

Порядок
организации платного выезда сотрудника ГБУ РО «МФЦ Рязанской области»
к заявителю для предоставления государственных и муниципальных услуг

I. 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 Государственного бюджетного учреждения Рязанской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Рязанской области» (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:

Выездное обслуживание - услуга по выезду 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 в пределах г. Рязани и Рязанской области.

Заявитель – физическое лицо, либо его уполномоченный представитель, юридическое лицо/индивидуальный предприниматель, обратившиеся в МФЦ за выездным обслуживанием.

1.3. Перечень Заявителей, для которых выездное обслуживание осуществляется на бесплатной основе определен постановлением Правительства Рязанской области от 12.11.2019 № 345 «О порядке выездного обслуживания заявителя работником многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг, находящегося на территории Рязанской области».

1.4. Предоставление услуги по выездному обслуживанию на бесплатной основе осуществляется по правилам, предусмотренным настоящим Порядком.

1.5. МФЦ организует выезд специалиста к Заявителю для приема документов и (или) для доставки результатов оказания услуг по указанному им адресу в пределах г. Рязани и Рязанской области по предварительной заявке.

1.6. МФЦ оставляет за собой право не осуществлять платный выезд к заявителям на территории противотуберкулезных, психиатрических, наркологических и иных лечебных учреждений, других специализированных медицинских организаций, стационарных учреждений социального обслуживания для лиц, страдающих психическими расстройствами, а также в учреждения и организации Федеральной службы исполнения наказаний России и в случае плохих погодных условий и отсутствия дорог общего пользования.

1.7. МФЦ обеспечивает возможность ознакомления Заявителя с условиями осуществления приема документов, доставки результатов, путем размещения соответствующей информации на официальном интернет-сайте МФЦ: <https://моидокументы62.рф> и в помещениях территориальных отделов МФЦ.

II. Порядок и условия осуществления выезда

2.1. Выездное обслуживание организуется руководителем территориального отдела, в адрес которого поступила заявка на выездное обслуживание.

2.2. Выездное обслуживание осуществляется в будние дни с понедельника по пятницу с 10.00 до 16.00:

- к физическим лицам по предварительной заявке;
- к юридическим лицам в соответствии с условиями заключенного договора на выездное обслуживание (по предварительным заявкам).

2.2. Выездное обслуживание осуществляется специалистом МФЦ посредством автомобильного транспорта МФЦ на территории г. Рязани и Рязанской области согласно закрепленных территорий обслуживания за автомобилями МФЦ.

2.3. Заявка на выездное обслуживание содержит следующие обязательные параметры:

- дата подачи заявки
- ФИО Заявителя;
- контактные данные (телефон);
- адрес местонахождения заявителя, по которому будет предоставляться услуга/и в формате выездного обслуживания;
- наименование государственной/ых или муниципальной/ых услуг(и) и количество услуг (одна услуга – один комплект документов);
- желаемые дата и время предоставления услуги по выезду специалиста (не ранее чем за три дня до подачи заявки);
- категория заявителя (гражданин, ЮЛ, ИП)
- наличие льгот для бесплатного выездного обслуживания (наименование документа, дающего право на бесплатное осуществление выезда, в случае предоставления данного права);

Заявка на выездное обслуживание регистрируется в соответствующем журнале учета (приложение № 2). Журнал учета заявок ведется в электронном виде, с учетом единой формы для всех территориальных отделов МФЦ и отдела информирования.

2.4. Подача заявки в МФЦ на выездное обслуживание осуществляется следующими способами:

- при личном обращении Заявителя (представителя Заявителя) в территориальное подразделение МФЦ;
- посредством официального интернет-сайта МФЦ <https://моидокументы62.рф/>;
- по многоканальному телефону 8(4912) 55-50-55 (Приложение № 2 – заполняется специалистом МФЦ, принимающего заявку).

2.5. Прием заявок по выездному обслуживанию осуществляется в рабочее время согласно графику работы МФЦ. Специалист МФЦ, принимающий заявку на выездное обслуживание, информирует Заявителя о порядке предоставления услуги,

необходимом комплекте документов, а также о порядке оплаты за услугу по выездному обслуживанию.

2.6. Выезд специалиста МФЦ по адресу, указанному в Заявке, осуществляется в дату и время, определенные МФЦ. Специалист МФЦ, осуществляющий выездное обслуживание, до выезда уведомляет заявителя/представителя заявителя о дате и времени выездного обслуживания и уточняет необходимый пакет документов для оказания услуги.

2.7. В случае изменения по инициативе Заявителя согласованной даты выезда, выезд может быть организован в иное время по согласованию между Заявителем и специалистом МФЦ. Отмена/перенос по инициативе заявителя даты и времени выездного обслуживания может быть осуществлена не позднее чем, за 1 час до назначенного времени обслуживания в целях возврата денежных средств, в противном случае денежные средства возврату не подлежат.

2.8. Заявитель обязан обеспечить к моменту прибытия специалиста МФЦ условия для его работы: наличие помещения, наличие стола, стула/бев, доступ к электропитанию, наличие комплектов документов, необходимых для предоставления государственных и (или) муниципальных услуг в количестве, указанном в заявке, а также обеспечить условия труда, отвечающие требованиям безопасности.

2.9. При оказании государственной/муниципальной услуги в формате выездного обслуживания сотрудник МФЦ осуществляет аудио/видео запись процесса оказания услуги.

2.10. В случае, если Заявитель не готов к передаче документов, необходимых для оказания услуги, или отказывается от получения результата предоставления услуги, сотрудник МФЦ составляет Акт об отказе Заявителя в передаче документов/от получения результата и предлагает Заявителю ознакомиться с данным Актом и письменно заявить свое согласие (несогласие) с ним (Приложение № 3).

В вышеуказанном случае сотрудник МФЦ уведомляет Заявителя:

- о возможности приема документов при последующем обращении в МФЦ;
- о возможности получения результата при последующем обращении в МФЦ;
- о порядке хранения не востребовавшего результата предоставления услуги в МФЦ.

2.11. Если по прибытии специалиста МФЦ к месту предоставления услуги у заявителя отсутствуют необходимые документы для предоставления услуги, то специалист МФЦ составляет Акт об отсутствии у Заявителя необходимых документов (Приложение № 4) и предлагает ознакомиться Заявителю с данным Актом и письменно заявить свое согласие (несогласие) с ним.

После составления Акта об отсутствии у Заявителя необходимых документов работник МФЦ предоставляет Заявителю дополнительную 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.

2.12. Если в течении 15 минут от момента назначенного времени для оказания услуги Заявитель отсутствует или ограничен доступ сотрудника МФЦ к месту предоставления услуги, то специалист МФЦ составляет Акт об ограничении доступа

к месту приема документов или доставки результата оказанной услуги (Приложение № 5).

III. Порядок оказания услуги

3.1. 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);

- осуществляет прием документов (отказ в приеме документов) или выдачу результата предоставления государственной и (или) муниципальной услуги в соответствии с требованиями действующего законодательства.

3.2. 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.

3.3. 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 сотрудника МФЦ, последнему необходимо принять меры, способствующие улаживанию конфликта, предупредив заявителя об ответственности за незаконные действия и прекратить предоставление услуги. В случаях прямых угроз физического насилия в отношении сотрудника МФЦ, а также ситуаций, требующих вмешательства правоохранительных органов, вызвать наряд полиции и проинформировать об этом своего непосредственного руководителя и (или) директора МФЦ.

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

3.5. По итогам предоставления услуги специалист МФЦ составляет Акт о предоставлении услуги по выездному обслуживанию (Приложение № 6) 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. Стоимость и порядок оплаты

4.1. Услуга по выезду специалиста МФЦ к заявителю для предоставления государственных и муниципальных услуг осуществляется на платной основе, за исключением категорий Заявителей, для которых услуга по выезду специалиста МФЦ осуществляется на бесплатной основе, согласно перечню заявителей, определенному постановлением Правительства Рязанской области от 12.11.2019 № 345 «О порядке выездного обслуживания заявителя работником многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг, находящегося на территории Рязанской области».

4.2. Услуга оказывается на безвозмездной основе заявителям при предъявлении документов, подтверждающих принадлежность к указанным категориям лиц.

4.3. Услуга по выездному обслуживанию подлежит оплате:

- физическими лицами до дня оказания услуги в безналичном порядке путем перевода денежных средств на лицевой счет МФЦ по нижеприведенным реквизитам, согласно цен (тарифов) МФЦ подлежащих опубликованию на официальном интернет-сайте МФЦ: <https://моидокументы62.рф>.

- юридическими лицами в течение 5 дней с момента подписания акта оказанных услуг (выполненных работ), на основании выставленного счета.

4.3.1. Плата за предоставление услуги по выездному обслуживанию формируется расчетным методом в соответствии с постановлением Правительства Рязанской области от 12.11.2019 № 345 «О порядке выездного обслуживания заявителя работником многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг, находящегося на территории Рязанской области».

4.3.2. Размер доплаты при оказании услуги по выездному обслуживанию рассчитывается по формуле в соответствии с постановлением Правительства Рязанской области от 12.11.2019 № 345 «О порядке выездного обслуживания заявителя работником многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг, находящегося на территории Рязанской области» при условии приема у заявителя более одного заявления в рамках предоставления конкретной государственной или муниципальной услуги.

Реквизиты для оплаты услуги:

Получатель УФК Рязанской области (ГБУ РО "МФЦ Рязанской области" л/с 20596Щ08980)

ИНН 6234116361

КПП 623401001

расчетный счет 40601810145251000059

Банк ОТДЕЛЕНИЕ РЯЗАНЬ г. Рязань

БИК 046126001

КБК 000000000000000000130

Назначение платежа: оказание услуги по выезду специалиста ГБУ РО «МФЦ Рязанской области», в том числе НДС 20% и сумма НДС.

4.4. В случаях отказа заявителя от услуги выездного обслуживания, денежные средства, оплаченные заявителем, подлежат возврату в соответствии с п.2.7. настоящего порядка на основании заявления на возврат денежных средств (Приложение № 7).

V. Ответственность сотрудника МФЦ

5.1. При предоставлении услуги специалист МФЦ несет ответственность за:

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

5.2. Специалист МФЦ не несет ответственность за:

- полноту и достоверность (подлинность) представляемых Заявителем документов, сведений;

- нарушение сроков оказания государственных или муниципальных услуг.

Приложение № 1
к Порядку организации платного выезда
сотрудника ГБУ РО «МФЦ Рязанской области»
к заявителю для предоставления государственных
и муниципальных услуг

ФОРМА ЗАЯВКИ
на предоставление услуги

ГБУ РО «МФЦ Рязанской области»

от

(Ф.И.О. оставившего заявку)

проживающего по адресу:

паспорт серия _____ № _____
выдан _____

когда « » _____ 201__ г.
телефон _____

Заявитель _____

(Ф.И.О. заявителя)

проживающего по адресу

Контактные телефоны заявителя:

ЗАЯВКА
на выездное обслуживание
от « ____ » _____ 20 ____ года

Прошу оказать услугу по выезду сотрудника ГБУ РО «МФЦ Рязанской области» для
предоставления государственных и (или) муниципальных услуг:

(наименование услуги)

Цель выездного обслуживания (отметить нужное):

- Прием документов
 Выдача результатов оказания услуг

Желаемые дата и время выездного обслуживания

« _____ » _____ 20 ____ года,

время _____ (в интервале с 10.00 до 16.00),

по адресу: населенный пункт _____,

ул. _____,

д. _____, корп. _____, кв. _____.

Документ, подтверждающий право заявителя на бесплатный выезд сотрудника ГБУ РО «МФЦ Рязанской области»:

Согласен на ведение аудио – видеозаписи сотрудником ГБУ РО «МФЦ Рязанской области» процедуры приема заявления и документов, необходимых для предоставления государственных и (или) муниципальных услуг или доставки документов по выдаче результатов оказания государственных и (или) муниципальных услуг.

_____/_____/_____
(подпись заявителя либо представителя с указанием данных доверенности)

(Ф.И.О.)

« _____ » _____ 20 ____ г.

Приложение № 3
к Порядку организации платного выезда
сотрудника ГБУ РО «МФЦ Рязанской области»
к заявителю для предоставления государственных
и муниципальных услуг

АКТ
об отказе заявителя в передаче документов/от получения результата

г. Рязань

« ___ » _____ 20 ___ г.

Настоящий акт составлен:

(наименование должности, ФИО)

о том, что сотрудником ГБУ РО «МФЦ Рязанской области» осуществлен выезд к заявителю
Заявитель

(ФИО заявителя)

по адресу:

отказался от передачи документов/ от получения результата
по услуге:

Причина отказа:

Выезд специалиста МФЦ осуществлялся для оформления _____ пакета (-ов) документов.
(кол-во)

Акт составил:
ФИО _____

С актом ознакомлен и согласен/не согласен
ФИО _____

Должность _____

Подпись _____

Подпись _____

Приложение № 4
к Порядку организации платного выезда
сотрудника ГБУ РО «МФЦ Рязанской области»
к заявителю для предоставления государственных
и муниципальных услуг

АКТ
об отсутствии у заявителя необходимых документов

г. Рязань

«___» _____ 20__ г.

Настоящий акт составлен:

(наименование должности, ФИО)

о том, что сотрудником ГБУ РО «МФЦ Рязанской области» осуществлен выезд к заявителю

(ФИО заявителя)

на момент предоставления услуги:

Выезд специалиста МФЦ осуществлялся по адресу:

Для оформления _____ пакета (-ов) документов.

(кол-во)

Акт составил:

ФИО _____

С актом ознакомлен и согласен/не согласен

ФИО _____

Должность _____

Подпись _____

Подпись _____

Приложение № 5
к Порядку организации платного выезда
сотрудника ГБУ РО «МФЦ Рязанской области»
к заявителю для предоставления государственных
и муниципальных услуг

АКТ
об ограничении доступа к месту приема документов или доставки результата

г. Рязань

«__» _____ 20__ г.

Настоящий акт составлен:

(наименование должности, ФИО)

о том, что сотрудником ГБУ РО «МФЦ Рязанской области» осуществлен выезд к заявителю

(ФИО заявителя)

ограничил доступ к месту приема документов или доставки результата по услуге

По причине:

(указать другую причину)

Выезд специалиста МФЦ осуществлялся по адресу:

Для оформления _____ пакета (-ов) документов.

(кол-во)

Акт составил:

ФИО _____

С актом ознакомлен и согласен/не согласен

ФИО _____

Должность _____

Подпись _____

Подпись _____

Приложение № 6
к Порядку организации платного выезда
сотрудника ГБУ РО «МФЦ Рязанской области»
к заявителю для предоставления государственных
и муниципальных услуг

АКТ
о предоставлении услуг

г. Рязань

«__» _____ 20__ г.

Настоящий акт составлен:

(наименование должности, ФИО)

о том, что сотрудником ГБУ РО «МФЦ Рязанской области» осуществлен выезд к заявителю

Выезд специалиста МФЦ осуществлен по адресу:

Для оказания услуг (услуги):

Услуга/и оказана/ы в полном объеме (количество услуг -, пакетов документов -)

Заявитель претензий к качеству оказания услуги по выездному обслуживанию не имеет.

Акт составил:

ФИО _____

С актом ознакомлен и согласен/не согласен

ФИО _____

Должность _____

Подпись _____

Подпись _____

Приложение № 7
к Порядку организации платного выезда
сотрудника ГБУ РО «МФЦ Рязанской области»
к заявителю для предоставления государственных
и муниципальных услуг

Директору
ГБУ РО «МФЦ Рязанской области»

от _____

(Ф.И.О.)

зарегистрированного по адресу:

паспорт серия _____ № _____

выдан _____

когда «__» _____ 20__ г.

ИНН _____

телефон _____

Заявление о возврате денежных средств

Я, _____

прошу вернуть мне денежные средства в сумме (прописью)

уплаченные за (указать основания оплаты и реквизиты платежного документа)

в связи с (указать причину отказа) _____

Возвращаемые денежные средства прошу перечислить по следующим банковским реквизитам:

наименование и реквизиты банка _____

БИК _____

корреспондентский счет _____

расчетный счет получателя _____

Приложение: документ, подтверждающий оплату услуги.

«__» _____ 20__ г.

(подпись, расшифровка)