

**ПОЛОЖЕНИЕ ПО ПРЕДОСТАВЛЕНИЮ МУНИЦИПАЛЬНЫМ  
КАЗЕННЫМ УЧРЕЖДЕНИЕМ  
«МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНЫЙ ЦЕНТР ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ  
ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ»  
ГОРОДСКОГО ОКРУГА СТУПИНО МОСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ  
УСЛУГИ ПО ВЫЕЗДНОМУ ОБСЛУЖИВАНИЮ ЗАЯВИТЕЛЕЙ**

**Понятия, используемые в настоящем Положении**

**«МФЦ»** - Муниципальное казенное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» городского округа Ступино Московской области.

**«Услуга»** – выезд специалиста Муниципального казенного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» городского округа Ступино Московской области к заявителю, либо представителю заявителя с целью приема заявлений и документов, необходимых для предоставления государственных и (или) муниципальных услуг, и (или) доставка заявителю, либо представителю заявителя результатов предоставления государственных и (или) муниципальных услуг.

**«Заявитель»** – физическое или юридическое лицо (за исключением государственных органов и их территориальных органов, органов местного самоуправления), либо их уполномоченные представители на основании нотариально заверенной доверенности от заявителя (далее – **«Представитель заявителя»**), обратившиеся в Муниципальное казенное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» городского округа Ступино Московской области соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» с запросом о предоставлении государственных и (или) муниципальных услуг.

**«ЕИС ОУ 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.

«КЦ» – Контакт-центр.

«ОИВ» – органы исполнительной власти.

## **1. Общие положения**

2.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Федеральным законом «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» от «27» июля 2010 г. № 210-ФЗ, постановлением Правительства Российской Федерации от «22» декабря 2012г. № 1376 «Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг», постановлением правительства Московской области от «19» декабря 2017 г. № 1071/46 «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг на территории Московской области».

2.2. Настоящее Положение регулирует отношения, возникающие между заявителем и (или) представителем заявителя 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.

2.3. Приказом руководителя МФЦ устанавливается лицо, ответственное за организацию оказания Услуги в целом, перечень лиц, обеспечивающих запись на оказание Услуги, осуществляющих выезд, контроль за поступлением оплаты за оказание Услуги, ответственных за обработку принятых документов, перечень материально-технических средств, необходимых для организации оказания Услуги.

2.4. Услуга предоставляется на возмездной основе, согласно тарифам, установленным в МФЦ г.о. Ступино в соответствии с Постановлением администрации городского округа Ступино, кроме случаев обращения следующих категорий граждан:

- Ветераны Великой Отечественной войны;

- Инвалиды Великой Отечественной войны;

- Инвалиды I, II группы, 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 всех вышеперечисленных категорий граждан организация выезда сотрудника МФЦ осуществляется бесплатно, за исключением взимания государственных пошлин и оплат, в случаях, предусмотренных законодательством.

2.5. Сотрудник МФЦ извещает заявителя, либо представителя заявителя о необходимости оплаты государственной пошлины, ее сумме, при необходимости распечатывает квитанцию и выдает заявителю, либо представителю заявителя. Оплата государственных пошлин и плат производится заявителем, либо Представителем самостоятельно.

2.6. Перечень государственных и муниципальных услуг, предоставляемых при выезде к Заявителю, определен постановления Правительства Московской области от 19 декабря 2017 г. № 1071/46, может изменяться и дополняться приказом руководителя МФЦ.

2.7. Перечень документов, необходимых для оказания Услуги:

- договор на оказание Услуги в двух экземплярах;
- документ, удостоверяющий личность заявителя (документ, подтверждающий полномочия представителя);
- документ, подтверждающий оплату государственной пошлины (в случае наличия);
- документ, подтверждающий оплату Услуги (в случае оказания услуги на возмездной основе);
- документ, подтверждающий право получения Услуги на безвозмездной основе.

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

2.9. Договор на оказание Услуги заключается в двух экземплярах в простой письменной форме путем подписания его сторонами, один экземпляр для заявителя, второй для МФЦ. Договор подписывается директором МФЦ или уполномоченным им лицом.

2.10. Заявитель, либо представитель заявителя обязан предоставить в МФЦ копии платежных документов об оплате Услуги по договору до начала оказания Услуги. Квитанция об оплате размещена на официальном сайте МФЦ.

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

2.12. Услуга оказывается в сроки, согласованные с заявителем, либо представителем заявителя.

2.13. Выезд к заявителю осуществляется согласно графику, утверждаемому Руководителем МФЦ, с учетом режима работы МФЦ. 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.

2.14. Заявитель, либо представитель заявителя обязан обеспечить условия для осуществления выезда, а именно:

- предоставить помещение для осуществления приема документов сотрудниками МФЦ (помещение для осуществления приема должно соответствовать требованиям безопасности);

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

2.15. В случае если в течение 15 минут по прибытию специалиста МФЦ к месту оказания Услуги Заявитель, либо представитель заявителя не обеспечил необходимые для оказания Услуги условия согласно п. 2.14 или не готов к передаче (приему) документов от специалиста МФЦ, последний вправе отказаться от

предоставления Услуги с составлением акта. При этом денежные средства, оплаченные заявителем за выезд специалиста, возврату не подлежат.

2.16. В случае непредставления Услуги по обстоятельствам, независящим от воли сторон (вследствие непреодолимой силы), МФЦ переносит срок предоставления Услуги (определяет новую дату оказания Услуги) по согласованию с заявителем, либо представителем заявителя.

2.17. В случае, если заявитель, либо представитель заявителя не имеет возможности принять сотрудника МФЦ в назначенную дату, заявитель, либо представитель заявителя предупреждает об этом за 1 (один) день до предполагаемой даты выезда.

2.18. В случае, если заявитель, либо представитель заявителя не может предоставить прибывшему сотруднику МФЦ документ, удостоверяющий принадлежность к льготной категории, а как следствие право на получение Услуги на безвозмездной основе, то сотрудник МФЦ завершает обслуживание и формирует соответствующий акт, свидетельствующий о невозможности обслуживания заявителя. Данный факт должен быть внесен в журнал учета выездов сотрудников МФЦ.

2.19. В целях автоматизации процесса предоставления государственных и муниципальных услуг во время выезда сотрудник МФЦ использует ЕИС ОУ МФЦ, которая обеспечивает:

- информационно-справочное сопровождение работы МФЦ;
- регистрацию, обработку заявлений и документов заявителей;
- регистрацию и обработку выдачи готовых результатов заявителей;
- формирование отчетных и статистических форм о деятельности МФЦ.

2.20. Оказание Услуги осуществляются в установленном порядке с использованием планшета, портативных принтера, сканера или фотоаппарата (в части приема), либо без использования вышеперечисленных технических средств (в части выдачи).

### **3. Информирование об Услуге**

3.1. 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 горячей линии 8-800-550-50-30.

3.2. 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 ответственных лиц за организацию оказания Услуги, иную необходимую информацию.

#### **4. Порядок оказания Услуг**

4.1. Заявитель, либо представитель заявителя, вправе обратиться в МФЦ за предоставлением Услуги по телефону (8-800-550-50-30), либо лично.

4.2. Выезд к заявителю осуществляется при соблюдении следующих условий:

- наличие заявки на оказание Услуги от Заявителя/Представителя, направленной в порядке, указанном в п.4.1;
- заявка на оказание Услуги отработана согласно п. 4.6;
- заявка на оказание Услуги подтверждена Заявителем, либо представителем заявителя при повторном информировании КЦ МФЦ.

4.3. Заявитель, либо представитель заявителя, при обращении за предоставлением Услуги должен сообщить либо указать следующие сведения:

- наименование государственной и (или) муниципальной услуги, в рамках оказания которой будет осуществляться выездное обслуживание;
- фамилию, имя, отчество физического лица (заявителя) и (или) полное наименование юридического лица;
- контактные телефоны заявителя и представителя заявителя (в случае обращения представителя);
- адрес для выезда сотрудника МФЦ с целью осуществления оказания услуги;
- ориентировочно дату и время выезда.

4.4. При получении обращения за предоставлением Услуги сотрудник МФЦ регистрирует обращение в журнале выездов, а именно указывает фамилию, имя, отчество заявителя, а в случае обращения представителя и его ФИО. В случае обращения юридического лица, полное наименование юридического лица,

контактные телефоны, точный адрес места оказания Услуги, размер платы за выезд, согласованная дата и время предоставления услуги.

4.5. При обращении заявителя, либо представителя заявителя с намерениями подать заявку через КЦ МФЦ и при личном обращении в МФЦ:

	Действие сотрудника	Ответственное лицо
а	Уточняет запрашиваемую заявителем, либо представителем заявителя услугу - если она включена в перечень услуг по выездному обслуживанию, пункт «в» - если услуга не включена в перечень услуг, пункт «б»	Сотрудник КЦ, МФЦ
б	Вежливо отказывает заявителю, либо представителю заявителя, назвав причину отказа	Сотрудник КЦ, МФЦ
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	Сотрудник КЦ, МФЦ
г	Сообщает, что выезд будет осуществляться в удобный для заявителя день, согласовывает день выезда, и ориентировочно время	Сотрудник КЦ, МФЦ
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»,	Сотрудник КЦ, МФЦ

	- у заявителя нет полного пакета документов, пункт «з»	
ж	Запрашивает информацию, указанную п. 4.4., п. 4.5., заполняет Заявку и журнал учета выездов	Сотрудник КЦ, МФЦ
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	Сотрудник КЦ, МФЦ
и	Сообщает заявителю, либо представителю заявителя, что с ним повторно свяжутся для подтверждения даты и времени осуществления выезда	Сотрудник КЦ, МФЦ

Сотрудник КЦ, принявший заявку от заявителя, либо представителя заявителя, передает информацию в МФЦ по телефону, либо электронной почтой.

4.6. Все заявки, поступившие одним из способов, указанных в п. 4.1, передаются ответственному сотруднику для формирования графиков выезда, который связывается с заявителем, либо представителем заявителя для информирования и согласования даты и времени выезда, уточняет информацию о факте оплаты Услуги.

4.8. Ответственный сотрудник заполняет договор на оказание Услуг по выезду сотрудника МФЦ, заполняет журнал регистрации выездов, составляет маршрутный лист по выезду сотрудника МФЦ.

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

- выезд к заявителю;
- консультирование заявителей об условиях и порядке предоставления государственных и муниципальных услуг;



- регистрация заявлений и прием документов от заявителей;
- информирование заявителя о ходе выполнения обращения;
- выдача результатов обращений заявителю;

4.10. При выезде к заявителю, либо представителю заявителя сотрудник МФЦ должен иметь с собой книгу жалоб и предложений для выездного обслуживания и удостоверение сотрудника МФЦ.

4.11. При выезде к заявителю, либо представителю заявителя сотрудник МФЦ использует 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 А-4, папки-конверты;
- книга жалоб и предложений.

За хранение, содержание и выдачу технического оборудования назначается ответственное лицо из числа лиц, ответственных за оказание Услуги.

4.13. В случае сбоя работы оборудования, задействованного в предоставлении Услуги, сотрудник МФЦ сообщает ответственному лицу о неисправности и необходимости проведения диагностики.

4.14. При предоставлении Услуги сотрудник МФЦ обязан:

- при посещении заявителя, либо представителя заявителя предъявить служебное удостоверение;
- в случае возникновения у заявителя, либо представителя заявителя сомнений в подлинности предоставляемых документов или полномочиях сотрудников МФЦ предложить заявителю, либо представителю заявителя позвонить по контактным номерам МФЦ для получения подтверждения;

- осуществлять консультацию и прием документов только в присутствии заявителя, либо представителя заявителя;

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

- не принимать от заявителя, либо представителя заявителя и других лиц, а также передавать заявителю, либо представителю заявителя и другим лицам во время предоставления Услуги любые пакеты, вещи, иные предметы, за исключением заявок, заявлений и документов, необходимых для предоставления государственных и (или) муниципальных услуг;

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

- согласовать дату и время следующего выезда.

4.15. Этапы консультирования и приёма документов при предоставлении Услуги:

- сотрудник МФЦ предоставляет для ознакомления и подписания заявителю, либо представителю заявителя договор на оказание Услуги по выезду сотрудника МФЦ, подписанный директором МФЦ, или уполномоченным на это сотрудником;

- в целях выявления потребности заявителя, либо представителя заявителя сотрудник МФЦ предлагает заявителю, либо представителю заявителя изложить суть обращения или сформулировать проблему, с которой он обратился;

- в случае, если у заявителя, либо представителя заявителя отсутствует пакет документов, требуемых для предоставления государственной или муниципальной услуги, сотрудник МФЦ предлагает заявителю, либо представителю заявителя ознакомиться с перечнем необходимых документов и завершает оказание Услуги;

- перед началом формирования заявления сотрудник МФЦ проводит идентификацию и регистрацию заявителя, либо представителя заявителя аналогично с порядком работы МФЦ;

- после регистрации обращения заявителя, либо представителя заявителя в программе приема МФЦ, сотрудник МФЦ формирует папку-конверт обращения заявителя, либо представителя заявителя для хранения всех бумажных документов, которые находятся в МФЦ в процессе обработки обращения, и указывает на титульной стороне папки № дела сформированного в ЕИС ОУ МФЦ, и название государственной и (или) муниципальной услуги. Вскрытие папок – конвертов производится только при прибытии в отделение МФЦ;

- этап приема документов аналогичен этапу приёма документов в МФЦ;

- сотрудник МФЦ уведомляет заявителя, либо представителя заявителя, что отсчет сроков предоставления услуги начинается с даты регистрации запроса в МФЦ.

Время приема заявителя, либо представителя заявителя с оформлением папки обращения при выездном обслуживании не должно превышать 45 минут на одну государственную и (или) муниципальную услугу.

4.16. По окончании обслуживания заявителя, либо представителя заявителя составляется и подписывается акт оказания Услуг.

4.17. После завершения обслуживания заявителя, либо представителя заявителя Сотрудник МФЦ в вежливой форме прощается с заявителем, либо представителем заявителя.

4.18. По прибытии в отделение МФЦ, сотрудник МФЦ передает папку – конверт ответственному сотруднику бэк-офиса на обработку документов для регистрации в системе учета движения папок обращений в МФЦ.

4.19. Выдача результатов государственных и (или) муниципальных услуг производится в том же порядке, что и первичное облуживание в рамках выездного обслуживания, согласно действующему порядку работы МФЦ. Заявитель, либо представитель заявителя обязан предоставить в МФЦ копии платежных документов об оплате Услуги по договору до начала оказания Услуги. Квитанция об оплате размещена на официальном сайте МФЦ.

4.20. Услуга по доставке заявителю, либо представителю заявителя документов, являющихся результатом предоставления государственных и (или) муниципальных услуг, считается оказанной:

- в случае прибытия сотрудника МФЦ в установленное время по указанному адресу, но заявитель, либо представитель заявителя отказался или уклонился от приема документов, о чем составляется акт, денежные средства, оплаченные заявителем, либо представителем заявителя, не подлежат возврату. Невостребованный результат оказания государственной и (или) муниципальной услуги хранится в архиве МФЦ в соответствии со сроком, указанным в Соглашениях.

- в случае доставки заявителю, либо представителю заявителя отрицательного результата оказания государственной и (или) муниципальной услуги: решений о приостановлении или отказе в предоставлении государственной и (или) муниципальной услуги, а также документов об отсутствии запрашиваемых сведений, об отказе в предоставлении запрашиваемых сведений. Денежные средства, оплаченные заявителем, либо представителем заявителя за выезд специалиста, не подлежат возврату.

4.21. Персональные данные, обрабатываемые и хранящиеся в МФЦ, в рамках предоставления услуг путем выезда подлежат хранению и уничтожению в соответствии с действующим Положением о порядке обработки, защиты и уничтожения персональных данных при предоставлении государственных и муниципальных услуг МФЦ.

## **5. Порядок оплаты услуги и возврат платежа**

5.1. Тарифы на Услугу по выездному обслуживанию устанавливаются Постановлением Администрации городского округа Ступино Московской области.

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

5.2. Возврат платежа осуществляется в случаях:

- излишне уплаченных денежных средств заявителем, либо представителем заявителя;

- неисполнения или ненадлежащего исполнения МФЦ условий договора на оказание Услуги.

5.3. Возврат платежа осуществляется на основании заявления заявителя, либо представителя заявителя о возврате платежа.

## 6. Ответственность

6.1. При предоставлении Услуги сотрудник МФЦ несет ответственность за:

- отказ в приеме документов от заявителя, либо представителя заявителя, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Московской области для предоставления государственной и (или) муниципальной услуги;

- соблюдение сроков и порядка приема документов, правильность внесения записей в журнал учета выездов, оформление выписки из электронного журнала регистрации обращений о приеме/выдаче документов заявителя, либо представителя заявителя на получение государственных и (или) муниципальных услуг.

- за сроки передачи документов в органы исполнительной власти.

6.2. Сотрудник МФЦ не несет ответственность за:

- полноту и достоверность (подлинность) представляемых заявителем, либо представителем заявителя, документов;

- нарушение сроков оказания государственных и (или) муниципальных услуг органов исполнительной власти.

6.3. В случае отказа заявителя, либо представителя заявителя от Услуги МФЦ, либо изменения по инициативе заявителя, либо представителя заявителя согласованной даты и (или) места оказания Услуги и ненадлежащем уведомлении (либо не уведомлении) об этом МФЦ (в срок менее чем за один рабочий день до дня выезда) при осуществленном выезде сотрудника МФЦ к заявителю, либо представителю заявителя с целью приема заявлений и документов, необходимых для предоставления государственных и (или) муниципальных услуг, и (или) доставки заявителю, либо представителю заявителя результатов предоставления государственных и (или) муниципальных услуг, стоимость оплаченной заявителем, либо представителем заявителя Услуги не возвращается.