

Государственное бюджетное учреждение Калужской области
«Многофункциональный центр предоставления государственных и
муниципальных услуг Калужской области»
(ГБУ КО «МФЦ Калужской области»)

ПРИКАЗ

08 апреля 2016 г.

№ *105-09*

**О введении в действие Положения
по предоставлению услуги по выезду специалиста
ГБУ КО «МФЦ Калужской области»
к заявителю на безвозмездной основе**

В соответствии с Постановлением Правительства Российской Федерации от 22.12.2012 № 1376 «Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг», постановлением Правительства Калужской области от 03.08.2015 № 428 «Об утверждении Положения о порядке исчисления платы за выезд специалиста многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг к заявителю и перечня категорий граждан, для которых организация выезда специалиста многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг осуществляется бесплатно», Уставом ГБУ КО «МФЦ Калужской области», а также в целях предоставления услуги по выезду специалиста ГБУ КО «МФЦ Калужской области» к заявителю на безвозмездной основе,

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить и ввести в действие с 11.04.2016 Положение по предоставлению услуги по выезду специалиста государственного бюджетного учреждения Калужской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Калужской области» к заявителю на безвозмездной основе (далее – Положение, Приложение).

2. Начальнику отдела по работе с заявителями г. Калуга Щенникову С.С., начальникам филиалов обеспечить:

- изучение Положения специалистами;
- предоставление услуги в соответствии с Положением;
- ведение учёта и отчетности по предоставленным услугам в соответствии с установленным порядком;
- ведение Журналов выезда специалистов МФЦ к заявителю в соответствии с установленным порядком;
- направление ежемесячного отчёта о количестве предоставленных услуг в отдел телефонного обслуживания в срок до 3 числа месяца, следующего за отчетным.

3. Специалисту по связям с общественностью Мещеряковой Е.С. обеспечить проведение кампании по информированию населения о начале предоставления государственной услуги.

4. Начальнику отдела контрольно-аналитической и правовой работы Петриковой Е.Ю. обеспечить ежемесячное формирование сводного отчета по ГБУ КО «МФЦ Калужской области» в срок до 5 числа месяца, следующего за отчетным.

5. Контроль исполнения настоящего приказа оставляю за собой.

И.о. директора



Ю.В. Демкин

ПОЛОЖЕНИЕ

по предоставлению услуги по выезду специалиста государственного бюджетного учреждения Калужской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Калужской области» к заявителю на безвозмездной основе

I. Общие положения

1.1. Положение по предоставлению услуги по выезду специалиста государственного бюджетного учреждения Калужской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Калужской области» (далее – МФЦ) к заявителю на безвозмездной основе (далее - Положение) разработано в соответствии с Правилами организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, утвержденными постановлением Правительства РФ от 22.12.2012 № 1376 (далее – Правила), постановлением Правительства Калужской области от 03.08.2015 № 428 «Об утверждении Положения о порядке исчисления платы за выезд специалиста многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг к заявителю и перечня категорий граждан, для которых организация выезда специалиста многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг осуществляется бесплатно» (далее – Положение), Уставом государственного бюджетного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Калужской области» (далее – МФЦ).

Настоящее Положение определяет порядок и условия предоставления услуги по выезду специалиста МФЦ к заявителю с целью улучшения качества и доступности государственных и (или) муниципальных услуг и применяется на территории Калужской области.

Перечень государственных и муниципальных услуг, для предоставления которых осуществляется выезд специалиста МФЦ к заявителю на безвозмездной основе определяется перечнем услуг, которые предоставляются в МФЦ на день обращения заявителя за услугой.

Услуга по выезду специалиста МФЦ к заявителю – выезд специалиста МФЦ к заявителю с целью осуществления административной процедуры приема от заявителя комплекта документов (заявления (-ий) и документов, необходимых для предоставления государственных и (или) муниципальных услуг, и (или) доставки результата (-тов) предоставления государственных и (или) муниципальных услуг на безвозмездной основе на территории Калужской области (далее – услуга).

Заявитель – физическое лицо, имеющее право на получение услуги, в соответствии с п.2.1. настоящего Положения; либо его законный представитель (представитель заявителя), обратившиеся за оказанием Услуги.

Исполнитель – МФЦ, в том числе филиалы МФЦ.

1.2. Настоящее положение регулирует отношения, возникающие между Заявителем и Исполнителем при оказании Услуги.

1.3. Контроль за организацией услуг осуществляет начальник филиала МФЦ, начальник отдела по работе с заявителями г.Калуга МФЦ. Лица, ответственные за материально - техническое обеспечение выезда специалиста МФЦ к заявителю, а также проведение организационных мероприятий для предоставления услуги, назначаются приказом директора МФЦ.

1.4. Выезд специалиста МФЦ к заявителю осуществляется на транспорте МФЦ.

1.5. Исполнитель вправе не осуществлять выезд для предоставления услуг на территории туберкулезных, психиатрических, наркологических и иных диспансеров, других специализированных медицинских организаций, стационарных учреждений социального обслуживания для лиц, страдающих психическими расстройствами, а также в исправительные учреждения и следственные изоляторы.

1.6. В случае непредоставления услуги по обстоятельствам, не зависящим от воли сторон (вследствие непреодолимой силы), Исполнитель имеет право перенести срок предоставления услуги по согласованию с заявителем.

2. Порядок предоставления услуги

2.1. Услуга предоставляется для всех категорий граждан, утвержденных постановлением Правительства Калужской области от 03.08.2015 г. № 428, при предъявлении соответствующего документа:

- инвалиды Великой Отечественной войны.;
- участники Великой Отечественной войны, в том числе участники Великой Отечественной войны, ставшие инвалидами;
- лица, награжденные знаком «Жителю блокадного Ленинграда»;
- лица, проработавшие в тылу в период с 22 июня 1941 года по 9 мая 1945 года не менее шести месяцев, исключая период работы на временно оккупированных территориях СССР, либо награжденные орденами и медалями СССР за самоотверженный труд в период Великой Отечественной войны;
- члены семей погибших (умерших) инвалидов Великой Отечественной войны, участников Великой Отечественной войны;
- инвалиды I или II групп, члены семей, имеющих детей-инвалидов;
- герои Советского Союза, Герои Российской Федерации, полные кавалеры ордена Славы, а также Герои Социалистического Труда и полные кавалеры ордена Трудовой Славы;
- вдовы Героев Советского Союза, вдовы полных кавалеров ордена Славы;
- родители погибших (умерших) Героев Российской Федерации, Героев Советского Союза.

2.2. Для предоставления услуги заявитель подает предварительную заявку, которая регистрируется в Журнале выездов специалистов МФЦ к заявителю на безвозмездной основе (Приложение № 1).

2.3. Подача заявки в МФЦ на предоставление услуги по выезду специалиста осуществляется следующими способами:

- при личном обращении заявителя (представителя заявителя) в МФЦ, филиал МФЦ;

- посредством официального сайта МФЦ (www.mfc40.ru), вкладка «Подать заявку на выезд специалиста МФЦ» (данный способ возможен после выполнения работ по доработке сайта);

- по телефону Единого центра телефонного обслуживания 8-800-450-1160.

Прием заявок на предоставление услуги по выезду специалиста осуществляется в рабочее время согласно графику работы МФЦ.

2.4. Заявка может быть подана в целях предоставления услуги по выезду специалиста для:

- приема документов;
- доставки результата.

2.5. Услуга по выезду специалиста МФЦ к заявителю осуществляется в соответствии с графиком выездного обслуживания специалистами МФЦ, который составляется начальником филиала МФЦ, начальником отдела по работе с заявителями МФЦ г.Калуга. Конкретная дата и время выезда специалиста МФЦ согласовывается с заявителем (представителем заявителя) либо в момент подачи заявления, либо в срок не позднее трех дней со дня получения МФЦ заявления на выезд специалиста МФЦ к заявителю. По инициативе заявителя (представителя заявителя) или Исполнителя время и дата выезда специалиста МФЦ к заявителю может быть изменена по соглашению сторон посредством телефонной связи.

2.6. В Журнале выезда специалистов МФЦ к заявителю на безвозмездной основе фиксируется следующая информация:

- фамилия, имя, отчество лица, оставившего заявку;
- фамилия, имя, отчество заявителя;
- контактные данные (телефоны, адрес электронной почты);
- адрес места предоставления услуги по выезду специалиста;
- наименование услуги, для предоставления которой осуществляется прием документов или доставка результата предоставления услуги;
- цель предоставления услуги по выезду специалиста (прием документов или доставка результата);
- дата и время предоставления услуги по выезду специалиста;
- наименование и реквизиты документа (серия, номер, кем и когда выдан), подтверждающего право заявителя на бесплатный выезд специалиста в соответствии с п. 2.1. настоящего Положения;
- фамилия, имя отчество специалиста МФЦ, осуществившего выезд к заявителю.

2.7. Ответственным лицом за ведение Журнала выезда специалистов МФЦ к заявителю на безвозмездной основе является начальник филиала МФЦ, начальник отдела по работе с заявителями г.Калуга.

2.8. Непосредственно перед выездом к заявителю специалист МФЦ согласовывает с заявителем время и дату выезда.

2.9. По прибытии к заявителю на место предоставления услуги специалист МФЦ выполняет следующие действия:

- проверяет наличие у заявителя документа, удостоверяющего личность;
- проверяет наличие у представителя заявителя документа, подтверждающего полномочия представителя (в случае, если заявление подаётся представителем);
- проверяет наличие у заявителя документа, подтверждающего право на бесплатный выезд специалиста в соответствии с п. 2.1. Положения;
- осуществляет прием документов или выдачу результата (-тов) предоставления услуги.

2.10. По итогам предоставления услуги специалист МФЦ составляет Акт о предоставлении услуги по выезду специалиста МФЦ на безвозмездной основе (Приложение № 2) в двух экземплярах для каждой из сторон с приложением расписки о принятых документах.

2.11. Если в течение 15 минут по прибытии специалиста МФЦ по адресу (месту) предоставления услуги заявитель не передает специалисту МФЦ документы, необходимые для предоставления государственной услуги или отказывается от получения результата(-тов) предоставления услуги (в том числе решений о предоставлении услуги; решений о приостановлении предоставления услуги; решений об отказе в предоставлении услуги, то специалист МФЦ предупреждает заявителя о возможности составления Акта об отказе заявителя в передаче документов/от получения результата (Приложение № 3).

2.12. В случае если заявитель отказывается передать специалисту МФЦ документы, необходимые для предоставления услуги или отказывается от получения результата(-тов) предоставления услуги, то специалист МФЦ:

1) составляет Акт об отказе заявителя в передаче документов от получения результата, предлагает заявителю ознакомиться с данным Актом и письменно заявить свое согласие (несогласие) с ним.

2) уведомляет заявителя:

- о возможности приема документов при последующем обращении в МФЦ;
- о возможности получения результата при последующем обращении в соответствующий МФЦ;
- о порядке хранения невостребованного результата предоставления государственной услуги в МФЦ.

2.13. Если по прибытии специалиста МФЦ к месту предоставления услуги по выезду специалиста у заявителя отсутствуют необходимые документы для предоставления услуги или не предъявляет документ, подтверждающий его право на бесплатный выезд специалиста, то специалист МФЦ:

1) составляет Акт об отсутствии у заявителя необходимых документов (Приложение № 4),

2) предлагает ознакомиться заявителю с данным Актом и письменно заявить свое согласие (несогласие) с ним;

3) консультирует заявителя о составе документов, необходимых для предоставления

услуги (в соответствии с административными регламентами предоставления услуг).

2.14. Если в течение 15 минут по прибытии специалиста МФЦ к месту предоставления услуги по выезду специалиста в установленное время по адресу, указанному в заявке на предоставление услуги, заявитель отсутствует по указанному адресу, или заявитель ограничивает доступ специалиста МФЦ к месту предоставления услуги, то специалистом МФЦ составляется Акт об отсутствии заявителя по адресу, указанному в заявке на предоставление услуги/об ограничении доступа к месту предоставления услуги по выезду специалиста (Приложение № 5).

2.15. По окончании предоставления услуги по выезду специалиста МФЦ к заявителю специалист МФЦ в день приема документов делает отметку в Журнале выездов специалистов МФЦ к заявителю (Приложение №1) о ее результатах и вносит информацию (о принятых от заявителя документах или документах, подтверждающих выдачу результата предоставления услуги) в АИС МФЦ.

2.16. Порядок и сроки передачи документов, принятых у заявителя на получение услуги, регламентируется Соглашениями о взаимодействии между МФЦ и федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, органами государственной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления.

3. Информирование об Услуге

3.1. Информация о порядке предоставления Услуги, в том числе разъяснения по вопросам ее предоставления, размещается на официальном сайте МФЦ в сети Интернет, на информационных стендах в помещениях приема и выдачи документов, в средствах массовой информации или предоставляется специалистами МФЦ в помещениях МФЦ при личном обращении Заявителей, а также через Единый центр телефонного обслуживания МФЦ.

4. Отчетность

4.1. Лицо, ответственное за организацию предоставления услуги, направляет отчет об оказанных услугах, в соответствии с установленными в МФЦ сроками, в отдел контрольно-аналитической работы МФЦ.

5. Ответственность

5.1. При предоставлении Услуги Исполнитель несет ответственность за соблюдение сроков и порядка приема документов, правильность внесения записей в журнал учета выездов, оформление расписки в получении документов для предоставления услуги, своевременную передачу полного комплекта принятых документов, а также документов, подтверждающих передачу результатов предоставления услуг начальнику филиала, начальнику отдела по работе с заявителями г.Калуга.

5.2. Исполнитель не несет ответственность за:

- полноту и достоверность представляемых Заявителем документов;
- нарушение сроков оказания услуг, не связанных с некачественным приемом документов, не своевременной передачей принятых от заявителя документов начальнику филиала, начальнику отдела по работе с заявителями г.Калуга.

Приложение № 1

к Положению по предоставлению услуги по выезду специалиста ГБУ КО «МФЦ Калужской области» к заявителю на безвозмездной основе

Журнал выездов специалистов МФЦ к заявителю на безвозмездной основе

| № п/п | Дата поступления заявки | ФИО заявителя | Категория заявителя ¹ | Наименование и количество услуг | Желаемая дата выезда | Время выезда | Адрес места оказания услуги | Контактные данные | Отметка об исполнении | ФИО специалиста МФЦ, направленного на выезд |
|-------|-------------------------|---------------|----------------------------------|---------------------------------|----------------------|--------------|-----------------------------|-------------------|-----------------------|---|
| | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | |

¹ Категории заявителей, имеющих право на бесплатный выезд специалиста МФЦ указаны в п.2.1. настоящего Положения

Приложение №2

к Положению по предоставлению услуги по выезду
специалиста ГБУ КО «МФЦ Калужской области»
к заявителю на безвозмездной основе

АКТ № _____

**о предоставлении услуг по выезду специалиста МФЦ к заявителю на безвозмездной
основе**

« ____ » _____ 20 ____ г.

(указать населенный пункт)

Государственное бюджетное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Калужской области» (далее – МФЦ), в лице _____, действующего на основании Устава, именуемое в дальнейшем Исполнитель, с одной стороны, и _____, именуемый в дальнейшем Заказчик, с другой стороны, вместе именуемые «Стороны», составили настоящий акт о том, что Исполнителем оказаны услуги по выезду сотрудника МФЦ к заявителю для приема документов, необходимых для предоставления государственных и (или) муниципальных услуг (или с целью доставки результатов предоставления государственных и (или) муниципальных услуг), в соответствии с заявкой на выезд специалиста МФЦ от « ____ » _____ 2016 г. № _____.

Услуга оказана в полном объеме и в установленный срок.

Заказчик претензий к качеству оказанных услуг не имеет.

Считать с момента подписания настоящего Акта все обязательства Исполнителя перед Заказчиком по данной услуге выполненными.

Настоящий акт составлен в двух экземплярах по одному для каждой из Сторон, имеющих одинаковую юридическую силу.

От Исполнителя:

Заказчик:

Должность _____

Ф.И.О. _____

Подпись _____

Подпись _____

Приложение № 3
к Положению по предоставлению услуги по выезду
специалиста ГБУ КО «МФЦ Калужской области»
к заявителю на безвозмездной основе

АКТ

об отказе заявителя в передаче документов/ от получения результата

«__» _____ 20__ г.

_____ (указать населенный пункт)

Настоящий акт составлен специалистом

_____ (указать полное наименование филиала ГБУ КО «МФЦ Калужской области»)

_____ (далее – филиал МФЦ),

о том, что специалистом филиала МФЦ на основании заявки на предоставление услуг по выезду специалиста МФЦ от «__» _____ 20__ г. № _____ осуществлен выезд специалиста филиала МФЦ к заявителю на безвозмездной основе.

Заявитель

_____ (указать ФИО заявителя)

по месту предоставления услуги отказался от передачи документов/от получения результата по причине (-нам):

Выезд специалиста филиала МФЦ осуществлялся по адресу:

Выезд специалиста филиала МФЦ осуществлялся для предоставления услуги:

Выезд специалиста филиала МФЦ осуществлялся для оформления _____ комплекта (-ов) документов (указать количество комплектов документов).

С момента подписания настоящего Акта все обязательства филиала МФЦ перед заявителем по договору считаются исполненными.

Акт составил

С актом ознакомлен и согласен/не согласен

ФИО

ФИО

Должность

Подпись

Подпись

Дата

Дата

« _____ » _____ 201 _____

« _____ » _____ 201 _____

Приложение № 4
к Положению по предоставлению услуги по выезду
специалиста ГБУ КО «МФЦ Калужской области»
к заявителю на безвозмездной основе

АКТ

об отсутствии у заявителя необходимых документов

_____ «__» _____ 20__ г.

_____ (указать населенный пункт)

Настоящий акт составлен специалистом

_____ (указать полное наименование филиала ГБУ КО «МФЦ Калужской области»)

_____ (далее – филиал МФЦ),

о том, что специалистом филиала МФЦ на основании заявки на предоставление услуг по выезду специалиста МФЦ от «__» _____ 20__ г. № _____ осуществлен выезд специалиста филиала МФЦ к заявителю на безвозмездной основе.

У заявителя

_____ (указать ФИО заявителя)

на месте предоставления услуги отсутствуют следующие документы:

Выезд специалиста филиала МФЦ осуществлялся по адресу:

Выезд специалиста филиала МФЦ осуществлялся для предоставления услуги:

Выезд специалиста филиала МФЦ осуществлялся для оформления _____ комплекта (-ов) документов (указать количество комплектов документов).

С момента подписания настоящего Акта все обязательства филиала МФЦ перед заявителем по договору считаются исполненными.

Акт составил

ФИО

Должность

Подпись

Дата

« _____ » _____ 201__

С актом ознакомлен и согласен/не согласен

ФИО

Подпись

Дата

« _____ » _____ 201__

Приложение № 5

к Положению по предоставлению услуги по выезду
специалиста ГБУ КО «МФЦ Калужской области»
к заявителю на безвозмездной основе

АКТ

об отсутствии заявителя по адресу, указанному в заявке на предоставление услуги/об ограничении
доступа к месту предоставления услуги по выезду специалиста

« ____ » _____ 20 ____ г.

(указать населенный пункт)

Настоящий акт составлен специалистом

(указать полное наименование филиала ГБУ КО «МФЦ Калужской области»)

_____ (далее –

филиал МФЦ),

о том, что специалистом филиала МФЦ на основании заявки на предоставление услуг по выезду
специалиста МФЦ от « ____ » _____ 20 ____ г. № ____ осуществлен выезд специалиста
филиала МФЦ к заявителю на безвозмездной основе.

Заявитель

(указать ФИО заявителя)

- отсутствовал по адресу, указанному в заявке на предоставление услуги/
- ограничил доступ к месту предоставления услуги по выезду специалиста

(указать иную причину)

Выезд специалиста филиала МФЦ осуществлялся по адресу:

Выезд специалиста филиала МФЦ осуществлялся для предоставления услуги:

Выезд специалиста филиала МФЦ осуществлялся для оформления _____ комплекта (-ов) документов (указать количество комплектов документов).

С момента подписания настоящего Акта все обязательства филиала МФЦ перед заявителем по договору считаются исполненными.

Акт составил

С актом ознакомлен и согласен/не согласен

ФИО

ФИО

Должность

Подпись

Подпись

Дата

Дата

« _____ » _____ 201__

« _____ » _____ 201__