



МИНИСТЕРСТВО ЭКОНОМИЧЕСКОГО РАЗВИТИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
(МИНЭКОНОМРАЗВИТИЯ РОССИИ)

**П Р И К А З**

27 апреля 2023 г.

№ 285

**Москва**

**Об утверждении Методических рекомендаций по определению формы обслуживания и необходимого количества окон приема и выдачи документов в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг и мониторингу значений показателя, характеризующего доступность для граждан получения государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах 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. № 437, абзацем восьмым пункта 2<sup>1</sup> и абзацем третьим пункта 34 Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 22 декабря 2012 г. № 1376, п р и к а з ы в а ю:

Утвердить прилагаемые Методические рекомендации по определению формы обслуживания и необходимого количества окон приема и выдачи документов в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг и мониторингу значений показателя, характеризующего доступность для граждан получения государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг.

Министр



М.Г. Решетников

## **МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ**

**по определению формы обслуживания и необходимого количества окон приема и выдачи документов в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг и мониторингу значений показателя, характеризующего доступность для граждан получения государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг**

### **I. Общие положения**

1.1. Методические рекомендации по определению формы обслуживания и необходимого количества окон приема и выдачи документов в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг и мониторингу значений показателя, характеризующего доступность для граждан получения государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг (далее соответственно – Методические рекомендации, МФЦ, услуги), разработаны в целях:

1.1.1. определения необходимого количества окон приема и выдачи документов в МФЦ на территории субъектов Российской Федерации;

1.1.2. мониторинга значения 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», определенного Указом Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 г. № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления» и состоящего из совокупности показателей «доля граждан, имеющих доступ к получению государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг в субъекте

Российской Федерации» и «доля граждан, имеющих доступ к получению государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг в Российской Федерации» (далее соответственно – Показатель, Показатель по субъекту, Показатель по Российской Федерации);

1.1.3. изменения формы обслуживания заявителей посредством закрытия территориально обособленных структурных подразделений (офисов) МФЦ и организации в таких населенных пунктах бесплатного выездного обслуживания.

## II. Определение необходимого количества окон приема и выдачи документов в МФЦ на территории субъектов Российской Федерации

2.1. Необходимое количество окон приема и выдачи документов в МФЦ на территории субъектов Российской Федерации рекомендуется определять исходя из численности населения муниципальных образований, расположенных на территории субъекта Российской Федерации, в порядке, установленном пунктами 2.2–2.3 Методических рекомендаций, и включать в схему размещения МФЦ, территориально обособленных структурных подразделений (офисов) МФЦ, организаций, привлекаемых к реализации функций МФЦ, утверждаемую председателем (заместителем председателя) высшего исполнительного органа субъекта Российской Федерации или комиссией по вопросам повышения качества и доступности предоставления государственных и муниципальных услуг субъекта Российской Федерации (далее соответственно – схема размещения, привлекаемая организация, комиссия субъекта).

2.2. При перераспределении окон, предусмотренном пунктом 2.7 Методических рекомендаций, изменении формы обслуживания заявителей посредством закрытия территориально обособленных структурных подразделений (офисов) МФЦ и организации в таких населенных пунктах бесплатного выездного обслуживания рекомендуется обеспечивать сохранение Показателя не менее 90 процентов.

2.3. Основными рекомендуемыми условиями формирования окон приема и выдачи документов в МФЦ являются:

2.3.1. на территории городского или муниципального округа, городского округа с внутригородским делением, муниципального района расположен офис МФЦ (с количеством окон приема и выдачи документов от 5). В случае если административным центром муниципального района или муниципального округа является городской округ (городской округ с внутригородским делением), то офис МФЦ, расположенный в административном центре муниципального района или муниципального округа, считается офисом МФЦ соответствующего муниципального района или муниципального округа. При этом в городских или муниципальных округах, в городских округах с внутригородским делением, муниципальных районах субъектов Российской Федерации с численностью населения менее 25 тыс. человек по решению высшего исполнительного органа субъекта Российской Федерации или комиссии субъекта вместо офиса МФЦ может быть организовано территориально обособленное структурное подразделение (офис) МФЦ либо уменьшено количество окон приема и выдачи документов офиса МФЦ;

2.3.2. в городском, сельском поселении, городском, муниципальном округе, в муниципальном районе без наделения поселений, находящихся в границах территории района, статусом городского или сельского поселения, в городском округе с внутригородским делением, во внутригородских территориях города федерального значения численностью населения более 5 тыс. человек обеспечивается не менее одного окна приема и выдачи документов на каждые 5 тыс. населения в офисе МФЦ, территориально обособленном структурном подразделении (офисе) МФЦ;

2.3.3. в городском, сельском поселении, городском, муниципальном округах, в муниципальном районе без наделения поселений, находящихся в границах территории района, статусом городского или сельского поселения, городском округе с внутригородским делением численностью населения от 1 до 5 тыс. человек обеспечивается не менее одного окна приема и выдачи

документов в офисе МФЦ, территориально обособленном структурном подразделении (офисе) МФЦ.

2.4. В городском, сельском поселении, городском, муниципальном округе, в муниципальном районе без наделения поселений, находящихся в границах территории района, статусом городского или сельского поселения, в городском округе с внутригородским делением, во внутригородских территориях города федерального значения на каждые 2 тыс. населения могут быть организованы окна приема и выдачи документов привлекаемых организаций.

2.5. В городском, сельском поселении численностью населения до 10 тыс. человек решением высшего исполнительного органа субъекта Российской Федерации или комиссии субъекта может быть изменена форма обслуживания заявителей посредством закрытия территориально обособленных структурных подразделений (офисов) МФЦ и организации в таких населенных пунктах бесплатного выездного обслуживания в соответствии с разделом III Методических рекомендаций.

2.6. В муниципальных образованиях, в которых отсутствуют офисы МФЦ, территориально обособленные структурные подразделения (офисы) МФЦ, вместо указанных офисов может быть организовано бесплатное выездное обслуживание, включенное в график (режим) выездного обслуживания, определяемый уполномоченным МФЦ из расчета не менее 2 дней в месяц по 3 часа в день.

2.7. Решением комиссии субъекта или учредителя МФЦ в сельском, городском поселении, городском округе, муниципальном округе, в городском округе с внутригородским делением, внутригородской территории города федерального значения с повышенной востребованностью услуг в офисе МФЦ, территориально обособленном структурном подразделении (офисе) МФЦ может быть увеличено количество окон приема и выдачи документов путем закрытия части окон приема и выдачи документов в мало востребованных офисах МФЦ, территориально обособленных структурных подразделениях (офисах) МФЦ

в сельских, городских поселениях, городских округах, в городских округах с внутригородским делением, во внутригородских территориях города федерального значения, расположенных на территории соответствующего субъекта Российской Федерации (далее – перераспределение окон).

2.7.1. Малую востребованность офисов МФЦ, территориально обособленных структурных подразделений (офисов) МФЦ рекомендуется определять уполномоченным МФЦ исходя из следующих показателей:

2.7.1.1. среднее количество обращений считается на одно окно приема и выдачи документов в час и составляет не более 2 обращений за 3 календарных месяца подряд, предшествующих месяцу проведения оценки (далее – период оценки), в соответствии с графиком (режимом) работы офиса МФЦ, территориально обособленного структурного подразделения (офиса) МФЦ за получением:

- услуг (включая выдачу документов по результатам предоставления услуг и консультирование);

- регистрации 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» (далее – ЕСИА), восстановления (подтверждения, удаления) учетной записи в ЕСИА;

- иных услуг и сервисов, предоставление которых организовано в соответствии с пунктом 4 Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 22 декабря 2012 г. № 1376 (далее – Правила), и иных нормативных правовых актов, регламентирующих порядок их предоставления;

2.7.1.2. отсутствие времени ожидания в очереди заявителей для подачи документов и получения результатов предоставления услуг, превышающего 15 минут, в течение периода оценки.

2.7.2. Проведение оценки востребованности офисов МФЦ, территориально обособленных структурных подразделений (офисов) МФЦ для перераспределения окон рекомендуется осуществлять уполномоченным МФЦ путем получения данных из автоматизированной информационной системы МФЦ, системы управления электронной очередью, а также иных систем, предусмотренных для предоставления услуг (в том числе иных услуг и обращений за выдачей документов по результатам предоставления услуг) и сервисов в МФЦ.

2.7.3. В случае отсутствия в системах, предусмотренных пунктом 2.7.2 Методических рекомендаций, информации об обращениях за получением услуг (в том числе иных услуг и обращениях за выдачей документов по результатам предоставления услуг) и сервисов и (или) информации о времени ожидания в очереди заявителей для подачи документов и получения результатов предоставления услуг, оценку востребованности офисов МФЦ, территориально обособленных структурных подразделений (офисов) МФЦ рекомендуется не проводить и перераспределение окон в данных офисах не осуществлять, за исключением территориально обособленных структурных подразделений (офисов) МФЦ, в которых отсутствует система управления электронной очередью, но при этом возможно получить информацию об обращениях за получением услуг (в том числе иных услуг и обращениях за выдачей документов по результатам предоставления услуг) и сервисов.

2.7.4. Период оценки для определения востребованности офиса МФЦ, территориально обособленного структурного подразделения (офиса) МФЦ для перераспределения окон может соответствовать следующим условиям:

2.7.4.1. отсутствие обстоятельств, которые могли повлиять на уменьшение обращений в офис МФЦ, территориально обособленное структурное подразделение (офис) МФЦ (например, чрезвычайных ситуаций

природного и техногенного характера, временного ограничения в работе общественного транспорта, ограничивающего транспортную доступность территориально обособленного структурного подразделения (офиса) МФЦ для заявителей, полного или частичного закрытия территориально обособленного структурного подразделения (офиса) МФЦ);

2.7.4.2. предоставление услуг осуществляется по полному перечню услуг в соответствии с соглашениями о взаимодействии, заключенными МФЦ с федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, органами государственной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления или в случаях, установленных законодательством Российской Федерации, публично-правовыми компаниями;

2.7.4.3. офис МФЦ, территориально обособленное структурное подразделение (офис) МФЦ осуществляют деятельность в соответствии с графиком (режимом) работы, предусмотренным для такого офиса.

2.7.5. Для перераспределения окон рекомендуется офису МФЦ, территориально обособленному структурному подразделению (офису) МФЦ осуществлять свою деятельность не менее 1 календарного года.

2.7.6. Для проведения оценки востребованности офиса МФЦ, территориально обособленного структурного подразделения (офиса) МФЦ уполномоченным МФЦ рекомендуется:

2.7.6.1. устанавливать период, соответствующий условиям, предусмотренным пунктом 2.7.4 Методических рекомендаций;

2.7.6.2. определять время ожидания в очереди заявителей для подачи документов и получения результатов предоставления услуг за период оценки. Для территориально обособленных структурных подразделений (офисов) МФЦ, соответствующих условию, установленному пунктом 2.7.3 Методических рекомендаций, время ожидания в очереди заявителей для подачи документов и получения результатов предоставления услуг рекомендуется не определять;

2.7.6.3. проводить расчеты в соответствии с пунктом 2.7.7 Методических рекомендаций, если в течение периода оценки время ожидания в очереди



заявителей для подачи документов и получения результатов предоставления услуг не превышало 15 минут.

2.7.7. Среднее количество обращений за получением услуг (в том числе иных услуг и обращений за выдачей документов по результатам предоставления услуг) и сервисов на одно окно приема и выдачи документов в час ( $Об_{ср}$ ) в соответствии с пунктом 2.7.1.1 Методических рекомендаций рекомендуется рассчитывать по следующей формуле:

$$Об_{ср} = \frac{\sum Об_i}{Ок * \sum Ч_i},$$

где:

$Об_i$  – количество обращений за получением услуг (в том числе иных услуг и обращений за выдачей документов по результатам предоставления услуг) и сервисов в  $i$ -й месяц;

$Ок$  – количество окон приема и выдачи документов в офисе МФЦ, территориально обособленном структурном подразделении (офисе) МФЦ в соответствии со схемой размещения;

$Ч_i$  – количество часов работы офиса МФЦ, территориально обособленного структурного подразделения (офиса) МФЦ в  $i$ -м месяце в соответствии с графиком (режимом) работы такого офиса.

2.7.8. Если по результатам расчетов по формуле, указанной в пункте 2.7.7 Методических рекомендаций, значение  $Об_{ср}$  больше или равно 2, то в офисе МФЦ, территориально обособленном структурном подразделении (офисе) МФЦ отсутствуют окна приема и выдачи документов, возможные к закрытию с целью перераспределения окон. При иных результатах расчетов количество окон приема и выдачи документов, возможных к закрытию ( $Об_{ср1}$ ), рекомендуется рассчитывать по следующей формуле:

$$Об_{ср1} = \frac{\sum Об_i}{(Ок - Оз) * \sum Ч_i},$$

где:

Оз – предполагаемое количество закрываемых окон приема и выдачи документов. При первичном расчете рекомендуется устанавливать значение, равное 1.

Если по результатам расчетов по формуле, указанной в пункте 2.7.7 Методических рекомендаций, Об\_ср менее 2, то значение Оз возможно увеличить на 1 и рекомендуется проводить перерасчет в соответствии с пунктом 2.7.8 Методических рекомендаций до тех пор, пока значение Об\_ср1 не будет больше 2.

2.7.9. Если по результатам расчетов согласно абзацу 4 пункта 2.7.8. Методических рекомендаций Оз больше 0 и за период оценки время ожидания в очереди заявителей для подачи документов и получения результатов предоставления услуг не превышало 15 минут (за исключением случая, установленного пунктом 2.7.3 Методических рекомендаций), то часть окон приема и выдачи документов, равных значению Оз, возможно закрыть с целью увеличения количества окон приема и выдачи документов в ином офисе МФЦ, территориально обособленном структурном подразделении (офисе) МФЦ.

2.7.10. Рекомендуемое количество закрываемых окон приема и выдачи документов с целью перераспределения окон:

2.7.10.1. в офисе МФЦ не рекомендуется превышать на 40 % от общего количества окон приема и выдачи документов в данном офисе;

2.7.10.2. в территориально обособленном структурном подразделении (офисе) МФЦ не рекомендуется превышать на 50 % от общего количества окон приема и выдачи документов в данном офисе.

2.7.11. Общее количество закрываемых окон приема и выдачи документов в офисах МФЦ, территориально обособленных структурных подразделениях (офисах) МФЦ с целью перераспределения окон не рекомендуется превышать на 10 % от общего количества окон приема и выдачи документов МФЦ, расположенных в субъекте Российской Федерации.

2.7.12. Окна приема и выдачи документов в офисах МФЦ, территориально обособленных структурных подразделениях (офисах) МФЦ не рекомендуется закрывать с целью перераспределения окон в случае, если:

2.7.12.1. они созданы в соответствии с пунктом 2.3.1 Методических рекомендаций;

2.7.12.2. в территориально обособленном структурном подразделении (офисе) МФЦ одно окно приема и выдачи документов в соответствии со схемой размещения.

2.7.13. Уполномоченному МФЦ рекомендуется направлять письмо о согласовании перераспределения окон в Минэкономразвития России в случаях, если:

2.7.13.1. открываемые в результате перераспределения окна приема и выдачи документов находятся за границами муниципального образования, в котором были закрыты окна приема и выдачи документов, и значение Показателя муниципального образования составляет менее 90 %;

2.7.13.2. открываемые в результате перераспределения окна приема и выдачи документов находятся в пределах границ муниципального образования, в котором были закрыты окна приема и выдачи документов, но при этом значение Показателя в границах такого муниципального образования в результате перераспределения окон составляет менее 90 процентов.

2.7.14. Письмо о согласовании перераспределения окон, указанного в пункте 2.7.13 Методических рекомендаций, рекомендуется направлять в Минэкономразвития России с приложением следующих документов:

2.7.14.1. расчеты, подтверждающие определение предполагаемого количества закрываемых окон приема и выдачи документов (Оз), предусмотренные пунктом 2.7.8 Методических рекомендаций;

2.7.14.2. перечень офисов МФЦ, территориально обособленных структурных подразделений (офисов) МФЦ с повышенной востребованностью получения услуг, в которых планируется перераспределение окон;

2.7.14.3. справка, подтверждающая отсутствие времени ожидания в очереди заявителей для подачи документов и получения результатов предоставления услуг, превышающего 15 минут, за период оценки, предусмотренной пунктом 2.7.4 Методических рекомендаций.

2.7.15. При внесении изменений в схему размещения, за исключением случая, установленного пунктом 2.7.13 Методических рекомендаций, учредителю МФЦ рекомендуется направлять в Минэкономразвития России уведомление о соответствующих изменениях в соответствии с пунктом 2.9 Методических рекомендаций.

2.7.16. После получения согласования Минэкономразвития России, предусмотренного пунктом 2.7.13 Методических рекомендаций, уполномоченному МФЦ рекомендуется направлять высшему исполнительному органу субъекта Российской Федерации или комиссии субъекта указанное письмо Минэкономразвития России, проект внесения изменений в схему размещения с приложением:

2.7.16.1. расчетов, подтверждающих определение предполагаемого количества закрываемых окон приема и выдачи документов (Оз), предусмотренных пунктом 2.7.8 Методических рекомендаций;

2.7.16.2. перечня офисов МФЦ, территориально обособленных структурных подразделений (офисов) МФЦ с повышенной востребованностью получения услуг, в которых планируется перераспределение окон;

2.7.16.3. справки, подтверждающей отсутствие времени ожидания в очереди заявителей для подачи документов и получения результатов предоставления услуг, превышающего 15 минут, за период оценки, предусмотренной пунктом 2.7.4 Методических рекомендаций.

2.7.17. При отсутствии согласования Минэкономразвития России высшему исполнительному органу субъекта Российской Федерации или комиссии субъекта рекомендуется повторно проработать возможность внесения изменений в схему размещения.

2.8. По решению учредителя МФЦ, комиссии субъекта:

2.8.1. количество окон приема и выдачи документов может быть увеличено в зависимости от потребности превышения значения, предусмотренного пунктами 2.3.2–2.3.3 и пунктом 2.4 Методических рекомендаций. Рекомендуется определять количество дополнительно открываемых окон приема и выдачи документов (без учета перераспределения окон в соответствии с пунктом 2.7 настоящих Методических рекомендаций) в МФЦ в соответствии со следующими рекомендуемыми критериями:

2.8.1.1. ежедневная («маятниковая») миграция в субъекте Российской Федерации;

2.8.1.2. прогнозное значение незарегистрированного населения в субъекте Российской Федерации по месту жительства и месту пребывания;

2.8.1.3. возложение на МФЦ дополнительных полномочий в сфере предоставления государственных и муниципальных услуг;

2.8.1.4. систематическое (более одного месяца подряд) превышение времени ожидания в очереди заявителей для подачи документов и получения результатов предоставления услуг, которое составляет 15 минут;

2.8.2. часть окон приема и выдачи документов, превышающая значение, предусмотренное пунктом 4.2 Методических рекомендаций, может быть переведена в рабочие места секторов пользовательского сопровождения с одновременным их отражением в схеме размещения.

2.9. При внесении изменений в схему размещения учредителю МФЦ в срок не позднее 15 рабочих дней после утверждения новой схемы размещения рекомендуется направлять такую схему в Минэкономразвития России с приложением копии решения и документов, подтверждающих обоснованность внесения изменений.

2.10. Минэкономразвития России вносит соответствующие изменения в схему размещения в федеральной государственной информационной системе мониторинга деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг (далее – ФГИС МДМ) в срок

не позднее 10 рабочих дней с даты получения новой схемы размещения, направленной в соответствии с пунктом 2.9 Методических рекомендаций.

2.11. В случае если по результатам внесения изменений в схему размещения в ФГИС МДМ Минэкономразвития России установлено, что значение Показателя менее 90 %, то Минэкономразвития России уведомляет об этом высшие исполнительные органы субъектов Российской Федерации с предложением пересмотра схемы размещения в срок не позднее 30 календарных дней с даты уведомления.

### III. Порядок изменения формы обслуживания заявителей

3.1. Форму обслуживания заявителей рекомендуется изменять в городском, сельском поселении с численностью населения не более 10 тыс. человек.

3.2. Рекомендуемое основание изменения формы обслуживания заявителей – организация в населенных пунктах, в которых ранее были закрыты территориально обособленные структурные подразделения (офисы) МФЦ, бесплатного выездного обслуживания в соответствии с пунктом 3.4 Методических рекомендаций.

3.3. Основаниями закрытия территориально обособленных структурных подразделений (офисов) МФЦ для последующей организации бесплатного выездного обслуживания заявителей могут быть:

3.3.1. среднее количество обращений за услугами (в том числе иными услугами и обращений за выдачей документов по результатам предоставления услуг) и сервисами, а также консультационной поддержкой в секторы пользовательского сопровождения территориально обособленного структурного подразделения (офиса) МФЦ в месяц не превышает 12 (малая востребованность);

3.3.2. экономическая эффективность перехода на бесплатное выездное обслуживание, подтвержденная справкой, подготовленной уполномоченным МФЦ.

3.4. Бесплатное выездное обслуживание в населенных пунктах, в которых были закрыты территориально обособленные структурные подразделения (офисы) МФЦ, рекомендуется осуществлять:

3.4.1. по предварительной записи заявителя;

3.4.2. не реже одного раза в неделю с предоставлением услуг не менее 2 часов в день.

При отсутствии предварительной записи заявителей на соответствующую неделю выездное обслуживание в населенном пункте в указанный период рекомендуется не осуществлять.

3.5. При изменении формы обслуживания заявителей рекомендуется выполнять следующие процедуры:

3.5.1. определение уполномоченным МФЦ территориально обособленных структурных подразделений (офисов) МФЦ, возможных к переводу на бесплатное выездное обслуживание, в соответствии с пунктами 3.6–3.11 Методических рекомендаций;

3.5.2. оценка экономической эффективности перевода территориально обособленных структурных подразделений (офисов) МФЦ на бесплатное выездное обслуживание, осуществляемая уполномоченным МФЦ;

3.5.3. принятие решения высшим исполнительным органом субъекта Российской Федерации или комиссией субъекта о переводе территориально обособленных структурных подразделений (офисов) МФЦ на бесплатное выездное обслуживание;

3.5.4. осуществление МФЦ информирования граждан об изменении формы обслуживания заявителей в населенных пунктах, где территориально обособленные структурные подразделения (офисы) МФЦ переводятся на бесплатное выездное обслуживание;

3.5.5. организация бесплатного выездного обслуживания в населенных пунктах, в которых были закрыты территориально обособленные структурные подразделения (офисы) МФЦ.

3.6. С целью определения территориально обособленных структурных подразделений (офисов) МФЦ, возможных к переводу на бесплатное выездное обслуживание, рекомендуется проводить оценку востребованности территориально обособленных структурных подразделений (офисов) МФЦ.

3.7. Основаниями для проведения оценки востребованности территориально обособленных структурных подразделений офисов (МФЦ) могут быть:

3.7.1. численность городского или сельского поселения, в котором расположено территориально обособленное структурное подразделение (офис) МФЦ, не превышает 10 тыс. человек;

3.7.2. территориально обособленное структурное подразделение (офис) МФЦ осуществляет свою деятельность не менее 1 календарного года;

3.7.3. территориально обособленное структурное подразделение (офис) МФЦ не является единственным обособленным структурным подразделением МФЦ, расположенным в муниципальном районе.

3.8. Оценка востребованности территориально обособленных структурных подразделений (офисов) МФЦ, возможных к переводу на бесплатное выездное обслуживание, рекомендуется проводить за 3 календарных месяца подряд, предшествующих месяцу проведения оценки, соответствующих следующим условиям:

3.8.1. отсутствовали обстоятельства, которые могли повлиять на уменьшение обращений в территориально обособленное структурное подразделение (офис) МФЦ (например, чрезвычайные ситуации природного и техногенного характера, временное ограничение в работе общественного транспорта, ограничивающего транспортную доступность территориально обособленного структурного подразделения (офиса) МФЦ для заявителей, полное или частичное закрытие территориально обособленного структурного подразделения (офиса) МФЦ);



3.8.2. территориально обособленное структурное подразделение (офис) МФЦ осуществляло деятельность в соответствии с графиком (режимом) работы, предусмотренным для офиса.

3.9. Среднее количество обращений в месяц за получением услуг (в том числе иных услуг и обращений за выдачей документов по результатам предоставления услуг) и сервисов, а также консультационной поддержкой в секторы пользовательского сопровождения территориально обособленного структурного подразделения (офиса) МФЦ (Об\_ср) рекомендуется рассчитывать по формуле:

$$\text{Об}_{\text{ср}} = \frac{\sum \text{Об}_i}{3},$$

где:

Об<sub>і</sub> – количество обращений за получением услуг (в том числе иных услуг и обращений за выдачей документов по результатам предоставления услуг) и сервисов, а также консультационной поддержкой в секторы пользовательского сопровождения в і-м месяце.

3.10. Процедуру оценки обращений за получением услуг (в том числе иных услуг и обращений за выдачей документов по результатам предоставления услуг) и сервисов, а также консультационной поддержкой в секторы пользовательского сопровождения территориально обособленного структурного подразделения (офиса) МФЦ рекомендуется проводить уполномоченному МФЦ.

3.11. По результатам проведенной оценки, указанной в пункте 3.10 Методических рекомендаций, для принятия решения высшему исполнительному органу субъекта Российской Федерации или комиссии субъекта рекомендуется предоставлять следующую информацию:

3.11.1. адреса территориально обособленных структурных подразделений (офисов) МФЦ, по которым проводилась оценка востребованности, дата их открытия;

3.11.2. численность населенных пунктов, где расположены территориально обособленные структурные подразделения (офисы) МФЦ;

3.11.3. количество окон приема и выдачи документов в территориально обособленных структурных подразделениях (офисах) МФЦ;

3.11.4. количество рабочих мест сектора пользовательского сопровождения территориально обособленных структурных подразделений (офисов) МФЦ (при наличии);

3.11.5. среднее количество обращений за получением услуг и консультационной поддержкой в секторы пользовательского сопровождения территориально обособленных структурных подразделений (офисов) МФЦ;

3.11.6. период проведения оценки;

3.11.7. фамилия, имя, отчество (при наличии) уполномоченного должностного лица, ответственного за проведение оценки.

3.12. В оценку экономической эффективности перевода территориально обособленных структурных подразделений (офисов) МФЦ на бесплатное выездное обслуживание рекомендуется включать следующие процедуры:

3.12.1. подготовка проекта графика (режима) выездного обслуживания в населенных пунктах, где допускается закрытие территориально обособленных структурных подразделений (офисов) МФЦ;

3.12.2. подготовка справки об экономической эффективности (неэффективности) перевода офисов территориально обособленных структурных подразделений на бесплатное выездное обслуживание.

3.13. В справку об экономической эффективности (неэффективности) перевода территориально обособленных структурных подразделений (офисов) МФЦ на бесплатное выездное обслуживание рекомендуется включать следующую информацию:

3.13.1. описание материально-технической базы для осуществления бесплатного выездного обслуживания, включающего:

3.13.1.1. описание помещения, в случае если бесплатное выездное обслуживание осуществляется в помещении;

3.13.1.2. описание транспортного средства для осуществления бесплатного выездного обслуживания;

3.13.1.3. описание оборудования, необходимого для осуществления бесплатного выездного обслуживания;

3.13.2. расчет единовременных расходов с целью организации бесплатного выездного обслуживания, если планируется дооснащение материально-технической базы, включающий затраты на:

3.13.2.1. проведение ремонтных работ в помещении, где планируется осуществлять бесплатное выездное обслуживание;

3.13.2.2. приобретение транспортного средства для осуществления бесплатного выездного обслуживания;

3.13.2.3. приобретение оборудования, необходимого для осуществления бесплатного выездного обслуживания;

3.13.3. описание источника финансирования с целью осуществления единовременных расходов на материально-техническую базу;

3.13.4. описание сложности в администрировании территориально обособленных структурных подразделений (офисов) МФЦ (высокая текучесть кадров, отсутствие возможности подобрать квалифицированный персонал), если данный признак существенно влияет на работу территориально обособленного структурного подразделения (офиса) МФЦ;

3.13.5. описание способа осуществления бесплатного выездного обслуживания. Одновременно для различных территориально обособленных структурных подразделений (офисов) МФЦ могут предусматриваться различные способы бесплатного выездного обслуживания;

3.13.6. выводы об эффективности (неэффективности) перевода мало востребованных территориально обособленных структурных подразделений (офисов) МФЦ на бесплатное выездное обслуживание.

3.14. Справку об экономической эффективности (неэффективности) перевода территориально обособленных структурных подразделений (офисов) МФЦ на бесплатное выездное обслуживание рекомендуется готовить работникам уполномоченного МФЦ.

3.15. График (режим) выездного обслуживания рекомендуется готовить работникам:

3.15.1. уполномоченного МФЦ в случае централизованной системы организации МФЦ;

3.15.2. МФЦ, в которых расположены территориально обособленные структурные подразделения (офисы) МФЦ, предполагаемые к закрытию, в случае децентрализованной системы организации МФЦ.

3.16. В случае представления нескольких графиков (режимов) выездного обслуживания несколькими МФЦ (при децентрализованной системе организации МФЦ) уполномоченному МФЦ рекомендуется сформировать единый график (режим) выездного обслуживания для субъекта Российской Федерации.

3.17. По результатам проведенной оценки востребованности территориально обособленных структурных подразделений офисов (МФЦ) уполномоченному МФЦ рекомендуется сформировать и направить высшему исполнительному органу субъекта Российской Федерации или комиссии субъекта для принятия решения об изменении формы обслуживания заявителей посредством перевода территориально обособленных структурных подразделений (офисов) МФЦ на бесплатное выездное обслуживание обращение о целесообразности перевода территориально обособленных структурных подразделений (офисов) МФЦ на бесплатное выездное обслуживание с приложением следующих документов:

3.17.1. справочная информация по определению территориально обособленных структурных подразделений (офисов) МФЦ, возможных к переводу на бесплатное выездное обслуживание, содержащая сведения в соответствии с подпунктом 3.11 Методических рекомендаций;

3.17.2. график (режим) выездного обслуживания в населенных пунктах, где предусматривается закрытие территориально обособленных структурных подразделений (офисов) МФЦ;

3.17.3. справка об экономической эффективности (неэффективности) перевода территориально обособленных структурных подразделений (офисов) МФЦ на бесплатное выездное обслуживание.

3.18. В случае принятия решения о закрытии территориально обособленных структурных подразделений (офисов) МФЦ высшего исполнительного органа субъекта Российской Федерации или комиссии субъекта в решении рекомендуется указывать дату закрытия территориально обособленных структурных подразделений (офисов) МФЦ. В течение 7 календарных дней с даты принятия решения о закрытии территориально обособленного структурного подразделения (офиса) МФЦ уполномоченному МФЦ рекомендуется утвердить график (режим) выездного обслуживания, в который рекомендуется включить:

3.18.1. наименование населенного пункта, в котором осуществляется бесплатное выездное обслуживание;

3.18.2. адрес места осуществления бесплатного выездного обслуживания (в случае приема заявителей в специально оборудованном транспортном средстве – адрес стоянки транспортного средства);

3.18.3. дни недели и время приема, согласно которому осуществляется бесплатное выездное обслуживание.

3.19. Информирование граждан о переводе территориально обособленного структурного подразделения (офиса) МФЦ на бесплатное выездное обслуживание рекомендуется осуществлять МФЦ путем:

3.19.1. размещения информации на официальном сайте МФЦ в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

3.19.2. размещения информации на стендах территориально обособленного структурного подразделения (офиса) МФЦ в секторе информирования и ожидания;

3.19.3. размещения информации на цифровых устройствах (при наличии), расположенных в территориально обособленных структурных подразделениях

(офисах) МФЦ (информационные киоски, планшеты, мониторы и иные устройства);

3.19.4. размещения информации в закрываемом помещении;

3.19.5. публикации в печатных средствах массовой информации муниципального образования, на территории которого расположено закрываемое территориально обособленное структурное подразделение (офис) МФЦ (при наличии);

3.19.6. иными способами, не противоречащими законодательству Российской Федерации.

3.20. В течение 7 календарных дней со дня принятия решения о переводе территориально обособленных структурных подразделений (офисов) МФЦ на бесплатное выездное обслуживание МФЦ рекомендуется:

3.20.1. определить средства и каналы массового и индивидуального информирования граждан;

3.20.2. утвердить план проведения информирования граждан;

3.20.3. подготовить информационные материалы, в которые рекомендуется включить:

3.20.3.1. общую информацию о переводе территориально обособленного структурного подразделения (офиса) МФЦ на бесплатное выездное обслуживание;

3.20.3.2. дату закрытия территориально обособленного структурного подразделения (офиса) МФЦ;

3.20.3.3. способы осуществления предварительной записи на бесплатное выездное обслуживание;

3.20.3.4. график (режим) выездного обслуживания;

3.20.3.5. адрес места осуществления бесплатного выездного обслуживания.

3.21. Не позднее 7 календарных дней со дня принятия решения о переводе территориально обособленных структурных подразделений (офисов) МФЦ на бесплатное выездное обслуживание МФЦ рекомендуется приступить

к информированию граждан, осуществляемому до дня закрытия территориально обособленного структурного подразделения (офиса) МФЦ и не менее 30 календарных дней.

3.22. В случае получения уполномоченным МФЦ от высшего исполнительного органа субъекта Российской Федерации или комиссии субъекта решения о переводе территориально обособленного структурного подразделения (офиса) МФЦ на бесплатное выездное обслуживание МФЦ рекомендуется осуществить действия и процедуры, необходимые для изменения формы обслуживания заявителей в соответствии с законодательством Российской Федерации.

3.23. При изменении формы обслуживания заявителей рекомендуется учитывать необходимость внесения изменений в схему размещения с указанием перечня населенных пунктов, на территории которых осуществляется бесплатное выездное обслуживание.

3.24. На официальном сайте МФЦ в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» рекомендуется обеспечить:

3.24.1. публикацию порядка осуществления бесплатного выездного обслуживания и иной информации;

3.24.2. организацию предварительной записи заявителей на бесплатное выездное обслуживание в соответствии с графиком (режимом) выездного обслуживания;

3.24.3. публикацию информации об осуществлении (либо отсутствии) выезда в соответствии с графиком (режимом) выездного обслуживания после закрытия предварительной записи.

3.25. В соответствии с решением высшего исполнительного органа субъекта Российской Федерации или комиссии субъекта взамен бесплатного выездного обслуживания в населенном пункте может быть организовано территориально обособленное структурное подразделение (офис) МФЦ с включением его в схему размещения.

#### IV. Расчет и мониторинг Показателя по субъекту и Показателя по Российской Федерации

4.1. Расчет значения Показателя по субъекту рекомендуется осуществлять в информационных системах мониторинга деятельности и развития МФЦ на основе следующих данных:

4.1.1. общая численность населения, проживающего на территории субъекта Российской Федерации<sup>1</sup>;

4.1.2. количество окон приема и выдачи документов, организованных с целью предоставления услуг.

4.2. Значение Показателя по субъекту рекомендуется рассчитывать в процентах, и оно должно составлять не менее 90 % для субъекта Российской Федерации.

4.3. Значение Показателя по субъекту ( $D_j$ ) рекомендуется рассчитывать по формуле:

$$D_j = \frac{N_{00j} + Ч_{1000}}{N_{субj}} * 100 \%,$$

где:

$j$  – порядковый номер, присвоенный субъекту Российской Федерации;

$N_{00j}$  – численность населения субъекта Российской Федерации, имеющего доступ к получению услуг в офисах МФЦ, территориально обособленных структурных подразделениях (офисах) МФЦ и привлекаемых организациях;

$N_{субj}$  – общая численность населения, проживающего на территории субъекта Российской Федерации;

$Ч_{1000}$  – общая численность населения в городских или сельских поселениях до 1000 человек, межселенных территориях в субъекте Российской Федерации с отсутствующими в них офисами МФЦ, территориально обособленными структурными подразделениями (офисами) МФЦ.

4.4. Значение  $N_{00j}$  рекомендуется рассчитывать по формуле:

---

<sup>1</sup> Сведения формируются в соответствии с официальной статистической информацией Росстата.



$$\text{Ноо}_j = \sum_{i=1}^n \text{Ноо}_i,$$

где:

$i$  – порядковый номер, присвоенный сельскому и городскому поселению, городскому или муниципальному округу, муниципальному району без наделения поселений, находящихся в границах территории района, статусом городского или сельского поселения, городскому округу с внутригородским делением, внутригородской территории города федерального значения;

$\text{Ноо}_i$  – численность населения, проживающего на территории сельского или городского поселения, городского или муниципального округа, муниципального района без наделения поселений, находящихся в границах территории района, статусом городского или сельского поселения, городского округа с внутригородским делением, внутригородской территории города федерального значения в субъекте Российской Федерации, имеющего доступ к получению услуг в МФЦ;

$n$  – количество сельских и городских поселений, городских или муниципальных округов, городских округов с внутригородским делением, муниципальных районов без наделения поселений, находящихся в границах территории района, статусом городского или сельского поселения, внутригородской территории города федерального значения в субъекте Российской Федерации.

4.5. Значение  $\text{Ноо}_i$  рекомендуется рассчитывать по формуле:

$$\text{Ноо}_i = (\text{Ч} * \text{Коо} + \text{Чпр} * \text{Кпр}) + \text{Ч} * \text{Код},$$

где:

$\text{Ч}=5000$  – норматив численности населения, обслуживаемого одним окном приема и выдачи документов для окон приема и выдачи документов офисов МФЦ, территориально обособленных структурных подразделений (офисов) МФЦ, а также для бесплатного выездного обслуживания в сельском или городском поселении, городском или муниципальном округе, муниципальном районе без наделения поселений, находящихся в границах территории района,

статусом городского или сельского поселения, городском округе с внутригородским делением, внутригородской территории города федерального значения;

Чпр=2000 – норматив численности населения, обслуживаемого одним окном приема и выдачи документов для окон приема и выдачи документов привлекаемых организаций, размещаемых в сельском или городском поселении, городском или муниципальном округе, муниципальном районе без наделения поселений, находящихся в границах территории района, статусом городского или сельского поселения, городском округе с внутригородским делением, внутригородской территории города федерального значения;

Коо – количество окон приема и выдачи документов в офисах МФЦ, территориально обособленных структурных подразделениях (офисах) МФЦ;

Код – количество дополнительно открытых окон приема и выдачи документов в офисе МФЦ, территориально обособленном структурном подразделении (офисе) МФЦ и отдельно указанных в схеме размещения;

Кпр – количество окон приема и выдачи документов привлекаемых организаций.

4.6. В случае если в городском или сельском поселении с численностью населения от 1 тыс. до 10 тыс. человек предусмотрено бесплатное выездное обслуживание, включенное в график (режим) выездного обслуживания и схему размещения, значение Коо рекомендуется принимать равным:

1 – если численность сельского или городского поселения составляет от 1 тыс. до 5 тыс. человек;

2 – если численность сельского или городского поселения составляет от 5 тыс. до 10 тыс. человек.

4.7. В случае если на территории городского или муниципального округа, городского округа с внутригородским делением, а также муниципального района отсутствует офис МФЦ, значение Ноо; по городскому или муниципальному округу, городскому округу с внутригородским делением, городским или сельским поселениям, межселенным территориям, входящим в состав

соответствующего муниципального района, рекомендуется считать равным нулю, за исключением:

4.7.1. офисов МФЦ, территориально обособленных структурных подразделений офисов (МФЦ), в отношении которых принято решение в соответствии с пунктом 2.3.1 Методических рекомендаций;

4.7.2. случая, если административным центром муниципального района или округа является городской округ или городской округ с внутригородским делением. В таком случае офис МФЦ, расположенный в таком городском округе (городском округе с внутригородским делением), считается офисом МФЦ соответствующего муниципального района или округа.

4.8. В случае если расчетное значение  $Ч*К_{оо} + Ч_{пр}*К_{пр}$  больше общей численности населения, проживающего на территории сельского или городского поселения, городского или муниципального округа, муниципального района без наделения поселений, находящихся в границах территории района, статусом городского или сельского поселения, городского округа с внутригородским делением, внутригородской территории города федерального значения, вместо значения  $Ч*К_{оо} + Ч_{пр}*К_{пр}$  рекомендуется использовать значение  $Н_{мо}$ , где  $Н_{мо}$  – общая численность населения, проживающего на территории сельского или городского поселения, городского или муниципального округа, муниципального района без наделения поселений, находящихся в границах территории района, статусом городского или сельского поселения, городского округа с внутригородским делением, внутригородской территории города федерального значения, в границах которых организовано предоставление услуг.

4.9. В расчет Показателя по субъекту не рекомендуется включать:

4.9.1. офисы МФЦ, территориально обособленные структурные подразделения (офисы) МФЦ и (или) окна приема и выдачи документов, предусмотренные пунктом 36 Правил;

4.9.2. офисы МФЦ, территориально обособленные структурные подразделения (офисы) МФЦ, где организованы только рабочие места

по оказанию консультационной и организационно-технической поддержки заявителей в секторах пользовательского сопровождения;

4.9.3. офисы МФЦ, территориально обособленные структурные подразделения (офисы) МФЦ, где окна приема и выдачи документов осуществляют предоставление государственных или муниципальных услуг по ограниченному перечню услуг и (или) предназначены для ограниченного сегмента заявителей.

4.10. Значение Показателя по Российской Федерации (Дрф) рекомендуется рассчитывать в ФГИС МДМ по формуле:

$$\text{Дрф} = \frac{N_{00j}}{N_{рф}} * 100 \%,$$

где:

$N_{рф}$  – численность населения Российской Федерации.

4.11. Мониторинг осуществляется Минэкономразвития России на основании значений Показателя по субъекту и Показателя по Российской Федерации, полученных из системы ФГИС МДМ.

4.12. Мониторинг значений Показателя по субъекту и Показателя по Российской Федерации осуществляется один раз в квартал.

4.13. В случае если по результатам проведенного мониторинга выявлено значение Показателя по субъекту менее значения, предусмотренного пунктом 4.2 Методических рекомендаций, Минэкономразвития России информирует об этом высшие исполнительные органы субъектов Российской Федерации в целях выполнения ими мероприятий, направленных на повышение доступности населения к получению услуг в МФЦ.