

УТВЕРЖДЕНО
приказом директора МБУ МФЦ
дата « 07 » апреля 2017
№ 047/2017/17

**Положение
по предоставлению Муниципальным бюджетным учреждением
«Многофункциональный центр по предоставлению государственных и
муниципальных услуг Можайского муниципального района»
услуги по выездному обслуживанию заявителей**

Понятия, используемые в настоящем Положении

МФЦ - Муниципальное бюджетное учреждение «Многофункциональный центр по предоставлению государственных и муниципальных услуг Можайского муниципального района».

Услуга - выезд ответственного работника 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 - 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 (далее - АИС) - 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.

ЦТО – центр телефонного обслуживания.

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 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 в пределах Можайского муниципального района.

Положение определяет порядок и условия предоставления Услуги заявителям с целью улучшения качества и доступности предоставления государственных и муниципальных услуг в Можайском муниципальном районе Московской области.

1.3. Приказом директора МФЦ устанавливается лицо, ответственное за организацию оказания Услуги в целом, ответственных лица за организацию оказания Услуги (регистрацию заявок, формирования графиков выездов и обработку принятых документов), осуществляющих контроль за поступлением оплаты за оказание Услуги, ответственных за работоспособность материально-технических средств, необходимых для организации оказания Услуги.

1.4. Перечень государственных и муниципальных услуг, предоставляемых при выезде к Заявителю, определен согласно постановления 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», Соглашение от 31.12.2013 № 01/2013 о взаимодействии между Муниципальным бюджетным учреждением «Многофункциональный центр по предоставлению государственных и муниципальных услуг Можайского муниципального района» и Администрацией Можайского муниципального района, Соглашение от 31.12.2013 № 02/2013 о взаимодействии между Муниципальным бюджетным учреждением «Многофункциональный центр по предоставлению государственных и муниципальных услуг Можайского муниципального района» и Администрацией городского поселения Можайск, может изменяться и дополняться приказом директора МФЦ.

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

1.6. Договор на оказание Услуги заключается до начала оказания Услуги, составляется в двух экземплярах в простой письменной форме, подписывается сторонами или уполномоченными представителями сторон. Один экземпляр

передается заявителю, второй остается в МФЦ.

1.7. Услуга предоставляется на возмездной основе, кроме случаев непосредственного 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).

1.8. Оплата государственной пошлины, при необходимости, и плата по договору оказания Услуги производится Заявителем, либо Представителем самостоятельно. Образец квитанция об оплате Услуги размещена на официальном сайте МФЦ.

1.9. Услуга оказывается в рабочее время МФЦ в соответствии с графиком выездного обслуживания работников МФЦ.

1.10. Услуга оказывается в сроки, согласованные с Заявителем.

1.11. МФЦ обеспечивает осуществление выезда по договорам возмездного оказания Услуг не позднее 10 рабочих дней с момента подачи заявки, при условии поступления оплаты на расчетный счет МФЦ.

Для льготных категорий заявителей выезд осуществляется по отдельному графику - 2 раза в неделю не более 3 часов в день в порядке очередности поступления заявок.

1.12. 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);

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

1.13. В случае, если в течение 15 минут по прибытию работника МФЦ к месту оказания Услуги, Заявитель не обеспечил необходимые для оказания Услуги условия согласно п.1.12 или не готов к передаче (приему) документов, работник МФЦ вправе отказаться от предоставления Услуги с составлением акта о невозможности предоставления Услуги. При этом денежные средства, оплаченные Заявителем, возврату не подлежат.

1.14. 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.

1.15. В случае, если Заявитель не может предоставить прибывшему работнику МФЦ документ, удостоверяющий принадлежность к льготной категории граждан, то работник МФЦ завершает обслуживание и составляет акт о невозможности предоставления Услуги. МФЦ по согласованию с заявителем переносит срок предоставления Услуги (определяет новую дату оказания Услуги).

1.16. В целях автоматизации процесса предоставления государственных и муниципальных услуг во время выезда работник МФЦ использует АИС, 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.

1.17. 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).

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 работниками МФЦ при личном обращении заявителей либо по телефону.

2.2. МФЦ публикует на официальном сайте МФЦ, 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 в целом, иную необходимую информацию.

3. Порядок оказания Услуг

3.1. Заявитель вправе обратиться в МФЦ за предоставлением Услуги на официальном сайте МФЦ, по телефону ЦТО либо лично.

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

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

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.

3.3. При обращении Заявителя/Представителя с намерениями подать заявку при личном обращении в МФЦ или по телефону ЦТО:

№ п/п	Действие работника	Ответственное лицо
1	Уточняет запрашиваемую Заявителем услугу - если она включена в перечень услуг по выездному обслуживанию, пункт 3 - если услуга не включена в перечень услуг по выездному обслуживанию, пункт 2	Работник МФЦ/ ЦТО
2	Вежливо отказывает Заявителю/Представителю, назвав причину отказа	Работник МФЦ/ ЦТО
3	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	Работник МФЦ/ ЦТО
4	Уточняет желаемую дату выезда и согласовывает дату и время выезда с графиком выездного	Работник МФЦ/ ЦТО

	обслуживания		
5	Перечисляет перечень требуемых документов по запрашиваемой Заявителем услуге, сообщает сроки и иные существенные условия для предоставления услуги: - при наличии у Заявителя полного пакета документов, запрашивает сведения, предусмотренные пунктом 3.2. настоящего Положения - у заявителя нет полного пакета документов, пункт 6	Работник ЦТО	МФЦ/
6	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	Работник ЦТО	МФЦ/
7	В случае наличия полного пакета документов, сообщает Заявителю/Представителю, что с ним повторно свяжется ответственный за организацию оказания Услуги работник МФЦ	Работник ЦТО	МФЦ/

Работник ЦТО, принявший заявку от Заявителя, передает информацию в МФЦ по телефону, либо электронной почтой.

3.4. Все заявки, поступившие одним из способов, указанных в п. 3.1, передаются ответственному за организацию оказания Услуги работнику МФЦ.

3.5. Поступившие заявки регистрируются в журналах графиков выездов (указывает фамилию, имя, отчество Заявителя и (или) полное наименование юридического лица, контактные телефоны, точный адрес места оказания Услуги, размер платы за выезд, согласованную дату и время предоставления услуги).

3.6. При поступлении на расчетный счет МФЦ оплаты за Услуги (в случае оказания услуги на возмездной основе) ответственный за организацию оказания Услуги готовит необходимую документацию в том числе составляет маршрутный лист по выезду работника МФЦ.

В случае отсутствия поступления оплаты Услуги за один рабочий день до запланированной даты выезда ответственный за организацию оказания Услуги связывается с Заявителем для уточнения актуальности поданной заявки.

В случае невозможности по каким-либо обстоятельствам осуществить предоставление Услуги в ранее согласованное с Заявителем время ответственный за организацию оказания Услуги по контактному телефону, электронной почте информирует Заявителя о невозможности предоставления Услуги не позже, чем за сутки до согласованной даты и согласовывает новую дату и время выезда.

3.7. Действия по предоставлению Услуги включает в себя исполнение работниками МФЦ следующих процедур:

выезд к Заявителю;

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

регистрация заявлений и прием документов от Заявителей либо выдача результатов обращений Заявителю.

3.8. При выезде к Заявителю работник МФЦ должен иметь с собой книгу жалоб и предложений для выездного обслуживания и карточку-бейджа с именем работника МФЦ.

3.9. При выезде к Заявителю (в части приема заявлений) работник 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 А4, папки-конверты;
книга жалоб и предложений.

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

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

3.11. При предоставлении Услуги работник МФЦ обязан:
при посещении Заявителя предъявить карточку-бейджа с именем работника МФЦ;

в случае возникновения у Заявителя сомнений в полномочиях работника 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 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 о невозможности предоставления Услуги и составить акт о невозможности предоставления Услуги;

согласовать дату и время следующего выезда (в случае оказания Услуги на безвозмездной основе).

3.12. Этапы консультирования и приёма документов при предоставлении Услуги:

работник МФЦ предоставляет для ознакомления и подписания Заявителю договор на оказание Услуги по выезду работника МФЦ, подписанный директором МФЦ;

в целях выявления потребности Заявителя работник 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, работник МФЦ предлагает Заявителю ознакомиться с перечнем необходимых документов и завершает оказание Услуги, о чем составляет акта о невозможности предоставления Услуги;

перед началом формирования заявления работник МФЦ проводит идентификацию и регистрацию Заявителя аналогично с порядком работы МФЦ.

после регистрации обращения Заявителя в АИС, работник МФЦ формирует папку-конверт обращения Заявителя для хранения всех бумажных документов

Заявителя, которые находятся в МФЦ в процессе обработки обращения Заявителя, и указывает на титульной стороне папки-конверта регистрационный номер дела, сформированного в АИС, и название государственной (муниципальной) услуги. Вскрытие папок - конвертов производится только при прибытии в офис МФЦ.

этап приема документов аналогичен этапу приёма документов в МФЦ. работник МФЦ уведомляет Заявителя, что отсчет сроков предоставления услуги начинается с даты регистрации запроса в МФЦ.

3.13. По окончании обслуживания Заявителя составляется и подписывается акт оказания Услуг и Спецификация.

3.14. После завершения обслуживания Заявителя работник МФЦ в вежливой форме прощается с Заявителем.

3.15. Время, затраченное работником МФЦ на одно выездное обслуживание без учета время в пути, не должно превышать 45 минут из расчета на одну государственную или муниципальную услугу.

3.16. По прибытии в офис МФЦ, работник МФЦ передает папку - конверт ответственному сотруднику бэк-офиса на обработку документов для регистрации в системе учета движения папок обращений в МФЦ.

3.17. Выдача результатов государственных или муниципальных услуг производится в том же порядке, что и первичное обслуживание в рамках выездного обслуживания, аналогично с порядком работы МФЦ.

3.18. Услуга по доставке Заявителю документов, являющихся результатом предоставления государственных и муниципальных услуг, считается оказанной:

в случае прибытия работника МФЦ в установленное время по адресу, указанному Заявителем, но по истечении 15 минут Заявителя не оказалось по указанному адресу либо Заявитель отказался (уклонился) от приема документов, о чем составляется акт о невозможности предоставления Услуги. При этом денежные средства, оплаченные Заказчиком, не подлежат возврату.

в случае доставки Заявителю отрицательного результата оказания государственной или муниципальной услуги в том числе решений о приостановлении или отказе в предоставлении государственной или муниципальной услуги, а также документов об отсутствии запрашиваемых сведений, об отказе в предоставлении запрашиваемых сведений. При этом денежные средства, оплаченные Заявителем, не подлежат возврату.

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

4. Порядок оплаты услуги и возврат платы

4.1. Тарифы на Услугу устанавливаются постановлением Учредителя МФЦ. Банковские реквизиты для перечисления платы размещаются на официальном сайте МФЦ, а также указываются в договоре.

4.2. Возврат платы за предоставление Услуги осуществляется в случаях: излишне уплаченных денежных средств Заявителем; неисполнения или ненадлежащего исполнения МФЦ условий договора на оказание Услуги.

4.3. Возврат платы осуществляется на основании заявления Заявителя о возврате платежа.

5. Ответственность

5.1. При предоставлении Услуги работник МФЦ несет ответственность за: отказ в приеме документов от заявителя, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Московской области для предоставления государственной или муниципальной услуги;

соблюдение сроков и порядка приема документов, правильность ведения журнала графиков выездов, оформления расписки о приеме/выдаче документов за сроки передачи документов в ОИВ.

5.2. Работник МФЦ не несет ответственность за: полноту и достоверность (подлинность) представляемых Заявителем документов;

нарушение сроков оказания государственных или муниципальных услуг ОИВ.

5.3. В случае отказа Заявителя от Услуги МФЦ, либо изменения по инициативе Заявителя согласованной даты 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 работника 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.