.3. Создание территориально обособленных структурных подразделений (офисов) МФЦ

4.3.1. С целью организации предоставления государственных и муниципальных услуг в удаленных и труднодоступных местностях схемами размещения МФЦ в субъекте Российской Федерации может быть предусмотрено создание территориально обособленных структурных подразделений (офисов) МФЦ.

4.3.2. С учетом особенностей схемы размещения МФЦ, предполагающей создание территориально обособленных структурных подразделений (офисов) МФЦ, при выполнении мероприятий по созданию территориально обособленных структурных подразделений (офисов) МФЦ рекомендуется руководствоваться требованиями к помещениям, установленным [Правилами](#) организации деятельности МФЦ.

4.3.3. Помещения для размещения сотрудников территориально обособленных структурных подразделений (офисов) МФЦ могут предоставляться, в том числе, органом местного самоуправления соответствующего муниципального образования.

4.3.4. Оказание государственных и муниципальных услуг населению в территориально обособленных структурных подразделениях (офисах) МФЦ обеспечивают сотрудники соответствующего МФЦ.

4.3.5. Организация деятельности территориально обособленного структурного подразделения (офиса) МФЦ может предусматривать как ежедневное присутствие сотрудника (сотрудников) МФЦ в помещении территориально обособленного структурного подразделения (офиса) МФЦ, так и выезд сотрудника МФЦ в территориально обособленное структурное подразделение (офис) МФЦ в соответствующие дни, определенные графиком (режимом) работы.

4.4. Открытие офисов организаций, привлекаемых к реализации функций МФЦ

4.4.1. Схемой размещения МФЦ может быть предусмотрено открытие в малочисленных населенных пунктах (при необходимости в других муниципальных образованиях субъекта Российской Федерации) офисов привлекаемых организаций. Организации могут быть привлечены МФЦ к реализации своих функций с целью обеспечения территориальной доступности

государственных и муниципальных услуг, предоставляемых по принципу "одного окна". Организация взаимодействия Уполномоченного МФЦ с привлекаемыми организациями описана в [разделе 3.4](#) настоящих Методических рекомендаций.

4.4.2. При организации предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу "одного окна" в привлекаемых организациях рекомендуется руководствоваться требованиями, установленными [Правилами](#) организации деятельности МФЦ.

4.4.3. Оказание государственных и муниципальных услуг населению в помещениях привлекаемых организаций рекомендуется обеспечивать сотрудниками соответствующей привлекаемой организации, прошедшими подготовку (обучение) по предоставлению государственных и муниципальных услуг по принципу "одного окна".

4.5. Организация бесплатного выездного обслуживания заявителей в муниципальных образованиях, в которых отсутствуют МФЦ, территориально обособленные структурные подразделения (офисы) МФЦ и (или) привлекаемые организации

4.5.1. В целях повышения доступности предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу "одного окна" в субъекте Российской Федерации может быть организовано бесплатное выездное обслуживание заявителей в муниципальных образованиях, в которых отсутствуют МФЦ, территориально обособленные структурные подразделения (офисы) МФЦ и (или) привлекаемые организации (далее - бесплатное выездное обслуживание).

4.5.2. При организации бесплатного выездного обслуживания населения на базе специально предназначенного транспортного средства рекомендуется их оснащать следующим:

рабочими местами специалистов МФЦ, оснащенными компьютером с доступом к информационным базам и информационным системам территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, органов исполнительной власти субъекта Российской Федерации и органов местного самоуправления, иных организаций, участвующих в процессе предоставления услуг на базе МФЦ, автоматизированной информационной системе МФЦ (далее - АИС МФЦ), доступом к информационно-телекоммуникационной сети "Интернет";

многофункциональными устройствами (принтер-копир-сканер);

сейфами;

столами, стульями (креслами) для специалистов МФЦ и заявителей.

4.5.3. График (режим) работы бесплатного выездного обслуживания заявителей в муниципальных образованиях, в которых отсутствуют МФЦ, территориально обособленные структурные подразделения (офисы) МФЦ и (или) привлекаемые организации, рекомендуется определять Уполномоченным МФЦ.

V. Мероприятия, направленные на нормативное правовое обеспечение предоставления государственных и муниципальных услуг в МФЦ

5.1. Расширение перечня государственных услуг исполнительных органов государственной власти субъекта Российской Федерации, предоставление которых осуществляется по принципу "одного окна" в МФЦ

5.1.1. В целях организации предоставления в субъекте Российской Федерации

государственных и муниципальных услуг в каждом субъекте Российской Федерации нормативным правовым актом субъекта Российской Федерации утверждается перечень государственных услуг исполнительных органов государственной власти субъекта Российской Федерации, предоставление которых осуществляется, в том числе, по принципу "одного окна" в МФЦ (далее - перечень региональных государственных услуг).

5.1.2. Перечень региональных государственных услуг рекомендуется формировать с учетом рекомендуемого перечня государственных и муниципальных услуг, предоставление которых может быть организовано по принципу "одного окна", в том числе на базе МФЦ.

5.1.3. Рекомендуется при формировании перечня региональных государственных услуг обеспечить соответствие наименований государственных услуг, предоставляемых в МФЦ, наименованию, используемому в административном регламенте предоставления соответствующей услуги.

5.1.4. При формировании перечня региональных государственных услуг, предоставляемых в МФЦ, услуги рекомендуется оценить по следующим критериям:

- востребованность услуги. К числу востребованных относятся те услуги, в которых наиболее заинтересованы физические, юридические лица и индивидуальные предприниматели. Одним из основных показателей востребованности является количество обращений в МФЦ;

- взаимосвязанность услуг и групп услуг. В перечень региональных государственных услуг рекомендуется включать те услуги, которые требуются заявителю в наиболее распространенных и социально значимых жизненных ситуациях, когда необходимо получение одновременно "пакета" различных государственных и муниципальных услуг;

- социальная значимость услуги. Данный критерий может определяться как степень влияния соответствующей услуги на уровень удовлетворения первейших жизненных потребностей граждан;

- степень согласованности межведомственного взаимодействия. В рамках МФЦ существует возможность реализовать оптимальные схемы межведомственного взаимодействия за счет обмена информацией, усовершенствования документооборота и оперативного решения вопросов.

5.2. Утверждение перечней муниципальных услуг, предоставление которых может быть организовано по принципу "одного окна" в МФЦ

5.2.1. Субъектам Российской Федерации рекомендуется утвердить рекомендуемый (примерный) перечень муниципальных услуг, предоставление которых может быть организовано по принципу "одного окна" в МФЦ (далее - примерный перечень муниципальных услуг).

5.2.2. Примерный перечень муниципальных услуг в субъекте Российской Федерации рекомендуется разрабатывать в соответствии с рекомендуемым перечнем государственных и муниципальных услуг, предоставление которых может быть организовано по принципу "одного окна" в МФЦ.

5.2.3. В каждом муниципальном образовании рекомендуется утверждать перечень муниципальных услуг, предоставление которых организуется органами местного самоуправления по принципу "одного окна" на базе МФЦ (далее - перечень муниципальных услуг). Перечень муниципальных услуг формируется органами местного самоуправления с учетом примерного перечня муниципальных услуг, если таковой утвержден в соответствующем субъекте Российской Федерации, и должен быть направлен на расширение указанного перечня с учетом специфики соответствующего муниципального образования.

5.2.4. Рекомендуется при формировании перечней муниципальных услуг обеспечить

соответствие наименований муниципальных услуг, предоставляемых в МФЦ, наименованию, используемому в административном регламенте предоставления соответствующей услуги.

5.3. Анализ нормативных правовых актов субъекта Российской Федерации и муниципальных правовых актов

5.3.1. В целях организации предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу "одного окна" рекомендуется провести анализ нормативных правовых актов исполнительных органов государственной власти субъекта Российской Федерации, а также муниципальных правовых актов на предмет соответствия требованиям Федерального [закона](#) от 28 июля 2012 года N 133-ФЗ "О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в целях устранения ограничений для предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу "одного окна" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2012, N 31, ст. 4322; 2013, N 51, ст. 6679; 2014, N 26, ст. 3377; N 48, ст. 6638) (далее - Федеральный закон N 133-ФЗ) в целях устранения ограничений для предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу "одного окна" и на предмет соответствия иным нормативным правовым актам, регулирующим предоставление государственных и муниципальных услуг.

При этом в первую очередь рекомендуется обратить внимание на соответствие нормативных правовых актов, в том числе административных регламентов предоставления государственных и муниципальных услуг, требованиям Федерального [закона](#) N 133-ФЗ в части:

установления возможности подачи заявления и получения результата услуги в МФЦ;

установления особенностей подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов государственной власти и их должностных лиц, государственных гражданских служащих исполнительных органов государственной власти субъекта Российской Федерации;

установления ответственности за нарушение порядка предоставления государственных и муниципальных услуг.

5.3.2. Рекомендуется провести анализ нормативных правовых актов, в том числе административных регламентов предоставления государственных и муниципальных услуг, на соответствие требованиям снижения максимального срока ожидания в очереди при подаче запроса на получение государственных и муниципальных услуг - не более чем до 15 минут.

5.3.3. Рекомендуется разработать и принять нормативные правовые акты исполнительных органов государственной власти субъекта Российской Федерации, органов местного самоуправления, направленные на расширение практики предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу "одного окна". К числу таких нормативных правовых актов могут быть отнесены нормативные правовые акты, направленные на:

расширение перечня государственных и муниципальных услуг, предоставление которых осуществляется по принципу "одного окна" в МФЦ;

стимулирование органов местного самоуправления к расширению деятельности по организации предоставления муниципальных услуг по принципу "одного окна" в МФЦ;

установление порядка и внедрение процедур оценки деятельности исполнительных органов государственной власти субъекта Российской Федерации, органов местного самоуправления по организации предоставления государственных услуг по принципу "одного окна" в МФЦ.

VI. Обучение сотрудников МФЦ и организаций, привлекаемых

к реализации функций МФЦ

6.1. С целью организации подготовки сотрудников МФЦ в субъекте Российской Федерации рекомендуется утвердить программу обучения специалистов МФЦ и привлекаемых организаций (далее - Программа). Указанную Программу рекомендуется предназначить для специалистов МФЦ, осуществляющих прием заявителей по любой государственной и муниципальной услуге, предоставляемой в МФЦ ("универсальных" специалистов МФЦ), а также для специалистов офисов привлекаемых организаций (далее - слушатели).

6.2. В качестве целей обучения рекомендуется обозначить:

- обеспечение достижения результатов деятельности, установленных для МФЦ и привлекаемых организаций;
- развитие у специалистов МФЦ и слушателей требуемой профессиональной компетенции, формирование практических умений, навыков, необходимых для обеспечения предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу "одного окна";
- повышение качества и доступности предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу "одного окна".

6.3. В качестве задач обучения рекомендуется обозначить:

- изучение нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственных и муниципальных услуг, а также иных нормативных правовых актов, регламентирующих деятельность по организации предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе нормативных правовых актов исполнительных органов государственной власти субъекта Российской Федерации, муниципальных правовых актов, регламентирующих предоставление государственных и муниципальных услуг в субъекте Российской Федерации, включая административные регламенты предоставления государственных и муниципальных услуг и соглашения о взаимодействии;
- практическую отработку умений и навыков выполнения административных процедур и действий, осуществляемых при предоставлении государственных и муниципальных услуг по принципу "одного окна";
- повышение качества консультирования на основе формирования у специалистов МФЦ и слушателей навыков устной коммуникации при непосредственном и телефонном взаимодействии с заявителями;
- формирование навыков эффективного применения средств автоматизации и информатизации при предоставлении государственных и муниципальных услуг по принципу "одного окна".

6.4. В ходе прохождения обучения в соответствии с утвержденной Программой слушателям рекомендуется изложить:

- основные нормативные правовые акты, регламентирующие деятельность МФЦ;
- административные регламенты, определяющие порядок предоставления государственных и муниципальных услуг;
- локальные правовые акты МФЦ, в том числе Устав МФЦ, регламент деятельности МФЦ, стандарт комфортности обслуживания заявителей при предоставлении государственных и муниципальных услуг в МФЦ, должностные инструкции специалистов МФЦ;

- методические рекомендации по вопросам организации предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу "одного окна", в том числе на базе МФЦ;
- основы психологии и социологии;
- основные пользовательские интерфейсы АИС МФЦ;
- порядок ведения делопроизводства на базе АИС МФЦ;
- содержание и порядок работы с Единым порталом государственных и муниципальных услуг;
- порядок формирования и направления межведомственных запросов в федеральные органы исполнительной власти, органы государственных внебюджетных фондов, исполнительные органы государственной власти субъектов Российской Федерации, органы местного самоуправления;
- порядок работы по использованию системы управления электронной очередью при предоставлении государственных и муниципальных услуг;
- порядок эффективного использования электронных терминальных устройств, обеспечивающих доступ гражданам Российской Федерации к сервисам, необходимым для получения государственных и муниципальных услуг в режиме самообслуживания;
- иное.

6.5. Обучение слушателей рекомендуется проводить с привлечением специалистов нижеперечисленных категорий:

- представителей профильных образовательных учреждений;
- специалистов, в компетенцию которых входят вопросы повышения качества и доступности предоставления государственных и муниципальных услуг;
- специалистов МФЦ;
- лиц, имеющих научные степени в сфере юриспруденции, психологических наук;
- представителей территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, органов государственных внебюджетных фондов, а также органов местного самоуправления, в компетенцию которых входит предоставление государственных или муниципальных услуг;
- специалистов в сфере информационных технологий для обучения по использованию АИС МФЦ.

6.6. Обучение слушателей рекомендуется проводить в одной или нескольких из следующих форм:

- теоретическое обучение (лекции);
- практические занятия (семинары, тренинги, практикумы, деловые игры);
- дистанционное обучение (вэбинары, видеоуроки, промежуточное тестирование);
- стажировка в действующих МФЦ субъекта Российской Федерации, территориальных органах федеральных органов исполнительной власти, органах государственных внебюджетных фондов.

6.7. Целью теоретического обучения является приобретение слушателями знаний об организации предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу "одного окна", в том числе на базе МФЦ, изучение нормативной правовой базы, регламентирующей

предоставление государственных и муниципальных услуг.

6.8. Практические занятия рекомендуется проводить как с целью выработки навыков приема от заявителей пакета документов, необходимых для оказания той или иной услуги, так и с целью обучения необходимым навыкам работы в АИС МФЦ с учетом специфики процесса предоставления государственной или муниципальной услуги.

6.9. По мере необходимости практические занятия рекомендуется обеспечивать учебно-методическими материалами и техническими средствами обучения.

6.10. В рамках дистанционного обучения слушателей необходимо обеспечить на направляемое и контролируемое самостоятельное изучение информации с использованием обучающих, контролирующих и тестирующих компьютерных систем, аудио- и видеоматериалов, а также изучение информации, доступной в справочно-правовых системах по законодательству Российской Федерации, на сетевом обучающем ресурсе, в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" и т.п.

КонсультантПлюс: примечание.

Нумерация пунктов дана в соответствии с официальным текстом документа.

6.12. Стажировку слушателей рекомендуется проводить в действующих МФЦ субъекта Российской Федерации, территориальных органах федеральных органов исполнительной власти, органах государственных внебюджетных фондов. Программой рекомендуется предусмотреть прохождение стажировки в исполнительных органах государственной власти субъекта Российской Федерации и органах местного самоуправления, а также в операционном зале МФЦ.

6.13. В рамках обучения слушателей рекомендуется обеспечить регулярное прохождение тренингов личностного и профессионального развития.

6.14. Проверку знаний по результатам освоения Программы рекомендуется осуществлять комиссией по проверке знаний сотрудников МФЦ, прошедших обучение, в состав которой могут входить представители Уполномоченного МФЦ, МФЦ, территориальных подразделений федеральных органов исполнительной власти, исполнительных органов государственной власти субъекта Российской Федерации, органов местного самоуправления.

VII. Информационное сопровождение организации предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу "одного окна"

7.1. Рекомендуемый перечень основных мероприятий по информационному сопровождению организации предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу "одного окна":

- информирование через средства массовой информации получателей услуг о работе системы МФЦ в субъекте Российской Федерации, включая информирование об открытии новых МФЦ;

- создание и развитие Единого интернет-портала системы МФЦ субъекта Российской Федерации, а также формирование в социальных сетях сообществ, участниками которых являются в том числе представители МФЦ субъекта Российской Федерации;

- организацию обратной связи с получателями услуг в МФЦ на территории субъекта Российской Федерации (ящики для сбора мнений, анкетирование, голосование на Интернет-портале МФЦ и т.д.);

- стимулирование целевых аудиторий к участию в повышении эффективности деятельности

МФЦ (проведение конкурсов среди населения и средств массовой информации, организация рейтингов органов власти, вовлеченных в работу МФЦ; проведение мониторинга работы МФЦ силами общественных объединений и др.);

- организация мониторинга информационного сопровождения деятельности системы МФЦ (опросы общественного мнения и другие мероприятия).

7.2. Важным элементом информационного сопровождения организации предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу "одного окна" рекомендуется определить обеспечение субъектом Российской Федерации размещения актуальной и достоверной информации в АИС МРС МФЦ.

7.3. Ответственными за размещение актуальной и достоверной информации в АИС МРС МФЦ рекомендуется назначить уполномоченный орган государственной власти субъекта Российской Федерации, ответственный за реализацию проекта по созданию и развитию сети МФЦ (далее - Уполномоченный орган), а также Уполномоченный МФЦ. Рекомендуется курировать деятельность Уполномоченного органа и Уполномоченного МФЦ в части размещения актуальной и достоверной информации в АИС МРС МФЦ должностному лицу субъекта Российской Федерации, ответственному за качество государственных и муниципальных услуг в субъекте Российской Федерации. Вопросы размещения актуальной и достоверной информации в АИС МРС МФЦ рекомендуется рассматривать на регулярной основе Комиссией. Руководители МФЦ несут ответственность за актуальность и достоверность информации о деятельности МФЦ, размещаемой в АИС МРС МФЦ.

7.4. Должностному лицу субъекта Российской Федерации, ответственному за качество государственных и муниципальных услуг в субъекте Российской Федерации, рекомендуется отвечать за регулярное направление (1 раз в полгода) отчета субъекта Российской Федерации в Минэкономразвития России об обеспечении достоверности и актуальности сведений, размещенных субъектом Российской Федерации в АИС МРС МФЦ, а также рекомендуется совместно с Комиссией:

осуществлять координацию процесса размещения (актуализации) информации в АИС МРС МФЦ;

запрашивать в установленном порядке пояснения к сведениям, размещенным в АИС МРС МФЦ;

контролировать сроки размещения (актуализации) информации;

отвечать на запросы Минэкономразвития России.

7.5. Уполномоченному органу совместно с Уполномоченным МФЦ рекомендуется:

обеспечивать консультационную поддержку по вопросам размещения информации в АИС МРС МФЦ;

осуществлять сбор необходимой информации;

запрашивать в установленном порядке от МФЦ сведения, необходимые для размещения информации;

размещать (актуализировать) информацию в АИС МРС МФЦ непосредственно при поступлении актуальной информации, но не реже 1 раза в 2 недели;

контролировать достоверность, полноту и своевременность размещения информации;

предоставлять в высший исполнительный орган государственной власти субъекта Российской Федерации, должностному лицу субъекта Российской Федерации, ответственному за качество государственных и муниципальных услуг в субъекте Российской Федерации, Комиссии пояснения к сведениям, размещенным в АИС МРС МФЦ;

ежеквартально предоставлять отчет Комиссии о сведениях, размещенных в АИС МРС МФЦ.

VIII. Мониторинг мероприятий по организации предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу "одного окна"

8.1. В целях координации, контроля и своевременной корректировки мероприятий по организации предоставления государственных и муниципальных услуг в МФЦ, в субъекте Российской Федерации рекомендуется предусмотреть следующие формы мониторинга:

а) предоставление в Минэкономразвития России отчетности:

о ходе реализации планов-графиков организации предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу "одного окна" в МФЦ на территории субъекта Российской Федерации;

об исполнении плана мероприятий, направленного на организацию и проведение проверок действующих и вновь открываемых МФЦ на соответствие требованиям, установленным действующим законодательством Российской Федерации;

о соблюдении условий соглашения, заключенного между Минэкономразвития России и высшим исполнительным органом государственной власти субъекта Российской Федерации, о предоставлении иного межбюджетного трансферта на завершение работ по созданию сети МФЦ;

о реализации мероприятий, направленных на завершение работ по созданию сети МФЦ;

о расходовании средств иного межбюджетного трансферта;

о достижении значений показателей результативности предоставления иного межбюджетного трансферта;

иное.

б) рассмотрение на Комиссии не реже одного раза в квартал отчетов о ходе реализации соответствующих мероприятий.

8.2. Вышеуказанные отчеты рекомендуется формировать уполномоченным органам, определенным в качестве ответственных за реализацию указанных мероприятий, а также МФЦ.

8.3. При выявлении отставания от графика (плана), иных мероприятий, направленных на организацию предоставления в МФЦ государственных и муниципальных услуг, рекомендуется проведение специальных заседаний Комиссии, на которых заслушиваются отчеты соответствующих уполномоченных органов и представителей МФЦ.

8.4. В отношении должностных лиц исполнительных органов государственной власти субъекта Российской Федерации по результатам проведения мониторинга могут приниматься управленческие решения о поощрении (наложении взыскания). В отношении органов местного самоуправления рекомендуется использовать принципы материального стимулирования с использованием механизма субсидий на реализацию мероприятий по организации предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу "одного окна" в МФЦ, а также механизма грантов.

IX. Внешнее и внутреннее оборудование
и (или) переоборудование МФЦ с использованием
единого дизайна, единых цветов, навигационных
и рекламно-коммуникационных материалов (единый
фирменный стиль "Мои Документы")

9.1. В субъектах Российской Федерации высшим исполнительным органам государственной власти субъекта Российской Федерации рекомендуется внедрять единый фирменный стиль "Мои Документы" для системы МФЦ (внешнее и внутреннее оборудование и (или) переоборудование МФЦ с использованием единого дизайна, единых цветов, навигационных и рекламно-коммуникационных материалов) во всех вновь открываемых МФЦ.

9.2. В отношении ранее созданных МФЦ рекомендуется провести следующие мероприятия:

- на первом этапе оформить полиграфическую продукцию, предназначенную для информирования граждан, а также интернет-сайты МФЦ в соответствии с требованиями единого фирменного стиля "Мои Документы";

- на втором этапе разместить фирменный знак и название "Мои Документы" на горизонтальной фасадной вывеске, панели-кронштейне, информационных табличках с режимом работы, навигационных указателях, а также на всех элементах интерьера, на которых расположен ранее разработанный фирменный знак;

- на третьем этапе провести остальные работы по переоформлению ранее созданных МФЦ в сроки плановых ремонтов помещений.
