



**КонсультантПлюс**

Статья: Многофункциональный центр  
(Подготовлен для системы КонсультантПлюс,  
2020)

Документ предоставлен **КонсультантПлюс**

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

Дата сохранения: 28.09.2020

Подготовлен для системы КонсультантПлюс

## МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНЫЙ ЦЕНТР

Материал подготовлен с использованием правовых актов  
по состоянию на 10 сентября 2020 года

Задача облегчить гражданам доступ к государственным и муниципальным услугам побуждает законодателя идти на меры оптимизации предоставления таких услуг. Среди таких мер особое место занимает введение института многофункциональных центров (МФЦ), которые призваны, с одной стороны, облегчить доступ граждан к государственным и муниципальным услугам, а с другой - ускорить предоставление таких услуг за счет оптимизации взаимодействия между соответствующими государственными и муниципальными органами, иными лицами и получателями услуг.

Понятие многофункционального центра  
предоставления государственных и муниципальных услуг

Понятие МФЦ содержится в [п. 5 ст. 2](#) Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" (далее - Закон о предоставлении госуслуг), согласно которому МФЦ признается организация, созданная в организационно-правовой форме государственного или муниципального учреждения (в том числе являющаяся автономным учреждением), отвечающая требованиям, установленным данным [Законом](#), и уполномоченная на организацию предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе в электронной форме, по принципу "одного окна".

Принцип работы многофункционального центра

Организации работы МФЦ посвящена [гл. 4](#) Закона о предоставлении госуслуг, в [ч. 1 ст. 15](#) которого указано, что МФЦ работает по принципу "одного окна". Суть данного принципа заключается в следующем:

1) посетитель (потенциальный получатель услуги) однократно обращается в МФЦ с соответствующим запросом о предоставлении государственной или муниципальной услуги (далее - госуслуга);

2) МФЦ самостоятельно без участия посетителя осуществляет взаимодействие с необходимыми для получения запрошенной услуги государственными органами или органами местного самоуправления, иными организациями в соответствии с нормативными правовыми актами (НПА) и соглашением о взаимодействии;

3) посетитель МФЦ получает соответствующий результат в готовом виде или путем повторного обращения в МФЦ в указанные сроки, или же результат госуслуги направляется ему почтовым отправлением или в электронной форме. Выбор формы получения остается за посетителем.

Таким образом, получение нужной госуслуги для получателя (просителя) значительно упрощается, поскольку ему не требуется обходить разные ведомства (органы) и в каждом органе подавать соответствующий запрос с предоставлением практически одинаковых (однотипных) документов. Эту работу за него выполняет МФЦ через систему взаимодействия с соответствующими органами.

Функции и перечень услуг многофункционального центра

Основные функции МФЦ установлены [ч. 1 ст. 16](#) Закона о предоставлении госуслуг, а именно МФЦ осуществляет:

- 1) прием запросов о предоставлении госуслуг, а также прием комплексных запросов;
- 2) представление интересов заявителей при взаимодействии с органами, предоставляющими

---

госуслуги, организациями, участвующими в предоставлении таких услуг, в том числе с использованием информационно-технологической и коммуникационной инфраструктуры;

3) составление на основании комплексного запроса заявлений на предоставление конкретных госуслуг, указанных в комплексном запросе, подписание таких заявлений и скрепление их печатью МФЦ, формирование комплектов документов, необходимых для получения госуслуг, указанных в комплексном запросе (указанные комплекты документов формируются из числа документов, сведений и (или) информации, представленных заявителем в МФЦ при обращении с комплексным запросом, а также документов, сведений и (или) информации, полученных МФЦ самостоятельно в порядке межведомственного взаимодействия, а также вследствие получения результатов госуслуг, указанных в комплексном запросе и необходимых для получения иных госуслуг, указанных в комплексном запросе), направление указанных заявлений и комплектов документов в органы, предоставляющие государственные услуги, и органы, предоставляющие муниципальные услуги;

4) представление интересов органов, предоставляющих государственные или муниципальные услуги при взаимодействии с заявителями;

5) информирование заявителей о порядке предоставления госуслуг, в том числе посредством комплексного запроса, в МФЦ, о ходе выполнения запросов о предоставлении госуслуг, комплексных запросов, а также по иным вопросам, связанным с предоставлением госуслуг, а также консультирование заявителей о порядке предоставления госуслуг в МФЦ;

6) взаимодействие с государственными органами и органами местного самоуправления по вопросам предоставления госуслуг, а также с организациями, участвующими в предоставлении госуслуг, в том числе посредством направления межведомственного запроса с использованием информационно-технологической и коммуникационной инфраструктуры;

7) выдачу заявителям документов, полученных от органов, предоставляющих государственные или муниципальные услуги, по результатам предоставления таких услуг, а также по результатам предоставления госуслуг, указанных в комплексном запросе, если иное не предусмотрено законодательством РФ;

8) составление и выдачу заявителям документов на бумажном носителе, подтверждающих содержание электронных документов, направленных в МФЦ по результатам предоставления госуслуг органами, предоставляющими такие услуги, в соответствии с требованиями, установленными Правительством РФ;

9) прием, обработку информации из информационных систем органов, предоставляющих государственные или муниципальные услуги, в том числе с использованием информационно-технологической и коммуникационной инфраструктуры, если это предусмотрено соглашением о взаимодействии и иное не предусмотрено федеральным законом, и выдачу заявителям на основании такой информации документов, включая составление на бумажном носителе и заверение выписок из указанных информационных систем, в соответствии с требованиями, установленными Правительством РФ. Если иное не предусмотрено правилами организации деятельности МФЦ, составленные на бумажном носителе и заверенные МФЦ выписки из информационных систем органов, предоставляющих госуслуги, приравниваются к выпискам из информационных систем на бумажном носителе, составленным самим органом, предоставляющим государственные услуги, или органом, предоставляющим муниципальные услуги;

10) прием денежных средств от заявителей в счет платы за предоставление государственных и муниципальных услуг и уплаты иных платежей в бюджеты бюджетной системы РФ в случаях, предусмотренных федеральными законами;

11) выполняет иные функции, установленные НПА и соглашениями о взаимодействии.

В частности, согласно **ч. 1.3 ст. 16** Закона о предоставлении госуслуг на МФЦ может быть возложена соответствующим НПА функция по предоставлению соответствующих государственных или муниципальных услуг в полном объеме, включая принятие решения о предоставлении такой услуги или об отказе в ее

---

---

предоставлении, составление и подписание соответствующих документов по результатам предоставления такой услуги либо совершение надписей или иных юридически значимых действий, являющихся результатом предоставления госуслуги.

В соответствии с [ч. 8 ст. 7](#) Закона о предоставлении госуслуг перечень государственных услуг, предоставляемых в соответствии с указанной частью, утверждается Правительством РФ.

Правительством РФ утверждено [Распоряжение](#) от 19.01.2018 N 43-р (далее - [Распоряжение](#)), принятое в целях реализации принципа экстерриториальности при оказании госуслуг и информирования заявителей (граждан, индивидуальных предпринимателей и юридических лиц) о возможности обращения (в том числе в МФЦ) за оказанием соответствующей услуги.

Согласно [п. 1](#) [Распоряжения](#) предоставление государственных услуг осуществляется в любом предоставляющем такие услуги подразделении федерального органа исполнительной власти, органа государственного внебюджетного фонда РФ или в многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг при наличии соглашения, указанного в [ст. 15](#) Закона о предоставлении госуслуг, по выбору заявителя независимо от его места жительства или места пребывания (для физических лиц, включая индивидуальных предпринимателей) либо места нахождения (для юридических лиц).

Данным [Распоряжением](#) утвержден [Перечень](#), который содержит информацию о госуслугах и государственных органах, их оказывающих.

[Распоряжение](#) вступило в силу с 01.02.2018. Для отдельных пунктов указанного [Перечня](#) установлены специальные сроки вступления в силу ([п. 4](#) [Распоряжения](#)).

#### Права, обязанности и ответственность многофункционального центра

Права, обязанности и ответственность МФЦ предусмотрены [ст. 16](#) Закона о предоставлении госуслуг. В частности, МФЦ вправе:

а) привлекать для повышения территориальной доступности госуслуг, предоставляемых по принципу "одного окна", и для реализации функций, возложенных [Законом](#) на МФЦ, иные организации в соответствии с [Правилами](#) организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг (утв. Постановлением Правительства РФ от 22.12.2012 N 1376, далее - [Правила](#) организации МФЦ) ([ч. 1.1](#) [данной статьи](#));

б) запрашивать у соответствующих органов документы и информацию, необходимые для предоставления государственных и муниципальных услуг, и получать такие документы и информацию в том числе с использованием информационно-технологической и коммуникационной инфраструктуры ([ч. 2](#) [данной статьи](#)).

При этом МФЦ не вправе требовать от заявителя:

а) предоставления документов, информации или совершения действий, которые в соответствии с НПА не требуются для предоставления госуслуги;

б) представления документов и информации (в том числе об оплате госпошлины), которые находятся в распоряжении органов, предоставляющих госуслуги иных государственных органов, органов местного самоуправления либо подведомственных государственным органам или органам местного самоуправления организаций в соответствии с НПА соответствующего уровня. Между тем заявитель вправе по собственной инициативе предоставить такие документы;

в) осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения государственных и муниципальных услуг и связанных с обращением в иные государственные органы, органы местного самоуправления, организации, за исключением получения услуг, включенных в перечни, указанные в [ч. 1 ст. 9](#) данного Закона, и получения документов и информации, предоставляемых в результате

---

предоставления таких услуг;

г) представления документов и информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления государственной или муниципальной услуги, либо в предоставлении государственной или муниципальной услуги, за исключением случаев, предусмотренных п. 4 ч. 1 ст. 7 Закона. Данное положение в части первоначального отказа в предоставлении государственной или муниципальной услуги применяется в случае, если на многофункциональный центр возложена функция по предоставлению соответствующих государственных или муниципальных услуг в полном объеме в порядке, определенном ч. 1.3 ст. 16 Закона.

Исключение из правила, указанного в п. "б", предусмотрено для перечня документов, установленных ч. 6 ст. 7 Закона о предоставлении госуслуг, в частности, МФЦ вправе требовать предоставление документа, удостоверяющего личность заявителя, свидетельства о госрегистрации актов гражданского состояния, документы о трудовой деятельности заявителя, трудовом стаже и заработке гражданина и др.;

д) осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения государственных и муниципальных услуг и связанных с обращением в иные государственные органы, органы местного самоуправления, организации, за исключением получения услуг, включенных в перечни, указанные в ч. 1 ст. 9 Закона о предоставлении госуслуг, и получения документов и информации, предоставляемых в результате предоставления таких услуг.

Например, исключение установлено для выдачи направлений на медико-социальную экспертизу, государственной экспертизы проектной документации, результатов инженерных изысканий и др.

Обязанности МФЦ закреплены в ч. 4 ст. 16 Закона о предоставлении госуслуг. В частности, МФЦ обязан:

1) предоставлять на основании запросов и обращений государственных органов, органов государственных внебюджетных фондов, органов местного самоуправления, физических и юридических лиц необходимые сведения по вопросам, относящимся к установленной сфере деятельности МФЦ;

2) обеспечивать защиту информации, доступ к которой ограничен в соответствии с федеральным законом, а также соблюдать режим обработки и использования персональных данных;

3) при приеме запросов о предоставлении госуслуг и выдаче документов устанавливать личность заявителя на основании паспорта гражданина РФ и иных документов, удостоверяющих личность заявителя, а также проверять соответствие копий представляемых документов (за исключением нотариально заверенных) их оригиналам;

4) соблюдать требования соглашений о взаимодействии;

5) осуществлять взаимодействие с органами, предоставляющими государственные услуги, органами, предоставляющими муниципальные услуги, подведомственными государственным органам и органам местного самоуправления организациями и организациями, участвующими в предоставлении государственных и муниципальных услуг, предусмотренных ч. 1 ст. 1 Закона о предоставлении госуслуг, в соответствии с соглашениями о взаимодействии, НПА.

МФЦ, его работники, иные организации, привлекаемые для реализации функций МФЦ, несут ответственность за полноту и своевременность предоставления сведений, запросов, документов, необходимых для оказания госуслуг, а также за соблюдение требований по работе с персональными данными (ч. 5 ст. 16 Закона о предоставлении госуслуг).

Лица, которым причинен вред действиями МФЦ или его работников, вправе требовать возмещение понесенных ими убытков, компенсации морального вреда в соответствии с ч. ч. 6 - 7 ст. 16 Закона о предоставлении госуслуг, ст. ст. 15, 151 ГК РФ.

Организация деятельности многофункционального центра

---

Организация деятельности МФЦ возложена [ч. 2 ст. 15](#) Закона о предоставлении услуг на органы государственной власти субъектов РФ. При этом такие органы должны руководствоваться как положениями названного [Закона](#), так и [Правилами](#) организации МФЦ.

Для организации работы МФЦ высший исполнительный орган субъекта РФ определяет на территории субъекта один МФЦ, который будет уполномочен на:

- а) заключение соглашений о взаимодействии с федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов;
- б) координацию и взаимодействие с иными МФЦ на территории субъекта и организациями, привлеченными для обеспечения работы МФЦ;
- в) контроль выполнения условий, установленных в договорах между уполномоченным МФЦ и иными МФЦ и привлекаемыми организациями, расположенными на территории соответствующего субъекта РФ;
- г) выполнение функции оператора автоматизированной информационной системы (АИС) МФЦ;
- д) иные полномочия в соответствии с [п. п. 25 - 26](#) Правил организации МФЦ.

Перечень предоставляемых в МФЦ государственных и муниципальных услуг устанавливается:

- 1) актом Правительства РФ - для государственных услуг, предоставляемых федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов;
- 2) нормативным правовым актом субъекта РФ - для государственных услуг, предоставляемых органами государственной власти субъекта РФ, территориальными государственными внебюджетными фондами;
- 3) муниципальным правовым актом - для муниципальных услуг, предоставляемых органами местного самоуправления.

Детальная регламентация организации работы МФЦ установлена [Правилами](#) организации МФЦ.

Согласно [п. 3](#) Правил в МФЦ должно быть обеспечено функционирование АИС МФЦ и взаимодействие ее с иными ИС, в том числе с системой межведомственного электронного взаимодействия, другими системами, указанными в [п. 21](#) Правил; бесплатный доступ заявителей к ГИС "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" и региональному portalу госуслуг, а также возможность приема от заявителей денежных средств в счет уплаты госпошлины или иной платы за предоставление госуслуг.

В МФЦ может быть помимо предоставления основных услуг организовано предоставление и дополнительных услуг, сопутствующих предоставлению госуслуг. Например, нотариальные услуги, услуги банка, копировально-множительные услуги, бесплатный доступ к справочным правовым системам и др.

В МФЦ должно быть предусмотрено деление на:

- а) сектор информирования и ожидания.

В данном секторе создаются условия для ожидания получения услуг МФЦ, а также информирования граждан о порядке предоставления госуслуг и работы МФЦ, в том числе о перечне и сроках предоставления госуслуг, о размере госпошлины и иной платы за предоставление госуслуг, о порядке обжалования действий (бездействия), решений соответствующих органов, о режиме работы МФЦ, а также размещаются иные сведения согласно перечню [подп. "а" п. 8](#) Правил организации МФЦ.

Для информирования граждан о порядке предоставления госуслуг, ходе рассмотрения запросов, предоставления иной информации в данном секторе должно быть создано как минимум одно окно или иное специально оборудованное рабочее место, в котором сотрудник МФЦ будет предоставлять соответствующую информацию.

---

---

В секторе должны быть размещены 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, а также в обязательном порядке обеспечивается доступ к Единому portalу госуслуг, региональному portalу госуслуг.

Для обеспечения работы МФЦ вводится система электронного управления очередью.

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

б) сектор приема заявителей.

В секторе приема заявителей предусматривается не менее одного окна на каждые 5 тысяч жителей, проживающих в муниципальном образовании, в котором располагается МФЦ. Сектор оборудуется рабочими местами (окнами), в которых сотрудникам обеспечивается доступ к соответствующим информационным системам, печатающим и сканирующим устройствам.

В МФЦ 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 МФЦ, с использованием ресурсов телефонной сети общего пользования или информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

При предоставлении госуслуг через МФЦ должны быть обеспечены требования п. 18 Правил организации МФЦ, а именно:

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

б) время ожидания в очереди для подачи документов и получения результата услуги не превышает 15 минут;

в) время работы МФЦ в зависимости от численности населения муниципального образования, но не менее 4 часов в день 5 дней в неделю. Например, в муниципальном образовании с численностью населения до 25 тыс. человек - не менее 30 часов в неделю; в муниципальном образовании с численностью населения от 25 до 100 тыс. человек - не менее 40 часов в неделю.

Если в административном регламенте предоставления соответствующей государственной или муниципальной услуги предъявляются более высокие требования к предоставлению услуги (а, следовательно, и работе МФЦ), чем в [Правилах](#) организации МФЦ, то применяются требования соответствующего регламента.

Свою деятельность МФЦ осуществляет на основании соглашения о взаимодействии с соответствующими органами, предоставляющими или участвующими в предоставлении государственной или муниципальной услуги.

#### Соглашение о взаимодействии

Предоставление госуслуг через МФЦ осуществляется на основе соглашения о взаимодействии между МФЦ и соответствующими государственными органами, органами местного самоуправления, иными органами, участвующими в оказании госуслуг.

Требования к соглашению установлены [ст. 18](#) Закона о предоставлении госуслуг, а также в соответствии с [ч. 1 данной статьи](#) в [Постановлении](#) Правительства РФ от 27.09.2011 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" (далее - [Постановление](#) Правительства РФ N 797).

---

Перечень обязательных условий соглашения установлен [ч. 2 ст. 18](#) Закона о предоставлении госуслуг. Например, к обязательным относятся:

- а) предмет соглашения;
- б) перечень государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в МФЦ;
- в) права и обязанности соответствующего органа и МФЦ;
- г) порядок информационного обмена;
- д) положения об ответственности сторон, иные условия в соответствии с вышеуказанными НПА.

Соглашение заключается на срок до 3 лет ([п. 10](#) Положения о требованиях к заключению соглашений о взаимодействии между многофункциональными центрами предоставления государственных и муниципальных услуг и федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, органами государственной власти субъектов РФ, органами местного самоуправления, утвержденного Постановлением Правительства РФ N 797), при этом оно не может содержать положения, ограничивающие права и законные интересы заявителей или третьих лиц, а также возлагать на них дополнительные обязанности, не предусмотренные законодательством РФ ([ч. 3 ст. 18](#) Закона о предоставлении госуслуг).

Таким образом, МФЦ является учреждением, обеспечивающим взаимодействие получателей государственных и муниципальных услуг с соответствующими органами, предоставляющими такие услуги; при этом принцип работы "одно окно" позволяет минимизировать затраты времени на получение соответствующей услуги гражданином или иным лицом.

Подготовлено на основе материала  
С.А. Слесарева,  
частнопрактикующего юриста,  
эксперта центра "Общественная Дума", г. Мценск