



**КонсультантПлюс**

Постановление Правительства РФ от  
22.12.2012 N 1376  
(ред. от 05.06.2019)

"Об утверждении Правил организации  
деятельности многофункциональных центров  
предоставления государственных и  
муниципальных услуг"

Документ предоставлен **КонсультантПлюс**

[www.consultant.ru](http://www.consultant.ru)

Дата сохранения: 28.06.2019

## ПРАВИТЕЛЬСТВО РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**  
от 22 декабря 2012 г. N 1376

### **ОБ УТВЕРЖДЕНИИ ПРАВИЛ ОРГАНИЗАЦИИ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНЫХ ЦЕНТРОВ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ**

#### Список изменяющих документов

(в ред. Постановлений Правительства РФ от 28.10.2013 N 968,  
от 07.05.2014 N 412, от 27.02.2015 N 175, от 08.07.2015 N 684,  
от 09.10.2015 N 1078, от 24.01.2017 N 64, от 17.02.2017 N 209,  
от 24.07.2017 N 873, от 31.07.2017 N 906, от 23.10.2017 N 1288,  
от 16.12.2017 N 1565, от 18.01.2018 N 19, от 11.05.2018 N 568,  
от 02.08.2018 N 903, от 28.01.2019 N 47, от 05.06.2019 N 725)

В соответствии с [частью 5 статьи 15](#) Федерального закона "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" Правительство Российской Федерации постановляет:  
(в ред. [Постановления](#) Правительства РФ от 31.07.2017 N 906)

1. Утвердить прилагаемые [Правила](#) организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг.

2. Признать утратившим силу [постановление](#) Правительства Российской Федерации от 3 октября 2009 г. N 796 "О некоторых мерах по повышению качества предоставления государственных (муниципальных) услуг на базе многофункциональных центров предоставления государственных (муниципальных) услуг" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2009, N 41, ст. 4782).

3. Установить, что настоящее постановление вступает в силу с 1 января 2013 г.

Председатель Правительства  
Российской Федерации  
Д.МЕДВЕДЕВ

Утверждены  
постановлением Правительства  
Российской Федерации  
от 22 декабря 2012 г. N 1376

### **ПРАВИЛА ОРГАНИЗАЦИИ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНЫХ ЦЕНТРОВ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ**

#### Список изменяющих документов

(в ред. Постановлений Правительства РФ от 28.10.2013 N 968,  
от 07.05.2014 N 412, от 27.02.2015 N 175, от 08.07.2015 N 684,  
от 09.10.2015 N 1078, от 24.01.2017 N 64, от 17.02.2017 N 209,  
от 24.07.2017 N 873, от 31.07.2017 N 906, от 23.10.2017 N 1288,  
от 16.12.2017 N 1565, от 18.01.2018 N 19, от 11.05.2018 N 568,  
от 02.08.2018 N 903, от 28.01.2019 N 47, от 05.06.2019 N 725)

1. Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг (далее - многофункциональный центр) организует предоставление государственных и муниципальных услуг по принципу "одного окна" в соответствии с соглашениями о взаимодействии с федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления (далее соответственно - соглашения о взаимодействии; органы, предоставляющие государственные услуги; органы, предоставляющие муниципальные услуги).

При организации предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональном центре исключается взаимодействие заявителя с сотрудниками органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги. В многофункциональном центре организация предоставления государственных и муниципальных услуг осуществляется работниками многофункционального центра, которые осуществляют взаимодействие с заявителями в соответствии со стандартами обслуживания заявителей, утверждаемыми актом высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации.  
(абзац введен [Постановлением](#) Правительства РФ от 17.02.2017 N 209)

Организация предоставления государственной услуги, оказываемой Министерством внутренних дел Российской Федерации и определенной [пунктом 4\(6\)](#) постановления 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", может осуществляться в многофункциональных центрах сотрудниками Министерства внутренних дел Российской Федерации до 1 февраля 2020 г.  
(абзац введен [Постановлением](#) Правительства РФ от 16.12.2017 N 1565; в ред. [Постановления](#) Правительства РФ от 28.01.2019 N 47)

2. Многофункциональный центр действует в соответствии с законодательством Российской Федерации и своим уставом. Наименование многофункционального центра должно содержать слова "многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг".

Многофункциональный центр осуществляет свою деятельность в соответствии с требованиями комфортности и доступности для получателей государственных и муниципальных услуг (далее - заявители), установленными настоящими Правилами.

Прием заявлений о предоставлении государственных и муниципальных услуг, копирование документов, предусмотренных [пунктами 1 - 7, 9, 10, 14, 17 и 18 части 6 статьи 7](#) Федерального закона "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" (далее - Федеральный закон), информирование и консультирование заявителей о порядке предоставления государственных и муниципальных услуг, ходе рассмотрения запросов о предоставлении государственных и муниципальных услуг, а также по иным вопросам, связанным с предоставлением государственных и муниципальных услуг, в многофункциональном центре осуществляются бесплатно.  
(абзац введен [Постановлением](#) Правительства РФ от 07.05.2014 N 412; в ред. [Постановления](#) Правительства РФ от 27.02.2015 N 175)

При организации предоставления государственных и муниципальных услуг дополнительная плата за оформление документов и заявлений по формам, установленным законодательством Российской Федерации, многофункциональным центром не взимается.  
(абзац введен [Постановлением](#) Правительства РФ от 09.10.2015 N 1078)

Многофункциональный центр вправе получать часть установленной за предоставление федеральными бюджетными учреждениями, подведомственными федеральным органам исполнительной власти и осуществляющими на основании решения федерального органа исполнительной власти его отдельные полномочия в случаях, установленных федеральными законами, сведений и документов, содержащихся в государственных реестрах и регистрах, платы за обеспечение их предоставления, без увеличения стоимости для заявителя, в случаях, размере и порядке, установленных нормативными правовыми актами государственных органов, уполномоченных на нормативно-правовое регулирование в сфере предоставления сведений и документов из соответствующих государственных реестров и регистров, относящейся к деятельности соответствующих бюджетных учреждений.

(в ред. [Постановления](#) Правительства РФ от 05.06.2019 N 725)

2(1). В целях организации предоставления государственных и муниципальных услуг в субъекте Российской Федерации руководителем (заместителем руководителя) высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации или комиссией по вопросам повышения качества и доступности предоставления государственных и муниципальных услуг субъекта Российской Федерации утверждается схема размещения многофункциональных центров, территориально обособленных структурных подразделений (офисов) многофункционального центра, организаций, привлекаемых к реализации функций многофункционального центра в соответствии с [частью 1.1 статьи 16](#) Федерального закона и положениями [пунктов 29 - 31](#) настоящих Правил (далее соответственно - схема размещения, привлекаемые организации).

Схема размещения должна содержать информацию об адресах, количествах окон для приема и выдачи документов, датах открытия многофункциональных центров, территориально обособленных структурных подразделений (офисов) многофункционального центра, привлекаемых организаций, иную информацию о расположенных на территории субъекта Российской Федерации многофункциональных центрах, территориально обособленных структурных подразделениях (офисах) многофункциональных центров и привлекаемых организациях.  
(п. 2(1) введен [Постановлением](#) Правительства РФ от 17.02.2017 N 209)

3. В многофункциональном центре обеспечиваются:

а) функционирование автоматизированной информационной системы многофункционального центра и взаимодействие ее с иными информационными системами, указанными в [пункте 21](#) настоящих Правил;  
(в ред. [Постановления](#) Правительства РФ от 27.02.2015 N 175)

б) бесплатный доступ заявителей к федеральной государственной информационной системе "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)", региональному portalу государственных и муниципальных услуг (функций);

в) возможность приема от заявителей денежных средств в счет уплаты государственной пошлины или иной платы за предоставление государственных и муниципальных услуг, взимаемых в соответствии с законодательством Российской Федерации;  
(пп. "в" в ред. [Постановления](#) Правительства РФ от 07.05.2014 N 412)

г) по заявлению заявителя регистрация в федеральной государственной информационной системе "Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме" на безвозмездной основе.  
(пп. "г" введен [Постановлением](#) Правительства РФ от 27.02.2015 N 175)

3(1). При реализации [подпункта "в" пункта 3](#) настоящих Правил многофункциональный центр может выступать в качестве платежного агента, банковского платежного агента или банковского платежного субагента в соответствии с законодательством Российской Федерации.  
(п. 3(1) введен [Постановлением](#) Правительства РФ от 07.05.2014 N 412)

3(2). По решению высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации многофункциональный центр и (или) его территориально обособленное структурное подразделение (офис) могут осуществлять прием наличных денежных средств от заявителей в счет уплаты платежей в бюджеты бюджетной системы Российской Федерации в случаях, предусмотренных федеральными законами, или иной платы за предоставление государственных и муниципальных услуг.

При приеме денежных средств от заявителей многофункциональный центр и (или) его территориально обособленное структурное подразделение (офис) осуществляют контроль соответствия значений представленных заявителями реквизитов, необходимых для уплаты платежей в бюджеты бюджетной системы Российской Федерации, требованиям, установленным Министерством финансов Российской Федерации по согласованию с Центральным банком Российской Федерации.

Денежные средства, принятые многофункциональным центром и (или) его территориально обособленным структурным подразделением (офисом) от заявителя в наличной форме, в течение 5 рабочих дней со дня их приема подлежат внесению в банк для их последующего перечисления в бюджетную систему Российской Федерации.

---

Федерации в соответствии с бюджетным законодательством Российской Федерации на соответствующий счет Федерального казначейства.

Заполнение поручения о переводе денежных средств в уплату платежей в бюджетную систему Российской Федерации, перечисляемых многофункциональными центрами, осуществляется в соответствии с правилами, установленными для кредитных организаций Министерством финансов Российской Федерации по согласованию с Центральным банком Российской Федерации.

Прием наличных денежных средств от заявителя привлекаемыми организациями не осуществляется.  
(п. 3(2) введен [Постановлением](#) Правительства РФ от 05.06.2019 N 725)

3(3). Многофункциональный центр может предоставлять заявителям возможность совершения операций с использованием платежных карт посредством электронного терминала (другого технического устройства) многофункционального центра, интегрированного с информационно-технологической инфраструктурой многофункционального центра и аппаратно-программным комплексом, обеспечивающим платежную функциональность федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)". При предоставлении заявителям указанной возможности многофункциональный центр не вправе получать денежные средства по операциям с использованием платежных карт.

(п. 3(3) введен [Постановлением](#) Правительства РФ от 05.06.2019 N 725)

4. В многофункциональном центре может быть также организовано предоставление:

а) услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственных и муниципальных услуг;

б) услуг, предоставляемых государственными и муниципальными учреждениями и другими организациями, в которых размещается государственное задание (заказ) или муниципальное задание (заказ), указанных в [части 3 статьи 1](#) Федерального закона;  
(в ред. [Постановления](#) Правительства РФ от 07.05.2014 N 412)

в) дополнительных (сопутствующих) услуг (нотариальные услуги, услуги банка, копировально-множительные услуги, услуги местной, внутризоновой сети связи общего пользования, а также безвозмездные услуги доступа к справочным правовым системам);

г) услуг по приему [заявлений](#) о выборе или замене страховой медицинской организации, направление этих заявлений и прилагаемых к ним документов в страховые медицинские организации и выдаче оформленных страховыми медицинскими организациями полисов обязательного медицинского страхования либо временных свидетельств (на основании договоров, заключенных многофункциональным центром со страховыми медицинскими организациями);  
(пп. "г" в ред. [Постановления](#) Правительства РФ от 27.02.2015 N 175)

д) услуг, предоставляемых акционерным обществом "Федеральная корпорация по развитию малого и среднего предпринимательства" субъектам малого и среднего предпринимательства в целях оказания поддержки субъектам малого и среднего предпринимательства, в том числе с использованием единого портала государственных и муниципальных услуг, региональных порталов государственных и муниципальных услуг, а также других средств информационно-телекоммуникационных технологий, созданных для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме;  
(пп. "д" введен [Постановлением](#) Правительства РФ от 09.10.2015 N 1078)

е) услуг юридическим лицам и индивидуальным предпринимателям, связанных с предоставлением государственных и муниципальных услуг, необходимых для начала осуществления и развития предпринимательской деятельности;  
(пп. "е" введен [Постановлением](#) Правительства РФ от 17.02.2017 N 209)

ж) услуги по приему заявления о включении в список избирателей, участников референдума по месту нахождения при проведении выборов Президента Российской Федерации, выборов в органы государственной власти субъекта Российской Федерации, референдума субъекта Российской Федерации в соответствии с порядком включения в список избирателей, участников референдума по месту нахождения, установленным

---

Центральной избирательной комиссией Российской Федерации.  
(пп. "ж" введен [Постановлением](#) Правительства РФ от 31.07.2017 N 906)

4(1). Многофункциональный центр может по [запросу заявителя](#) обеспечивать выезд работника многофункционального центра к заявителю для приема заявлений и документов, необходимых для предоставления государственных и муниципальных услуг, а также доставку результатов предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе за плату.

Порядок исчисления платы за выезд работника многофункционального центра к заявителю, а также перечень категорий граждан, для которых организация выезда работника многофункционального центра осуществляется бесплатно, утверждаются актом высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации.

(п. 4(1) введен [Постановлением](#) Правительства РФ от 07.05.2014 N 412)

5. При реализации своих функций многофункциональный центр направляет межведомственные запросы о предоставлении документов и информации (в том числе об оплате государственной пошлины, взимаемой за предоставление государственных и муниципальных услуг), которые находятся в распоряжении органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги, либо подведомственных государственным органам или органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении государственных и муниципальных услуг, в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами с учетом положений [части 6 статьи 7](#) Федерального закона.

6. Автоматизированная информационная система многофункционального центра подключается к единой системе межведомственного электронного взаимодействия в соответствии с [постановлением](#) Правительства Российской Федерации от 8 сентября 2010 г. N 697 "О единой системе межведомственного электронного взаимодействия" на безвозмездной основе.

7. Для организации взаимодействия с заявителями помещение многофункционального центра делится на следующие функциональные секторы (зоны):

- а) сектор информирования и ожидания;
- б) сектор приема заявителей.

8. Сектор информирования и ожидания включает в себя:

а) информационные стенды или иные источники информирования, содержащие актуальную и исчерпывающую информацию, необходимую для получения государственных и муниципальных услуг, в том числе:

(в ред. [Постановления](#) Правительства РФ от 27.02.2015 N 175)

перечень государственных и муниципальных услуг, предоставление которых организовано в многофункциональном центре;

сроки предоставления государственных и муниципальных услуг;

размеры государственной пошлины и иных платежей, уплачиваемых заявителем при получении государственных и муниципальных услуг, порядок их уплаты;

информацию о дополнительных (сопутствующих) услугах, а также об услугах, необходимых и обязательных для предоставления государственных и муниципальных услуг, размерах и порядке их оплаты;

порядок обжалования действий (бездействия), а также решений органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги, государственных и муниципальных служащих, многофункциональных центров, работников многофункциональных центров;

информацию о предусмотренной [законодательством](#) Российской Федерации ответственности должностных лиц органов, предоставляющих государственные услуги, должностных лиц органов,

---

предоставляющих муниципальные услуги, работников многофункционального центра, работников привлекаемых организаций за нарушение порядка предоставления государственных и муниципальных услуг;  
(в ред. [Постановления](#) Правительства РФ от 17.02.2017 N 209)

информацию о порядке возмещения вреда, причиненного заявителю в результате ненадлежащего исполнения либо неисполнения многофункциональным центром или его работниками, а также привлекаемыми организациями или их работниками обязанностей, предусмотренных [законодательством](#) Российской Федерации;

режим работы и адреса иных многофункциональных центров и привлекаемых организаций, находящихся на территории субъекта Российской Федерации;

иную информацию, необходимую для получения государственной и муниципальной услуги;

б) не менее одного окна (иного специально оборудованного рабочего места), предназначенного для информирования заявителей о порядке предоставления государственных и муниципальных услуг, о ходе рассмотрения запросов о предоставлении государственных и муниципальных услуг, а также для предоставления иной информации, в том числе указанной в [подпункте "а"](#) настоящего пункта;

в) программно-аппаратный комплекс, обеспечивающий доступ заявителей к Единому portalу государственных и муниципальных услуг (функций), региональному portalу государственных и муниципальных услуг (функций), а также к информации о государственных и муниципальных услугах, предоставляемых в многофункциональном центре;

г) утратил силу. - [Постановление](#) Правительства РФ от 07.05.2014 N 412;

д) стулья, кресельные секции, скамьи (банкетки) и столы (стойки) для оформления документов с размещением на них форм (бланков) документов, необходимых для получения государственных и муниципальных услуг;

е) электронную систему управления очередью, предназначенную для:

регистрации заявителя в очереди;

учета заявителей в очереди, управления отдельными очередями в зависимости от видов услуг;

отображения статуса очереди;

автоматического перенаправления заявителя в очередь на обслуживание к следующему работнику многофункционального центра;

формирования отчетов о посещаемости многофункционального центра, количестве заявителей, очередях, среднем времени ожидания (обслуживания) и о загруженности работников.

9. Площадь сектора информирования и ожидания определяется из расчета не менее 10 квадратных метров на одно окно.

10. В секторе приема заявителей предусматривается не менее одного окна на каждые 5 тысяч жителей, проживающих в муниципальном образовании, в котором располагается многофункциональный центр.

Сектор приема заявителей, оборудованный окнами для приема и выдачи документов, оформляется информационными табличками с указанием номера окна, фамилии, имени, отчества (при наличии) и должности работника многофункционального центра, осуществляющего прием и выдачу документов.

Рабочее место работника многофункционального центра оборудуется персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным системам, печатающим и сканирующим устройствами.

10(1). По решению уполномоченного исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации в многофункциональном центре может быть оборудовано специализированное рабочее место с прямым доступом к федеральной государственной информационной системе ведения Единого

государственного реестра записей актов гражданского состояния (далее соответственно - специализированное рабочее место, федеральная информационная система). До 1 января 2020 г. в одном многофункциональном центре может быть оборудовано не более 2 специализированных рабочих мест. Территориально обособленные структурные подразделения (офисы) многофункциональных центров и привлекаемые организации специализированными рабочими местами не оборудуются.

Плата за доступ к федеральной информационной системе со специализированного рабочего места многофункционального центра для оказания государственных услуг не взимается.  
(п. 10(1) введен [Постановлением](#) Правительства РФ от 02.08.2018 N 903)

11. В многофункциональном центре организуется отдельная телефонная линия, предназначенная для ответов на вопросы заинтересованных лиц, либо центр телефонного обслуживания, осуществляющий с помощью операторов или в автоматическом режиме прием и обслуживание вызовов, поступающих в многофункциональный центр с использованием ресурсов телефонной сети общего пользования или информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

12. Здание (помещение) многофункционального центра оборудуется информационной табличкой (вывеской), содержащей полное наименование многофункционального центра, а также информацию о режиме его работы.

13. Вход в здание (помещение) многофункционального центра и выход из него оборудуются соответствующими указателями с автономными источниками бесперебойного питания, а также лестницами с поручнями и пандусами для передвижения детских и инвалидных колясок в соответствии с требованиями Федерального [закона](#) "Технический регламент о безопасности зданий и сооружений".

14. Помещения многофункционального центра, предназначенные для работы с заявителями, располагаются на нижних этажах здания и имеют отдельный вход. В случае расположения многофункционального центра на втором этаже и выше здание оснащается лифтом, эскалатором или иными автоматическими подъемными устройствами, в том числе для инвалидов.

15. В многофункциональном центре организуется бесплатный туалет для посетителей, в том числе туалет, предназначенный для инвалидов.

15(1). Положения [подпунктов "б" и "е" пункта 8, пунктов 14 и 15](#) настоящих Правил не применяются к многофункциональному центру, в случае если численность жителей муниципального района субъекта Российской Федерации, на территории которого расположен многофункциональный центр, составляет менее 10 тыс. жителей и этот муниципальный район относится к районам Крайнего Севера и приравненным к ним местностям.  
(п. 15(1) введен [Постановлением](#) Правительства РФ от 07.05.2014 N 412)

16. На территории, прилегающей к многофункциональному центру, располагается бесплатная парковка для автомобильного транспорта посетителей, в том числе предусматривающая места для специальных автотранспортных средств инвалидов.

17. Помещения многофункционального центра в соответствии с законодательством Российской Федерации должны отвечать требованиям пожарной, санитарно-эпидемиологической безопасности, а также должны быть оборудованы средствами пожаротушения и оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации, системой кондиционирования воздуха, иными средствами, обеспечивающими безопасность и комфортное пребывание заявителей.

17(1). В многофункциональном центре обеспечивается надлежащее хранение документов, являющихся результатами предоставления государственных услуг, определенных [пунктами 3 - 6](#) перечня государственных услуг, предоставление которых организуется по принципу "одного окна" в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг федеральными органами исполнительной власти и органами государственных внебюджетных фондов, утвержденного постановлением 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".



---

Помещение в многофункциональном центре, в котором осуществляется хранение указанных документов, должно отвечать следующим требованиям:

а) наличие охранной и тревожной сигнализации, выведенной на пульт дежурной части органа внутренних дел Российской Федерации или юридического лица, имеющего лицензию на право оказания охранных услуг по охране объектов и (или) имущества, либо наличие установленных на окна металлических решеток или рольставней;

б) наличие на дверях помещения замков (цилиндрического механизма) не ниже I класса надежности согласно [ГОСТ 5089-2011](#);

в) наличие металлических несгораемых шкафов с надежным запорным устройством и креплением их к строительным конструкциям или сейфов не ниже I класса устойчивости к взлому согласно [ГОСТ Р 50862-2012](#). При этом ключи от шкафов или сейфов должны храниться у ответственного лица вне помещения, в котором размещаются указанные шкафы или сейфы.

(п. 17(1) введен [Постановлением](#) Правительства РФ от 18.01.2018 N 19)

18. При предоставлении государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах обеспечиваются следующие условия обслуживания заявителей:

а) обращение заявителей в многофункциональный центр осуществляется в том числе по предварительной записи;

б) время ожидания в очереди для подачи документов и получения результата услуги не превышает 15 минут. В случае если загруженность многофункционального центра не позволяет обеспечить достижение указанного показателя, учредителем многофункционального центра принимается решение об увеличении количества окон обслуживания;

(в ред. [Постановления](#) Правительства РФ от 08.07.2015 N 684)

в) прием заявителей в многофункциональном центре, расположенном на территории муниципального образования с численностью населения:

до 25 тыс. человек, - осуществляется не менее 5 дней в неделю и не менее 6 часов в течение одного дня;

свыше 25 тыс. человек, - осуществляется не менее 6 дней в неделю и не менее 10 часов в течение одного рабочего дня с возможностью обращения заявителей за получением государственных и муниципальных услуг не менее чем в один из рабочих дней в неделю в вечернее время до 20 часов. Допускается сокращение графика (режима) работы многофункционального центра в выходной день.

(в ред. [Постановления](#) Правительства РФ от 08.07.2015 N 684)

(пп. "в" в ред. [Постановления](#) Правительства РФ от 27.02.2015 N 175)

19. В случае если в административном регламенте предоставления государственной услуги или административном регламенте предоставления муниципальной услуги установлен стандарт предоставления государственной услуги или стандарт предоставления муниципальной услуги (далее - стандарт), предусматривающий более высокие требования к обслуживанию и взаимодействию с заявителем, при заключении соглашения о взаимодействии учитываются требования стандартов органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги.

20. В многофункциональном центре организуется не менее одного канала связи, защищенного в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации в сфере защиты информации. Каналы связи обеспечивают функционирование электронной системы управления очередью, отдельной телефонной линии либо центра телефонного обслуживания, а также информационных систем, используемых многофункциональным центром в своей деятельности, включая автоматизированную информационную систему многофункционального центра.

(в ред. [Постановления](#) Правительства РФ от 27.02.2015 N 175)

21. Многофункциональный центр использует автоматизированную информационную систему, обеспечивающую:

а) взаимодействие с единой системой межведомственного электронного взаимодействия, региональной системой межведомственного электронного взаимодействия, федеральной государственной информационной системой "Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме", Государственной информационной системой о государственных и муниципальных платежах, автоматизированной информационной системой "Информационно-аналитическая система мониторинга качества государственных услуг", а также при необходимости с информационными системами, используемыми в целях формирования начислений и квитирования начислений с платежами;  
(в ред. Постановлений Правительства РФ от 27.02.2015 N 175, от 24.01.2017 N 64)

б) доступ в соответствии с соглашениями о взаимодействии к электронным сервисам органов, предоставляющих государственные услуги, страховых медицинских организаций, включенных в реестр страховых медицинских организаций, осуществляющих деятельность в сфере обязательного медицинского страхования, и органов, предоставляющих муниципальные услуги, в том числе через единую систему межведомственного электронного взаимодействия, если иное не предусмотрено законодательством Российской Федерации, а также при необходимости к электронным сервисам организаций, предоставляющих услуги, указанные в подпункте "е" пункта 4 настоящих Правил;  
(в ред. Постановлений Правительства РФ от 27.02.2015 N 175, от 17.02.2017 N 209)

в) интеграцию с инфраструктурой, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг и исполнения государственных и муниципальных функций в электронной форме, а также с иными федеральными государственными информационными системами, обеспечивающими предоставление в электронной форме государственных и муниципальных услуг;  
(пп. "в" в ред. Постановления Правительства РФ от 27.02.2015 N 175)

в(1)) интеграцию с подсистемой единого личного кабинета Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций) в части предоставления сведений о ходе рассмотрения заявления о предоставлении государственных и муниципальных услуг, истории обращений за получением таких услуг, а также передачи в автоматизированную информационную систему многофункционального центра заявлений в электронной форме, поданных с использованием Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций), и обеспечения возможности для заявителя записаться на прием в многофункциональный центр при подаче такого заявления;  
(пп. "в(1)" введен Постановлением Правительства РФ от 24.07.2017 N 873)

г) интеграцию с электронной очередью;

г(1)) предоставление в автоматизированном режиме сведений в федеральную государственную информационную систему мониторинга деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг;  
(пп. "г(1)" введен Постановлением Правительства РФ от 24.01.2017 N 64; в ред. Постановления Правительства РФ от 11.05.2018 N 568)

д) экспертную поддержку заявителей, работников многофункционального центра и работников центра телефонного обслуживания по вопросам порядка и условий предоставления государственных и муниципальных услуг в том числе в соответствии с технологическими схемами предоставления государственных и муниципальных услуг;  
(в ред. Постановления Правительства РФ от 24.01.2017 N 64)

е) поддержку деятельности работников многофункционального центра по приему, выдаче, обработке документов, поэтапную фиксацию хода предоставления государственных и муниципальных услуг с возможностью контроля сроков предоставления государственной или муниципальной услуги и проведения отдельных административных процедур;

ж) формирование электронных комплектов документов, содержащих заявления (запросы) о предоставлении государственной или муниципальной услуги в форме электронного документа, иные электронные документы, а также электронные образы документов, необходимых для оказания государственной

---

или муниципальной услуги. Соответствие сведений, содержащихся в электронном образе документа, сведениям, содержащимся в документе на бумажном носителе, заверяется усиленной квалифицированной электронной подписью должностного лица многофункционального центра;  
(пп. "ж" в ред. [Постановления](#) Правительства РФ от 28.10.2013 N 968)

з) поддержку принятия решений о возможности, составе и порядке формирования межведомственного запроса в иные органы и организации;

и) поддержку формирования комплекта документов для представления в орган, предоставляющий государственную услугу, или в орган, предоставляющий муниципальную услугу, в соответствии с требованиями нормативных правовых актов и соглашений о взаимодействии;

к) хранение сведений об истории обращений заявителей в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации к программно-аппаратному комплексу информационных систем персональных данных;

л) автоматическое распределение нагрузки между работниками многофункционального центра;

м) использование электронной подписи в соответствии с требованиями, установленными нормативными правовыми [актами](#) Российской Федерации, при обработке электронных документов, а также при обмене электронными документами с федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, органами исполнительной власти субъекта Российской Федерации, органами местного самоуправления или привлекаемыми организациями;

н) доступ заявителя к информации о ходе предоставления государственной или муниципальной услуги;

о) формирование статистической и аналитической отчетности по итогам деятельности многофункционального центра за отчетный период;

п) поддержание информационного обмена между многофункциональными центрами и привлекаемыми организациями, в том числе поддержку мониторинга и сбора статистической отчетности о соблюдении определенных в регламентах и стандартах оказания услуг временных показателей обслуживания граждан, о количестве и качестве предоставленных государственных и муниципальных услуг, фактах досудебного обжалования нарушений при предоставлении государственных и муниципальных услуг;

р) интеграцию с государственными и муниципальными информационными системами, а также с центрами телефонного обслуживания органов, предоставляющих государственные услуги, органов, предоставляющих муниципальные услуги (при наличии), в соответствии с соглашениями о взаимодействии;

с) формирование документов, включая составление на бумажном носителе выписок из информационных систем органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги;  
(пп. "с" введен [Постановлением](#) Правительства РФ от 27.02.2015 N 175)

т) интеграцию с федеральной информационной системой в части подготовки в автоматизированной информационной системе многофункционального центра и передачи в электронном виде в федеральную информационную систему информации, необходимой для составления и регистрации актов гражданского состояния, совершения иных юридически значимых действий непосредственно в федеральной информационной системе в объеме функций и полномочий, которые в соответствии с законодательством Российской Федерации об актах гражданского состояния могут быть возложены на многофункциональные центры, а также в части обмена необходимой технологической информацией (в случае принятия уполномоченным исполнительным органом государственной власти субъекта Российской Федерации решения об интеграции с указанными системами);  
(пп. "т" введен [Постановлением](#) Правительства РФ от 02.08.2018 N 903)

у) запрос в рамках оказания государственных и муниципальных услуг и обработку предоставляемых федеральной информационной системой сведений о государственной регистрации акта гражданского состояния, содержащихся в Едином государственном реестре записей актов гражданского состояния, в объеме сведений, необходимых для предоставления государственных и муниципальных услуг.

---

Плата за доступ к федеральной информационной системе и взаимодействие автоматизированных информационных систем многофункциональных центров с федеральной информационной системой с использованием системы межведомственного электронного взаимодействия для оказания государственных услуг не взимается.

(пп. "у" введен [Постановлением](#) Правительства РФ от 02.08.2018 N 903)

22. Автоматизированная информационная система многофункционального центра обеспечивает прием запросов заявителей о предоставлении государственных и муниципальных услуг, передачу указанных запросов в информационные системы органов, предоставляющих государственные услуги, органов, предоставляющих муниципальные услуги, получение заявителем результата предоставления государственной или муниципальной услуги в уполномоченном многофункциональном центре, в любом из иных многофункциональных центров или в любой из привлекаемых организаций.

Абзац утратил силу. - [Постановление](#) Правительства РФ от 24.01.2017 N 64.

23. В целях осуществления организации деятельности многофункциональных центров высший исполнительный орган государственной власти субъекта Российской Федерации определяет один многофункциональный центр, расположенный на территории этого субъекта Российской Федерации, уполномоченный на заключение соглашений о взаимодействии, а также на координацию и взаимодействие с иными многофункциональными центрами, находящимися на территории этого субъекта Российской Федерации, и привлекаемыми организациями (далее - уполномоченный многофункциональный центр), посредством издания акта высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации.

(в ред. [Постановления](#) Правительства РФ от 07.05.2014 N 412)

Акт высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации об определении уполномоченного многофункционального центра подлежит опубликованию в порядке, установленном нормативным правовым актом субъекта Российской Федерации, и направлению в месячный срок с даты принятия такого решения в федеральные органы исполнительной власти и органы государственных внебюджетных фондов, предоставляющие государственные услуги, а также в органы исполнительной власти субъекта Российской Федерации и органы местного самоуправления, находящиеся на территории соответствующего субъекта Российской Федерации.

(в ред. [Постановления](#) Правительства РФ от 07.05.2014 N 412)

Органы исполнительной власти субъектов Российской Федерации и органы местного самоуправления вправе инициировать заключение соглашений о взаимодействии с уполномоченным многофункциональным центром.

24. Уполномоченный многофункциональный центр находится в ведении субъекта Российской Федерации и обеспечивает выполнение функций, указанных в [пункте 25](#) настоящих Правил.

25. Помимо функций, предусмотренных [статьей 16](#) Федерального закона, к функциям уполномоченного многофункционального центра относятся:

а) заключение соглашений о взаимодействии с федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, предоставляющими государственные услуги;

б) организация предоставления государственных и муниципальных услуг на территории субъекта Российской Федерации посредством заключения договоров с иными многофункциональными центрами и привлекаемыми организациями, соответствующими требованиям настоящих Правил, а также координация и взаимодействие с иными многофункциональными центрами, находящимися на территории этого субъекта Российской Федерации, и организациями, указанными в [части 1\(1\) статьи 16](#) Федерального закона;

(в ред. [Постановления](#) Правительства РФ от 07.05.2014 N 412)

в) контроль выполнения условий, установленных в договорах между уполномоченным многофункциональным центром и иными многофункциональными центрами и привлекаемыми организациями, расположенными на территории соответствующего субъекта Российской Федерации;

г) ведение реестра заключенных соглашений о взаимодействии, договоров с многофункциональными центрами, привлекаемыми организациями, реестра указанных многофункциональных центров, привлекаемых

---

организаций, а также реестра территориально обособленных структурных подразделений (офисов) многофункционального центра и реестра выездов для бесплатного обслуживания заявителей в муниципальных образованиях, в которых отсутствуют многофункциональные центры, территориально обособленные структурные подразделения (офисы) многофункционального центра и (или) привлекаемые организации, с указанием адресов, режимов работы и наименования услуг, предоставляемых на их базе;  
(в ред. [Постановления](#) Правительства РФ от 27.02.2015 N 175)

д) функции оператора автоматизированной информационной системы многофункциональных центров;

е) заключение соглашений о взаимодействии с акционерным обществом "Федеральная корпорация по развитию малого и среднего предпринимательства."  
(пп. "е" введен [Постановлением](#) Правительства РФ от 09.10.2015 N 1078)

26. Уполномоченный многофункциональный центр вправе:

а) заключать соглашения о взаимодействии с органами государственной власти субъектов Российской Федерации, предоставляющими государственные услуги, и с органами местного самоуправления, предоставляющими муниципальные услуги;

б) участвовать в качестве оператора региональной системы межведомственного электронного взаимодействия при закреплении за ним субъектом Российской Федерации функций оператора региональной системы межведомственного электронного взаимодействия;

в) осуществлять методическую и консультационную поддержку иных многофункциональных центров, находящихся на территории субъекта Российской Федерации, по вопросам организации предоставления государственных и муниципальных услуг;

г) организовывать обучение и повышение квалификации работников многофункциональных центров и привлекаемых организаций, находящихся на территории субъекта Российской Федерации;

д) готовить предложения по совершенствованию системы предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу "одного окна" и в электронной форме на территории субъекта Российской Федерации;

е) участвовать в подготовке перечней государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в многофункциональных центрах;

ж) осуществлять мониторинг качества предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу "одного окна" на территории соответствующего субъекта Российской Федерации.

27. Утратил силу. - [Постановление](#) Правительства РФ от 24.01.2017 N 64.

28. Уполномоченный многофункциональный центр обеспечивает размещение в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" следующей информации:

а) графическое изображение карты субъекта Российской Федерации с указанием расположения действующих и планируемых к открытию многофункциональных центров и привлекаемых организаций в муниципальных образованиях;

б) реестр заключенных соглашений о взаимодействии, договоров с многофункциональными центрами, привлекаемыми организациями;

в) информация о многофункциональных центрах, привлекаемых организациях, территориально обособленных структурных подразделениях (офисах) многофункционального центра (адрес, фамилия, имя, отчество руководителя, график работы, площадь, количество окон, общее количество предоставляемых государственных и муниципальных услуг, сведения об иных услугах);  
(в ред. [Постановления](#) Правительства РФ от 27.02.2015 N 175)

в(1)) информация о бесплатном выездном обслуживании заявителей в муниципальных образованиях, в

---

которых отсутствуют многофункциональные центры, территориально обособленные структурные подразделения (офисы) многофункционального центра и (или) привлекаемые организации (адрес, график работы, общее количество предоставляемых государственных и муниципальных услуг, сведения об иных услугах); (пп. "в(1)" введен [Постановлением](#) Правительства РФ от 27.02.2015 N 175)

г) перечень предоставляемых государственных и муниципальных услуг и количество предоставленных государственных и муниципальных услуг (за отчетный период) в многофункциональных центрах, привлекаемых организациях;

д) сведения, указанные в [подпункте "а" пункта 8](#) настоящих Правил;

е) иные сведения.

29. Уполномоченный многофункциональный центр обеспечивает предоставление в многофункциональных центрах и (или) привлекаемых организациях, находящихся на территории субъекта Российской Федерации, услуг федеральных органов исполнительной власти, органов государственных внебюджетных фондов, органов исполнительной власти субъекта Российской Федерации, органов местного самоуправления посредством заключения договоров, в том числе устанавливающих:

а) права и обязанности уполномоченного многофункционального центра;

б) функции, права и обязанности иного многофункционального центра и (или) привлекаемой организации;

в) перечень федеральных органов исполнительной власти, органов государственных внебюджетных фондов, органов государственной власти субъекта Российской Федерации, органов местного самоуправления, предоставление услуг которых организуется уполномоченным многофункциональным центром через иной многофункциональный центр и (или) привлекаемую организацию;

г) перечень государственных и муниципальных услуг, организация предоставления которых будет осуществляться через иной многофункциональный центр, привлекаемую организацию;

д) ответственность сторон;

е) порядок и формы контроля и отчетности;

ж) порядок взаимодействия уполномоченного многофункционального центра, иного многофункционального центра, а также привлекаемых организаций;

з) иные условия.

30. Уполномоченный многофункциональный центр вправе организовать предоставление государственных и муниципальных услуг в привлекаемых организациях, если иное не предусмотрено федеральными законами.

31. В договоре, заключаемом уполномоченным многофункциональным центром и привлекаемой организацией, определяются перечень муниципальных образований, на территории которых организуется предоставление государственных и муниципальных услуг, перечень функций многофункционального центра, к реализации которых привлекается данная организация, а также порядок взаимодействия уполномоченного многофункционального центра и привлекаемой организации.  
(в ред. [Постановления](#) Правительства РФ от 07.05.2014 N 412)

32. Привлекаемые организации должны отвечать следующим требованиям:

а) наличие сети филиалов (отделений) на территории не менее 50 процентов муниципальных образований, входящих в состав субъекта Российской Федерации;

б) наличие защищенных каналов связи, соответствующих требованиям законодательства Российской Федерации в сфере защиты информации. Указанные каналы связи обеспечивают функционирование информационной системы, позволяющей осуществлять информационное взаимодействие при организации предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу "одного окна";

в) наличие инфраструктуры, обеспечивающей доступ к информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", и материально-технического обеспечения, соответствующего требованиям [абзаца третьего пункта 10](#) настоящих Правил;

г) утратил силу. - [Постановление](#) Правительства РФ от 27.02.2015 N 175.

33. Обслуживание заявителей в привлекаемой организации осуществляется в соответствии со следующими требованиями:

а) утратил силу. - [Постановление](#) Правительства РФ от 27.02.2015 N 175;

б) максимальный срок ожидания в очереди - 15 минут;

в) условия комфортности приема заявителей должны соответствовать положениям [подпунктов "а", "в" и "д" пункта 8](#), [абзаца третьего пункта 10](#) и [пункта 17](#) настоящих Правил, за исключением положения об оборудовании помещений системой кондиционирования воздуха.  
(пп. "в" в ред. [Постановления](#) Правительства РФ от 07.05.2014 N 412)

34. В целях повышения доступности предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу "одного окна" могут быть созданы территориально обособленные структурные подразделения (офисы) многофункционального центра, соответствующие положениям [подпунктов "б" и "в" пункта 32](#) и [подпунктов "б" и "в" пункта 33](#) настоящих Правил, а также может быть организовано бесплатное выездное обслуживание заявителей в муниципальных образованиях, в которых отсутствуют многофункциональные центры, территориально обособленные структурные подразделения (офисы) многофункционального центра и (или) привлекаемые организации (далее - офисы обслуживания населения).  
(п. 34 введен [Постановлением](#) Правительства РФ от 07.05.2014 N 412; в ред. [Постановления](#) Правительства РФ от 27.02.2015 N 175)

35. График (режим) работы территориально обособленных структурных подразделений (офисов) многофункционального центра и бесплатного выездного обслуживания заявителей в муниципальных образованиях, в которых отсутствуют офисы обслуживания населения, определяется уполномоченным многофункциональным центром с учетом расчетной потребности в работе офисов обслуживания населения, но не менее:

4 часов в неделю - для населенных пунктов с численностью населения от 1 до 2 тыс. человек;

8 часов в неделю - для населенных пунктов с численностью населения от 2 до 3 тыс. человек;

12 часов в неделю - для населенных пунктов с численностью населения от 3 до 4 тыс. человек;

16 часов в неделю - для населенных пунктов с численностью населения от 4 до 5 тыс. человек;

20 часов в неделю - для населенных пунктов с численностью населения более 5 тыс. человек.

В привлекаемых организациях график (режим) работы по обслуживанию заявителей должен соответствовать графику (режиму) работы соответствующей привлекаемой организации, но не менее указанных нормативов для офисов обслуживания населения.  
(п. 35 в ред. [Постановления](#) Правительства РФ от 27.02.2015 N 175)

36. В целях предоставления услуг, предусмотренных [подпунктом "е" пункта 4](#) настоящих Правил, по решению высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации на территории субъекта Российской Федерации могут быть созданы центры оказания услуг для бизнеса путем создания дополнительных окон для приема и выдачи документов для юридических лиц и индивидуальных предпринимателей в многофункциональном центре, в том числе путем создания таких окон в зданиях (помещениях), в которых располагаются организации, предоставляющие указанные услуги (помимо окон, предусмотренных [пунктом 10](#) настоящих Правил).  
(п. 36 введен [Постановлением](#) Правительства РФ от 17.02.2017 N 209)

