

**РЕГЛАМЕНТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ПЛАТНЫХ УСЛУГ МБУ Г.О. ПОДОЛЬСК «МФЦ»
«ВЫЕЗД К ЗАЯВИТЕЛЮ ДЛЯ ПРИЕМА ЗАЯВЛЕНИЙ И ДОКУМЕНТОВ, НЕОБХОДИМЫХ
ДЛЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ»;
«ВЫЕЗД К ЗАЯВИТЕЛЮ ДЛЯ ДОСТАВКИ РЕЗУЛЬТАТОВ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ
ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ»**

Оглавление

Раздел I. Общие положения	
1. Цель разработки и основные понятия, используемые в регламенте.....	3
2. Организация выездного обслуживания.....	4
3. Порядок подачи, регистрации и обработки заявок по услугам МФЦ, предоставляемым в рамках выездного обслуживания	6
Раздел II. Технологический процесс предоставления услуг при выездном обслуживании	
1. Общее описание	12
2. Техническое и материальное оснащение выездного обслуживания.....	12
3. Порядок приема документов при выездном обслуживании.....	13
Раздел III. Порядок организации платного выездного обслуживания.....	14
Раздел IV. Этапы приема документов при выездном обслуживании.....	15
Раздел V. Порядок приема-передачи документов (обращений), доведения документов и выдачи документов, результатов услуг в рамках выездного обслуживания в МФЦ	
1. Порядок приема-передачи документов (обращений).....	15
2. Порядок доведения документов.....	16
3. Выдача результатов услуг.....	16
4. Исправление ошибок.....	16
5. Выдача документов при отказе Заявителя от услуги.....	16
Раздел VI. Контроль по результатам выездного обслуживания.....	17
Раздел VII. Заключительные положения.....	17
Приложение №1 Перечень услуг, не оказываемых в рамках выездного обслуживания	18
Приложение №2 Извещение.....	19
Приложение №3 Акт оказания услуги «Выездное обслуживание МБУ Г.о. Подольск «МФЦ».....	20
Приложение №4 Заявка на выездное обслуживание МБУ Г.о. Подольск «МФЦ».....	21
Приложение №5 Маршрутный лист выездного обслуживания.....	22
Приложение №6 Журнал учета выездного обслуживания.....	23
Приложение №7 Договор выездного обслуживания.....	24

Раздел I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Цель разработки и основные понятия, используемые в регламенте

1. Настоящий регламент (далее - Регламент), разработан в целях определения порядка организации обслуживания заявителей в соответствии с п. 4 Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, утвержденных Постановлением Правительства Российской Федерации от 22 декабря 2012 г. N 1376, по предоставлению государственных и муниципальных услуг за пределами операционного зала Муниципального бюджетного учреждения Городского округа Подольск «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее - МФЦ).

2. Регламент разработан в соответствии с:

- Федеральным законом «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» от 27 июля 2010 г. №210-ФЗ;

- Постановлением Правительства РФ от 22 декабря 2012 года № 1376 «Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг»;

- Постановлением Правительства РФ от 27 сентября 2011 г. N 797 «О взаимодействии между многофункциональными центрами предоставления государственных и муниципальных услуг и федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, органами государственной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления»;

- Постановлением Правительства Московской области №215/10 от 28.03.2017г.: «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 предоставления государственных и муниципальных услуг осуществляется бесплатно»;

- Распоряжением Министерства государственного управления, информационных технологий и связи Московской области от 21 июля 2016 г. N 10-57/рв «О региональном стандарте организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг в московской области»

- Постановлением Администрации Городского округа Подольск №372-П от 31.03.2017г. «О внесении изменений в Прейскурант платных услуг, оказываемых МБУ Городского округа Подольск «МФЦ», утвержденный постановлением Главы Городского округа Подольск от 21.04.2016 «567-П»;

- Уставом Муниципального бюджетного учреждения Городского округа Подольск «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг»;

3. В Регламенте используются следующие понятия и определения:

- «МФЦ» - Муниципальное бюджетное учреждение Городского округа Подольск «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» ;

- «услуга(и)» - государственная(ые) (муниципальная(ые)) услуга(и), предоставление которой(ых) организовано на базе МФЦ, согласно соглашению(ям) о взаимодействии с соответствующим(и) территориальным(и) органом(ами) федеральной исполнительной власти по Московской области, органом(ами) государственной власти Московской области, муниципальным(и) образованием(ями) Московской области, а также иной(иными) организацией(ями), участвующей(ими) в предоставлении государственных (муниципальных) услуг;

- «Уполномоченный орган (организация)» (далее - «ОГВ») - территориальный(ые) орган(ы) федеральной исполнительной власти по Московской области, орган(ы) государственной власти Московской области, муниципальное(ые) образование(ия) Московской области, а также иная(иные) организация(ии), участвующая(ие) в предоставлении государственных (муниципальных) услуг;

- «Выезд к заявителю для приема заявлений и документов, необходимых для предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее - «выездное обслуживание», «ВО», «выезд к заявителю для приема документов») - обслуживание, осуществляемое за пределами сектора информирования и приема МФЦ: консультирование Заявителей по вопросам предоставления государственных и муниципальных услуг, оказываемых на базе МФЦ, прием документов от Заявителей в рамках предоставления услуг;

- «Выезд к заявителю для доставки результатов предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – «выездное обслуживание», «ВО», «выезд к заявителю для доставки результата») – обслуживание, осуществляемое за пределами сектора информирования и приема МФЦ: выдача результата предоставления услуги;

- «Бесплатное выездное обслуживание» (далее - «Бесплатное ВО») - обслуживание,

осуществляемое за пределами сектора информирования и приема МФЦ: консультирование Заявителей по вопросам предоставления государственных и муниципальных услуг, оказываемых на базе МФЦ, прием документов от Заявителей и выдача им результата предоставления услуг на бесплатной основе;

- «Платное выездное обслуживание» (далее - «Платное ВО») - обслуживание, осуществляемое за пределами сектора информирования и приема МФЦ: консультирование Заявителей по вопросам предоставления государственных и муниципальных услуг, оказываемых на базе МФЦ, прием документов от Заявителей и выдача им результата предоставления услуг на платной основе;

- «Сайт МФЦ» - официальный сайт МБУ Г.о.Подольск «МФЦ», адрес сайта – www.podolskmfc.ru;

- «Заявитель» (далее - Заявитель) - физическое или юридическое лицо, обратившийся в МФЦ с запросом о предоставлении государственной или муниципальной услуги, оказываемой на базе МФЦ, выраженным в устной, письменной или электронной форме;

- «Представитель» - физическое лицо, представитель Заявителя, действующий в интересах Заявителя, обратившийся в МФЦ с запросом о предоставлении государственной или муниципальной услуги, оказываемой на базе МФЦ, выраженным в устной, письменной или электронной форме;

- «Заявка» - обращение Заявителя или его представителя о намерении заказать выездное обслуживание, поданное в МФЦ в письменной форме, в виде электронного обращения на почту МФЦ, либо посредством телефонного обращения;

- «Плата за выездное обслуживание» (далее - «Плата за ВО») - плата за обслуживание, осуществляемое за пределами сектора информирования и приема МФЦ: прием документов от Заявителей и выдача им результата предоставления услуг;

- «Сотрудник МФЦ» - в рамках настоящего Регламента, это работник МФЦ, осуществляющий в соответствии с должностной инструкцией функции по консультированию об условиях и порядке получения услуг на базе МФЦ и (или) приему документов на получение услуг на базе МФЦ и (или) выдаче результатов предоставления услуг на базе МФЦ, в том числе в рамках выездного обслуживания;

- «Ответственный сотрудник МФЦ» - сотрудник МФЦ, ответственный за организацию выездного обслуживания, назначаемый начальником/главным специалистом структурного подразделения;

- «Сотрудник, ответственный за взаимодействие по телефону» - сотрудник МФЦ, ответственный за прием заявок на ВО посредством телефонной связи;

- «АИС МФЦ» - автоматизированная информационная система МФЦ, обеспечивающая информационно-справочное сопровождение деятельности МФЦ и автоматизацию процесса обслуживания заявителей в рамках предоставления услуг и обработки документов на базе МФЦ;

- «Журнал учета ВО» - журнал, созданный для регистрации, обработки и учета заявок выездного обслуживания. В МБУ Г.о.Подольск «МФЦ» - электронный и бумажный файлы, созданные Ответственным сотрудником МФЦ (Приложение №6);

2. Организация выездного обслуживания

1. Перечень категорий граждан, для которых организация выезда работника многофункционального центра осуществляется бесплатно, утвержден Постановлением Правительства Московской области №215/10 от 28.03.2017г. :

- Ветераны Великой Отечественной войны;

- Инвалиды Великой Отечественной войны;

-Инвалиды I, II группы, в том числе: инвалиды с детства, инвалиды по зрению, инвалиды – колясочники, инвалиды с поражением опорно-двигательного аппарата;

-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)

при предъявлении подтверждающих документов.

2. Бесплатное ВО осуществляется только к лицу, указанному как получатель услуги либо в случае, если предоставление услуги не представляется возможным без участия лица, относящегося к льготной категории на территории Г.о. Подольск.

3. Платное ВО осуществляется по заявке к любому физическому или юридическому лицу на территории Г.о. Подольск.

4. В стоимость платного выезда к заявителю для приема документов входит первичный прием документов, возможное довнесение документов - в количестве одного выезда, прием заявления на исправление технической ошибки, допущенной сотрудником МФЦ в результате предоставления услуги. Дополнительное довнесение документов и исправление технической ошибки, допущенной ведомством, осуществляется заявителем самостоятельно.

5. В рамках ВО предоставляются следующие услуги МФЦ: информирование о порядке и условиях

получения услуг, прием документов на оказание услуг, выдачу промежуточных и готовых результатов оказания услуг (в том числе информирования о ходе предоставления услуги), оказывающихся на базе МФЦ, донесение документов по ранее поданному обращению, а также прием жалоб и предложений от граждан.

6. Информация об оказании ВО публикуется на официальном сайте МФЦ (www.podolskmfc.ru), на официальных сайтах Московской области, на официальных сайтах муниципальных образований, в средствах массовой информации, в социальных сетях, а также на информационных стендах в клиентских службах уполномоченных органов. Информирование осуществляет МФЦ.

7. В своей работе сотрудники МФЦ руководствуются нормативными актами, указанными в пункте 2 раздела 1 данного Регламент, а также инструкциями по работе с используемыми в МФЦ программным обеспечением и программными продуктами.

8. В случаях, предусмотренных законодательством, у заявителей ВО взимаются государственные пошлины и платы.

Государственные пошлины и платы рекомендуется производить:

- Заявителям, либо Представителям самостоятельно через любую банковскую организацию. Заявитель по желанию может предоставить оплаченную квитанцию в МФЦ лично или через своего Представителя;

- Размер платы за ВО утверждается в соответствии с Постановлением Администрации Городского округа Подольск №372-П от 31.03.2017г. «О внесении изменений в Прейскурант платных услуг, оказываемых МБУ Городского округа Подольск «МФЦ», утвержденный Постановлением Главы Городского округа Подольск от 21.04.2016 «567-П»

9. ВО осуществляется по услугам, которые предоставляются на базе МБУ Г.о. Подольск МФЦ, за исключением услуг, указанных в Приложении №1;

10. Сроки предоставления услуг на базе МФЦ определяются соответствующими соглашениями о взаимодействии с ОГВ с учетом необходимого времени на обработку документов в МФЦ и с учетом графика выездов.

11. Для исключения возникновения спорных моментов между Сотрудником МФЦ и Заявителем (например, обвинение Сотрудника МФЦ в факте воровства, обмана), обеспечения возможности оценки качества обслуживания, проведения служебного расследования при поступлении жалобы на работу Сотрудника МФЦ, сотрудник должен иметь при себе видеокамеру или телефон, позволяющий снимать видео. Видеосъемка должна быть включена с момента выхода Сотрудника МФЦ из автомобиля до входа Сотрудника МФЦ в автомобиль по окончании обслуживания Заявителя. В случае, если заявитель не согласен на осуществление видеосъемки, МФЦ отказывает в выездном обслуживании.

12. Выезд осуществляется в течении недели с учетом режима работы МФЦ, не позднее 7 р.д. со дня получения заявки или ее принятия к рассмотрению. График выездов, маршрутные листы (Приложение №5) подготавливаются Ответственным сотрудником МФЦ, исходя из производственной возможности отдела.

13. Заявитель обязан обеспечить условия для осуществления ВО, а именно:

- предоставить помещение для Сотрудника МФЦ выездного обслуживания в целях осуществления приема;

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

При несоблюдении одного из условий, Сотрудник МФЦ покидает место ВО с объяснением причины. Повторный выезд Сотрудника МФЦ к данному Заявителю осуществляется при повторной заявке и проходит повторную обработку.

14. В случае, если после прибытия Сотрудника МФЦ невозможно произвести обслуживание в связи с отсутствием Заявителя, Сотрудник МФЦ оставляет извещение для Заявителя с указанием контактной информации для согласования времени повторного посещения (Приложение №2). При этом предельная длительность времени ожидания Заявителя не может превышать 15 минут. Факт, согласно которому заявка не осуществляется, отражается в акте оказания услуг.

15. Если Сотрудник МФЦ при ВО столкнулся с экстренной ситуацией, когда поведение посетителя объективно можно считать неадекватным или при возникновении моментов, когда возникают риски здоровью и жизни сотрудника, он имеет право покинуть место осуществления ВО, уведомив о причине невозможности обслуживания Заявителя Ответственного сотрудника МФЦ. Данный факт должен быть внесен в Журнал учета ВО, а также отражен в акте оказания услуги (Приложение №3).

16. В случае, если Заявитель не может предоставить прибывшему Сотруднику МФЦ документ, удостоверяющий социальную категорию (согласно пункту 1, параграфа 2, раздела 1, настоящего Регламента), то Сотрудник МФЦ имеет право покинуть место осуществления ВО, уведомив о причине

невозможности обслуживания Заявителя Ответственного сотрудника МФЦ. Данный факт должен быть внесен в Журнал данных учета ВО, составлен акт оказания услуги (Приложение №3).

17. В целях автоматизации процесса предоставления услуг на базе ВО МФЦ используются программы АИС МФЦ, ПК ПВД, ЕАИС, которые обеспечивают:

- информационно-справочное сопровождение работы МФЦ;
- регистрацию и обработку заявлений и документов (обращений) Заявителей;
- регистрацию и обработку выдачи готовых результатов Заявителям;
- организацию документооборота с ОГВ;
- формирование отчетных и статистических форм о деятельности МФЦ.

3. Порядок подачи, регистрации и обработки заявок по услугам МФЦ, предоставляемым в рамках выездного обслуживания

1. Выезд к Заявителю осуществляется при соблюдении следующих условий:

- наличие заявки на ВО от Заявителя/Представителя;
- заявка на ВО обработана согласно пункту 9 подраздела 3, раздела I, настоящего Регламента;
- заявка на ВО подтверждена Заявителем/Представителем при повторном информировании Сотрудником, ответственным за взаимодействие по телефону.

2. Для записи на выездное обслуживание Заявитель либо Представитель должен подать заявку одним из способов:

- посредством обращения по телефону МФЦ, приём заявок осуществляется согласно графику работы МБУ Г.о. Подольск «МФЦ»;
- подача заявки администратору операционного зала МФЦ, приём заявок осуществляется согласно графику работы МБУ Г.о. Подольск «МФЦ»;
- посредством направления заявки на официальную электронную почту МФЦ - mfc-podolskgo@mosreg.ru

3. При подаче заявки Заявитель/Представитель должен сообщить, либо указать следующие сведения:

- ФИО заявителя;
 - Социальная категория (в случае если заявитель относится к кругу лиц, указанных в пункте 1, параграфа 2, раздела I, настоящего Регламента);
 - Реквизиты документа, удостоверяющего социальную категорию (в случае если заявитель относится к кругу лиц, указанных в пункте 1, подраздела 2, раздела I, настоящего Регламента);
 - Наименование запрашиваемой услуги;
 - Адрес места жительства;
 - Фактический адрес проживания Заявителя (адрес выезда);
 - Контактный номер телефона Заявителя;
 - ФИО Представителя (в случае, если заявку подает Представитель);
 - Контактный номер телефона Представителя (в случае, если заявку подает Представитель);
- Форма заявки приведена в Приложении №4.

4. При обращении Заявителя/Представителя к Сотруднику, ответственному за организацию выездного обслуживания/ответственному за взаимодействие по телефону

П.	Действие:	Ответственное лицо
а)	Уточняет запрашиваемую Заявителем услугу. -если она оказывается на базе центра МФЦ, то пункт «в»; -если она не оказывается на базе центра МФЦ, то пункт «б»;	Сотрудник, ответственный за взаимодействие по телефону

б)	Вежливо отказывает Заявителю/Представителю в ВО, назвав причину отказа;	Сотрудник, ответственный за взаимодействие по телефону
в)	Проверяет, относится ли Заявитель к кругу лиц, указанных в пункте 1, подраздела 2, раздела I, настоящего Регламента; -если Заявитель входит в круг лиц для осуществления бесплатного ВО, то пункт «г». Дополнительно информирует о подготовке документа, подтверждающего социальную категорию, для последующего предъявления выезжающему Сотруднику МФЦ; -если Заявитель не входит в круг лиц для осуществления бесплатного ВО, уведомляет, что ВО возможно за плату: 1) заявитель согласен на платное ВО, то пункт «г»; 2) заявитель не согласен на платное ВО, то пункт «б»;	Сотрудник, ответственный за взаимодействие по телефону
г)	Договаривается о дате и времени осуществления ВО	Сотрудник, ответственный за взаимодействие по телефону
е)	Перечисляет перечень требуемых документов по запрашиваемой Заявителем услуге, сообщает сроки и иные существенные условия для предоставления услуги, в том числе о том, что во время ВО в обязательном порядке ведется видеосъемка. Если ВО осуществляется за плату, сообщает размер платы. -при наличии у Заявителя полного пакета документов - пункт «ж»; -у Заявителя нет полного пакета документов - пункт «з»;	Сотрудник, ответственный за взаимодействие по телефону
ж)	Запрашивает информацию, указанную в пункте 3, подраздела 3, раздела I, настоящего Регламента (за исключением подписи заявителя, либо представителя), для заполнения Базы данных учета ВО, далее пункт «и»;	Сотрудник, ответственный за взаимодействие по телефону
з)	Рекомендует Заявителю/Представителю 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. Заявка считается закрытой и в Базе данных учета ВО окрашивается в красный цвет - заявителю/представителю необходимо подать повторную заявку. В графе «Примечание» ставится соответствующий комментарий;	Сотрудник, ответственный за взаимодействие по телефону
и)	Сообщает Заявителю/Представителю, что с ним повторно свяжутся для подтверждения даты и времени осуществления выезда. Заявка в Базе данных учета ВО остается не закрашенной;	Сотрудник, ответственный за взаимодействие по телефону
к)	Контроль поступления новых Заявок ведется Ответственным сотрудником МФЦ, ежедневно в 11 -00 в рабочие дни;	Ответственный сотрудник МФЦ
л)	Далее - обработка заявки (пункт 9, подраздела 3, раздела I настоящего Регламента)	Ответственный сотрудник МФЦ

5. В случае, если заявка поступила администратору МФЦ:

П.	Действие	Ответственное лицо
а)	Прием заявки (заполняется форма по Приложению №4), с указанием данных, указанных в пункте 3, подраздела 3, раздела I настоящего Регламента	Администратор
б)	Передаёт поступившие заявки на ВО Ответственному сотруднику МФЦ	Администратор
в)	Вводит заявку в Журнал учета ВО	Ответственный сотрудник МФЦ
г)	Проверяет заявку на наличие всех обязательных сведений, указанных в пункте 3, подраздела 3, раздела I, настоящего Регламента. -все сведения указаны в заявке - пункт «е». -в заявке указаны не все обязательные сведения - пункт «д»	Ответственный сотрудник МФЦ
д)	Ставит задачу в примечаниях Журнала учета ВО с указанием информации для Сотрудника, ответственного за взаимодействие по телефону, какую дополнительную информацию необходимо выяснить у Заявителя/Представителя. Далее пункт «е».	Ответственный сотрудник МФЦ
е)	Связь с Заявителем/Представителем. Если стоит задача, поставленная для Сотрудника, ответственного за взаимодействие по телефону, то выяснить у Заявителя/Представителя те данные, которые не были указаны в заявке. Договаривается о дате и времени осуществления ВО.	Сотрудник, ответственный за взаимодействие по телефону
ж)	Сообщает информацию по пункту 11, подраздела 2, раздела I, настоящего Регламента. - при согласии Заявителя/Представителя - пункт «з»; -при отказе Заявителя/Представителя - пункт «и»;	Сотрудник, ответственный за взаимодействие по телефону
з)	Перечисляет перечень требуемых документов по запрашиваемой Заявителем услуге, сообщает сроки и иные существенные условия для предоставления услуги, в том числе факт того, что во время ВО будет вестись видеосъемка. Если осуществляется платное ВО, сообщает размер платы. Если осуществляется бесплатное ВО, информирует о подготовке документа, подтверждающего социальную категорию, для последующего предъявления выезжающему Сотруднику МФЦ.	Сотрудник, ответственный за взаимодействие по телефону
и)	Вежливо отказывает Заявителю/Представителю в ВО, назвав причину отказа; далее пункт «л»	Сотрудник, ответственный за прием заявки по телефону

К)	Рекомендует Заявителю/Представителю 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. В графе «Примечание» ставится соответствующий комментарий.	Сотрудник, ответственный за взаимодействие по телефону
Л)	В Базе данных учета ВО ставит статус «Отменено заявителем» или «Отказ» и закрашивает заявку в красный цвет.	Сотрудник, ответственный за взаимодействие по телефону
М)	Сообщает Заявителю/Представителю, что с ним повторно свяжутся для подтверждения даты и времени осуществления выезда;	Сотрудник, ответственный за взаимодействие по телефону
Н)	Далее - обработка заявки (пункт 9, подраздела 3, раздела I настоящего Регламента)	Ответственный сотрудник МФЦ

6. Все заявки, поступившие одним из способов, указанных в пункте 2, параграфа 4, раздела 1 настоящего Регламента, должны быть зарегистрированы в Журнале учета ВО, где содержится следующая информация:

- Порядковый номер;
- Дата обращения;
- ФИО сотрудника, принявшего заявку, с указанием внутреннего номера телефона;
- Цель обращения Заявителя;
- Наименование услуги;
- Стоимость услуги, в случае осуществления платного ВО;
- ФИО Заявителя;
- ФИО Представителя (в случае обращения в МФЦ Представителя);
- Социальная категория (если заявитель относится к кругу лиц, указанных в пункте 1, параграфа 2, раздела 1, настоящего Регламента);
- Реквизиты документа, удостоверяющего социальную категорию (если заявитель относится к кругу лиц, указанных в пункте 1, параграфа 2, раздела 1, настоящего Регламента);
- Адрес выезда;
- Контактные данные Заявителя либо Представителя;
- Примечание Сотрудника, ответственного за взаимодействие по телефону;
- Примечание Ответственного сотрудника МФЦ;
- Запланированная дата и время выезда (заполняется Ответственным сотрудником МФЦ);
- ФИО Сотрудника МФЦ, назначенного на осуществление ВО;
- Результат услуги;
- Сведения из АИС МФЦ (№ обращения, № папки);
- Состояние заявки;
- Дата выдачи;
- Статус обращения.

В случае обращения Заявителя/Представителя для выезда сотрудника МФЦ для доставки результата

П.	Действие:	Ответственное лицо
а)	Уточняет ФИО/наименование Заявителя, дату подачи документов, регистрационный номер заявления	Сотрудник, ответственный за прием заявки по телефону
б)	Уточняет готовность результата предоставления услуги и поступление его в МФЦ	Сотрудник, ответственный за прием заявки по телефону

в)	При готовности результата - договаривается о дате и времени осуществления ВО	Сотрудник, ответственный за прием заявки по телефону
г)	Передаёт поступившие заявки на ВО Ответственному сотруднику МФЦ	Сотрудник, ответственный за прием заявки по телефону
д)	Вводит заявку в Журнал учета ВО	Ответственный сотрудник МФЦ
е)	Далее - обработка заявки (пункт 9, параграфа 3, раздела 1 настоящего Регламента)	Ответственный сотрудник МФЦ

7. Порядок обработки заявок на ВО:

П	Действие	Время	Ответственное лицо/отдел	Действия в Базе данных учета ВО
1	Прием заявок на ВО. Заявкам присваиваются порядковые номера по мере их поступления.	Постоянно	Сотрудники, ответственные за взаимодействие по телефону/Ответственный сотрудник МФЦ	Ввод первичных данных
2	Назначение персонального состава Сотрудников МФЦ на планируемую дату	Не позднее следующего рабочего дня после регистрации заявки в Журнале учета ВО	Ответственный сотрудник МФЦ	Заполнение графы «Назначенный Сотрудник МФЦ»
3	Обработка поступивших заявок (готовится уточняющая информация, для выявления существенных условий для оказания услуги, указывается перечень необходимых документов, указывается назначенное время, и дата выезда Сотрудника МФЦ)	Не позднее следующего рабочего дня после регистрации заявки в Журнале учета ВО	Ответственный сотрудник МФЦ (совместно с назначенными Сотрудниками МФЦ)	Заполнение графы «Примечание» и «Запланированная дата и время выезда». При назначении даты и времени выезда обязательно указание слов «Согласовать дату и время выезда» (ФИО Сотрудника МФЦ, дата и время ввода примечания)
4	Информирование Заявителей/Представителей по обработанным заявкам. При возникновении вопросов, Сотрудники, ответственные за взаимодействие по телефону вправе связаться с	Не позднее следующего рабочего дня после регистрации задачи Ответственным	Сотрудники, ответственные за взаимодействие по телефону	При согласовании даты и времени выезда Сотрудником, ответственным за взаимодействие по телефону ставится

	Ответственным сотрудником МФЦ по внутреннему телефону.	сотрудником МФЦ для информирования Заявителей в Журнале учета ВО		примечание в Базе данных учета ВО: «дата и время согласовано» (ФИО сотрудника, дата и время согласования).
5	Составление маршрутного листа (Приложение №5) с указанием всех заявок, запланированных на ближайший выезд с указанием ФИО Заявителя, адреса выезда, оказываемой услуги и размера платы за ВО. Маршрутный лист должен быть передан выезжающим Сотрудникам МФЦ. При осуществлении ВО на автомашине дополнительно составляется транспортная логистика, маршрутный лист также передается водителю.	В течение пяти рабочих дней после регистрации заявки на ВО в Журнале учета ВО	Ответственный сотрудник МФЦ	
6	Выезд Сотрудников МФЦ на ВО	В течение семи рабочих дней после регистрации заявки на ВО в Журнале учета ВО	Сотрудники МФЦ	
7	Обработка актов оказания услуг	Не позднее следующего рабочего дня после осуществления выезда к Заявителю	Ответственный сотрудник МФЦ	Обслуженные заявки в Журнале учета ВО меняют статус на оказана полностью

8. В случае отказа Заявителя/Представителя от выездного обслуживания, выраженного в ходе повторного звонка Сотруднику, ответственному за взаимодействие по телефону или в ходе самостоятельного повторного обращения, специалист вносит в Журнале учета ВО информацию об отказе и закрывает заявку посредством выставления соответствующего статуса.

9. При составлении маршрутного листа учитывать следующее:

-В перечень адресов для ВО должны быть включены только те заявки, которые были обработаны Ответственным сотрудником МФЦ, подтвержденные Заявителем/Представителем при информировании Сотрудника, ответственного за взаимодействие по телефону;

-При осуществлении ВО на автомашине, логистику движения автомобиля составлять целесообразно, с учетом местонахождения объектов ВО (адреса Заявителей), с целью оптимального расходования ГСМ и с учетом маршрута движения служебного автомобиля.

Раздел II. ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЙ ПРОЦЕСС ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ ПРИ ВЫЕЗДНОМ ОБСЛУЖИВАНИИ

§1. Общее описание

1. Технологический процесс предоставления услуг на базе выездного обслуживания МФЦ включает в себя исполнение Сотрудниками МФЦ следующих процедур, выполнение которых предусмотрено настоящим регламентом за некоторыми исключениями, предусмотренными данным Разделом Регламента:

- обслуживание заявителей;
- консультирование заявителей об условиях и порядке предоставления услуг на базе МФЦ;
- регистрация обращения и прием документов от заявителей;
- повторный прием документов по ранее зарегистрированному обращению заявителя;
- информирование заявителей о ходе выполнения обращения и результатах рассмотрения заявления;
- выдача промежуточных документов и результатов обращения заявителю;
- прием-передача папок документов;
- прием заявлений на исправление технических ошибок в документах, полученных из ОГВ в рамках оказания услуг на базе МФЦ;
- выдача результатов.

2. Для качественного и оперативного выполнения действий по предоставлению услуг на базе выездного обслуживания МФЦ и по сопровождению технологического процесса предоставления услуг на базе выездного обслуживания МФЦ осуществляют взаимодействие друг с другом и сотрудниками иных структурных подразделений путем обмена информацией и документами на уровне непосредственных исполнителей в пределах их компетенций, проведения рабочих совещаний на уровне начальников отделов.

2. Техническое и материальное оснащение выездного обслуживания

1. При ВО для приема документов используется следующее техническое оснащение:

- Переносной портативный компьютер (ноутбук) с установленным программным обеспечением
- Переносной портативный МФУ;
- Веб-камера/видеокамера/телефон с камерой;
- Кабели для ноутбука, провода;
- Сетевой фильтр;
- Сумка для переноса технического оснащения;
- Папки в необходимом количестве;
- Канцелярские товары и бумага формата А-4 в необходимом количестве.

Ответственными лицами за хранение, содержание и выдачу Сотрудникам МФЦ, осуществляющим ВО, вышеперечисленных предметов являются сотрудники отдела информационно-компьютерного обслуживания и хозяйственного обеспечения.

2. Все предметы передаются Сотруднику МФЦ, осуществляющему ВО с проставлением отметки в журнале передачи оборудования. Сотрудник осуществляет проверку работоспособности вышеперечисленных предметов. Подготовку оборудования к использованию и тестирование перед первичным выездом в рамках выездного обслуживания проводит отдел информационно-компьютерного обслуживания и хозяйственного обеспечения.

3. В случае сбоя работы оборудования, задействованного в выездном обслуживании, Ответственный сотрудник МФЦ сообщает о неисправностях и необходимости проведения диагностики в отдел информационно-компьютерного обслуживания и хозяйственного обеспечения. Сотрудники отдела информационно-компьютерного обслуживания и хозяйственного обеспечения обеспечивают наличие исправного оборудования для выездного обслуживания МФЦ.

4. По прибытию в офис, Сотрудники МФЦ, задействованные на ВО, в течение 1 рабочего дня передают технику по журналу приема-передачи Ответственному сотруднику МФЦ.

5. Ответственным за техническое оснащение ВО является отдел информационно-компьютерного обслуживания и хозяйственного обеспечения.

3. Порядок приема документов при выездном обслуживании

1. Обслуживание Заявителей осуществляется согласно регламенту работы МФЦ за некоторыми исключениями, предусмотренными настоящим Регламентом.

2. При ВО Сотрудник МФЦ обязан:

- в случае возникновения у Заявителя сомнений в полномочиях Сотрудников МФЦ, предложить Заявителю позвонить по контактному номерам МФЦ для получения подтверждения;

- при входе в жилое помещение снять верхнюю одежду;

- осуществлять консультацию, прием и выдачу 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 выездного обслуживания любые пакеты, документы, вещи, и иные предметы, за исключением документов, принимаемых и передаваемых в процессе и для оказания услуг на базе выездного обслуживания.

- в случае невозможности, по каким-либо обстоятельствам, осуществления выездного обслуживания в ранее согласованное с Заявителем время информировать Заявителя по телефону о невозможности проведения выездного обслуживания. Информирование Заявителя осуществляет Сотрудник, ответственный за взаимодействие по телефону согласно примечанию в Журнале учета ВО;

- согласовать дату и время следующего выездного обслуживания.

3. При выездном обслуживании Сотрудники МФЦ должны учитывать особенности обслуживания Заявителей с ограниченными возможностями и руководствоваться нижеперечисленными правилами:

4. При приеме документов необходимо:

- Разговаривая с человеком, испытывающим трудности в общении, слушать его внимательно, быть терпеливым, ждать, когда человек сам закончит фразу. Не поправлять его и не договаривать за него.

- Повторить, что вы поняли, это поможет человеку продолжить беседу.

- Разговаривая с человеком с ограниченными возможностями, обращаться непосредственно к нему, а не к сопровождающему или сурдопереводчику (если они присутствуют при разговоре).

- Предлагая помощь, ждать пока ее примут, а затем уточнять порядок действий

5. При приеме документов у людей, испытывающих трудности при передвижении необходимо:

- Помнить, что инвалидная коляска - неприкосновенное пространство человека. Недопустимо облокачиваться на нее, толкать, катить коляску без его согласия.

- При беседе, по возможности, располагаться на одном уровне с Заявителем. Следует избегать положения, при котором Заявителю придется запрокидывать голову.

5.1. При консультировании либо приеме документов с людьми с плохим зрением и незрячими необходимо:

- Обязательно называть себя;

- При необходимости читать незрячему человеку, сначала предупредить его об этом. Говорить разборчиво, не пропускать информацию, если об этом не попросят. Если это важный документ, не заменять чтение пересказом. Если незрячий человек должен подписать документ, прочесть его обязательно. Инвалидность не освобождает слепого человека от ответственности, предусмотренной законом.

- Предлагая незрячему человеку сесть, не усаживать его, а направить его руку на спинку стула или подлокотник. Не водить по поверхности его руку, а дать ему возможность свободно потрогать предмет.

5.2. При приеме документов с людьми с нарушением слуха необходимо:

- Для привлечения внимания человека, который плохо слышит, сделать знак ему рукой или прикоснуться к плечу. При беседе смотреть прямо на него. Необходимо иметь в виду, что не все люди, которые плохо слышат, могут читать по губам.

- Говорить ясно и ровно. В процессе консультирования, приема документов для удобства можно использовать жесты.

- В случае, если Заявителю сообщается информация, которая включает в себя номер, технический или другой сложный термин, адрес, написать ее, сообщить по почте, факсу или электронной почте или любым другим способом, но так, чтобы она была точно понята и воспринята Заявителем.

5.3. При приеме документов у людей с задержкой в развитии и затруднениями в общении

необходимо:

- Использовать доступный язык. Выражаться точно и по делу.
- Избегать словесных штампов и образных выражений.
- Предоставлять информацию «по шагам», давая вашему собеседнику возможность осмыслить каждый шаг.

5.4. При приеме документов у людей, испытывающих затруднения в речи, необходимо:

- Не перебивать и не поправлять человека, который испытывает трудности в речи.
- Начинать говорить только тогда, когда убедитесь, что он уже закончил свою мысль.
- Задавать вопросы, которые требуют коротких ответов или кивка. При необходимости переспросить.

Раздел III. ПОРЯДОК ОРГАНИЗАЦИИ ПЛАТНОГО ВЫЕЗДНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ.

1. Платное ВО ведется по предварительной записи в соответствии с графиком работы МФЦ.

2. Основанием для осуществления платного ВО является добровольное волеизъявление лица и согласие получить услугу на платной основе за счет личных средств граждан, средств юридических лиц и иных средств, оформленное в виде договора платного ВО (Приложение №7). Заключение договора в МФЦ возможно только в непосредственном присутствии Заявителя, при предъявлении последним документа, удостоверяющего личность, в случае, если Заявителем является юридическое лицо, при предъявлении документа, уполномочивающего действовать от имени юридического лица.

3. Договор заключается в письменной форме, составляется в 2 экземплярах (один экземпляр договора выдается заявителю, второй экземпляр договора хранится в МФЦ), и должен содержать следующую информацию:

- а) сведения об исполнителе;
- б) фамилию, имя и отчество (если имеется), адрес места жительства Заявителя, согласно документов, удостоверяющих личность; наименование и адрес места нахождения заказчика - юридического лица;
- в) перечень и количество услуг, предоставляемых в рамках одного платного ВО;
- г) стоимость, сроки и порядок оплаты;
- е) должность, фамилию, имя, отчество (если имеется) лица, заключающего договор от имени исполнителя, и его подпись.

В случае, если Заявителем является юридическое лицо, дополнительно указываются данные лица, заключающего договор от имени заказчика, реквизиты документа, уполномочивающего действовать от имени юридического лица;

- ж) ответственность сторон за невыполнение условий договора;
- з) порядок изменения и расторжения договора;
- и) иные условия, определяемые по соглашению сторон.

Договор на платное ВО подписывается на месте обслуживания до начала приема документов по запрашиваемой услуге.

4. Заявитель обязан оплатить за услугу платного ВО в сроки и в порядке, которые определены договором.

5. Расчеты осуществляются путем безналичных платежей.

6. Возврат заявителю денежных средств, оплаченных в качестве платы за ВО, осуществляется безналичным способом оплаты по заявлению лица. При поступлении такого заявления, решение о возврате денежных средств заявителю принимает директор учреждения. Срок принятия решения - в течение 10 рабочих дней со дня, следующего за днем поступления заявления.

Раздел IV. ЭТАПЫ ПРИЕМА ДОКУМЕНТОВ ПРИ ВЫЕЗДНОМ ОБСЛУЖИВАНИИ

1. В целях выявления потребности Заявителя Сотрудник МФЦ предлагает Заявителю изложить

суть обращения или сформулировать проблему, с которой он обратился. В случае, если у Заявителя отсутствует пакет документов, требуемых для формирования услуги, Сотрудник МФЦ предлагает клиенту ознакомиться с перечнем необходимых документов: показывает список на экране ноутбука или предоставляет по нужной услуге раздаточный материал в напечатанном виде. В случае, если Заявитель обратился для консультации по льготам для категории, к которой относится Заявитель, Сотрудник МФЦ распечатывает справочную информацию для определенной категории граждан, к которой относится Заявитель.

2. После регистрации обращения Заявителя в программе Сотрудник МФЦ формирует дело Заявителя.

3. Этап приёма документов аналогичен этапу приема в МБУ Г.о.Подольск «МФЦ».

Сотрудник МФЦ уведомляет Заявителя, что отсчёт срока предоставления услуги, начинается с даты получения МФЦ полного пакета документов от Заявителя.

4. Этап завершения консультирования и обслуживания клиента включает в себя одну операцию:

После завершения обслуживания Сотрудник МФЦ в вежливой форме прощается с клиентом («До свидания», «Всего доброго»).

5. По окончании обслуживания Заявителя составляется акт оказания услуги (Приложение №3).

Раздел V. ПОРЯДОК ПРИЕМА-ПЕРЕДАЧИ ДОКУМЕНТОВ (ОБРАЩЕНИЙ), ДОВНЕСЕНИЯ ДОКУМЕНТОВ И ВЫДАЧИ ДОКУМЕНТОВ, РЕЗУЛЬТАТОВ УСЛУГ В РАМКАХ ВЫЕЗДНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ В МФЦ

1. Порядок приема-передачи документов (обращений)

1. По прибытии в офис, сформированные комплекты документов в течение 1 рабочего дня, с момента приема заявлений, передаются в отдел обработки документов, межведомственного взаимодействия и курьерской доставки. (далее – Отдел обработки)

2. Сотрудники Отдела обработки осуществляют проверку комплектности представленных документов, правильность заполнения заявления в соответствии с административными регламентами предоставления услуг.

3. Порядок обработки и хранения документов Заявителей, контроль сроков предоставления услуг производится в соответствии с положениями действующего административного регламента работы МФЦ.

4. При выявлении несоответствий в обработанных документах сотрудник Отдела обработки возвращает заявку в отдел информирования и приема заявителей по журналу и вносит запись для Сотрудника, ответственного за взаимодействие по телефону о необходимости произвести информирование Заявителя.

5. Сотрудники, ответственные за взаимодействие по телефону, проинформировав Заявителя, вносят результаты звонка в Базу данных учета ВО. Контроль поступления информации ведется Ответственным сотрудником МФЦ (с 11 -00 ежедневно, в рабочие дни).

2. Порядок доведения документов

1. В случае, если дело по заявке, принятой во время ВО, приостанавливается по решению органа предоставляющего услугу, Ответственный сотрудник МФЦ своевременно информирует заявителя о факте приостановки по телефону.

2. В случае необходимости доведения документов в соответствии с уведомлением о приостановлении, МФЦ осуществляет выезд к заявителю для приема дополнительных документов на бесплатной основе однократно в течение действия приостановления.

3. Повторный выезд к Заявителю производится путем регистрации Ответственным сотрудником МФЦ новой заявки, которая обрабатывается в том же порядке, что и первичная заявка на ВО, за исключением пунктов, связанных с оплатой за платное ВО.

4. Возможно самостоятельное доведение недостающих документов Заявителем/Представителем в МФЦ (при волеизъявлении), согласно режиму работы МФЦ.

5. Довнести недостающий документ может Заявитель и его доверенные лица.
6. В случае вынесения органом, предоставляющим услугу, повторного решения о приостановлении, последующие доведения документов в рамках ВО осуществляются сотрудниками МФЦ на платной основе.

3. Выдача результатов услуг

1. Обработка ответов, поступивших из ОГВ, специалистами Отдела обработки осуществляется согласно Административному регламенту работы МФЦ.
2. Выезд к Заявителю для выдачи результата производится путем регистрации Ответственным сотрудником МФЦ новой заявки, которая обрабатывается в порядке, установленном настоящим Регламентом.
3. Выезд к заявителю для выдачи результата является самостоятельной платной услугой согласно Прейскуранту и не входит в перечень процедур, осуществляемых сотрудниками МФЦ при выезде к заявителю для приема заявлений и документов, необходимых для предоставления государственных и муниципальных услуг.
4. Работа по выдаче результатов предоставления услуг ведется в АИС МФЦ. Сотрудник МФЦ осуществляет поиск необходимого обращения в АИС МФЦ, проводит идентификацию Заявителя (проверяет документ, удостоверяющий личность и ранее выданную расписку о приеме документов).
5. Сотрудник МФЦ осуществляет все необходимые действия для выдачи документов в АИС МФЦ.
6. По завершении процесса выдачи документов в АИС МФЦ, Сотрудник МФЦ формирует расписку о выдаче документов, передает на подпись Заявителю, подписывает сам и при необходимости уведомляет Заявителя о следующих действиях. Также дополнительно составляется акт оказания услуги (Приложение №3).

4. Исправление ошибок

1. В случае, если готовый результат предоставления услуги содержит техническую ошибку, допущенную по вине сотрудника МФЦ, повторный выезд к заявителю для подачи заявления на исправление технической ошибки осуществляется бесплатно. В случае, если ошибка была допущена ОГВ, выезд к заявителю осуществляется на платной основе согласно Прейскуранту.
2. Повторный выезд к Заявителю производится путем регистрации Ответственным сотрудником МФЦ новой заявки, которая обрабатывается в том же порядке, что и первичная заявка на ВО.
3. По желанию Заявителя заявление на исправление технической ошибки может быть самостоятельно подано им в МФЦ согласно режиму работы.

5. Выдача документов при отказе Заявителя от услуги

1. В случае информирования МФЦ Заявителем об отказе от услуги, специалист, получивший данную информацию (Сотрудник, ответственный за взаимодействие по телефону, администратор зала, Сотрудник МФЦ), передает информацию Ответственному сотруднику МФЦ. Ответственный сотрудник МФЦ вносит запись в Журнал учета ВО. Осуществляется выезд к Заявителю, для подписания заявления об отказе от услуг. При этом учитывается:

-Если на момент обращения Заявителя с намерением отказаться от услуги, документы находятся в МФЦ, то Сотрудник МФЦ, осуществляющий выезд, берет с собой все документы Заявителя. После заполнения заявления сотрудник МФЦ осуществляет все необходимые действия в программах по оформлению отказа от услуги и формирует расписку в получении документов Заявителем с наименованием всех выдаваемых документов в 2-х экземплярах, передает на подпись Заявителю, подписывает их сам, 1 экземпляр расписки вместе с выдаваемыми документами передает Заявителю. Один экземпляр расписки с подписью Заявителя вкладывает в папку обращения.

-В случае, если на момент обращения Заявителя с намерением отказаться от услуги, документы находятся в ОГВ, то Сотрудник МФЦ осуществляет выезд с бланком заявления на отказ от услуг, согласно которому документы отзываются из ОГВ в течении 5 рабочих дней. При возврате документов из ОГВ,

осуществляется повторный выезд к Заявителю. Порядок согласования времени ВО, информирования Заявителя идентичен первичному приему заявки на ВО. Процедура отзыва заявления из ОГВ осуществляется только в том случае, если в административном регламенте предоставления услуги предусмотрена возможность отказа заявителя.

-В случае, если Заявитель желает отказаться от услуги, предоставленной на платном ВО, стоимость ВО не возвращается.

2. По окончании обслуживания Заявителя составляется акт оказания услуги.

Раздел VI. КОНТРОЛЬ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ ВЫЕЗДНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

1. По результатам выездного обслуживания Сотрудник МФЦ заполняет форму отчета в установленной форме согласно Приложению №10 и передает Ответственному сотруднику МФЦ. Указанный отчет формируется ежемесячно Ответственным сотрудником МФЦ, до 5 числа месяца, следующего за отчетным, направляется куратору проекта «Выездное обслуживание МФЦ» для учета.

Раздел VII. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Контроль исполнения регламента осуществляется начальником отдела информирования и приема заявителей на постоянной основе.

2. Изменения, дополнения и уточнения к настоящему Регламенту представляются начальником отдела информирования и приема заявителей на рассмотрение директору учреждения. Внесение соответствующих изменений в текст Регламента производится путем дополнения к Регламенту, утвержденным директором учреждения, либо изданием приказа об утверждении новой редакции.

3. Настоящий Регламент подлежит пересмотру в случаях внесения в содержание существенных изменений, обусловленных изменениями в порядке организации работы ВО МФЦ.

Перечень услуг, не оказываемых в рамках выездного обслуживания:

1. Проведение экзаменов на право управления транспортными средствами и выдача водительских удостоверений (в части выдачи российских национальных водительских удостоверений при замене, утрате (хищении) и международных водительских удостоверений)

Извещение

Уважаемый(ая) _____

Сегодня, _____, согласно Вашей заявке было запланировано выездное обслуживание сотрудником МБУ Г.о.Подольск «МФЦ».

К сожалению, мы не застали Вас дома. Просьба обратиться в МБУ Г.о. Подольск «МФЦ», для повторной подачи заявки на выездное обслуживание.

Для повторной записи на выездное обслуживание Вам необходимо подать заявку одним из способов:

- посредством обращения в МБУ Г.о. Подольск «МФЦ» (номер телефона: 8-4967-54-18-90), приём заявок осуществляется согласно графику работы МБУ Г.о. Подольск «МФЦ»;
- подача заявки администратору операционного зала МФЦ, приём заявок осуществляется согласно графику работы МБУ Г.о. Подольск «МФЦ»;

Надеемся на дальнейшее сотрудничество!

С уважением, МБУ Г.о. Подольск «МФЦ».

Акт оказания услуги «Выездное обслуживание МБУ Г.о. Подольск «МФЦ»

ФИО заявителя: _____

Адрес заявителя: _____

Результат услуги: _____

Номер обращения: _____

Паспортные данные: _____

Наименование и реквизиты документа, удостоверяющего определенную категорию граждан:

Сумма платы за ВО: _____

Наименование услуги: _____

Тип приема: _

(консультирование, прием документов, донесение, выдача результата, прием заявления на исправление тех. ошибки, прием заявления на возврат документов, прием заявления об отказе от услуг)

ФИО сотрудника: _____

Дата оказания услуги: _____

Претензий к работе сотрудника МБУ Г.о. Подольск «МФЦ» не имею.

Подпись заявителя: _____ / _____ /
(расшифровка)

Подпись сотрудника: _____ / _____ /
(расшифровка)

Заявка на выездное обслуживание МБУ Г.о. Подольск «МФЦ»

Фамилия, имя, отчество заявителя	
Категория (инвалид 1, 2 группы, инвалид, ветеран ВОВ)	
Реквизиты документа, подтверждающего льготную категорию (серия,	
Наименование запрашиваемой услуги	
Адрес места жительства заявителя	
Фактический адрес проживания (адрес выезда)	
Контактный номер телефона заявителя	
ФИО представителя	
Контактный номер телефона представителя	

Прилагаю копию документа, подтверждающего льготную категорию.

Согласен на осуществление видеозаписи во время обслуживания: _____

Подпись заявителя: _____ / _____ /
(расшифровка)

Подпись сотрудника: _____ / _____ /
(расшифровка)

Маршрутный лист выездного обслуживания на _____

Время выезда из МФЦ: _____

Сотрудники, осуществляющие выезд:

Подпись сотрудника: _____ / _____ /

Подпись сотрудника: _____ / _____ /

Водитель:

Подпись сотрудника: _____ / _____ /

№ п/п	Время	Адрес заявителя	ФИО заявителя	тел.	Наименование услуги	Назначенный сотрудник	Размер платы за ВО

Ответственный сотрудник МФЦ: _____ / _____ /

Контактная информация

Водитель: _____

Выезжающие сотрудники: _____

Ответственный сотрудник МФЦ: _____

ДОГОВОР ВЫЕЗДНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ № _____

г. Подольск

« ____ » _____ 2017г.

Муниципальное бюджетное учреждение Городского округа Подольск «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» (сокращенное наименование – МБУ Г.о. Подольск «МФЦ»), именуемое в дальнейшем «Исполнитель», в директора учреждения, действующего на основании Устава с одной стороны, и _____, именуемый (ая) в дальнейшем «Заказчик», с другой стороны, далее именуемые – Стороны, заключили настоящий Договор о нижеследующем:

1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

1.1. Заказчик поручает и обязуется оплатить, а Исполнитель принимает на себя обязательства по предварительной заявке Заказчика оказать услуги следующего вида на территории исполнения:

выезд к Заявителю для приема заявления и документов, необходимых для предоставления государственной (муниципальной) услуги за 1 пакет документов;

прием дополнительного пакета документов в рамках выездного обслуживания;

доставка результата предоставления государственной (муниципальной) услуги.

1.2. Количество предоставляемых в рамках выездного обслуживания услуг:

_____.

1.3. Территория исполнения – территория муниципального образования Городской округ Подольск.

Под территорией исполнения для целей настоящего Договора понимается территория, в пределах которой Исполнитель обязуется исполнить свои обязательства по настоящему Договору.

1.4. Датой осуществления выездного обслуживания является « ____ » _____ 2017г. _____ ч. _____ мин.

2. СТОИМОСТЬ УСЛУГ

2.1. Стоимость услуг, оказываемых по настоящему Договору, определяется по прейскуранту платных услуг МБУ Г.о. Подольск «МФЦ». Перечень услуг по Договору, их количество и стоимость указывается в спецификации, которая является неотъемлемой частью настоящего Договора (Приложение № 1).

2.2. Стоимость услуг по настоящему Договору составляет _____.

2.3. Оплата услуг по Договору производится Заказчиком на условиях 100% предоплаты.

2.4. Оплата стоимости услуг, указанных в п. 1.1. настоящего договора, производится Заказчиком в безналичном порядке путем перечисления денежных средств по реквизитам, указанным в разделе 9 настоящего Договора.

2.5. Обязательства Заказчика по оплате считаются исполненными на дату зачисления денежных средств на расчетный счет Исполнителя.

2.6. Исполнитель приступает к исполнению своих обязательств в рамках настоящего Договора после оплаты Заказчиком услуг, указанных в п. 1.1. настоящего Договора, в соответствии с настоящим Договором, кроме случая, указанного в пункте 2.8.

2.7. В случае отсутствия у Исполнителя сведений, подтверждающих оплату оказания Услуги на момент выезда специалиста Исполнителя, оказание услуг отменяется, о чем Заявитель незамедлительно оповещается.

2.8. Услуги предоставляются бесплатно для категорий граждан, установленных Постановлением Правительства Московской области №215/10 от 28.03.2017г.: «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 предоставления государственных и муниципальных услуг осуществляется бесплатно» при предъявлении подтверждающих документов.

2.9. Стоимость услуг, оказываемых по настоящему Договору, не включает в себя размер государственной пошлины или иной платы, предусмотренной действующим законодательством за оказание государственной или муниципальной услуги.

3. ПРАВА ОБЯЗАННОСТИ ИСПОЛНИТЕЛЯ

3.1. Исполнитель обязуется:

3.1.1. осуществить оказание услуг, предусмотренных п.1.1. настоящего Договора, по месту нахождения

Заказчика, находящегося на территории исполнения, в сроки согласно достигнутой договоренности;

- 3.1.2. обеспечить защиту персональных данных, содержащихся в документах;
- 3.1.3. оказывать услуги, указанные в п. 1.1. настоящего Договора с надлежащим качеством.

4. ОБЯЗАННОСТИ ЗАКАЗЧИКА

4.1. Заказчик обязуется:

4.1.1. по телефону МБУ Г.о. Подольск «МФЦ» 8(4967)54-18-90, при личном обращении осуществить направление в адрес Исполнителя заявки на оказание услуг, указанных в п.1.1. настоящего Договора, указав Ф.И.О. Заявителя; контактные данные Заявителя; адрес, по месту которого будет оказываться услуга, указанная в пункте 1.1., в пределах территории исполнения; вид государственной (муниципальной) услуги, в целях оказания которой осуществляется выезд; количество пакетов документов, предварительную дату предоставления услуг;

4.1.2. предоставить Исполнителю информацию, необходимую для осуществления услуг, указанных в п. 1.1. настоящего Договора, в том числе персональные данные (фамилию, имя, отчество, дату рождения (при необходимости), пол, место жительства, место регистрации, паспортные данные (номер, серия, кем и когда выдан, код подразделения), а также иные персональные данные, необходимые для заполнения заявки о необходимости выполнения услуг, указанных в п. 1.1 настоящего Договора, а также для составления Договора. Заказчик дает согласие на обработку персональных данных, включая все действия, в соответствии со ст.3 Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных». Подписание данного договора является выражением согласия Заказчика на обработку его персональных данных.

4.1.3. передать Исполнителю документы, необходимые для предоставления государственных (муниципальных) услуг, определенных в предварительной заявке Заказчика;

4.1.4. своевременно оплатить услуги Исполнителя, указанные в п. 1.1. настоящего Договора, и предоставить копии платежных документов путем электронной связи или путем личного обращения, в порядке и сроки, определенные настоящим Договором;

4.1.5. обеспечить к моменту прибытия специалистов Исполнителя к месту предоставления услуг, указанных в п. 1.1., условия для их работы: наличия помещения, доступ к электропитанию, необходимому для работы оборудования (компьютер, принтер, сканер), наличие стола, необходимого для размещения оборудования и работы специалиста Исполнителя, стульев для специалистов Исполнителя);

4.1.6. обеспечить к моменту прибытия специалистов Исполнителя к месту предоставления услуг наличие обусловленного настоящим Договором количества пакетов документов, запросов, подлежащих передаче; обеспечить наличие лица, уполномоченного на обращение за предоставлением услуг, указанных в п 1.1. данного договора, государственных (муниципальных) услуг, наличие у данного лица (лиц) соответствующих требованиям законодательства документов, удостоверяющих личность.

5. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

5.1. В случае неисполнения или ненадлежащего исполнения Заказчиком и Исполнителем условий настоящего Договора стороны несут ответственность в соответствии с действующим законодательством РФ.

5.2. В случае отказа Заказчика от услуг Исполнителя либо изменения по инициативе Заказчика согласованной даты оказания услуг и ненадлежащем уведомлении об этом Исполнителя (в срок менее чем один рабочий день) при осуществленном выезде Исполнителя к Заявителю с целью доставки документов к месту оказания государственных услуг или доставки Заявителю документов, подготовленных по итогам оказания услуг, стоимость оплаченных Заказчиком услуг не возвращается.

5.3. В случае если по прибытии специалистов Исполнителя к месту оказания Услуг Заказчик (или его работники) отказался или уклонился от передачи обусловленных договором документов (запросов), услуги считаются предоставленными, а денежные средства, оплаченные Заказчиком, не подлежат возврату Исполнителем.

5.4. В случае если по прибытии специалистов Исполнителя к месту оказания Услуги Заказчик отказался или уклонился от получения обусловленных договором документов, услуги считаются предоставленными, а денежные средства, оплаченные Заказчиком, не подлежат возврату Исполнителем.

5.5. В случае если в нарушение пункта 4.1.3 Заказчик не передал (не представил) Исполнителю документы (документ), необходимые для осуществления государственных (муниципальных) услуг, определенных Заказчиком в предварительной заявке, услуги считаются предоставленными, а денежные средства, оплаченные Заказчиком, не подлежат возврату Исполнителем. При этом Исполнитель информирует Заказчика о возможности повторного выезда Исполнителя к Заказчику, после полной оплаты услуг, указанных в пункте 1.1.

5.6. В случае, если в течение 15 минут по прибытию специалистов Исполнителя в указанное Заказчиком место оказания Услуги Заказчик не обеспечил условия для работы специалиста Исполнителя (доступ к электропитанию, необходимому для работы оборудования, стол, необходимый для размещения оборудования и работы специалиста Исполнителя, стул для специалиста Исполнителя) или не готов к передаче (приему) документов от Исполнителя, последний вправе отказаться от предоставления Услуги. При этом обязательства Исполнителя по договору считаются выполненными, Услуга предоставленной, а денежные средства, оплаченные Заказчиком, не подлежат возврату Исполнителем.

6. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ

6.1. Договор вступает в силу с момента его подписания и действует до исполнения сторонами всех принятых на себя обязательств.

6.2. По всем вопросам, не урегулированным Договором, применяются нормы действующего законодательства Российской Федерации, Положения по организации предоставления услуг по выездному приему заявителя, утвержденного Приказом от _____ № _____ «Об утверждении Положения по организации предоставления услуг по выезду к заявителю для приема заявлений и документов, необходимых для предоставления государственных и муниципальных услуг, а также доставку результатов предоставления государственных и муниципальных услуг».

6.3. Спорные вопросы, возникающие при заключении, исполнении, изменении, дополнении или расторжении Договора, Стороны будут решать путем переговоров. При не достижении согласия споры будут рассматриваться в судебном порядке. Настоящий Договор составлен в двух экземплярах, по одному для каждой из сторон.

6.4. Все изменения и дополнения к настоящему Договору считаются действительными, если они оформлены в письменном виде, подписаны обеими Сторонами.

8.6. Дополнения и приложения к настоящему Договору, согласованные и оформленные Сторонами, являются его неотъемлемой частью.

8.7. Договор может быть расторгнут по взаимному согласию Сторон.

7. РЕВИЗИТЫ СТОРОН

Исполнитель:

Муниципальное бюджетное учреждение Городского округа Подольск «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг»

5036126366/503601001

УФК по Московской области (Комитет по финансам и налоговой политике Администрации Городского округа Подольск (МБУ Городского округа Подольск «МФЦ» л/с: 20367010041

р/сч 40701810945251001326

ГУ Центрального Банка РФ по Центральному Федеральному округу г. Москва

БИК 044525000

ОКТМО 46760000001

ОГРН 1125074016320

Тел. 8(4967)54-18-90

Эл.адрес: _mfc-podolskgo@mosreg.ru

Адрес: 142110, Московская обл., Городской округ Подольск, г. Подольск, ул. Кирова, д.39

Директор МБУ Г.о. Подольск «МФЦ»

«__» _____ 2017 г.

М. П.

Заказчик:

_____ / _____

«__» _____ 2017