

ПОРЯДОК организации бесплатного выездного обслуживания отдельных категорий заявителей

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок разработан в соответствии с Постановлением Правительства Российской Федерации от 22.12.2012 № 1376 «Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг», Уставом МАУ «Гайский многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – МФЦ) и определяет порядок и условия организации выезда специалиста МФЦ к получателям государственных и муниципальных услуг для приема заявлений и документов, необходимых для предоставления государственных и муниципальных услуг и (или) для доставки результатов предоставления государственных и муниципальных услуг с целью повышения качества и доступности государственных и муниципальных услуг.

1.2. Понятия, используемые в настоящем Порядке:

Услуга — выезд специалиста МФЦ к заявителю с целью приема документов, необходимых для предоставления государственных и муниципальных услуг и (или) доставки заявителю результата предоставления государственных и муниципальных услуг на бесплатной основе в пределах Гайского городского округа Оренбургской области.

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

1.3. Перечень Заявителей, для которых услуга по выезду специалиста МФЦ осуществляется на бесплатной основе:

- Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации, полные кавалеры ордена Славы, кавалеры ордена Мужества;
- Герои Социалистического труда, полные кавалеры ордена Трудовой Славы;
- Ветераны Великой Отечественной войны;
- Инвалиды Великой Отечественной войны и инвалиды боевых действий;
- Лица, награжденные знаком «Жителю блокадного Ленинграда»;
- Инвалиды I и II групп, семьи, имеющие детей-инвалидов;
- Граждане, подвергшиеся воздействию радиации вследствие катастрофы на Чернобыльской АЭС;
- Граждане, подвергшиеся воздействию радиации вследствие ядерных испытаний на Семипалатинском полигоне;

- Граждане, подвергшиеся воздействию радиации вследствие аварии в 1957 году на производственном объединении «Маяк» и сбросов радиоактивных отходов в реку Теча.

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

1.5. Общий контроль за организацией услуги по выезду работника осуществляет директор МФЦ, в его отсутствие начальник отдела предоставления услуг.

1.6. МФЦ организует выезд специалиста к Заявителю для приема документов и (или) для доставки результатов оказания услуг на основании обращения Заявителя в МФЦ в устной или письменной форме по указанному им адресу в пределах Гайского городского Оренбургской области.

1.7. МФЦ обеспечивает возможность ознакомления Заявителя с условиями осуществления приема документов, доставки результатов, путем размещения соответствующей информации на официальном интернет-сайте МФЦ: <http://гмфц.рф>, на информационных стендах в помещениях МФЦ.

2. Порядок и условия осуществления выезда

2.1. Выезд специалистов МФЦ к заявителю осуществляется на основании обращения заявителя в МФЦ, поданного в устной или письменной форме, по указанному им адресу на территории, согласно утвержденного графика выезда. Выезд осуществляется специалистом МФЦ в рабочее время с учетом технической возможности МФЦ по предварительной заявке, порядок подачи которой установлен п. 2.4. настоящего Порядка.

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

2.3. С целью организации выезда специалиста МФЦ, Заявитель оставляет предварительную заявку, которая регистрируется в Журнале учета выездов (Приложение 1 настоящего Порядка). Журнал учета выездов должен содержать следующую информацию:

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

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

- при личном обращении Заявителя (представителя Заявителя) к администратору МФЦ, осуществляющего информирование Заявителей (форма заявки Приложение 2 настоящего Порядка);
 - посредством официального интернет-сайта МФЦ: <http://гмфц.рф> (раздел «Записаться на прием»);
 - по телефонам 8(35362) 4-99-94; +7 932 865 56 24
- 2.5. Прием заявок по выезду специалиста МФЦ осуществляется в рабочее время согласно графику работы МФЦ.
- 2.6. Администратор МФЦ, принимающий заявку о выездном обслуживании, информирует Заявителя о порядке предоставления услуги.
- 2.7. В целях качественного предоставления услуги Заявителю необходимо получить предварительную консультацию по оказанию услуги, в целях которой будет осуществляться выезд специалиста МФЦ. Далее Заявитель оставляет заявку на выезд специалиста МФЦ.
- 2.8. В случае изменения по инициативе Заявителя согласованной даты выезда, выезд может быть оказан в иное время по согласованию между Заявителем и специалистом МФЦ, при условии отсутствия других заявок на это время.
- 2.9. Заявитель обязан обеспечить к моменту прибытия специалиста МФЦ условия для его работы: наличие помещения, наличие стола, стульев, а также наличие комплектов документов, необходимых для предоставления государственных и (или) муниципальных услуг в количестве, указанном в заявке.
- 2.10. В случае, если Заявитель не готов к передаче документов, необходимых для оказания услуги, или отказывается от получения результата предоставления услуги, то специалист МФЦ составляет Акт об отказе Заявителя в передаче документов/от получения результата (Приложение 3 настоящего Порядка), предлагает Заявителю ознакомиться с данным Актом и письменно заявить свое согласие (несогласие) с ним. В вышеуказанном случае специалист МФЦ уведомляет Заявителя:
- о возможности приема документов при последующем обращении в МФЦ;
 - о возможности получения результата при последующем обращении в МФЦ;
 - о порядке хранения невостребованного результата предоставления услуги в МФЦ.

В случае отсутствия у Заявителя необходимых для предоставления услуги документов, специалист МФЦ составляет Акт об отсутствии у Заявителя необходимых документов (Приложение 4 настоящего Порядка), предлагает ознакомиться Заявителю с данным Актом, письменно заявить свое согласие (несогласие) с ним.

После составления Акта об отсутствии у Заявителя необходимых документов специалист МФЦ предоставляет Заявителю консультацию о перечне необходимых документов для предоставления необходимой ему услуги, который установлен соглашениями о взаимодействии с органами

власти, административными регламентами предоставления услуг, иными правовыми актами, регламентирующими предоставление услуг.

Если в течение 15 минут по прибытии специалиста МФЦ к месту предоставления услуги Заявитель отсутствует или ограничивает доступ специалиста МФЦ к месту предоставления услуги, то специалист МФЦ составляет Акт об ограничении доступа к месту приема документов или доставки результата (Приложение 5 настоящего Порядка). Во всех вышеуказанных случаях указанные Акты подтверждаются подписью свидетеля (например, соседи).

3. Порядок оказания услуги

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

3.2. По прибытии к Заявителю на место предоставления услуги по выезду специалист МФЦ выполняет следующие действия:

- проверяет наличие у Заявителя документа, удостоверяющего личность (в случае если от имени Заявителя действует его представитель - проверяет наличие у представителя документа, подтверждающего его полномочия);
- проверяет комплектность документов;
- осуществляет прием документов или выдачу результата предоставления государственной и (или) муниципальной услуги.

В случае непредставления услуги по обстоятельствам, не зависящим от воли сторон (вследствие непреодолимой силы), МФЦ имеет право перенести срок предоставления услуги по согласованию с Заявителем.

В случае возникновения конфликтных ситуаций, препятствующих исполнению специалистом МФЦ своих обязанностей, либо угрожающих его жизни и здоровью, либо совершения Заявителем действий противоправного характера в отношении специалиста МФЦ, последнему необходимо принять меры, способствующие улаживанию конфликта, предупредив заявителя об ответственности за незаконные действия, а также по возможности прекратить предоставление услуги. В случаях прямых угроз физического насилия в отношении специалиста МФЦ, а также ситуаций, требующих вмешательства правоохранительных органов, вызвать наряд полиции и проинформировать об этом директора МФЦ, далее действовать по обстоятельствам.

При осуществлении приема документов и (или) для доставки результатов присутствие Заявителя или представителя Заявителя обязательно.

По итогам предоставления услуги специалист МФЦ составляет Акт о предоставлении услуг (Приложение 6 настоящего Порядка) в двух экземплярах для каждой из сторон с приложением расписки о принятых документах. Акт подписывается специалистом МФЦ, осуществляющим выезд и Заявителем. В случае отказа Заявителя от подписания акта

специалист МФЦ, осуществляющий выезд, проставляет соответствующую отметку на акте, что является подтверждением факта оказания услуги.

IV. Ответственность

4.1. При предоставлении услуги специалист МФЦ несет ответственность за:

- отказ в приеме документов от Заявителя, предоставление которых предусмотрено административными регламентами предоставления государственной и (или) муниципальной услуги и иными нормативными правовыми актам;

- не соблюдение сроков и порядка приема документов.

4.2. Специалист МФЦ не несет ответственности за:

- полноту и достоверность (подлинность) представляемых Заявителем документов;

- нарушение сроков оказания государственных или муниципальных услуг.

ЗАЯВКА
на оказание бесплатного выездного обслуживания

Сведения о Заказчике услуг

ФИО лица, подавшего заявку				
ФИО заявителя				
Паспортные данные				
Адрес местонахождения, телефон				
Вид оказываемой услуги	Количество пакетов	Адрес места оказания услуг	Дата и время предоставления услуги по выезду специалиста	Примечания