



**Муниципальное автономное учреждение
«Многофункциональный центр предоставления
государственных и муниципальных услуг населению
муниципального образования
«Городской округ Серпухов Московской области»**

Борисовское шоссе, д. 17а, г. Серпухов,
Московская область, 142207

Тел.: 8 (4967) 12-80-88
E-mail: mfc-serpuhovgo@mosreg.ru

07.12.2017 № 49

ПРИКАЗ

Об утверждении Положения по предоставлению услуги по выезду работника Муниципального автономного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг населению муниципального образования «Городской округ Серпухов Московской области» к заявителю для приема заявлений и документов, необходимых для предоставления государственных и муниципальных услуг, а также для доставки результатов предоставления государственных и муниципальных услуг, и назначении лиц, ответственных за организацию выездного обслуживания

В соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», Постановлением Правительства Российской Федерации от 22.12.2012 № 1376 «Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг», Постановлением Правительства Московской области от 28.03.2017 № 215/10 «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»,

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Положение по предоставлению услуги по выезду работника Муниципального автономного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг населению муниципального образования «Городской округ Серпухов Московской области» к заявителю для приема заявлений и документов, необходимых для предоставления государственных и муниципальных услуг, а также для доставки результатов предоставления государственных и муниципальных услуг (прилагается).

2. Назначить лицом, ответственным за организацию выездного обслуживания, заместителя начальника отдела Рухлову Татьяну Вячеславовну, а в случае ее отсутствия ведущего специалиста Котикову Елену Валерьевну.
3. Лицам, указанным в пункте 2 настоящего приказа, в своей деятельности руководствоваться Положением по предоставлению услуги по выезду работника Муниципального автономного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг населению муниципального образования «Городской округ Серпухов Московской области» к заявителю для приема заявлений и документов, необходимых для предоставления государственных и муниципальных услуг, а также для доставки результатов предоставления государственных и муниципальных услуг.
4. Системному администратору Баеву Н.Н. разместить Положение по предоставлению услуги по выезду работника Муниципального автономного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг населению муниципального образования «Городской округ Серпухов Московской области» к заявителю для приема заявлений и документов, необходимых для предоставления государственных и муниципальных услуг, а также для доставки результатов предоставления государственных и муниципальных услуг, на сайте МАУ «МФЦ» в сети Интернет.
5. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителя директора Кочеткову М.Н.

Директор МАУ «МФЦ»



Т.А. Давыдова

С приказом ознакомлены:

Заместитель директора М.Н. Кочеткова «08» 12 2017 г.

Заместитель начальника отдела _____ Т.В. Рухлова «___» _____ 2017 г.

Ведущий специалист _____ Е.В. Котикова «___» _____ 2017 г.

Системный администратор _____ Н.Н. Баев «___» _____ 2017 г.

ПОЛОЖЕНИЕ
ПО ПРЕДОСТАВЛЕНИЮ УСЛУГИ ПО ВЫЕЗДУ РАБОТНИКА
МУНИЦИПАЛЬНОГО АВТОНОМНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ
«МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНЫЙ ЦЕНТР ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ
ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ НАСЕЛЕНИЮ
МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ «ГОРОДСКОЙ ОКРУГ СЕРПУХОВ
МОСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ» К ЗАЯВИТЕЛЮ ДЛЯ ПРИЕМА ЗАЯВЛЕНИЙ И
ДОКУМЕНТОВ, НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ
ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ, А ТАКЖЕ ДЛЯ
ДОСТАВКИ РЕЗУЛЬТАТОВ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И
МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ.

1. Общие положения.

1.1. Настоящее Положение по предоставлению услуги по выезду работника Муниципального автономного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг населению муниципального образования «Городской округ Серпухов Московской области» (далее – МАУ «МФЦ») к заявителю для приема заявлений и документов, необходимых для предоставления государственных и муниципальных услуг, а также для доставки результатов предоставления государственных и муниципальных услуг (далее - Положение) разработано в целях повышения доступности предоставления государственных и муниципальных услуг населению муниципального образования «Городской округ Серпухов Московской области» в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», Постановлением Правительства Российской Федерации от 22.12.2012 № 1376 «Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг», Постановлением Правительства Московской области от 28.03.2017 № 215/10 «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», Постановлением Правительства Московской области от 27.09.2013 № 777/42 «Об организации предоставления государственных услуг исполнительных органов государственной власти Московской области на базе многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, а также об утверждении Перечня государственных услуг исполнительных органов государственной власти Московской области, предоставление которых организуется по принципу «одного окна», в том числе на базе многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, и Рекомендуемого перечня муниципальных услуг, предоставляемых органами местного самоуправления муниципальных образований Московской области, а также услуг оказываемых муниципальными учреждениями и другими организациями, предоставление которых организуется по принципу «одного окна», в том числе на базе многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг», распоряжением Министерства государственного управления, информационных технологий и связи Московской области от 21.07.2016 № 10-57/РВ «О Региональном стандарте организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг в Московской области», постановлением Главы городского округа Серпухов Московской области от 23.06.2016 № 1225 «Об

автономным учреждением «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг населению муниципального образования «Город Серпухов Московской области», постановлением Главы городского округа Серпухов Московской области от 22.06.2017 № 1315 «Об утверждении Перечня и стоимости платных услуг, предоставляемых Муниципальным автономным учреждением «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг населению муниципального образования «Городской округ Серпухов Московской области» и внесении изменений в постановление Главы Городского округа Серпухов от 23.06.2016 №1225», Уставом муниципального автономного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг населению муниципального образования «Городской округ Серпухов Московской области» и устанавливает порядок выезда работника МАУ «МФЦ» к заявителю по каждой государственной и муниципальной услуге, предоставляемой МАУ «МФЦ» в соответствии с соглашениями о взаимодействии, заключенными на основании Постановления Правительства Российской Федерации от 27.09.2011 № 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».

1.2. Понятия, используемые в настоящем Положении:

Услуга – выезд работника МАУ «МФЦ» к заявителю с целью приема заявления (-ий) и документов, необходимых для предоставления государственных и (или) муниципальных услуг (далее – прием документов), и (или) доставки заявителю результата (-тов) предоставления государственных и (или) муниципальных услуг (далее – доставка результата) на платной и бесплатной основе в пределах территории муниципального образования «Городской округ Серпухов Московской области»;

Заявитель – физическое или юридическое лицо (за исключением государственных органов и их территориальных органов, органов государственных внебюджетных фондов и их территориальных органов, органов местного самоуправления) либо их уполномоченные представители, обратившиеся в МАУ «МФЦ» в соответствии с Федеральным законом 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», с запросом о предоставлении государственной или муниципальной услуги;

Исполнитель - МАУ «МФЦ»;

Заявка - обращение Заказчика или его представителя о намерении заказать услугу по выезду работника МАУ «МФЦ» к заявителю для приема заявлений и документов, необходимых для предоставления государственных и муниципальных услуг, а также для доставки результатов предоставления государственных и муниципальных услуг.

1.3. Настоящее Положение регулирует отношения, возникающие между Заявителем и МАУ «МФЦ» при оказании Услуги.

1.4. Общий контроль за организацией услуги осуществляет руководитель МАУ «МФЦ», который своим приказом, устанавливает лиц, ответственных за проведение организационных мероприятий по выезду работника МАУ «МФЦ» для оказания Услуги.

1.5. Услуга предоставляется на возмездной основе, кроме случаев обращения категорий граждан, для которых организация выезда работника многофункционального центра осуществляется бесплатно в соответствии с Постановлением Правительства Московской области от 28.03.2017 №215/10 «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», а именно:

- ветераны Великой Отечественной войны;
- инвалиды Великой Отечественной войны;
- инвалиды I, II группы, в том числе: инвалиды с детства, инвалиды по зрению,

- граждане, достигшие 80-летнего возраста, не имеющие возможности самостоятельно обратиться МАУ «МФЦ» и вынужденные в силу устойчивого и временного физического недостатка находится по месту жительства (места пребывания).

1.6. Выезд работника МАУ «МФЦ» к заявителю осуществляется по услугам, указанным в приложении № 7 к настоящему Положению.

1.7. Услуга по выезду работника на возмездной и безвозмездной основе на территории городского округа Серпухов не может наносить ущерб или ухудшать качество основной деятельности МАУ «МФЦ».

1.8. Предоставление услуги по выезду работника МАУ «МФЦ» на возмездной основе осуществляется после поступления заявки от заявителя (заказчика), заключения договора на оказание услуги и оплаты за предоставление данной услуги. Порядок предоставления услуги на бесплатной основе осуществляется по правилам, предусмотренным настоящим Положением для оказания услуги на возмездной основе.

1.9. Перечень документов, необходимых для оказания услуги:

- документ, удостоверяющий личность заявителя (документ, подтверждающий полномочия представителя);

- договор на оказание Услуги в двух экземплярах;

- документ, подтверждающий оплату Услуги или документ, подтверждающий право получения Услуги на безвозмездной основе.

1.10. Основанием для оказания Услуги является договор на оказание Услуги, заключаемый в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации.

Форма типового договора на оказание услуги устанавливается в соответствии с приложениям № 3 к настоящему Положению.

Договор на оказание Услуги заключается в двух экземплярах в простой письменной форме путем подписания сторонами. Один экземпляр передается Заявителю, второй в МАУ «МФЦ». Договор подписывается руководителем МАУ «МФЦ» или уполномоченным им лицом.

1.11. Заявитель обязан предоставить в МАУ «МФЦ» копии платежных документов об оплате Услуги до начала оказания Услуги.

1.11. Услуга оказывается в рабочее время в соответствии с графиком работы МАУ «МФЦ» и в соответствии с режимом рабочего времени работников, задействованных в оказании услуг. Услуга оказывается в сроки, согласованные с Заявителем.

1.12. В целях автоматизации процесса предоставления государственных и муниципальных услуг во время выезда сотрудник МФЦ использует АИС МФЦ, которая обеспечивает:

- информационно-справочное сопровождение работы МФЦ;

- регистрацию, обработку заявлений и документов заявителей;

- регистрацию и обработку выдачи готовых результатов заявителей;

- формирование отчетных и статистических форм о деятельности МФЦ.

1.13. Оказание Услуги осуществляются в установленном порядке с использованием переносного компьютера (ноутбука), портативных принтера, сканера или фотоаппарата, оборудования для выхода в сеть Интернет (в части приема), либо без использования вышеперечисленных технических средств (в части выдачи).

2. Информирование об Услуге.

2.1. Информация о порядке и сроках предоставления Услуги размещается на официальном сайте МАУ «МФЦ», на информационных стендах в секторе информирования, разъясняется специалистами МАУ «МФЦ» при личном обращении заявителей, а также может быть получена заявителем по телефону МАУ «МФЦ».

2.2. МАУ «МФЦ» публикует в сети Интернет, размещает на информационных стендах следующую информацию об оказании Услуги: образец договора об оказании Услуги, квитанции об оплате Услуги, перечень государственных и муниципальных услуг, тарифы, условия и порядок оплаты оказываемой Услуги, номера контактных телефонов, адрес электронной почты, ФИО ответственных лиц за организацию оказания Услуги, иную необходимую информацию.

3.1. Подача заявки в МАУ «МФЦ» на предоставление Услуги по выезду работника осуществляется следующими способами:

- при личном обращении заявителя (представителя заявителя) к специалистам МАУ «МФЦ», осуществляющим информирование заявителей;
- по телефону 8 (4967) 12-80-88.

3.2. Прием заявок на предоставление услуги по выезду работника осуществляется в рабочее время согласно графику работы МАУ «МФЦ».

3.3. Заявка может быть подана на:

- предоставление услуги по выезду работника для приема документов;
- предоставление услуги по выезду работника для доставки результата.

3.4. Заявитель при обращении за предоставлением Услуги должен сообщить либо указать следующие сведения:

- наименование государственной или муниципальной услуги, в рамках оказания которой будет осуществляться выездное обслуживание;
- фамилию, имя, отчество физического лица или полное наименование юридического лица;
- фамилию, имя, отчество Представителя Заявителя (при необходимости);
- контактные телефоны Заявителя/Представителя;
- фактический адрес местоположения Заявителя/Представителя (адрес выезда);
- желаемую дату и время выезда.

3.5. При обращении Заявителя/Представителя по телефону и при личном обращении в МАУ «МФЦ» с намерениями подать заявку действия работника МАУ «МФЦ» следующие:

Вариант действий	Действия работника	Ответственное лицо МАУ «МФЦ»
а	Уточняет запрашиваемую Заявителем услугу - если услуга включена в перечень услуг по выездному обслуживанию, пункт «в» - если услуга не включена в перечень услуг, пункт «б»	Специалист МАУ «МФЦ»
б	Вежливо отказывает Заявителю/Представителю, назвав причину отказа	Специалист МАУ «МФЦ»
в	Уточняет, относится ли Заявитель к кругу лиц льготной категории; информирует, что в случае отнесения лица к льготной категории предоставление услуги осуществляется бесплатно. В случае, если Заявитель не относится к льготной категории, сообщает о стоимости и порядке оплаты Услуги. В случаях, когда требуется уплата государственной пошлины извещает Заявителя о ее сумме. Оплата государственных пошлин производится Заявителем самостоятельно.	Специалист МАУ «МФЦ»
г	Сообщает, что выезд будет осуществляться в удобное для Заявителя время в соответствии с графиком выездного обслуживания МАУ «МФЦ»	Специалист МАУ «МФЦ»
д	Перечисляет перечень требуемых документов по запрашиваемой	Специалист МАУ «МФЦ»

	иные существенные условия для предоставления услуги: - при наличии у Заявителя полного пакета документов, пункт «ж»; - у заявителя нет полного пакета документов, пункт «з»	
ж	Запрашивает информацию, указанную п. 3.4., заполняет Заявку	Специалист МАУ «МФЦ»
з	Рекомендует собрать полный пакет документов и повторно подать заявку. Если у Заявителя не хватает документов, которые можно получить через МАУ «МФЦ», то предлагает Заявителю записаться на первичную услугу	Специалист МАУ «МФЦ»
и	Сообщает Заявителю/Представителю, что с ним повторно свяжутся для подтверждения даты и времени осуществления выезда	Специалист МАУ «МФЦ»

3.6. Все заявки, поступившие одним из способов, указанных в п. 3.1, передаются сотруднику МАУ «МФЦ», ответственному за организацию оказания Услуги, для формирования графиков выезда, который связывается с Заявителем для информирования и согласования даты и времени выезда, уточняет информацию о факте оплаты Услуги.

Ответственный сотрудник заполняет договор на оказание Услуг по выезду работника МАУ «МФЦ», заполняет журнал регистрации выездов (Приложение № 2), составляет маршрутный лист по выезду сотрудника МАУ «МФЦ».

Не позднее, чем за один рабочий день до предоставления услуги, ответственный сотрудник уточняет намерение Заявителя принять Услугу в оговоренное в заявке время и факт оплаты Услуги.

4. Порядок оказания Услуги.

4.1. Для качественного предоставления Услуги Заявителю необходимо получить предварительную консультацию по оказанию государственной или муниципальной услуги, в целях предоставления которой будет осуществляться выезд работника МАУ «МФЦ». Далее Заявитель оставляет заявку на выезд работника МАУ «МФЦ», заключает договор на оказание Услуги по выезду работника МАУ «МФЦ» и оплачивает данную услугу.

4.2. Выезд к заявителю осуществляется при соблюдении следующих условий:

- наличие Заявки (Приложение № 1) на оказание Услуги от Заявителя, направленной в порядке, указанном в п.3.1;
- заявка на оказание Услуги отработана согласно п. 3.6. Положения;
- заявка на оказание Услуги подтверждена Заявителем при повторном информировании.

4.3. Выезд к Заявителю осуществляется согласно графику, утверждаемому Руководителем МФЦ, с учетом режима работы МАУ «МФЦ». МАУ «МФЦ» обеспечивает осуществление выезда по Договорам возмездного оказания услуг не позднее 10 рабочих дней с момента подачи заявки. Для льготных категорий заявителей выезд осуществляется по отдельному графику - 2 раза в неделю в течение 3 часов в порядке очередности поступления заявок.

4.4. Заявитель обязан предоставить в МФЦ копии платежных документов об оплате Услуги по Договору до начала оказания Услуги. Исполнитель приступает к исполнению своих обязательств при наличии оплаты Услуги Заявителем, после подтверждения поступления денежных средств на лицевой счет МАУ «МФЦ».

4.5. При выезде к Заявителю работник МАУ «МФЦ» МФЦ использует следующее оборудование и материалы:

переносной портативный сканер;
кабели для ноутбука, провода;
мобильный аппарат с SIM-картой;
сетевой фильтр;
USB - модемы,
сумка для переноса технического оснащения;
канцелярские товары, бумага А4, папки - конверты;
книга жалоб и предложений.

При оказании Услуги, в целях обеспечения организации приема заявлений и документов, необходимых для оказания государственных и муниципальных услуг, либо выдачи результатов предоставления государственных и муниципальных услуг одновременно со специалистом МАУ «МФЦ» может присутствовать иной работник МАУ «МФЦ».

4.6. За хранение, содержание и выдачу технического оборудования назначается ответственное лицо из числа лиц, ответственных за оказание Услуги.

4.7. Заявитель обязан обеспечить условия для осуществления выезда, а именно:

- предоставить помещение для осуществления приема документов работниками МАУ «МФЦ» (помещение для осуществления приема должно соответствовать требованиям безопасности);

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

В случае возникновения ситуаций, угрожающих жизни и здоровью работников МАУ «МФЦ», либо совершения Заявителем иных противоправных действий, препятствующих исполнению работниками МАУ «МФЦ» своих обязанностей, последним необходимо прекратить осуществлять прием или выдачу документов, вызвать наряд полиции и проинформировать об этом руководителя МАУ «МФЦ».

4.8. В случае если в течение 15 минут по прибытию работника МАУ «МФЦ» к месту оказания Услуги Заявитель не обеспечил необходимые для оказания Услуги условия согласно п. 4.7. последний вправе отказаться от предоставления Услуги с составлением акта (Приложение № 5). При этом денежные средства, оплаченные заявителем, возврату не подлежат.

4.9. По прибытии к заявителю на место предоставления услуги по выезду работник МФЦ выполняет следующие действия:

- проверяет наличие у заявителя документа, удостоверяющего личность;
- проверяет наличие у заявителя документа, подтверждающего полномочия представителя;
- осуществляет прием документов или выдачу результата (-тов) предоставления государственной и (или) муниципальной услуги.

4.12. При предоставлении Услуги сотрудник МФЦ обязан:

- в случае возникновения у Заявителя сомнений в подлинности предоставляемых документов или полномочиях сотрудников МФЦ предложить Заявителю позвонить по контактному номеру МФЦ для получения подтверждения;

- осуществлять консультацию и прием 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 предоставления Услуги любые пакеты, вещи, иные предметы, за исключением заявок, заявлений и документов, необходимых для предоставления государственных и муниципальных услуг.

4.14. Этапы консультирования и приема документов для предоставления Услуги:

- в целях выявления потребности Заявителя работник МАУ «МФЦ» предлагает Заявителю изложить суть обращения или сформулировать проблему, с которой он обратился;

- в случае, если у Заявителя отсутствует пакет документов, требуемых для предоставления государственной или муниципальной услуги, сотрудник МАУ «МФЦ» предлагает Заявителю ознакомиться с перечнем необходимых документов и завершает оказание Услуги.

идентификацию и регистрацию Заявителя;

- после регистрации обращения Заявителя в АИС МФЦ, работник МАУ «МФЦ» формирует папку-конверт обращения Заявителя для хранения всех бумажных документов Заявителя, которые находятся в МФЦ в процессе обработки обращения Заявителя, указывает на титульной стороне папки № дела сформированного в АИС МФЦ и название государственной (муниципальной) услуги.

- работник МАУ «МФЦ» уведомляет Заявителя, что отсчет сроков предоставления услуги начинается с даты регистрации запроса в МАУ «МФЦ».

Этап приема документов аналогичен этапу приёма документов в офисе МАУ «МФЦ».

4.15. Работник МАУ «МФЦ» извещает Заявителя о необходимости оплаты государственной пошлины, ее сумме, при необходимости распечатывает квитанцию и выдает Заявителю. Оплата государственных пошлин и плат производится Заявителем самостоятельно.

4.16. В случае сбоя работы оборудования, задействованного в предоставлении Услуги, работник МАУ «МФЦ», находящийся на выезде к Заявителю, сообщает ответственному лицу МАУ «МФЦ» о неисправности и необходимости проведения диагностики и устранения неисправности. В случае невозможности оказания услуги по техническим причинам работник МАУ «МФЦ», в присутствии Заявителя, составляет акт и согласовывает с Заявителем время повторного приезда с учётом исправления технических неисправностей и восстановления возможностей оказания услуги.

4.17. Если в течение 15 минут по прибытии работника МФЦ к месту предоставления услуги по выезду работника МФЦ заявитель не передает документы работнику МФЦ, необходимые для предоставления государственной и (или) муниципальной услуги, или отказывается от получения результата (-тов) предоставления государственной и (или) муниципальной услуги (в том числе решений о предоставлении государственной и (или) муниципальной услуги; решений о приостановлении предоставления государственной и (или) муниципальной услуги; решений об отказе в предоставлении государственной и (или) муниципальной услуги; выписки из реестра об отсутствии сведений), то работник МФЦ составляет Акт об отказе заявителя в передаче документов или от получения документов, предлагает заявителю ознакомиться с данным Актом и письменно заявить свое согласие (несогласие) с ним (**Приложение № 5**).

После составления Акта об отсутствии у заявителя необходимых документов работник МАУ «МФЦ» предоставляет заявителю консультацию о перечне необходимых документов для предоставления необходимой ему государственной и (или) муниципальной услуги, который установлен соглашениями о взаимодействии с органами власти, административными регламентами предоставления государственных и муниципальных услуг, иными правовыми актами, регламентирующими предоставление государственных и муниципальных услуг.

Работник МАУ «МФЦ» уведомляет заявителя:

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

- о возможности получения результата при последующем обращении в МАУ «МФЦ»;

- о порядке хранения невостребованного результата предоставления государственной и (или) муниципальной услуги в МАУ «МФЦ».

4.19. Если в течение 15 минут по прибытии работника МФЦ к месту предоставления услуги по выезду работника в установленное время и по адресу, указанному в договоре на предоставление услуги по выезду работника, заявитель отсутствует или ограничивает доступ работника МФЦ к месту предоставления услуги по выезду работника, то работником МФЦ составляется Акт о неявке Заявителя или об ограничении доступа к месту предоставления услуги по выезду работника (**Приложение № 6**).

4.20. Во всех вышеуказанных случаях (п. 4.8, 4.17 и 4.19) денежные средства, оплаченные за выезд работника МАУ «МФЦ», не возвращаются. Указанные Акты, в случае отказа от их подписи заявителем, подтверждаются подписью свидетеля

4.21. В случае непредставления Услуги по обстоятельствам, независящим от воли сторон (вследствие непреодолимой силы), МФЦ переносит срок предоставления Услуги (определяет новую дату оказания Услуги) по согласованию с Заявителем.

4.22. По итогам предоставления услуги по выезду работника МФЦ составляет Акт о предоставлении услуг (**Приложение № 4**) в двух экземплярах для каждой из сторон с приложением расписки о принятых документах.

4.23. После завершения обслуживания Заявителя Сотрудник МФЦ в вежливой форме прощается с Заявителем.

4.24. По прибытии в офис МФЦ, сотрудник МФЦ передает папку - конверт на обработку документов.

4.25. Услуга оказывается в сроки, согласованные с Заявителем.

5. Особенности выдачи результатов государственных или муниципальных услуг.

5.1. Выезд сотрудника МФЦ для выдачи результатов государственных или муниципальных услуг является отдельной (самостоятельной) услугой и оформляется отдельной заявкой и отдельным договором.

5.2. Выдача результатов государственных или муниципальных услуг производится в том же порядке, что и первичное обслуживание по приему заявок на предоставление государственной или муниципальной услуги в рамках выездного обслуживания, согласно действующему порядку в работе МФЦ.

5.3. Услуга по доставке Заявителю документов, являющихся результатом предоставления государственных и муниципальных услуг, считается оказанной:

- в случае прибытия сотрудника МАУ «МФЦ» в установленное время по адресу, указанному Заявителем, но Заявитель отказался или уклонился от приема документов, о чем составляется акт, денежные средства, оплаченные Заказчиком, не подлежат возврату;

- в случае доставки Заявителю отрицательного результата оказания государственной или муниципальной услуги: решений о приостановлении или отказе в предоставлении государственной или муниципальной услуги, а также документов об отсутствии запрашиваемых сведений, об отказе в предоставлении запрашиваемых сведений. Денежные средства, оплаченные Заказчиком, не подлежат возврату Исполнителем.

5.4. Персональные данные, обрабатываемые и хранящиеся в МФЦ, в рамках предоставления услуг путем выезда подлежат хранению или уничтожению в соответствии с действующим Положением о порядке обработки, защиты и уничтожения персональных данных при предоставлении государственных и муниципальных услуг МФЦ.

6. Порядок оплаты услуги и возврат платежа.

6.1. Цены на Услугу устанавливаются постановлением Главы городского округа Серпухов Московской области.

Банковские реквизиты для перечисления платежа размещаются на официальном сайте МФЦ, а также указываются в договоре.

6.2. Возврат платежа осуществляется в случаях:

- излишне уплаченных денежных средств Заявителем;
- неисполнения или ненадлежащего исполнения по вине МФЦ условий договора на оказание Услуги.

6.3. Возврат платежа осуществляется в безналичной форме на основании заявления Заявителя/Представителя о возврате платежа либо на основании решения суда по указанным в данных документах реквизитам.

7. Ответственность.

7.1. При предоставлении Услуги сотрудник МФЦ, несет ответственность за:

- за обеспечение безопасности персональных данных Заявителя, полученных при

предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Московской области для предоставления государственной или муниципальной услуги;

- соблюдение сроков и порядка приема документов, правильность внесения записей в журнал учета выездов, оформления расписки о приеме/выдаче документов;
- за сроки передачи документов в органы исполнительной власти.

7.2. Сотрудник МФЦ не несет ответственность за:

- полноту и достоверность (подлинность) представляемых Заявителем документов;
- нарушение сроков оказания государственных или муниципальных услуг органами исполнительной власти.

7.3. В случае отказа Заявителя от Услуги, либо изменения по инициативе Заявителя согласованной даты оказания Услуги и ненадлежащем уведомлении (либо не уведомлении) об этом МФЦ (в срок менее чем за один рабочий день до дня выезда) при осуществленном выезде сотрудника МФЦ к Заявителю с целью приема заявлений и документов, необходимых для предоставления государственных и муниципальных услуг, и (или) доставки Заявителю результатов предоставления государственных или муниципальных услуг, стоимость оплаченной Заявителем Услуги не возвращается.

Приложение № 1 к Положению по предоставлению услуги по выезду работника Муниципального автономного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг населению муниципального образования «Городской округ Серпухов Московской области» к заявителю для приема заявлений и документов, необходимых для предоставления государственных и муниципальных услуг, а также для доставки результатов предоставления государственных и муниципальных услуг

ЗАЯВКА на оказание услуг по выезду к заявителям

Сведения о Заказчике услуг

ФИО	
Паспортные данные	
Адрес местонахождения, телефон	

Наименование государственной или муниципальной услуги	Количество услуг, оказываемых за один выезд	Адрес места оказания услуги	Примечания

Сведения по оплате

Вид оказываемой МФЦ услуги	Вид платежного документа, номер, дата составления, сумма
Выезд к Заказчику с целью приема/выдачи документов (ненужное зачеркнуть)	

Заявку подал _____ / _____ / «__» _____ 20__ г.
(подпись) (ф.и.о.)

Заявку принял _____ / _____ / «__» _____ 20__ г.
(подпись) (должность, ф.и.о.)

Приложение № 2 к Положению по предоставлению услуги по выезду работника Муниципального автономного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг населению муниципального образования «Городской округ Серпухов Московской области» к заявителю для приема заявлений и документов, необходимых для предоставления государственных и муниципальных услуг, а также для доставки результатов предоставления государственных и муниципальных услуг

Журнал регистрации выездного обслуживания

№ п /п	Дата поступлени я заявки	ФИО заяви- теля	Контакт- ные данные заявителя	Наименова- ние и количество услуг	Адрес предоставле ния услуги	Согласован ная дата выезда работника	Отметка об оплате услуги или о наличии прав на ее бесплатн ое предоста вление	Ф.И. О. работ ника осуш ествл явшие го выез д	Приме чание
--------------	--------------------------------	-----------------------	-------------------------------------	--	------------------------------------	---	--	--	----------------

Приложение № 3 к Положению по предоставлению услуги по выезду работника Муниципального автономного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг населению муниципального образования «Городской округ Серпухов Московской области» к заявителю для приема заявлений и документов, необходимых для предоставления государственных и муниципальных услуг, а также для доставки результатов предоставления государственных и муниципальных услуг

ДОГОВОР № _____

на оказание услуги по выезду работника Муниципального автономного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг населению муниципального образования «Городской округ Серпухов Московской области» к заявителю для приема заявлений и документов, необходимых для предоставления государственных и муниципальных услуг

город Серпухов Московской области

«___» _____ 20__ г.

Муниципальное автономное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг населению муниципального образования «Городской округ Серпухов Московской области» (МАУ «МФЦ»), именуемое в дальнейшем Исполнитель, в лице директора _____, действующего на основании Устава, с одной стороны, и

_____,
(Ф.И.О. полностью физического лица, наименование и реквизиты документа удостоверяющего личность/ или наименование юридического лица, должность, ф.и.о. лица, уполномоченного действовать от имени юридического лица, наименование и реквизиты документа)

именуемый в дальнейшем Заказчик, с другой стороны, вместе именуемые «Стороны», заключили настоящий договор о нижеследующем:

1. Предмет договора

1.1. По настоящему договору Заказчик поручает и оплачивает, за исключением случая, предусмотренного в п. 2.4. настоящего Договора, а Исполнитель принимает на себя обязательство оказать по предварительной заявке Заказчика услугу по выезду работника Муниципального автономного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг населению муниципального образования «Городской округ Серпухов Московской области» к заявителю для приема заявлений и документов, необходимых для предоставления государственных и муниципальных услуг/для доставки результатов предоставления государственных и муниципальных услуг (ненужное удалить) по адресу, указанному Заказчиком.

1.2. Адрес оказания услуги: _____.

1.3. Дата и время оказания услуги: _____.

2. Стоимость услуги и порядок расчетов

2.1. Стоимость услуги по настоящему Договору определяется в соответствии с постановлением Главы городского округа Серпухов от 22.06.2017 № 1315 «Об утверждении Перечня и стоимости платных услуг, предоставляемых Муниципальным автономным учреждением «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг населению муниципального образования «Городской округ Серпухов Московской области» и внесении изменений в постановление Главы городского округа Серпухов 23.06.2016 № 1225» и не включает в себя размер государственной пошлины, уплачиваемой Заказчиком самостоятельно.

2.2. Стоимость услуги составляет _____, 5% НДС на обязательство

2.3. Оплата услуги производится Заказчиком на условиях 100 % предоплаты, по безналичному расчету путем перечисления денежных средств на лицевой счет Исполнителя. Банковские реквизиты для перечисления платежа указываются на официальном сайте Исполнителя, а также в разделе 7 настоящего Договора.

2.4. Услуга представляется безвозмездно в отношении следующих категорий граждан, установленных Постановлением Правительства Московской области от 28.03.2017 г. №215/10:

- 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).

2.5. Исполнитель приступает к исполнению своих обязательств в рамках настоящего Договора после оплаты Заказчиком услуги, указанной в п. 1.1. настоящего Договора, за исключением случая, указанного в п.2.4. настоящего Договора.

2.6. В случае отсутствия у Исполнителя сведений, подтверждающих оплату стоимости услуги за сутки до назначенной даты выезда, оказание услуги отменяется, о чем Заявитель незамедлительно уведомляется.

Под уведомлением, в данном Договоре подразумеваются любые действия Исполнителя, направленные на получение Заказчиком информации, в том числе отправлений смс-сообщений, телефонные сообщения.

2.7. Датой исполнения обязательств по настоящему договору считается дата подписания Сторонами Акта об оказании услуги.

3. Права и обязанности сторон

3.1. Исполнитель обязан:

3.1.1. Осуществить выезд на платной основе по месту нахождения Заказчика в день и время, согласованное с Заказчиком на основании произведенной им заявки, в соответствии с утвержденным тарифом, либо осуществить выезд на безвозмездной основе к категории граждан, указанных в п.2.4. настоящего Договора;

3.1.2. Соблюдать конфиденциальность полученной информации.

3.1.3. Оказать Услугу Заказчику, указанную в п. 1.1 настоящего Договора, в установленные сроки и с надлежащим качеством.

3.2. Заказчик обязан:

3.2.1. Оплатить услугу Исполнителя, указанную в п. 1.1. настоящего Договора, в порядке и сроки, определенные настоящим Договором, кроме категорий граждан, указанных в п.2.4. настоящего Договора;

3.2.2. Предоставить Исполнителю информацию, необходимую для предоставления услуги, указанной в п. 1.1. настоящего договора;

3.2.3. Предоставить работникам МАУ «МФЦ доступ к месту оказания услуги и рабочее место, оборудованное рабочим столом, стульями и электропитанием для установки технического оборудования.

3.2.4. Подписать Акт об оказании услуги по завершению надлежащим образом оказанной Услуги.

4. Ответственность сторон

4.1. За невыполнение или ненадлежащее выполнение обязательств по настоящему Договору Стороны несут ответственность в соответствии с действующим законодательством РФ.

4.2. В случае отказа Заказчика от услуги Исполнителя, либо изменения по инициативе Заказчика согласованной даты оказания услуги и ненадлежащем уведомлении об этом Исполнителя (в срок менее чем один рабочий день) стоимость оплаченных Заказчиком услуг не возвращается.

4.3. В случае если по прибытии Исполнителя к месту оказания услуги, Заказчик отсутствовал, а

средства, оплаченные Заказчиком, не подлежат возврату Исполнителем.

5. Условия конфиденциальности

5.1. Любая информация, касающаяся деятельности, технических возможностей или финансового положения Сторон, считается конфиденциальной и не подлежащей разглашению Сторонами. Стороны обязуются сохранять строгую конфиденциальность информации, полученной в ходе исполнения настоящего Договора. Предоставление конфиденциальной информации третьим лицам возможно только с согласия другой Стороны, а также в случае передачи информации государственным органам, имеющим право ее затребовать в соответствии с законодательством Российской Федерации.

6. Прочие условия

6.1. Настоящий Договор вступает в силу с момента подписания сторонами и действует до полного исполнения сторонами своих обязанностей по настоящему Договору.

6.2. По всем вопросам, не урегулированным настоящим договором, применяются нормы действующего законодательства Российской Федерации.

6.3. Настоящий договор составлен в 2-х экземплярах, имеющих равную юридическую силу, по одному экземпляру для каждой из сторон.

7. Реквизиты сторон

ИСПОЛНИТЕЛЬ:

Муниципальное автономное учреждение
«Многофункциональный центр предоставления
государственных и муниципальных услуг
населению муниципального образования
«Городской округ Серпухов Московской области»
(МАУ «МФЦ»)

Место нахождения: 142207 Московская
область, г. Серпухов, Борисовское шоссе, д. 17а

ИНН/КПП: 5043050421/504301001

ОГРН 1135043004854

Телефон: 8(4967) 12-80-88

Получатель платежа:

КФНП Администрации городского округа
Серпухов (МАУ «МФЦ» л/с 30001440001)

р/с 40701810945251000136

в ГУ Банка России по ЦФО

БИК 044525000

ОКТМО 467700000001

КБК 000000000000000000130

Директор

М.П.

ЗАКАЗЧИК:

ФИО физического лица/

Наименование юридического лица

Место жительства/местонахождение:

Приложение № 4 к Положению по предоставлению услуги по выезду работника Муниципального автономного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг населению муниципального образования «Городской округ Серпухов Московской области» к заявителю для приема заявлений и документов, необходимых для предоставления государственных и муниципальных услуг, а также для доставки результатов предоставления государственных и муниципальных услуг

АКТ № _____
об оказанных услугах по договору от «___» _____ 20__ № _____

г. Серпухов Московской области

«___» _____ 20__ г.

Муниципальное автономное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг населению муниципального образования «Городской округ Серпухов Московской области» (МАУ «МФЦ»), именуемое в дальнейшем Исполнитель, в лице директора _____, действующего на основании Устава, с одной стороны, и

(Ф.И.О. полностью физического лица, наименование и реквизиты документа удостоверяющего личность/ или наименование юридического лица, должность, ф.и.о. лица, уполномоченного действовать от имени юридического лиц, наименование и реквизиты документа)

именуемый в дальнейшем Заказчик, с другой стороны, вместе именуемые «Стороны», подписали настоящий Акт о нижеследующем:

1. Исполнителем оказаны услуги по выезду работника Муниципального автономного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг населению муниципального образования «Городской округ Серпухов Московской области» к заявителю для _____ (нужное вписать), в соответствии с договором от «___» _____ 20__ № _____.

2. В соответствии с условиями договора стоимость оказанных услуг оплачена в размере _____ (_____), НДС не облагается.

3. Услуга оказана в полном объеме и в установленный срок.

4. Заказчик претензий к качеству оказанных услуг не имеет.

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

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

От Исполнителя:

Заказчик:

Директор

_____/_____/_____
М.П.

Подпись _____

Приложение № 5 к Положению по предоставлению услуги по выезду работника Муниципального автономного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг населению муниципального образования «Городской округ Серпухов Московской области» к заявителю для приема заявлений и документов, необходимых для предоставления государственных и муниципальных услуг, а также для доставки результатов предоставления государственных и муниципальных услуг

АКТ

об отсутствии у заявителя необходимых документов или об отказе заявителя от получения доставленных документов

г. Серпухов
Московской области

«__» _____ 20__ г.

Настоящий акт составлен работником Муниципального автономного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг населению муниципального образования «Городской округ Серпухов Московской области» _____ о том, что

(ФИО работника МАУ «МФЦ»)

им, на основании договора от «__» _____ 20__ № _____ на предоставление услуг по выезду специалиста МФЦ, осуществлен выезд к заявителю на платной (бесплатной) основе.
У заявителя _____ (ФИО заявителя)

на месте предоставления услуги отсутствуют следующие документы:

Заявитель _____ (ФИО заявителя)

на месте предоставления услуги отказывается от получения следующих документов:

Выезд работника МФЦ осуществлялся по адресу:

Выезд работника МФЦ осуществлялся на услугу:

С момента подписания настоящего Акта все обязательства МФЦ перед заявителем по договору исполнены.

Акт составил:
ФИО _____

С актом ознакомлен и согласен/ не согласен

Должность _____

ФИО _____
Подпись _____

Приложение № 6 к Положению по предоставлению услуги по выезду работника Муниципального автономного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг населению муниципального образования «Городской округ Серпухов Московской области» к заявителю для приема заявлений и документов, необходимых для предоставления государственных и муниципальных услуг, а также для доставки результатов предоставления государственных и муниципальных услуг

Акт

о неявке заявителя, об ограничении доступа к месту предоставления услуги по выезду работника или отсутствии оборудованного рабочего места в месте оказания услуги

г. Серпухов
Московской области

«___» _____ 20__ г.

Настоящий акт составлен работником Муниципального автономного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг населению муниципального образования «Городской округ Серпухов Московской области»

(ФИО работника МАУ «МФЦ»)

В присутствии свидетелей: _____

(ФИО свидетелей, контактные данные)

о том, что им, на основании договора от «___» _____ 20__ № _____ на предоставление услуг по выезду специалиста МФЦ, осуществлен выезд к заявителю на платной (бесплатной) основе. Заявитель _____

(ФИО заявителя)

По указанному адресу Заявитель отсутствовал, ограничивал доступ работнику к месту предоставления услуги, не предоставил оборудованное рабочее место (*ненужное зачеркнуть*). Заявитель указал следующую причину:

Выезд работника МФЦ осуществлялся по адресу:

Выезд работника МФЦ осуществлялся на услугу:

С момента подписания настоящего Акта все обязательства МАУ «МФЦ» перед заявителем по договору исполнены.

Акт составил:
ФИО _____

Должность _____

Подпись _____

С актом ознакомлен и согласен/ не согласен

ФИО _____

Подпись _____

Акт составлен в присутствии:

ФИО _____

Подпись _____

ФИО _____

Подпись _____

Приложение № 7 к Положению по предоставлению услуги по выезду работника Муниципального автономного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг населению муниципального образования «Городской округ Серпухов Московской области» к заявителю для приема заявлений и документов, необходимых для предоставления государственных и муниципальных услуг, а также для доставки результатов предоставления государственных и муниципальных услуг

Перечень услуг, оказываемых при выезде работника МАУ «МФЦ» к заявителю

1. Предоставление гражданам субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг.
2. Обеспечение инвалидов техническими средствами реабилитации и (или) услугами и отдельных категорий граждан из числа ветеранов протезами (кроме зубных протезов), протезно-ортопедическими изделиями, а также выплата компенсации за самостоятельно приобретенные инвалидами технические средства реабилитации (ветеранами протезы (кроме зубных протезов), протезно-ортопедические изделия) и (или) оплаченные услуги и ежегодная денежная компенсация расходов на содержание и ветеринарное обслуживание собак-проводников (в части подачи заявления).
3. Назначение и выплата ежемесячной денежной компенсации расходов по оплате жилого помещения и коммунальных услуг отдельным категориям граждан, имеющим место жительства в Московской области.
4. Назначение и выплата ежемесячной денежной компенсации расходов по оплате жилого помещения и коммунальных услуг отдельным категориям граждан, имеющим место жительства в Московской области. Компенсация по уплате взноса на капитальный ремонт.
5. Ежемесячная денежная компенсация гражданам, достигшим возраста 70 лет и старше, получающим пенсию в соответствии с законодательством Российской Федерации.
6. Назначение и выплата региональной социальной доплаты к пенсии.
7. Оказание государственной социальной помощи гражданам, имеющим место жительства или место пребывания в Московской области.
8. Назначение единовременной выплаты супругам к юбилею их совместной жизни.
9. Принятие заявления о государственной регистрации права, ограничения (обременения) права на недвижимое имущество, сделки с недвижимым имуществом, государственной регистрации законного владельца закладной.