

ПОРЯДОК выезда работника ГБУ РК «МФЦ» к заявителю на бесплатной основе

1. Общие положения

1.1. Настоящий порядок выезда работника Государственного бюджетного учреждения Республики Крым «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» к заявителю на бесплатной основе (далее — Порядок) разработан в соответствии с п. 4.1 Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 22.12.2012 № 1376, постановлением Совета министров Республики Крым от 27.09.2016 № 466 «Об утверждении Порядка исчисления платы за выезд работника многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг к заявителю и Перечня категорий граждан, для которых организация выезда работника многофункционального центра осуществляется бесплатно» (далее — Постановление от 27.09.2016 № 466), Уставом Государственного бюджетного учреждения Республики Крым «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее — ГБУ РК «МФЦ»).

1.2. Порядок определяет организацию и условия выезда работника ГБУ РК «МФЦ» (далее — работник МФЦ) к получателям государственных и муниципальных услуг для приема заявлений и документов, необходимых для предоставления государственных и муниципальных услуг и/или для доставки результатов предоставления государственных и муниципальных услуг (далее — прием заявлений и документов, доставка результатов).

1.3. Понятия, используемые в Порядке:

- *Выезд работника МФЦ к заявителю на бесплатной основе* — выезд работника МФЦ к заявителю (по месту жительства, месту пребывания или месту фактического нахождения) по его заявке для приема заявления и документов, необходимых для предоставления государственных и муниципальных услуг либо доставки готового результата на бесплатной основе.

В рамках оказания 1 (одной) услуги (кроме услуг Управления Росреестра по Республике Крым и ППК «Роскадастр») осуществляется прием от 1 (одного) до 3 (трех) заявлений от одного заявителя.

Под 1 (одной) услугой Управления Росреестра по Республике Крым или ППК «Роскадастр» подразумевается прием документов по 1 (одному) объекту недвижимости. 1 (один) объект недвижимости может содержать до 5 (пяти) включительно объектов недвижимости, расположенных по одному адресу.

- *Заявитель* - физическое лицо, относящееся к категории граждан, для которых организация выезда работника МФЦ для предоставления государственных и муниципальных услуг осуществляется бесплатно (перечень категорий граждан определен Приложением 2 к Постановлению от 27.09.2016 № 466).

От имени физических лиц заявителями могут выступать:

- законные представители несовершеннолетних (опекуны-попечители);
- опекуны недееспособных граждан.

Исполнитель — ГБУ РК «МФЦ».

1.4. Перечень государственных и муниципальных услуг, для предоставления которых осуществляется выезд работника ГБУ РК «МФЦ» к заявителю на бесплатной основе (далее — Перечень), утверждается приказом директора ГБУ РК «МФЦ».

Выезд работника МФЦ к заявителю на бесплатной основе по услугам, не входящим

в Перечень, осуществляется при наличии технической возможности исключительно с согласования такого выезда директором ГБУ РК «МФЦ» путем наложения соответствующей резолюции.

1.5. ГБУ РК «МФЦ» оставляет за собой право самостоятельно определять дату и время выезда работника МФЦ к заявителю на бесплатной основе с учетом имеющегося свободного времени.

1.6. Исполнитель не осуществляет выезд работника МФЦ на территорию туберкулезных, психиатрических, наркологических и иных диспансеров, других специализированных медицинских организаций, стационарных учреждений социального обслуживания для лиц, страдающих психическими расстройствами, и иные медицинские учреждения, на территорию военных частей или других объектов, относящихся к ведению Министерства обороны Российской Федерации, а также в исправительные учреждения и следственные изоляторы.

В период действия режима повышенной готовности (иных режимов, связанных с ухудшением эпидемиологической обстановки, высокой террористической опасностью) указанный перечень может быть расширен.

1.7. Выезд работника МФЦ к заявителю на бесплатной основе в выходные (суббота, воскресенье), нерабочие праздничные дни не осуществляется.

1.8. В случае наличия обстоятельств непреодолимой силы, независящих от исполнителя, заявителя (форс-мажор), препятствующих выезду работника МФЦ к заявителю на бесплатной основе, исполнитель вправе перенести дату выезда на другую дату, предварительно согласованную с заявителем.

1.9. Выезд работника МФЦ к заявителю на бесплатной основе осуществляется в пределах территории Республики Крым.

1.10. Выезд работника МФЦ к заявителю на бесплатной основе не может наносить ущерб или ухудшать качество основной деятельности ГБУ РК «МФЦ».

2. Прием заявки на осуществление выезда работника МФЦ к заявителю на бесплатной основе

2.1. Исполнитель осуществляет выезд работника МФЦ к заявителю на бесплатной основе для приема заявления и документов и/или доставки результатов на основании обращения заявителя в ГБУ РК «МФЦ» – заявки на выезд работника ГБУ РК «МФЦ» к заявителю (далее — Заявка). Форма Заявки утверждается приказом директора ГБУ РК «МФЦ» (приложение № 7 к приказу).

2.2. Для осуществления выезда работника МФЦ к заявителю на бесплатной основе заявитель заполняет раздел 1 Заявки - «Сведения о заявителе» и подает Заявку путем:

- личного обращения (к администратору МФЦ);
- телефонного звонка по номеру контакт-центра: 8 (978) 950 94 50, 8 (978) 950 94 51, 8 (3652) 604 920;
- направления на официальный адрес электронной почты ГБУ РК «МФЦ»: info@md-scimea.ru.

2.2.1. При подаче Заявки путем личного обращения заявитель предоставляет документ, удостоверяющий личность, документы, подтверждающие категорию, для которой предусмотрена организация выезда работника МФЦ на бесплатной основе, согласие на обработку персональных данных. При подаче Заявки путем направления на официальный адрес электронной почты заявитель предоставляет скан-копии указанных документов.

2.2.2. При подаче Заявки в телефонном режиме, документ, удостоверяющий личность, документы, подтверждающие категорию, для которой предусмотрена организация выезда работника МФЦ на бесплатной основе, согласие на обработку персональных данных представляются заявителем непосредственно в день выезда работника МФЦ.

2.3. Заявка может быть подана на выезд работника МФЦ:

- для приема заявления и документов, необходимых для предоставления государственных

и муниципальных услуг;

- для доставки результата предоставления государственных и муниципальных услуг.

2.4. Прием заявок осуществляется в рабочее время согласно графику работы ГБУ РК «МФЦ».

2.5. При приеме Заявки любым из способов, предусмотренных в пункте 2.2 Порядка, работник, принявший Заявку, заполняет раздел 1 Заявки - «Сведения о заявителе», после чего передает Заявку ответственному работнику ГБУ РК «МФЦ» (далее — ответственный работник МФЦ).

2.6. Ответственный работник МФЦ в день получения Заявки от администратора, работника контакт-центра, через электронную почту ГБУ РК «МФЦ» уточняет у заявителя цель выезда (прием документов или выдача результатов), исходя из которой:

- уточняет у заявителя желаемую государственную или муниципальную услугу, ознакомляет с перечнем документов, необходимых для получения желаемой услуги;
- уточняет готовность результата (статус дела) и предупреждает заявителя о необходимости иметь при себе расписку, полученную при подаче заявления на предоставление услуги;
- уточняет адрес заявителя, предполагаемые дату и время выезда работника МФЦ;
- уведомляет заявителя о необходимости иметь при себе документ, удостоверяющий личность, документ, подтверждающий право на бесплатный выезд.

2.7. В течение 3 (трех) рабочих дней со получения Заявки от администратора, работника контакт-центра, через электронную почту ГБУ РК «МФЦ», ответственный работник МФЦ заполняет раздел 2 Заявки - «Сведения о выезде» на основе данных, предоставленных заявителем, после чего передает Заявку на исполнение соответствующему начальнику отдела МФЦ.

2.8. В случае принятия решения о невозможности осуществления выезда к заявителю на бесплатной основе (отсутствие технической возможности, услуга не предоставляется на базе ГБУ РК «МФЦ», порядок предоставления услуги не позволяет осуществить ее предоставление в рамках выезда на бесплатной основе и др.) ответственный работник МФЦ подготавливает заявителю соответствующий ответ с указанием причины невозможности такого выезда в сроки, установленные Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

3. Выезд работника МФЦ к заявителю на бесплатной основе

3.1. Работник МФЦ, получивший заявку от начальника отдела МФЦ, связывается с заявителем по телефону, уточняет адрес, дату, время и повторно уведомляет о необходимом перечне документов.

3.2. Исполнитель обеспечивает выезд работника МФЦ к заявителю на бесплатной основе в соответствии с графиком, утвержденным приказом ГБУ РК «МФЦ».

3.3. Заявитель обязан обеспечить к моменту прибытия работника МФЦ в месте выезда следующие условия:

- наличие чистого благоустроенного помещения, пригодного для комфортного нахождения работника МФЦ;
- доступ к электропитанию, необходимому для работы оборудования (компьютер, принтер, сканер);
- наличие стульев, стола (с чистой поверхностью), необходимых для размещения оборудования и работы работника МФЦ;
- безопасные условия для работника МФЦ в месте выезда (отсутствие домашних животных в помещении, содержание животных на привязи, в намордниках и т. п.).

3.4. Заявитель вправе отказаться от выезда работника МФЦ путем аннулирования поданной ранее Заявки, уведомив Исполнителя о таком отказе в свободной форме по адресу электронной почты: info@md-crimea.ru или по номерам телефонов контакт-центра ГБУ РК «МФЦ».

В уведомлении об отказе заявитель указывает ФИО, номер телефона, адрес выезда (номер телефона должен соответствовать указанному в ранее поданной Заявке, в противном случае отказ не принимается).

3.5. По прибытии работника МФЦ в адрес, указанный в Заявке, заявитель должен представить документ, удостоверяющий личность, документ, подтверждающий полномочия представителя, документы, подтверждающие категорию, для которой предусмотрена организация выезда работника МФЦ на бесплатной основе, документы, необходимые для получения государственной и/или муниципальной услуги, заполнить согласие на обработку персональных данных (в случае подачи заявки через контакт-центр ГБУ РК «МФЦ»).

3.6. Прием заявлений и документов, выдача результатов осуществляются при ведении аудиозаписи, о чем уведомляется заявитель, с соблюдением всех требований, установленных для приема заявлений и документов и выдачи результатов в МФЦ.

3.7. По окончании осуществления приема документов, выдачи результатов работник МФЦ оформляет в 2-х экземплярах Акт оказания выезда работника МФЦ на бесплатной основе (Приложение № 1 к Порядку), который подписывается работником МФЦ и заявителем.

3.8. Работник МФЦ составляет Акт об осуществлении выезда работником ГБУ РК «МФЦ» на бесплатной основе с невозможностью оказания услуги по приему или выдаче документов (Приложение № 2 к Порядку) (далее — Акт) после предварительного уведомления об этом заявителя при наличии такой возможности в случаях если:

- в течение 15 минут после прибытия работника МФЦ заявитель отказался либо не смог представить документ, удостоверяющий личность, документ, подтверждающий полномочия представителя, документы, подтверждающие категорию, для которой предусмотрена организация выезда работника МФЦ на бесплатной основе, заполнить согласие на обработку персональных данных (в случае подачи заявки через контакт-центр ГБУ РК «МФЦ»);
- в течение 15 минут после прибытия работника МФЦ заявитель отказался либо не смог представить документы, необходимые для получения государственной и/или муниципальной услуги;
- заявитель отказывается от получения результата предоставления услуги;
- в течение 15 минут после прибытия работника МФЦ заявитель не обеспечил условия, указанные в п. 3.3 Порядка;
- заявитель ограничивает доступ работника МФЦ к месту выезда;
- заявитель отсутствует на месте выезда, не отвечает на указанный в заявке номер телефона в течение 15 минут после прибытия работника МФЦ;
- отсутствует техническая возможность для предоставления услуги, связанная с обеспечением стабильной работы сети Интернет и не зависящая от сторон.

3.9. В случаях, указанных в п. 3.8 Порядка выезд работника МФЦ считается осуществленным.

3.10. В случаях, указанных в п. 3.8 Порядка, составленный Акт подтверждается подписью третьего лица (при наличии такого лица), а случаи отсутствия заявителя на месте выезда или ограничения заявителем доступа работника МФЦ фиксируется видеосъемкой.

3.11. После составления Акта работник МФЦ:

- уведомляет заявителя о возможности осуществления приема документов или получения результата в случаях личного обращения заявителя в МФЦ или повторной подачи заявки, о порядке и сроке хранения невостребованного результата предоставления интересующей услуги;
- предоставляет иную информацию, связанную с предоставлением интересующей услуги, в рамках своей компетенции;
- информирует начальника отдела МФЦ об отказе заявителя от подписания Акта (в случае наличия такой ситуации).

3.12. После получения информации об отказе заявителя от подписания Акта начальник отдела МФЦ направляет соответствующую служебную записку на имя заместителя директора по организации работы многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг ГБУ РК «МФЦ».

3.13. С целью разрешения возможных конфликтных ситуаций, связанных с оказанием услуг, аудио- и видеоматериалы загружаются начальником отдела МФЦ в соответствующую дату директорию корпоративного файлового хранилища информации в течение 10 (десяти) рабочих

дней с даты осуществления выезда. Сроки хранения определяются действующим законодательством.

3.14. Заявка, Акт оказания выезда работника МФЦ на бесплатной основе, Акт об осуществлении выезда работником ГБУ РК «МФЦ» на бесплатной основе с невозможностью оказания услуги по приему или выдаче документов, а также документы, подтверждающие категорию, для которой предусмотрена организация выезда работника МФЦ на бесплатной основе передаются начальником отдела МФЦ в отдел бухгалтерского учета и отчетности не позднее 5-го числа месяца, следующего за отчетным (следующего за месяцем, в котором осуществлялся выезд) для хранения в сроки, предусмотренные действующим законодательством.

3.15. Форма отчета о количестве выездов работников МФЦ к заявителю на бесплатной основе установлена в Приложении № 3 к Порядку.

4. Ответственность

4.1. Начальник отдела МФЦ в целом является ответственным лицом за организацию работы по осуществлению выезда работника МФЦ к заявителю на бесплатной основе и предоставление отчетов об осуществлении выезда согласно внутренним локальным актам ГБУ РК «МФЦ».

4.2. При осуществлении выездов работник МФЦ несет ответственность за:

- отказ в приеме документов от заявителя, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами, административными регламентами и иными документами;
- соблюдение сроков и порядка приема документов;
- качество приема заявления и документов, выдачи результатов;
- оформление расписки о приеме (выдаче) документов.

4.2. Работник МФЦ не несет ответственность за:

- полноту и достоверность документов, предоставляемых заявителем;
- нарушение сроков оказания государственных и муниципальных услуг органами власти, органами местного самоуправления, предоставляющими услуги.

4.3. Начальник отдела МФЦ и работники МФЦ, которые осуществляют выезд к заявителю на бесплатной основе несут ответственность за качество его осуществления.