Приложение № 1

к приказу № 45 от 27.05.2020

ПОЛОЖЕНИЕ

по предоставлению услуги по выездному обслуживанию заявителей муниципальным бюджетным учреждением «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг населению

городского округа Реутов»

Понятия, используемые в настоящем Положении

«МФЦ» (далее - МФЦ) - муниципальное бюджетное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг населениюгородского округа Реутов».

«Услуга» (далее - Услуга) - выезд сотрудника МФЦ к заявителю с целью приема заявлений и документов, необходимых для предоставления государственных и муниципальных услуг, и (или) доставка заявителю результатов предоставления государственных и муниципальных услуг.

«Заявитель» (далее - Заявитель) - физическое или юридическое лицо (за исключением государственных органов и их территориальных органов, органов местного самоуправления) либо их уполномоченные представители, обратившиеся в МФЦ в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» с запросом о предоставлении государственных или муниципальных услуг.

«Представитель» - физическое лицо, представитель заявителя, действующий по доверенности от заявителя, обратившийся в МФЦ с запросом о предоставлении государственной или муниципальной услуги, оказываемой на базе МФЦ, выраженным в устной, письменной или электронной форме.

«АИС МФЦ» - автоматизированная информационная система МФЦ, обеспечивающая информационно-справочное сопровождение деятельности МФЦ и автоматизацию процесса обслуживания заявителей в рамках предоставления государственных и муниципальных услуг и обработки документов на базе МФЦ.

«Заявка» - обращение Заявителя или его представителя о намерении заказать выездное обслуживание, поданное в МФЦ.

«Контакт-центр» - центр телефонного обслуживания МФЦ.

«ОИВ» - органы исполнительной власти.

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», постановлением Правительства Российской Федерации от 22.12.2012 № 1376 «Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг», постановлением Правительства Московской области от 27.09.2013 № 777/42 «Об организации предоставления государственных услуг исполнительных органов государственной власти Московской области на базе многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, а также об утверждении Перечня государственных услуг исполнительных органов государственной власти Московской области, предоставление которых организуется по принципу "одного окна", в том числе на базе многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, и Рекомендуемого перечня муниципальных услуг, предоставляемых органами местного самоуправления муниципальных образований Московской области, а также услуг, оказываемых муниципальными учреждениями и другими организациями, предоставление которых организуется по принципу "одного окна", в том числе на базе многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг».

1.2. Настоящее Положение регулирует отношения, возникающие между Заявителем и МФЦ при оказании Услуги. Положение определяет порядок и условия предоставления Услуги заявителям с целью улучшения качества и доступности предоставления государственных и муниципальных услуг в Московской области.

1.3. Приказом директора МФЦ устанавливается лицо, ответственное за организацию оказания Услуги.

1.4. Услуга предоставляется на возмездной основе, кроме случаев обращения следующих категорий граждан:

Ветераны Великой Отечественной войны;

Инвалиды Великой Отечественной войны;

Инвалиды I, II групп, не имеющие возможности самостоятельно обратиться в МФЦ и вынужденные в силу устойчивого или временного физического недостатка находиться по месту жительства (месту пребывания);

Граждане, достигшие 80-летнего возраста, не имеющие возможности самостоятельно обратиться в МФЦ и вынужденные в силу устойчивого или временного физического недостатка находиться по месту жительства (месту пребывания).

Для данных категорий граждан организация выезда сотрудника МФЦ осуществляется бесплатно, за исключением взимания государственных пошлин и оплат, в случаях, предусмотренных законодательством. Перечень категорий граждан, для которых организация выезда сотрудника МФЦ осуществляется бесплатно, утверждается Правительством Московской области.

1.5. Сотрудник МФЦ извещает Заявителя о необходимости оплаты государственной пошлины, ее сумме, при необходимости распечатывает квитанцию и выдает Заявителю. Оплата государственных пошлин и плат производится Заявителем либо Представителем самостоятельно.

1.6. Перечень государственных и муниципальных услуг, предоставляемых при выезде к Заявителю, определен согласно постановлению Правительства Московской области от 27.09.2013 № 777/42, может изменяться и дополняться приказом директора МФЦ.

1.7. Перечень документов, необходимых для оказания Услуги:

- договор на оказание Услуги в двух экземплярах;

- документ, удостоверяющий личность заявителя (документ, подтверждающий полномочия представителя);

- документ, подтверждающий оплату Услуги (в случае оказания услуги на возмездной основе);

- документ, подтверждающий право получения Услуги на безвозмездной основе.

1.8. Основанием для оказания Услуги является договор на оказание Услуги, заключаемый сторонами в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации.

1.9. Договор на оказание Услуги заключается в двух экземплярах в простой письменной форме путем подписания сторонами. Один экземпляр передается заявителю, второй - в МФЦ. Договор подписывается директором МФЦ или уполномоченным им лицом.

1.10. Заявитель обязан предоставить в МФЦ копии платежных документов об оплате Услуги по договору до начала оказания Услуги. Квитанция об оплате размещена на официальном сайте МФЦ.

1.11. Услуга оказывается в рабочее время МФЦ в соответствии с графиком работы МФЦ.

1.12. Услуга оказывается в сроки, согласованные с Заявителем. В случае изменения по инициативе Заявителя согласованной даты оказания Услуги и ненадлежащем уведомлении (либо неуведомлении) об этом МФЦ при осуществленном выезде сотрудника МФЦ к Заявителю с целью приема заявлений и документов, необходимых для предоставления государственных и муниципальных услуг, и (или) доставки Заявителю результатов предоставления государственных или муниципальных услуг стоимость оплаченной Заявителем Услуги не возвращается.

1.13. МФЦ обеспечивает осуществление выезда по договорам возмездного оказания Услуг не позднее 10 рабочих дней с момента подачи заявки. Для льготных категорий заявителей выезд осуществляется по отдельному графику - 2 раза в неделю в течение 3 часов в порядке очередности поступления заявок.

1.14. Заявитель обязан обеспечить условия для осуществления выезда, а именно:

- предоставить помещение для осуществления приема документов сотрудниками МФЦ (помещение для осуществления приема должно соответствовать требованиям безопасности и комфортного пребывания в нем);

- предоставить рабочее место, оборудованное рабочим столом, стульями и электропитанием для установки технического оборудования.

1.15. В случае если в течение 15 минут по прибытии сотрудника МФЦ к месту оказания Услуги Заявитель не обеспечил необходимые для оказания Услуги условия согласно п. 1.14, или Заявитель отсутствует по адресу, указанному в заявке, в указанный промежуток времени, либо ограничивает доступ сотрудника МФЦ к месту выезда, а также в случае наличия угрозы для жизни и здоровья сотрудника МФЦ, совершения в отношении него противоправных действий любым лицом, находящимся в месте оказания Услуги, сотрудник МФЦ вправе отказаться от предоставления Услуги с составлением акта. При этом денежные средства, оплаченные заявителем, возврату не подлежат.

1.16. В случае непредставления Услуги по обстоятельствам, не зависящим от воли сторон (вследствие непреодолимой силы), МФЦ переносит срок предоставления Услуги (определяет новую дату оказания Услуги) по согласованию с заявителем.

1.17. В случае если Заявитель не может предоставить прибывшему сотруднику МФЦ документ, удостоверяющий принадлежность к льготной категории и право на получение Услуги на безвозмездной основе, то сотрудник МФЦ завершает обслуживание и формирует акт о невозможности обслуживания заявителя.

1.18. Сотрудник МФЦ вносит сведения о предоставленных в ходе выездного обслуживания государственных и муниципальных услугах в АИС МФЦ.

1.19. Оказание Услуги осуществляется в установленном порядке с использованием технических средств (ноутбука, портативных принтера, сканера или фотоаппарата и т.д.) либо без их использования.

1.20. Выезд сотрудника МФЦ к Заявителю не может наносить ущерб или ухудшать качество основной деятельности МФЦ. При наличии указанных обстоятельств, а также в иных случаях директор МФЦ вправе приостановить предоставление услуг по выездному обслуживанию заявителей до устранения событий, послуживших причиной приостановки.

1.21. МФЦ не осуществляет выезд сотрудников на территорию предприятий общественного питания, торговых центров, иных общественных помещений и зданий, туберкулезных, психиатрических, наркологических и прочих диспансеров, других специализированных медицинских организаций, стационарных учреждений социального обслуживания для лиц, страдающими психическими расстройствами, иных медицинских учреждений, а также в исправительные учреждения и следственные изоляторы.

1.22. Территорией предоставления услуг по выездному обслуживанию заявителей является муниципальное образование – городской округ Реутов Московской области.

1.23. В целях повышения качества оказания Услуги, а также для профилактики коррупционных правонарушений в ходе предоставления услуги по выездному обслуживанию сотрудник МФЦ может вести аудиозапись с предварительным уведомлением об этом Заявителя.

1.24. Заявитель вправе изменить дату и время выездного обслуживания, а также отказаться от выездного обслуживания не менее чем за два рабочих дня до даты выезда. Вопрос о переносе времени выезда в таком случае решается с учетом имеющегося свободного времени в графике выездов.

2. Информирование об Услуге

2.1. Информация о порядке и сроках предоставления Услуги размещается на официальном сайте МФЦ, на информационных стендах в секторе информирования, разъясняется сотрудниками МФЦ при личном обращении заявителей, а также может быть получена заявителем по телефону МФЦ.

2.2. МФЦ публикует в сети Интернет, размещает на информационных стендах следующую информацию об оказании Услуги: образец договора об оказании Услуги, перечень государственных и муниципальных услуг, тарифы, условия и порядок оплаты оказываемой Услуги, номера контактных телефонов, адрес электронной почты, ФИО ответственного лица за организацию оказания Услуги, иную необходимую информацию.

3. Порядок оказания Услуг

3.1. Заявитель вправе обратиться в МФЦ за предоставлением Услуги по адресу электронной почты mfc@reutov.net, mfc-reutovgo@mosreg.ru, на официальном сайте МФЦ либо лично, а также по телефону Контакт-центра 8-800-550-50-30 доб. 3 52-289.

3.2. Выезд к заявителю осуществляется при соблюдении следующих условий:

наличие заявки в произвольной форме на оказание Услуги от Заявителя/Представителя, направленной в порядке, указанном в п. 3.1;

заявка на оказание Услуги отработана согласно п. 3.6;

заявка на оказание Услуги подтверждена Заявителем/Представителем при повторном информировании.

3.3. Заявитель при обращении за предоставлением Услуги должен сообщить либо указать следующие сведения:

наименование государственной или муниципальной услуги, в рамках оказания которой будет осуществляться выездное обслуживание;

фамилию, имя, отчество физического лица и (или) полное наименование юридического лица;

контактные телефоны Заявителя/Представителя;

фактический адрес местоположения Заявителя/Представителя (адрес выезда);

желаемую дату и время выезда.

3.4. При устном обращении за предоставлением Услуги сотрудник МФЦ фиксирует заявку на бумажном носителе (указывает фамилию, имя, отчество Заявителя, наименование юридического лица, контактные телефоны, точный адрес места оказания Услуги, желаемые дату и время предоставления услуги, платная или бесплатная услуга).

3.5. При обращении Заявителя/Представителя с намерениями подать заявку через Контакт-центр и при личном обращении в МФЦ:

|  | Действие сотрудника |
| --- | --- |
| а | Уточняет запрашиваемую Заявителем услугу:- если она включена в перечень услуг по выездному обслуживанию, пункт "в";- если услуга не включена в перечень услуг, пункт "б" |
| б | Вежливо отказывает Заявителю/Представителю, назвав причину отказа |
| в | Уточняет, относится ли Заявитель к кругу лиц льготной категории, информирует, что в случае отнесения лица к льготной категории предоставление услуги осуществляется бесплатно. В случае если Заявитель не относится к льготной категории, сообщает о стоимости и порядке оплаты Услуги |
| г | Сообщает, что выезд будет осуществляться в удобный для заявителя день, согласовывает день выезда |
| д | Перечисляет перечень требуемых документов по запрашиваемой Заявителем услуге, сообщает сроки и иные существенные условия для предоставления услуги:- при наличии у Заявителя полного пакета документов, пункт "ж";- у заявителя нет полного пакета документов, пункт "з" |
| ж | Запрашивает информацию, указанную в п. 3.3, п. 3.4, фиксирует Заявку на бумажном носителе |
| з | Рекомендует собрать полный пакет документов и повторно подать заявку. Если у Заявителя не хватает документов, которые можно получить через МФЦ, то предлагает Заявителю записаться на первичную услугу |
| и | Сообщает Заявителю/Представителю, что с ним повторно свяжутся для подтверждения даты и времени осуществления выезда |

3.6. Все заявки, поступившие одним из способов, указанных в п. 3.1, передаются в день поступления ответственному сотруднику, который связывается с Заявителем для информирования и согласования даты и времени выезда, уточняет информацию о факте оплаты Услуги.

3.7. Ответственный сотрудник МФЦ заполняет договор на оказание Услуг, составляет маршрутный лист по выезду сотрудника МФЦ (при необходимости).

3.8. Действия по предоставлению Услуги включает в себя исполнение сотрудниками МФЦ следующих процедур, выполнение которых предусмотрено настоящим Положением:

консультирование заявителей об условиях и порядке предоставления государственных и муниципальных услуг;

выезд к заявителю;

регистрация заявлений и прием документов от заявителей;

информирование заявителя о ходе выполнения обращения;

выдача результатов обращений заявителю.

3.9. При выезде к Заявителю сотрудник МФЦ должен иметь с собой документ о его работе в МФЦ и бланки обращений.

3.10. При выезде к Заявителю сотрудник МФЦ может использовать следующее оборудование и материалы:

переносной компьютер (ноутбук);

переносной портативный принтер;

переносной портативный сканер;

кабели для ноутбука, провода;

мобильный аппарат с SIM-картой;

сетевой фильтр;

USB-модемы;

сумка для переноса технического оснащения;

канцелярские товары, бумага А4, папки-конверты;

книга жалоб и предложений.

3.11. Для предотвращения сбоев работы оборудования, задействованного в предоставлении Услуги, сотрудник МФЦ перед выездом проводит диагностику работы необходимого оборудования.

3.12. При предоставлении Услуги сотрудник МФЦ обязан:

при посещении Заявителя предъявить документ о работе в МФЦ;

в случае возникновения у Заявителя сомнений в подлинности предоставляемых документов или полномочиях сотрудников МФЦ предложить Заявителю позвонить по контактным номерам МФЦ для получения подтверждения;

осуществлять консультацию и прием документов только в присутствии Заявителя;

во время осуществления приема не покидать свое рабочее место до полного окончания обслуживания;

не принимать от Заявителя и других лиц, а также не передавать Заявителю и другим лицам во время предоставления Услуги любые пакеты, вещи, иные предметы, за исключением заявок, заявлений и документов, необходимых для предоставления государственных и муниципальных услуг;

в случае невозможности по каким-либо обстоятельствам осуществить предоставление Услуги в ранее согласованное с Заявителем время информировать Заявителя по телефону о невозможности предоставления Услуги не позднее чем за сутки до согласованной даты;

согласовать дату и время следующего выезда.

3.13. Этапы консультирования и приема документов при предоставлении Услуги:

сотрудник МФЦ предоставляет для ознакомления и подписания Заявителю договор на оказание Услуги по выезду сотрудника МФЦ, подписанный со стороны МФЦ (если заявка на оказание Услуги принята без личного обращения заявителя в МФЦ);

в целях выявления потребности Заявителя сотрудник МФЦ предлагает Заявителю изложить суть обращения или сформулировать проблему, с которой он обратился;

в случае если у Заявителя отсутствует пакет документов, требуемых для предоставления государственной или муниципальной услуги, сотрудник МФЦ предлагает Заявителю ознакомиться с перечнем необходимых документов и завершает оказание Услуги;

перед началом формирования заявления сотрудник МФЦ проводит идентификацию и регистрацию Заявителя;

этап приема документов аналогичен этапу приема документов в МФЦ;

сотрудник МФЦ уведомляет Заявителя, что отсчет сроков предоставления услуги начинается с даты регистрации запроса в МФЦ.

Время приема Заявителя при выездном обслуживании не должно превышать 45 минут на одну государственную или муниципальную услугу. В рамках одной оплаты одному Заявителю может быть оказано не более одной услуги. Оказание услуг иному лицу, не заключившему с МФЦ договор о выездном обслуживании, не допускается, за исключением случая, когда заявитель является законным представителем такого лица.

3.14. По окончании обслуживания Заявителя составляется и подписывается акт оказания Услуг.

3.15. Выдача результатов государственных или муниципальных услуг производится в том же порядке, что и первичное обслуживание в рамках выездного обслуживания, согласно действующему порядку в работе МФЦ.

3.16. Услуга считается оказанной, и денежные средства, оплаченные Заявителем, не подлежат возврату, если сотрудник МФЦ прибыл в установленное время по адресу, указанному Заявителем, но Заявитель отказался или уклонился от передачи/приема документов, о чем составляется акт, или когда у Заявителя отсутствуют необходимые документы, о чем составляется акт, либо Заявителю доставлен отрицательный результат оказания государственной или муниципальной услуги: решение о приостановлении или отказе в предоставлении государственной или муниципальной услуги, документы об отсутствии запрашиваемых сведений, отказ в предоставлении запрашиваемых сведений.

Если Заявитель отказался или уклонился от передачи/приема документов, сотрудник МФЦ уведомляет Заявителя:

- о возможности подачи документов/получения результата по вновь поданной заявке о выездном обслуживании или при личном обращении в МФЦ,

- о порядке хранения в МФЦ невостребованного результата предоставления государственных и муниципальных услуг.

3.17. Персональные данные, обрабатываемые и хранящиеся в МФЦ, в рамках предоставления услуг путем выезда подлежат хранению и уничтожению в соответствии с действующей Политикой обработки персональных данных при предоставлении государственных и муниципальных услуг МФЦ.

4. Порядок оплаты услуги и возврат платежа

4.1. Тарифы на Услугу устанавливаются Администрацией городского округа Реутов. Порядок исчисления платы за выезд сотрудника МФЦ к заявителю утверждается Правительством Московской области.

Банковские реквизиты для перечисления платежа размещаются на официальном сайте МФЦ, а также указываются в договоре.

4.2. Оплата за Услуги производится Заявителем в рублях Российской Федерации в размере полной стоимости путем перечисления денежных средств в безналичной форме на лицевой счет МФЦ в порядке предоплаты. При прибытии сотрудника МФЦ для предоставления выездной услуги Заявитель предъявляет документ, подтверждающий оплату Услуги (в случае оказания услуги на возмездной основе). Платежный документ, содержащий существенные ошибки (неверно указаны платежные реквизиты, ФИО или название (для юридического лица) Заявителя, неверное назначение платежа, оплата в меньшем размере), расценивается как отсутствие оплаты.

4.3. Возврат платежа Заявителю осуществляется в случаях:

излишне уплаченных денежных средств Заявителем (в том числе в случае отказа Заявителя от выездного обслуживания в порядке п. 1.24 настоящего Положения);

неисполнения или ненадлежащего исполнения МФЦ условий договора на оказание Услуги.

4.4. Возврат платежа осуществляется в безналичной форме на основании заявления Заявителя о возврате платежа, к которому прилагается оригинал платежного документа, подтверждающий факт внесения денежных средств для предоставления Заявителю услуг по выездному обслуживанию.

5. Ответственность

5.1. При предоставлении Услуги сотрудник МФЦ несет ответственность за:

отказ в приеме документов от заявителя на предоставление государственных и муниципальных услуг, предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации и Московской области, соглашением слуг с ОИВ;

соблюдение сроков и порядка приема документов, правильность внесения записей об оказании услуг по выездному обслуживанию, оформления расписки о приеме/выдаче документов;

за сроки передачи документов в ОИВ.

5.2. Сотрудник МФЦ не несет ответственность за:

полноту и достоверность (подлинность) представляемых Заявителем документов;

нарушение сроков оказания государственных или муниципальных услуг ОИВ.

5.3. Сотрудники МФЦ, осуществляющие выезд к Заявителю, несут ответственность за качество предоставления услуг по выездному обслуживанию.