Приложение к приказу от 01.04.2019 № 05
«Об утверждении порядка
организации выезда работников
муниципального автономного учреждения
«Многофункциональный центр
предоставления государственных и
муниципальных услуг города
Новочеркасска» к заявителям на
бесплатной основе»

ПОРЯДОК
организации выезда работников муниципального автономного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг города Новочеркасска» к заявителям на бесплатной основе

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Предмет и цели регулирования

1. Настоящий порядок регулирует отношения, возникающие при организации и осуществлении муниципальным автономным учреждением «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг города Новочеркасска» (далее МАУ «МФЦ») выезда работников МАУ «МФЦ» к заявителям, относящимся к категориям граждан, для которых выезд работников МАУ «МФЦ» осуществляется бесплатно.

2. Выездное обслуживание заявителей осуществляется в целях приема заявления и документов, необходимых для предоставления государственных и муниципальных услуг, выдачи результата предоставления услуг.

3. Персональные данные, обрабатываемые и хранящиеся в МАУ «МФЦ», в рамках предоставления услуг, посредством осуществления выездного обслуживания, подлежат хранению и уничтожению в соответствии с Политикой обработки персональных данных МАУ «МФЦ».

Заявители, имеющие право воспользоваться выездным обслуживанием на бесплатной основе

4. В соответствии с постановлением Правительства Ростовской области от 31.12.2015 № 210 «О некоторых мерах по реализации постановления Правительства Российской Федерации от 22.12.2012 № 1376», заявителями, имеющими право воспользоваться выездным обслуживанием на бесплатной основе, являются следующие категории граждан:

4.1. Ветераны Великой Отечественной войны.

4.2. Инвалиды Великой Отечественной войны.

4.3. Инвалиды I группы, полностью или частично утратившие способность самостоятельно передвигаться, вследствие этого не имеющие возможности самостоятельно обратиться в многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг.

4.4. Пенсионеры, полностью или частично утратившие способность самостоятельно передвигаться, вследствие этого не имеющие возможности самостоятельно обратиться в многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг.

Особенности
осуществления выездного обслуживания

5. Прием документов, а также выдача документов осуществляется в соответствии с требованиями законодательства в сфере предоставления государственных и муниципальных услуг с учетом особенностей, установленных Порядком.

6. Выездное обслуживание осуществляется в два этапа:

I этап: В МАУ «МФЦ» заявитель либо физическое лицо, действующее в интересах заявителя (далее – Заказчик) заблаговременно предоставляет в МАУ «МФЦ» документы в соответствии с пунктом 15 Порядка в целях формирования ведущим специалистом отдела организации и контроля предоставления услуг (далее – работник МАУ «МФЦ») заявления о предоставлении услуги.

II этап: Работник МАУ «МФЦ» с подготовленными документами выезжает по указанному адресу, удостоверяет личность заявителя, а также заверяет подпись заявителя.

7. Выездное обслуживание осуществляется посредством использования транспорта МАУ «МФЦ» в пределах муниципального образования «Город Новочеркасск», в согласованные с заявителем адрес и сроки с 10:00 до 16:00 в рабочие дни МАУ «МФЦ» (кроме субботы).

8. МАУ «МФЦ» не осуществляет выездное обслуживание на территории противотуберкулезных, психиатрических, наркологических и иных лечебных учреждений, других специализированных медицинских организаций, стационарных учреждений социального обслуживания для лиц, страдающих психическими расстройствами, а также в исправительные учреждения и следственные изоляторы.

9. В случае невозможности по каким-либо обстоятельствам осуществить выезд, МАУ «МФЦ» информирует заявителя не позднее, чем за сутки до согласованной даты о переносе срока осуществления выезда.

10. В случае изменения по инициативе заявителя согласованной даты выездного обслуживания, выезд может быть оказан в иное время по согласованию между заявителем и МАУ «МФЦ».

11. Выездное обслуживание осуществляется в адресе заявителя, указанном в заявке в присутствии Заказчика.

12. Заказчик должен обеспечить содействие работнику МАУ «МФЦ», осуществляющему выездное обслуживание, а именно:

1) В случае изменения по собственной инициативе даты и времени выездного

обслуживания предупредить МАУ «МФЦ» о данном изменении в срок не менее, чем за один рабочий день до даты выезда, обозначенной в заявке.

2) Обеспечить собственную явку в назначенное время.

3) Обеспечить доступ работника МАУ «МФЦ» к месту осуществления выездного обслуживания, в том числе наличие стола, стула для организации работы.

4) Обеспечить присутствие заявителя, а также наличие у заявителя документа, удостоверяющего личность.

Информирование
о порядке выездного обслуживания

13. Информация о порядке выездного обслуживания является открытой, общедоступной и предоставляется МАУ «МФЦ» следующими способами:

а) посредством размещения на официальном сайте МАУ «МФЦ» по адресу

http://www.mfc61.ru/;

б) по справочным телефонам: 8 (8635) 22-42-02, 8 (8635) 22-35-92;

в) в ходе личного приема граждан;

г) на информационных стендах в секторе информирования.

13.1. При информировании о выездном обслуживании предоставляются следующие сведения:

а) перечень документов, необходимых для реализации права на выездное обслуживание, а также перечень документов, необходимых для предоставления услуги (при необходимости);

б) образец заполнения заявки на выездное обслуживание;

в) перечень оснований для отказа в предоставлении выездного обслуживания;

г) фамилия, имя, отчество и должность лица, осуществляющего прием заявителя и устное информирование.

II. ПОРЯДОК ОРГАНИЗАЦИИ И ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ВЫЕЗДА РАБОТНИКА МАУ «МФЦ» К ЗАЯВИТЕЛЮ

14. Организацию выездного обслуживания осуществляет начальник отдела организации и контроля предоставления услуг (далее - начальник отдела) в соответствии с Порядком. Выездное обслуживание осуществляют специалисты отдела организации и контроля предоставления услуг (далее - отдел), в том числе осуществляющие прием заявителей в территориально обособленных структурных подразделениях МФЦ (далее – ТОСП МФЦ).

Перечень документов, необходимых
для реализации права на выездное обслуживание

15. Для реализации права на выездное обслуживание необходимы следующие документы:

1) Заявка на выездное обслуживание на бесплатной основе (далее – заявка)

(Приложение № 1 к Порядку).

2) Документ, удостоверяющий личность заявителя, Заказчика.

3) Документ, подтверждающий принадлежность заявителя к категории граждан, указанных в пункте 4 Порядка.

4) Документы, необходимые для предоставления услуг(и), предоставляемые для заблаговременного формирования заявления, подлежащего подписанию заявителем при выездном обслуживании (для выездного обслуживания в целях приема документов).

5) Расписка (выписка) о получении документов, полученная заявителем (представителем по доверенности) при предоставлении документов в помещении МАУ «МФЦ» (для выездного обслуживания в целях получения результата).

Особенности приема заявок на выездное обслуживание

16. Прием заявок на выездное обслуживание осуществляется:

16.1. В помещении МАУ «МФЦ», ТОСП МФЦ при личном обращении заявителя либо Заказчика в целях:

а) приема документов;

б) получения результата услуги, обращение за предоставлением которой осуществлялось непосредственно в помещении МАУ «МФЦ», ТОСП МФЦ.

16.2. В адресе заявителя в целях получения результата услуги (в момент осуществления выездного обслуживания для приема документов).

17. Заявки подлежат регистрации в Журнале учета выездов работников МАУ «МФЦ» к заявителям на бесплатной основе (далее – Журнал учета вызовов) (Приложение № 2 к Порядку).

Основания для отказа в осуществлении выездного обслуживания

18. Основанием для отказа в осуществлении выездного обслуживания является не предоставление заявителем либо Заказчиком документов, указанных в пункте 15 Порядка.

Обязанности начальника отдела при организации выездного обслуживания

19. Начальник отдела поручает работнику МАУ «МФЦ»:

1) Осуществить прием документов, указанных в пункте 15 Порядка в рабочие дни МАУ «МФЦ» (кроме субботы) с 9:00 до 16:00.

2) Предоставить заявителю либо Заказчику информацию о порядке выездного

обслуживания в соответствии с настоящим Порядком.

3) Зарегистрировать заявку в Журнале учета выездов.

4) Осуществить подготовку заявления на основании документов, указанных в пункте 15 Порядка, а также выезд к заявителю.

5) Осуществить в телефонном режиме предварительное согласование с заявителем либо Заказчиком даты и времени выездного обслуживания для доставки результата заявителю, от которого была принята заявка в соответствии с абзацем «г», подпункта 21.2 пункта 21 Порядка.

Начальник отдела осуществляет контроль получения в МАУ «МФЦ» документов, являющихся результатом предоставления услуг, запрошенных при выездном обслуживании с целью организации выезда для доставки результата заявителю (в случае наличия от заявителя заявки для выездного обслуживания в целях получения результата).

Обязанности работника МАУ «МФЦ»
при подготовке к выездному обслуживанию

20. Работник МАУ «МФЦ» при подготовке к выездному обслуживанию формирует дело в ИИС МФЦ РО, а также распечатывает заявление, подлежащее подписанию заявителем при осуществлении выезда.

Обязанности работника МАУ «МФЦ»
при осуществлении выездного обслуживания

21. Работник МАУ «МФЦ» при осуществлении выездного обслуживания:

21.1. До приема документов/ выдачи документов:

а) представляется, называет должность, фамилию, имя. В случае возникновения у заявителя (Заказчика) сомнений в полномочиях работника МАУ «МФЦ», предлагает заявителю (Заказчику) позвонить по справочному телефону 8 (8635) 22-25-53 для получения их подтверждения;

б) запрашивает у заявителя, заказчика документы, удостоверяющие личность.

21.2. При приеме документов:

а) удостоверяет личность заявителя;

б) заверяет подпись заявителя;

в) уведомляет заявителя о сроках предоставления услуги;

г) принимает заявку на выездное обслуживание для доставки результата (при наличии соответствующего волеизъявления заявителя). При этом устно уведомляет заявителя о том, что дата и время выезда для доставки результата будут согласованы с заявителем в телефонном режиме после получения МАУ «МФЦ» результата от органа, предоставляющего услугу;

21.3. При доставке результата:

а) удостоверяет личность заявителя;

б) выдает результат услуги согласно действующему порядку в работе МАУ «МФЦ».

21.4. Не покидает свое рабочее место до полного окончания выездного обслуживания;

21.5. Составляет Акт о невозможности осуществления выездного обслуживания (далее – Акт) (приложение № 3 к Порядку), в случаях если:

а) по истечении 15 минут с момента наступления времени осуществления выездного обслуживания, обозначенного в заявке, заявителем (Заказчиком) не обеспечены условия в соответствии с пунктом 12 Порядка;

б) заявитель отказывается от получения результата предоставления услуги.

При составлении Акта работник МАУ «МФЦ» предлагает заявителю (Заказчику) ознакомиться с Актом и письменно выразить свое согласие/несогласие с ним (в случае присутствия заявителя (Заказчика) в месте осуществления выездного обслуживания, обозначенного в заявке).

После составления Акта, в случае присутствия заявителя (Заказчика), Работник МАУ «МФЦ» уведомляет заявителя (Заказчика):

- о возможности приема/получения документов при последующем обращении в МАУ «МФЦ»;

- о порядке хранения в МАУ «МФЦ» документов по результатам предоставления услуг, невостребованных заявителями;

- о возможности повторного обращения в МАУ «МФЦ» с заявкой.

Акт подписывается работником МФЦ и заявителем (Заказчиком). В случае отказа заявителя (Заказчика) от подписания акта работник МФЦ, проставляет соответствующую отметку на Акте, что является подтверждением факта осуществления выезда, а также основанием для удаления открытого дела в ИИС МФЦ РО.

21.6. Не принимает от заявителя и других лиц, а также не передает заявителю и другим лицам во время осуществления выездного обслуживания вещи, предметы, не предусмотренные в качестве необходимых для осуществления обязанностей работника МАУ «МФЦ» в соответствии с должностной инструкцией;

21.7. Прощается с заявителем, Заказчиком в вежливой форме.

21.8. Осуществляет выездное обслуживание одного заявителя не более 60 минут.

21.9. По прибытии в МАУ «МФЦ» работник МАУ «МФЦ» обрабатывает документы (удаляет из ИИС МФЦ РО открытое дело при наличии Акта) в порядке, установленном регламентом работы МАУ «МФЦ».

21.10. Передает Начальнику отдела заявку на выездное обслуживание для доставки результата (при принятии в соответствии с абзацем «г», подпункта 21.2 пункта 21 Порядка).

Ответственность

22. При организации и осуществлении выездного обслуживания:

22.1. МАУ «МФЦ» несет ответственность за:

соблюдение требований законодательства РФ в сфере предоставления государственных и муниципальных услуг;

компетентность работников МАУ «МФЦ»;

своевременное прибытие работника МАУ «МФЦ» в адрес заявителя.

22.2. Начальник отдела, Работник МАУ «МФЦ» несут ответственность за полноту и качество исполнения обязанностей, установленных Порядком.

23. При организации и осуществлении выездного обслуживания МАУ «МФЦ» не несет ответственность за:

полноту и достоверность предоставляемых заявителем документов;

нарушение сроков оказания услуг со стороны органов, организаций, предоставляющих услуги.

Приложение № 1
к Порядку организации выезда
работников МАУ «МФЦ»
к заявителям на бесплатной основе
утв. приказом МАУ «МФЦ» от 01.04.2019 № 05

Директору МАУ «МФЦ» г. Новочеркасска
от_____
_____
(Ф.И.О. оставившего заявку)
проживающего по адресу:
_____
_____
Паспорт
серия_____№_____выдан_____
_____
_____
телефон_____
в интересах заявителя_____
_____
(Ф.И.О. заявителя)
проживающего по адресу: РО, г. Новочеркасск,
_____
Контактные телефоны заявителя:
_____

ЗАЯВКА
на выездное обслуживание
от «____» _____ 20 ___ года №_____

Прошу предоставить выездное обслуживание работником МАУ «МФЦ» на «_____» _____20___года, время _____, по адресу: Ростовская область, г. Новочеркасск, ул._____ , д._____, корп._____, кв._____.
в целях:

отметить необходимый столбец символом «V»

А) приема заявления и документов, необходимых для предоставления государственной(ых) и (или) муниципальной(ых) услуг	Б) доставки документа по результатам оказания государственных и (или) муниципальной (ых) услуг

_____
_____

_____

(наименование услуг(и))

Документ, подтверждающий право заявителя на бесплатное выездное обслуживание:_____.

_____/_____ «_____» _____20___г.

(подпись) (Ф.И.О.)

Приложение № 2
к Порядку организации выезда
работников МАУ «МФЦ»
к заявителям на бесплатной основе
утв. приказом МАУ «МФЦ» от 01.04.2019 № 05

ЖУРНАЛ
учета выездов работников МАУ «МФЦ» к заявителям на бесплатной основе

№ п/п	ФИО Заявителя (заказчика)	Адрес выезда	Контактные данные	Наименование и количество государственных (муниципальных) услуг	Дата и время выезда	Цель (прием или выдача)	Примечание
1	2	3	4	5	6	7	8

Приложение № 3
к Порядку организации выезда
работников МАУ «МФЦ»
к заявителям на бесплатной основе
утв. приказом МАУ «МФЦ» от 01.04.2019 №05

АКТ
о невозможности осуществления выездного обслуживания

г. Новочеркасск «___»_____20___г.

На основании заявки на выездное обслуживание от «___»_____20__г. №_____ осуществлен выезд ведущего специалиста отдела организации и контроля предоставления услуг

_____
(Ф.И.О)

(далее – работник МФЦ) к заявителю на бесплатной основе с целью:

	приема документов на предоставление государственной/муниципальной услуги _____ _____ _____ *(наименование услуги)*
	доставки документов по результатам предоставления государственной/муниципальной услуги _____ _____ _____ *(наименование услуги)*

Выезд работника МАУ «МФЦ» осуществлялся по адресу: Ростовская область, г. Новочеркасск_____
_____.
Заявитель (Заказчик) _____
(Ф.И.О. заявителя либо Заказчика)

В месте осуществления выездного обслуживания по указанному адресу_____

_____

_____

_____

(указать действия заявителя (Заказчика), препятствующее осуществлению вь ездного обслуживания, со ссылкой на пункт Порядка, нарушенный заявителем (Заказчиком)

Акт составил	С актом ознакомлен и согласен/не согласен[1]
_____	_____
(Ф.И.О.)	(Ф.И.О.)
_____	_____
(подпись)	(подпись)

Ф.И.О.свидетеля_____тел._____

Подпись_____

[1] Заполняется в случае присутствия заявителя в месте выезда