

Муниципальное казенное учреждение
«Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг
Первомайского района Оренбургской области»
ул. Новотепловская, д. 9, п. Первомайский, 461980

ОКПО 23835084 ОГРН 1135658014447 ИНН 5639020835 КПП 563901001

ПРИКАЗ

Дата 25.02.2019г. № 2-1/19

Об утверждении Порядка
организации выезда специалистов
МКУ «МФЦ» к заявителям

В целях реализации Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», в соответствии с Постановлением Правительства Российской Федерации от 22.12.2012г. № 1376 «Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг», и руководствуясь Уставом МКУ «МФЦ»,

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. В целях организации приема заявлений и документов, необходимых для предоставления государственных и муниципальных услуг, а также доставки документов, являющихся результатом предоставления государственных и муниципальных услуг, утвердить Порядок организации выезда специалистов МКУ «МФЦ» к заявителям согласно приложению к настоящему приказу.
2. Обеспечить применение утвержденного Порядка при выездном оказании государственных и муниципальных услуг заявителям.
3. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

Директор МКУ «МФЦ»

Е.А. Колдова

**ПОРЯДОК ОРГАНИЗАЦИИ ВЫЕЗДА
СПЕЦИАЛИСТОВ МКУ «МФЦ» К ЗАЯВИТЕЛЯМ**

I. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок организации выезда специалистов МКУ «МФЦ» к заявителям (далее – Порядок) разработан в соответствии с Постановлением Правительства Российской Федерации от 22.12.2012 № 1376 «Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг», Уставом муниципального казенного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Первомайского района Оренбургской области» (далее - МФЦ Первомайского района) и определяет порядок и условия организации выезда специалиста МФЦ Первомайского района к получателям государственных и муниципальных услуг для приема заявлений и документов, необходимых для предоставления государственных и муниципальных услуг и (или) для доставки документов, являющихся результатом предоставления государственных и муниципальных услуг, с целью повышения качества и доступности государственных и муниципальных услуг, предоставляемых по принципу «одного окна» в МФЦ Первомайского района.

1.2. Понятия, используемые в настоящем Порядке:

Услуга – выезд специалиста МФЦ Первомайского района к заявителю с целью приема документов, необходимых для предоставления государственных и муниципальных услуг и (или) доставки заявителю документов, являющихся результатом предоставления государственных и муниципальных услуг, на бесплатной (безвозмездной) основе в пределах Первомайского района Оренбургской области.

Заявитель – физическое лицо, либо его уполномоченный представитель, обратившийся в МФЦ Первомайского района с запросом о предоставлении услуги, выраженным в устной, письменной или электронной форме.

1.3. Перечень Заявителей, для которых услуга по выезду специалиста МФЦ Первомайского района осуществляется на бесплатной (безвозмездной) основе:

- Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации, полные кавалеры ордена Славы, кавалеры ордена Мужества;
- Герои Социалистического труда, полные кавалеры ордена Трудовой Славы;

- ветераны Великой Отечественной войны;
- инвалиды Великой Отечественной войны и инвалиды боевых действий;
- лица, награжденные знаком «Жителю блокадного Ленинграда»;
- инвалиды I и II групп, семьи, имеющие детей-инвалидов;
- граждане, подвергшиеся воздействию радиации вследствие катастрофы на Чернобыльской АЭС;
- граждане, подвергшиеся воздействию радиации вследствие ядерных испытаний на Семипалатинском полигоне;
- граждане, подвергшиеся воздействию радиации вследствие аварии в 1957 году на производственном объединении «Маяк» и сбросов радиоактивных отходов в реку Теча;
- иные категории заявителей – при наличии веских оснований (уважительных причин) для принятия решения директором МФЦ Первомайского района об организации выезда специалиста.

1.4. Предоставление услуги по выезду к Заявителю на бесплатной (безвозмездной) основе осуществляется по правилам, предусмотренным настоящим Порядком.

1.5. Общий контроль за организацией предоставления услуги по выезду специалиста осуществляет директор МФЦ Первомайского района. Администратор МФЦ Первомайского района является лицом, ответственным за материально-техническое обеспечение выезда специалиста МФЦ Первомайского района к Заявителю и за проведение организационных мероприятий для осуществления услуги по выезду специалиста.

1.6. МФЦ Первомайского района организует выезд специалиста к Заявителю по указанному им адресу в пределах Первомайского района Оренбургской области для приема документов и (или) для доставки документов, являющихся результатом предоставления услуг, на основании обращения Заявителя в МФЦ Первомайского района в устной или письменной форме.

1.7. МФЦ Первомайского района обеспечивает возможность ознакомления Заявителя с условиями осуществления приема документов, доставки результатов, путем размещения соответствующей информации на официальном Интернет-сайте

МФЦ по адресу: <http://мфц.первомайский-район.рф>, на информационных стендах в помещениях МФЦ Первомайского района.

II. Порядок и условия осуществления выезда

2.1. Выезд специалистов МФЦ Первомайского района к заявителю по указанному им адресу в пределах Первомайского района Оренбургской области осуществляется на основании обращения заявителя в МФЦ Первомайского района в устной или письменной форме, согласно утвержденному графику выезда.

Выезд организуется специалистом МФЦ Первомайского района в рабочее время с учетом технической возможности МФЦ Первомайского района по предварительной заявке, порядок подачи которой установлен п. 2.4. настоящего Порядка.

2.2. Выезд специалиста МФЦ Первомайского района к Заявителю может осуществляться на транспорте, предоставленном Заявителем.

2.3. С целью организации выезда специалиста МФЦ Первомайского района, Заявитель оставляет предварительную заявку, которая регистрируется в Журнале учета выездов (по форме приложения 1 к настоящему Порядку).

Журнал учета выездов должен содержать следующую информацию:

- ✓ ФИО лица, оставившего заявку;
- ✓ ФИО Заявителя;
- ✓ контактный телефон;
- ✓ адрес места предоставления услуги по выезду специалиста;
- ✓ наименование государственной или муниципальной услуги (одна услуга – один комплект документов);
- ✓ дата и время предоставления услуги по выезду специалиста;
- ✓ цель выезда (прием документов и (или) доставка результата);
- ✓ примечание (наименование документа, дающего право на бесплатное осуществление выезда).

2.4. Подача заявки в МФЦ Первомайского района по выезду специалиста осуществляется следующими способами:

- при личном обращении Заявителя (представителя Заявителя) к администратору МФЦ Первомайского района, осуществляющему информирование Заявителей, (по форме приложения 2 к настоящему Порядку);

- посредством официального Интернет-сайта МФЦ по адресу: <http://мфц.первомайский-район.рф> (вкладка «Предварительная запись»);
- по телефонам: 8 (35348) 3-13-52 (стационарный); 8 (986) 783-61-20 (мобильный).

2.5. Прием заявок по выезду специалиста МФЦ Первомайского района осуществляется в рабочее время согласно режиму работы МФЦ.

2.6. Специалист МФЦ Первомайского района информирует Заявителя о порядке предоставления заявленной услуги и о перечне документов, необходимых для ее предоставления.

2.7. Для качественного предоставления услуги Заявителю необходимо получить предварительную консультацию по оказанию услуги, в целях предоставления которой будет осуществляться выезд специалиста МФЦ Первомайского района. Далее Заявитель оставляет заявку на выезд специалиста МФЦ Первомайского района.

2.8. В случае изменения по инициативе Заявителя ранее согласованной даты выезда, выезд может быть оказан в иное время по согласованию между Заявителем и специалистом МФЦ Первомайского района при условии отсутствия других заявок на это время.

2.9. Заявитель обязан обеспечить к моменту прибытия специалиста МФЦ Первомайского района условия для его работы: наличие помещения, стола и стульев в помещении, а также наличие комплектов документов, необходимых для предоставления указанных в заявке государственных и (или) муниципальных услуг, в требуемом количестве.

2.10. В случае, если Заявитель не готов к передаче документов, необходимых для оказания услуги, или отказывается от получения результата предоставления услуги, то специалист МФЦ Первомайского района составляет Акт об отказе Заявителя от передачи документов / получения результата (по форме приложения 3 к настоящему Порядку), предлагает Заявителю ознакомиться с данным Актом и письменно заявить свое согласие (несогласие) с ним.

В этом случае специалист МФЦ Первомайского района уведомляет Заявителя:

- ✓ о возможности подачи документов при последующем обращении в МФЦ;
- ✓ о возможности получения результата оказания услуги при последующем обращении в МФЦ;
- ✓ о порядке хранения в МФЦ не востребовавшего в срок результата предоставления услуги.

2.11. Если по прибытию специалиста МФЦ Первомайского района к месту предоставления услуги у Заявителя отсутствуют необходимые документы для предоставления услуги, то специалист МФЦ Первомайского района составляет Акт об отсутствии у Заявителя необходимых документов (по форме приложения 4 к настоящему Порядку), предлагает Заявителю ознакомиться с данным Актом и письменно заявить свое согласие (несогласие) с ним.

После составления Акта об отсутствии у Заявителя необходимых документов специалист МФЦ Первомайского района предоставляет Заявителю консультацию о перечне необходимых документов для предоставления нужной ему услуги, который установлен соглашениями о взаимодействии с органами власти, административным регламентом предоставления услуги, иными правовыми актами, регламентирующими предоставление услуг.

2.12. Если в течение 15 минут по прибытию специалиста МФЦ Первомайского района к месту предоставления услуги (выдачи результата предоставления услуги) Заявитель отсутствует или ограничивает доступ к нему специалиста МФЦ Первомайского района, то специалист МФЦ Первомайского района составляет Акт об ограничении доступа к месту приема документов (выдачи результата) (по форме приложения 5 к настоящему Порядку).

2.13. Во всех вышеуказанных случаях составленные специалистом МФЦ Первомайского района Акты подтверждаются подписью свидетеля (например, соседа).

III. Порядок оказания услуги

3.1. Оказание услуг может осуществляться в установленном Порядке с использованием технических средств либо без использования технических средств.

3.2. По прибытию к Заявителю на место выездного предоставления услуги специалист МФЦ Первомайского района выполняет следующие действия:

- проверяет наличие у Заявителя документа, удостоверяющего личность (в случае если от имени Заявителя действует его представитель - проверяет наличие у представителя Заявителя документа, подтверждающего его полномочия);

- осуществляет прием документов, необходимых для предоставления услуги, или выдачу документов, являющихся результатом предоставления услуги.

3.3. В случае непредставления услуги по обстоятельствам, не зависящим от воли сторон (вследствие непреодолимой силы), специалист МФЦ Первомайского района вправе перенести срок выездного предоставления услуги по согласованию с Заявителем.

3.4. В случае возникновения конфликтных ситуаций, препятствующих исполнению специалистом МФЦ Первомайского района своих обязанностей, либо угрожающих его жизни и здоровью, либо совершения Заявителем действий противоправного характера в отношении специалиста МФЦ Первомайского района, последнему необходимо принять меры, способствующие (в зависимости от ситуации): улаживанию конфликта, предупреждению Заявителя об ответственности за незаконные (противоправные) действия, а также (при необходимости) прекращению предоставления услуги.

В случаях прямых угроз физического насилия в отношении специалиста МФЦ Первомайского района, а также ситуаций, требующих вмешательства правоохранительных органов, вызвать наряд полиции и проинформировать об этом директора МФЦ Первомайского района, далее действовать по обстоятельствам.

3.5. При осуществлении выездного приема документов и (или) доставки результатов присутствие Заявителя или представителя Заявителя является обязательным.

3.6. По итогам предоставления услуги специалист МФЦ Первомайского района составляет Акт о предоставлении услуги (по форме приложения 6 к настоящему Порядку) в двух экземплярах, по одному для каждой из сторон, с приложением расписки о принятых документах.

Акт подписывается специалистом МФЦ Первомайского района, осуществляющим выезд, и Заявителем.

В случае отказа Заявителя от подписания Акта, специалист МФЦ Первомайского района, осуществляющий выезд, проставляет соответствующую отметку на Акте, что является подтверждением факта оказания услуги.

IV. Ответственность

4.1. При предоставлении услуги специалист МФЦ Первомайского района несет ответственность за:

- ✓ отказ в приеме документов от Заявителя, предоставление которых предусмотрено административным регламентом предоставления государственной и (или) муниципальной услуги и иными нормативными правовыми актами;
- ✓ несоблюдение сроков и порядка приема документов.

4.2. Специалист МФЦ Первомайского района не несет ответственности за:

- ✓ полноту и достоверность (подлинность) предоставляемых Заявителем документов;
- ✓ нарушение сроков оказания государственных или муниципальных услуг по вине органов, предоставляющих государственные или муниципальные услуги.

ЗАЯВКА**на выездное оказание услуги**

Сведения о Заказчике услуги

ФИО лица, оставившего заявку	
ФИО заявителя	
Паспортные данные	
Адрес местонахождения, контактный телефон	

Наименование оказываемой услуги	Количество пакетов	Адрес места оказания услуги	Дата и время предоставления услуги по выезду специалиста МФЦ	Примечание

АКТ
об отказе заявителя от передачи документов / получения результата

п. (с.) _____

«___» _____ 20 ___ г.

Настоящий акт составлен специалистом МКУ «МФЦ»

(ФИО специалиста)

о том, что специалистом МКУ «МФЦ» осуществлен выезд к заявителю на бесплатной (безвозмездной) основе.

Заявитель _____

(ФИО заявителя)

в месте предоставления услуги отказался от передачи документов / получения результата по следующей причине:

Выезд специалиста МКУ «МФЦ» осуществлялся по адресу:

Выезд специалиста МКУ «МФЦ» осуществлялся по услуге:

Выезд специалиста МКУ «МФЦ» осуществлялся для оформления пакетов документов в количестве _____ (указать).

С момента подписания настоящего Акта все обязательства МКУ «МФЦ» перед заявителем исполнены.

Акт составил:

ФИО _____

Должность _____

Подпись _____

С актом ознакомлен и согласен / не согласен:

ФИО _____

Подпись _____

Акт составлен в присутствии третьего лица:

ФИО _____

Подпись _____

АКТ
об отсутствии у заявителя необходимых документов

п. (с.) _____

«__» _____ 20 __ г.

Настоящий акт составлен специалистом МКУ «МФЦ»

(ФИО специалиста)

о том, что специалистом МКУ «МФЦ» осуществлен выезд к заявителю на бесплатной (безвозмездной) основе.

У заявителя _____

(ФИО заявителя)

в месте предоставления услуги отсутствуют следующие документы, являющиеся необходимыми и обязательными для предоставления услуги:

Выезд специалиста МКУ «МФЦ» осуществлялся по адресу:

Выезд специалиста МКУ «МФЦ» осуществлялся по услуге:

Выезд специалиста МКУ «МФЦ» осуществлялся для оформления пакетов документов в количестве _____ (указать).

С момента подписания настоящего Акта все обязательства МКУ «МФЦ» перед заявителем исполнены.

Акт составил:

ФИО _____

Должность _____

Подпись _____

С актом ознакомлен и согласен / не согласен:

ФИО _____

Подпись _____

Акт составлен в присутствии третьего лица:

ФИО _____

Подпись _____

АКТ

Акт об ограничении доступа к месту приема документов (выдачи результата)

п. (с.) _____

«__» _____ 20__ г.

Настоящий акт составлен специалистом МКУ «МФЦ»

(ФИО специалиста)

о том, что специалистом МКУ «МФЦ» осуществлен выезд к заявителю на бесплатной (безвозмездной) основе.

Заявитель _____
(ФИО заявителя)

ограничил доступ специалиста МКУ «МФЦ» к месту приема документов (выдачи результата) по причине:

Выезд специалиста МКУ «МФЦ» осуществлялся по адресу:

Выезд специалиста МКУ «МФЦ» осуществлялся по услуге:

Выезд специалиста МКУ «МФЦ» осуществлялся для оформления пакетов документов в количестве _____ (указать).

С момента подписания настоящего Акта все обязательства МКУ «МФЦ» перед заявителем исполнены.

Акт составил:

ФИО _____

Должность _____

Подпись _____

С актом ознакомлен и согласен / не согласен:

ФИО _____

Подпись _____

Акт составлен в присутствии третьего лица:

ФИО _____

Подпись _____

**АКТ
о предоставлении услуг**

п. (с.) _____

«__» _____ 20__ г.

Настоящий акт составлен специалистом МКУ «МФЦ»

(ФИО специалиста)

о том, что специалистом МКУ «МФЦ» осуществлен выезд к заявителю на бесплатной (безвозмездной) основе.

Выезд специалиста МКУ «МФЦ» осуществлялся по адресу:

Выезд специалиста МКУ «МФЦ» осуществлялся по услуге:

Выезд специалиста МКУ «МФЦ» осуществлялся для оформления пакетов документов в количестве _____ (указать).

С момента подписания настоящего Акта все обязательства МКУ «МФЦ» перед заявителем исполнены.

Акт составил:

ФИО _____

Должность _____

Подпись _____

С актом ознакомлен и согласен / не согласен:

ФИО _____

Подпись _____