



**КонсультантПлюс**

Приказ Комитета государственных услуг г.  
Москвы от 02.08.2012 N 01-05-39/12  
"О представлении органам местного  
самоуправления муниципальных округов города  
Москвы информации о работе  
многофункционального центра предоставления  
государственных услуг, обслуживающего  
население муниципального округа"  
(вместе с "Методическими рекомендациями по  
представлению органу местного самоуправления  
муниципального округа города Москвы  
информации о работе многофункционального  
центра предоставления государственных услуг  
(МФЦ), обслуживающего население  
муниципального округа")

Документ предоставлен **КонсультантПлюс**

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

Дата сохранения: 04.02.2022

## ПРАВИТЕЛЬСТВО МОСКВЫ

### КОМИТЕТ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ ГОРОДА МОСКВЫ

#### ПРИКАЗ от 2 августа 2012 г. N 01-05-39/12

#### О ПРЕДСТАВЛЕНИИ ОРГАНАМ МЕСТНОГО САМОУПРАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ ОКРУГОВ ГОРОДА МОСКВЫ ИНФОРМАЦИИ О РАБОТЕ МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНОГО ЦЕНТРА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ, ОБСЛУЖИВАЮЩЕГО НАСЕЛЕНИЕ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОКРУГА

В целях обеспечения исполнения [Закона](#) города Москвы от 11 июля 2012 г. N 39 "О наделении органов местного самоуправления муниципальных округов в городе Москве отдельными полномочиями города Москвы", в соответствии с [п. 5.8](#) Положения о Комитете государственных услуг города Москвы, утвержденного постановлением Правительства Москвы от 5 апреля 2011 г. N 106-ПП:

1. Утвердить Методические [рекомендации](#) по представлению органу местного самоуправления муниципального округа города Москвы информации о работе многофункционального центра предоставления государственных услуг (МФЦ), обслуживающего население муниципального округа (приложение к приказу).

2. Руководителям государственных бюджетных учреждений города Москвы, указанных в [приложении 2](#) к распоряжению Правительства Москвы от 3 июня 2011 г. N 439-РП "О дальнейшем развитии системы многофункциональных центров предоставления государственных услуг на территории города Москвы", обеспечить представление органам местного самоуправления муниципальных округов города Москвы информации в соответствии с утвержденными методическими рекомендациями ([п. 1](#)).

3. Префектурам административных округов города Москвы, осуществляющим полномочия учредителей государственных бюджетных учреждений города Москвы ([п. 2](#)), обеспечить внесение изменений:

3.1. В уставы учреждений, дополнив [п. 2.3.4](#) положением об обязанности директора учреждения осуществлять контроль за подготовкой и представлением МФЦ информации органам местного самоуправления муниципальных округов города Москвы.

3.2. В положения о филиалах учреждений, дополнив [п. 5.5](#) положением о представлении руководителем МФЦ в соответствии с утвержденными методическими рекомендациями по согласованию с учреждением информации о работе многофункционального центра предоставления государственных услуг, обслуживающего население муниципального округа.

4. Контроль за выполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Председатель Комитета  
государственных услуг  
города Москвы  
А.В. Степанов

Приложение  
к приказу Комитета  
государственных услуг  
города Москвы  
от 2 августа 2012 г. N 01-05-39/12

**МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ  
ПО ПРЕДСТАВЛЕНИЮ ОРГАНУ МЕСТНОГО САМОУПРАВЛЕНИЯ  
МУНИЦИПАЛЬНОГО ОКРУГА ГОРОДА МОСКВЫ ИНФОРМАЦИИ О РАБОТЕ  
МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНОГО ЦЕНТРА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ  
УСЛУГ (МФЦ), ОБСЛУЖИВАЮЩЕГО НАСЕЛЕНИЕ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОКРУГА**

1. Методические рекомендации определяют общие требования к составлению, согласованию и представлению информации о работе многофункционального центра предоставления государственных услуг (МФЦ), обслуживающего население муниципального округа, органу местного самоуправления муниципального округа города Москвы.

2. Информация составляется многофункциональными центрами предоставления государственных услуг (далее - МФЦ) - обособленными подразделениями (филиалами) государственных бюджетных учреждений города Москвы "Многофункциональные центры предоставления государственных услуг" (далее - ГБУ МФЦ). Информация подписывается руководителем филиала - МФЦ.

3. Информация должна содержать сведения о должностных лицах ГБУ МФЦ, ответственных за организацию предоставления государственных услуг (выполнение работ) в МФЦ, контроль качества услуг (работ), работу по обращениям граждан и юридических лиц.

4. Информация составляется по итогам работы МФЦ за каждый квартал отчетного года и по итогам работы за год.

Информация по итогам работы МФЦ за квартал представляется на согласование ГБУ МФЦ в срок не позднее 20 числа месяца, следующего за окончанием отчетного квартала, а по итогам работы МФЦ за год - в срок не позднее 1 февраля года, следующего за отчетным.

ГБУ МФЦ рассматривает представленную информацию в течение десяти рабочих дней, следующих за днем ее поступления, и согласовывает либо возвращает на доработку с указанием причин, послуживших основанием для ее возврата.

5. Информация формируется с учетом требований законодательства Российской Федерации о защите государственной тайны.

6. Информация о работе МФЦ составляется в разрезе следующих разделов:

- Раздел 1 "Общие сведения о МФЦ".

---

- Раздел 2 "Результат работы МФЦ за отчетный период".

- Раздел 3 "Плановые показатели работы МФЦ на последующие периоды".

7. В разделе 1 "Общие сведения о МФЦ" указываются:

- перечень федеральных органов исполнительной власти, органов исполнительной власти города Москвы, государственных учреждений, предоставление государственных услуг которых организовано в МФЦ;

- перечень государственных услуг (работ), предоставляемых заявителям в МФЦ (выполняемых МФЦ), а также дополнительных услуг, связанных с предоставлением государственных услуг;

- перечень услуг (работ), которые оказываются заявителям за плату;

- перечень соглашений о взаимодействии, в соответствии с которыми осуществляется предоставление государственных услуг в МФЦ;

- информация о штатной численности МФЦ (в т.ч. данные о количественном составе и квалификации сотрудников, их ведомственной принадлежности, специализации (прием заявителей, подготовка документов, "универсальный специалист" и т.д.);

- параметры и специфика проводимых мероприятий по контролю за качеством предоставляемых услуг (выполняемых работ).

Информация по данному разделу должна содержать сведения, отражающие динамику изменений на начало и конец отчетного периода, с указанием причин, приведших к изменению показателей.

8. В разделе 2 "Результат работы МФЦ за отчетный период" указываются:

- общее количество заявителей, обратившихся за государственными услугами (работами) в МФЦ, за отчетный период;

- изменение (увеличение, уменьшение) количества заявителей, обратившихся за государственными услугами (работами) в МФЦ, относительно предыдущего отчетного периода (в процентах);

- объем услуг (работ) в натуральном выражении, которые оказаны потребителям в рамках государственного задания, за отчетный период (раздельно по каждой услуге);

- объем услуг (работ) в натуральном выражении, которые оказаны потребителям за плату, за отчетный период (раздельно по каждой услуге);

- изменение (увеличение, уменьшение) объема предоставленных услуг (выполненных работ) относительно предыдущего отчетного периода (в процентах);

- цены (тарифы) на платные услуги (работы), оказываемые заявителям (в динамике в течение отчетного периода);

---

- количество и качественная характеристика жалоб и претензий заявителей по вопросам работы МФЦ и принятые по результатам их рассмотрения меры;

- изменение (увеличение, уменьшение) объема жалоб и претензий заявителей по вопросам работы МФЦ относительно предыдущего отчетного периода (в процентах) с указанием причин, приведших к изменению показателей;

- оценка соответствия качества оказанных государственных услуг (выполненных работ) утвержденным стандартам качества государственных услуг (работ);

- сведения о мероприятиях по профессиональной подготовке и повышению квалификации сотрудников МФЦ, информированию жителей города Москвы о предоставляемых в МФЦ услугах (выполняемых работах), по повышению качества услуг (работ).

9. В разделе 3 "Плановые показатели работы МФЦ на последующие периоды" указываются:

- выявленные за отчетный период отклонения в деятельности МФЦ (соотношение плановых и фактических значений результатов, невыполнение, некачественное выполнение услуг (работ) и т.д.) и предложения по их устранению;

- объемы услуг (работ), количественные показатели обслуживаемых заявителей, планируемые к достижению в следующем отчетном периоде;

- планируемая работа по минимизации обращений заявителей на нарушения законодательства, в том числе на качество предоставления государственных услуг (выполнения работ);

- иная необходимая информация.

10. Информация о работе МФЦ, не представленная на согласование или не согласованная ГБУ МФЦ, не может представляться органу местного самоуправления муниципального округа города Москвы.

11. При необходимости информация может утверждаться учредителями ГБУ МФЦ - префектурами административных округов города Москвы.

12. Информация о работе МФЦ, обслуживающего население муниципального округа, представляется по требованию органа местного самоуправления данного муниципального округа города Москвы в порядке, форме и сроки, указанные в письменном обращении высшего должностного лица органа местного самоуправления муниципального округа. Срок представления информации о работе МФЦ не может быть установлен ранее срока подготовки информации, указанного в п. 4 настоящих методических рекомендаций.

---