



Приложение к приказу  
05 2022 г. № 112/1-ОД

*Григорьев Е.В.*

## **ПОЛОЖЕНИЕ**

**об организации деятельности по выезду специалистов муниципального казенного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Буденновского муниципального округа» к заявителям с целью приема заявлений и документов, необходимых для предоставления государственных и (или) муниципальных услуг, и (или) доставки заявителям результатов предоставления государственных и (или) муниципальных услуг**

### **I. Общие положения**

1.1. Положение об организации деятельности по выезду специалистов муниципального казенного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Буденновского муниципального округа» к заявителям с целью приема заявлений и документов, необходимых для предоставления государственных и (или) муниципальных услуг, и (или) доставки заявителям результатов предоставления государственных и (или) муниципальных услуг (далее соответственно – Положение, МКУ «МФЦ БМО») является локальным правовым актом МКУ «МФЦ БМО», регулирующим организацию выездного обслуживания заявителей с целью повышения качества и доступности предоставления государственных, муниципальных и иных услуг.

1.2. Положение разработано в соответствии с Правилами организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 22 декабря 2012 г. № 1376, постановлением Правительства Ставропольского края от 06 ноября 2020 г. № 606-п «О некоторых вопросах выездного обслуживания заявителей многофункциональными центрами предоставления государственных и муниципальных услуг в Ставропольском крае» (далее – Постановление № 606-п), Уставом МКУ «МФЦ БМО».

1.3. Понятия, используемые в настоящем Положении:

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 МКУ «МФЦ БМО» за получением услуги.

Представитель заявителя – лицо, действующее в интересах заявителя на основании документа, подтверждающего его полномочия.

Запрос – документ установленной формы, содержащий официальное обращение о выезде работника МКУ «МФЦ БМО» к заявителю (представителю заявителя) с целью приема заявлений и документов, необходимых для предоставления государственных, муниципальных и иных услуг.

Выездное обслуживание, услуга – услуга по выезду работника МКУ «МФЦ БМО» по запросу заявителя либо уполномоченного представителя для приема заявлений и документов, необходимых для предоставления государственных, муниципальных и иных услуг, доставки результатов предоставления услуг.

Работник МКУ «МФЦ БМО» - работник отдела по работе с клиентами МКУ «МФЦ БМО», в том числе работник, осуществляющий выезд к заявителю с целью приема заявлений и документов, необходимых для предоставления государственных, муниципальных и иных услуг, доставки результатов предоставления услуг.

Орган власти – органы, предоставляющие государственные услуги, органы, предоставляющие муниципальные услуги, подведомственные государственным органам или органам местного самоуправления организации, участвующие в предоставлении государственных или муниципальных услуг, иные государственные органы, органы местного самоуправления, органы государственных внебюджетных фондов.

Территория выездного обслуживания – территория Буденновского муниципального округа.

1.4. Организация оказания услуг в режиме выездного обслуживания не может наносить ущерб или ухудшать качество основной деятельности МКУ «МФЦ БМО».

1.5. Контроль за организацией выездного обслуживания МКУ «МФЦ БМО» осуществляет заместитель директора-начальник отдела по работе с клиентами МКУ «МФЦ БМО».

1.6. МКУ «МФЦ БМО» оставляет за собой право не осуществлять выезд к заявителю 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 подведомственные учреждения и организации Федеральной службы исполнения наказаний России.

## **II. Порядок приема запроса для оказания услуг**

2.1. Прием запросов осуществляется в рабочие дни: понедельник, среда - пятница с 08 час. 00 мин. до 18 час. 00 мин., вторник с 08 час. 00 мин. до 20 час.00 мин., суббота с 08 час. 00 мин. до 12 час. 00 мин., воскресенье – выходной день.

2.2. Заявитель (представитель заявителя) может обратиться в МКУ «МФЦ БМО» по вопросу оказания услуг по предварительной записи любым удобным способом:

- в офис МКУ «МФЦ БМО»;
- по телефону 8 (86559) 7-21-33;

2.3. Заявитель (представитель заявителя) сообщает данные, которые работник МКУ «МФЦ БМО» указывает в запросе (приложение 1 к настоящему Положению):

- ФИО заявителя (представителя заявителя) или полное наименование юридического лица;
- контактный телефон и адрес заявителя (представителя заявителя);
- реквизиты документа, удостоверяющего личность заявителя (представителя заявителя);

наименование государственной, муниципальной и иной услуги для предоставления которых осуществляется прием заявлений и документов, доставка результата предоставления услуг;

предполагаемые дата и время оказания услуги;

место оказания услуги;

количество услуг.

2.4. Работник МКУ «МФЦ БМО» консультирует заявителя по перечню документов, необходимых для предоставления государственных, муниципальных и иных услуг, указанных в запросе. При необходимости оплаты государственной пошлины, информирует о способах получения реквизитов для оплаты государственной пошлины либо уточняет адрес электронной почты для направления реквизитов.

2.5. Работник МКУ «МФЦ БМО» дополнительно информирует заявителя (представителя заявителя):

о перечне категорий заявителей, выездное обслуживание которых осуществляется бесплатно;

об ограничении по территории выезда работника МКУ «МФЦ БМО»;

о перечне документов, необходимых для предоставления государственных, муниципальных и иных услуг;

- об иных условиях выездного обслуживания к заявителю (представителю заявителя), предусмотренных настоящим Положением.

2.6. Дата и время выезда к заявителю (представителю заявителя) после их согласования вносятся работником МКУ «МФЦ БМО» в журнал регистрации запросов на оказание услуги по выездному обслуживанию заявителей (далее – журнал выезда) (приложение 2 к настоящему Положению).

### **III. Перечень категорий граждан, для которых организация выезда работника МКУ «МФЦ БМО» осуществляется бесплатно**

В соответствии с Постановлением № 606-п оказание услуги осуществляется бесплатно для следующих категорий граждан:

- ветераны Великой Отечественной войны,
- инвалиды Великой Отечественной войны,
- инвалиды I группы,
- герои Советского Союза, Герои Российской Федерации, полные кавалеры ордена Славы,
- граждане, достигшие возраста 80 лет,
- родители (законные представители) детей-инвалидов.

### **IV. Порядок оплаты и возврата денежных средств**

4.1. Стоимость услуг выезда работника МКУ «МФЦ БМО» по запросу заявителя (представителя заявителя), определена в перечне тарифов на платные услуги, утвержденном Постановлением администрации Буденновского муниципального округа Ставропольского края «Об установлении тарифов на оказание платных услуг муниципальным казенным учреждением «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Буденновского муниципального округа» от 23 мая 2022 года № 1138.

4.2. Оплата услуг по выезду работника МКУ «МФЦ БМО» осуществляется заявителем (представителем заявителя) на условиях 100% предоплаты путем безналичного перечисления денежных средств на расчетный счет АБМО. Оплата может быть произведена третьим лицом при условии указания в назначении платежа ФИО заявителя, за которого вносится плата.

4.3. Банковские реквизиты для перечисления платежа указываются в договоре оказания услуг по выездному обслуживанию МКУ «МФЦ БМО».

Безналичный расчет может осуществляться через кредитные учреждения или путем совершения электронного платежа банковской картой с помощью электронного терминала в МКУ «МФЦ БМО».

4.4. Документ, подтверждающий оплату, должен содержать следующие сведения: ФИО заявителя (представителя заявителя), сумма платежа, реквизиты, назначение платежа (плата за выездное обслуживание).

4.5. Днем поступления оплаты считается день зачисления денежных средств на расчетный счет АБМО.

В случае, если денежные средства на дату оказания услуги не зачислены, услуга может быть оказана при подтверждении заявителем (представителем заявителя) факта оплаты путем непосредственного представления оригинала платежного документа о перечислении денежных средств (квитанция, чек-ордер, платежное поручение с отметкой об исполнении и другие документы, подтверждающие факт оплаты).

Работник МКУ «МФЦ БМО» снимает копию с представленного платежного документа, а оригинал платежного документа возвращает заявителю (представителю заявителя).

4.6. Платежный документ, содержащий существенные ошибки (несоответствие платежного документа п. 4.4 настоящего Положения), не может быть расценен как документ, подтверждающий поступление оплаты за оказание услуги.

4.7. Возврат денежных средств, оплаченных за оказание услуги, осуществляется в безналичной форме на основании заявления заявителя (представителя заявителя) в простой письменной форме (приложение 3 к настоящему Положению) либо на основании решения суда в следующих случаях:

излишне уплаченных денежных средств заявителем (представителем заявителя);

неоказания услуги по вине МКУ «МФЦ БМО»;

отказ заявителя (представителя заявителя) от услуги, при условии уведомления заявителем (представителем заявителя) МКУ «МФЦ БМО» до момента выезда к нему работника.

4.8. Заявление на возврат денежных средств может быть подано в МКУ «МФЦ БМО» в течение трех лет со дня оплаты, в виде бумажного документа при личном обращении плательщика по платежному документу или путем почтового отправления.

4.9. В заявлении на возврат денежных средств указываются банковские реквизиты, необходимые для возврата платежа лицу, подавшему такое заявление (фамилия, имя, отчество плательщика или наименование юридического лица, ИНН, КПП (при наличии), расчетный счет и (или) банковский счет, наименование банка получателя, БИК, корреспондентский счет банка получателя), а также почтовый адрес и номер телефона заявителя.

4.10. К заявлению на возврат денежных средств прилагаются следующие документы:

копия свидетельства о государственной регистрации юридического лица, заверенная надлежащим образом;

оригинал документа, подтверждающего перечисление платежа, или его копия; документ, подтверждающий полномочия представителя заявителя (в случае обращения представителя заявителя).

5. При отсутствии в заявлении на возврат денежных средств сведений, указанных в п. 4.9 настоящего Положения или не предоставлении документов, указанных в п. 4.10 настоящего Положения, такое заявление не рассматривается МКУ «МФЦ БМО», о чем заявителю (представителю заявителя) направляется мотивированный отказ с указанием требований, предъявляемых к такому заявлению.

#### **V. Процедура подписания договора оказания услуг по выездному обслуживанию и акта об оказании услуг**

5.1. Договор оказания услуг по выездному обслуживанию заключается на основании запроса заявителя (представителя заявителя) в простой письменной форме в 2 (двух) экземплярах (далее – договор) (приложение 4 к настоящему Положению). Договор от имени МКУ «МФЦ БМО» подписывает директор либо уполномоченный заместитель директора МКУ «МФЦ БМО».

5.2. При личном обращении заявителя (представителя заявителя) в МКУ «МФЦ БМО», заявитель (представитель заявителя) знакомится с условиями договора и подписывает в день обращения.

5.3. В случае обращения заявителя (представителя заявителя) по телефону, услуга может быть оказана на основании поступления денежных средств на расчетный счет АБМО.

В день оказания услуги по адресу, указанному в запросе, работник МКУ «МФЦ БМО» предоставляет заявителю (представителю заявителя) для подписания договор в 2 (двух) экземплярах, подписанных директором или уполномоченным заместителем директора МКУ «МФЦ БМО».

5.4. По результатам оказания услуги составляется акт об оказании услуги (приложение 5 к настоящему Положению) по одному экземпляру для каждой из сторон договора. Каждый экземпляр акта в день оказания услуги подписывается заявителем (представителем заявителя) и директором либо уполномоченным заместителем директора МКУ «МФЦ БМО».

Если заявитель (представитель заявителя) после оказания услуги отказывается подписывать акт об оказании услуги и не предоставляет мотивированный отказ, услуга считается оказанной в полном объеме и в надлежащие сроки.

5.5. Один экземпляр договора и акт об оказании услуги выдается заявителю (представителю заявителя), второй экземпляр договора, акт и платежный документ (или копия платежного документа) находится в МКУ «МФЦ БМО».

#### **VI. Порядок выездного обслуживания**

6.1. Выезд к заявителю (представителю заявителя) осуществляется в срок, установленный по договоренности с заявителем (представителем заявителя), в соответствии с графиком работы МКУ «МФЦ БМО».

6.2. Выездное обслуживание осуществляется на служебном транспорте. Работник МКУ «МФЦ БМО», непосредственно осуществляющий выездное обслуживание, сопровождается водителем служебного транспорта до помещения заявителя (представителя заявителя) и присутствует при приеме заявлений и документов, необходимых для предоставления государственных, муниципальных и иных услуг.

6.3. Работнику МКУ «МФЦ БМО» на время выезда к заявителю (представителю заявителя) выдается портативный компьютер с установленным на нем необходимым программным обеспечением, многофункциональное устройство, USB модем 3G/4G, манипулятор «мышь», сетевой удлинитель электрический и необходимые штампы.

6.4. При отсутствии возможности выезда к заявителю (представителю заявителя) (неблагоприятные погодные условия, отсутствие технической возможности и др.), выездное обслуживание переносится на другой день по согласованию с заявителем (представителем заявителя).

6.5. Время ожидания у дверей заявителя (представителя заявителя) не может превышать 10 минут.

6.6. По прибытии к заявителю (представителю заявителя) на место предоставления услуги работник МКУ «МФЦ БМО» выполняет следующие действия:

- начинает аудио-, видеозапись и уведомляет об этом заявителя (представителя заявителя);

- проверяет наличие у заявителя (представителя заявителя) документа, удостоверяющего личность;

- проверяет наличие у заявителя документа, подтверждающего полномочия представителя;

- проверяет наличие у заявителя документа, подтверждающего право заявителя на бесплатный выезд работника МКУ «МФЦ БМО», в соответствии с Постановлением № 606-п;

- осуществляет подписание договора (в случае, если данный договор не был подписан в МКУ «МФЦ БМО» до момента выезда работника) в двух экземплярах;

- осуществляет прием заявлений и документов, необходимых для предоставления государственных, муниципальных и иных услуг, доставку результатов предоставления услуг;

- осуществляет иные действия.

6.7. По прибытии работника МКУ «МФЦ БМО» в указанное время на место оказания услуги, услуга считается оказанной в следующих случаях:

6.7.1. Если по прибытии работника МКУ «МФЦ БМО» к месту оказания услуги заявитель (представитель заявителя) не передает работнику МКУ «МФЦ БМО» документы, необходимые для предоставления государственных, муниципальных и иных услуг, или отказывается от получения доставленных документов, подготовленных по результатам предоставления государственных, муниципальных и иных услуг, работник МКУ «МФЦ БМО» составляет акт о невозможности оказания услуги (далее – акт) (Приложение 6 к настоящему Положению) и предлагает заявителю (представителю заявителя) ознакомиться с данным актом и письменно заявить свое согласие (несогласие) с ним (в случае присутствия заявителя (представителя заявителя) в месте оказания услуги).

6.7.2. Если в течение 10 минут после прибытия работника МКУ «МФЦ БМО»

заявитель (представитель заявителя) отсутствует, не обеспечил присутствие лиц, в отсутствие которых предоставление государственных, муниципальных и иных услуг не представляется возможным, или заявитель (представитель заявителя) не обеспечил условия для работы (помещение с доступом к электропитанию, стул, стол для организации работы работника МКУ «МФЦ БМО» и размещения необходимого оборудования) работник МКУ «МФЦ БМО» составляет акт.

6.7.3. Если заявитель (представитель заявителя) находится в состоянии опьянения, ведет себя агрессивно, работник МКУ «МФЦ БМО» покидает место оказания услуги. По прибытии на рабочее место составляет акт.

В указанных случаях акты подтверждаются подписью свидетеля.

6.7.4. Если по прибытии работника МКУ «МФЦ БМО» к месту предоставления услуги у заявителя (представителя заявителя) отсутствуют необходимые документы для предоставления государственных, муниципальных и иных услуг, то работник МКУ «МФЦ БМО» составляет акт об отсутствии необходимых документов (далее – акт) (приложение 7 к настоящему Положению), предлагает заявителю (представителю заявителя) ознакомиться с данным актом и письменно заявить свое согласие (несогласие) с ним.

После составления акта, работник МКУ «МФЦ БМО» предоставляет заявителю (представителю заявителя) консультацию о перечне необходимых документов для предоставления государственных, муниципальных и иных услуг.

Если заявитель настаивает на приеме у него документов на предоставление государственных, муниципальных и иных услуг, то работник МКУ «МФЦ БМО» не составляет акт, а совершает действия по приему документов.

При этом работник МКУ «МФЦ БМО» предупреждает заявителя (представителя заявителя) о последствиях подачи неполного пакета документов (о чем делается соответствующая отметка в заявлении), а также о том, что прием недостающих документов осуществляется при личном обращении заявителя (представителя заявителя) в офис МКУ «МФЦ БМО» либо посредством выезда работника МКУ «МФЦ БМО» к заявителю (представителю заявителя) после заключения нового договора и соответствующей оплаты услуги.

Денежные средства, оплаченные за выезд работника МКУ «МФЦ БМО», не возвращаются, в случаях, предусмотренных пунктами 6.7.1 – 6.7.3 настоящего Положения.

## **VII. Информирование об оказании услуги**

Информация о порядке оказания услуги размещается на официальном сайте МКУ «МФЦ БМО», а также предоставляется работниками отдела по работе с заявителями МКУ «МФЦ БМО» при личном обращении заявителей в МКУ «МФЦ БМО» и при обращении по телефону.

## **VIII. Обязанности работников МКУ «МФЦ БМО»**

7.1. Начальник отдела по работе с клиентами МКУ «МФЦ БМО» обязан:

7.1.1. Определять работников для выезда по приему заявлений и документов, необходимых для предоставления государственных, муниципальных и иных услуг, доставки результатов предоставления услуг, из числа работников отдела по работе с заявителями МКУ «МФЦ БМО».

7.1.2. Осуществлять контроль исполнения запросов, обобщать информацию о проделанной работе.

7.1.3. Обеспечивать надлежащее хранение документов, оформленных при оказании услуги (запросы, договоры, акты и иные документы).

7.1.4. Визировать заявления на возврат денежных средств.

7.1.5. Осуществлять контроль ведения журнала выезда.

7.1.6. Предоставить копию запроса в административный отдел и отдел безопасности, связи и развития АИС МФЦ для организации дальнейшей работы в день поступления запроса от заявителя (представителя заявителя).

7.1.7. Предоставлять договор на подпись директору / заместителю директора МКУ «МФЦ БМО» или уполномоченному лицу до 15 ч. 00 мин. дня, предшествующего дню выездного обслуживания согласно журналу выезда.

7.1.8. Проверять работоспособность технического оборудования, используемого при выездном обслуживании, до 13 ч. 00 мин. дня, предшествующего дню выездного обслуживания.

При наличии неисправности технического оборудования либо сбоев работы технических средств, уведомить лицо, ответственное за обеспечение работоспособности технического оборудования.

7.2. Работник МКУ «МФЦ БМО» обязан:

7.2.1. Обладать квалификацией, позволяющей осуществить консультирование заявителя (представителя заявителя) по перечню документов, необходимых для предоставления государственных, муниципальных и иных услуг, размеру государственной пошлины, платы за предоставление услуги и реквизитам для ее зачисления, стоимости услуги.

7.2.2. Подробно и в понятной форме, заранее и в день приема документов разъяснить заявителю порядок предоставления услуги и перечень документов, необходимых для предоставления государственных, муниципальных и иных услуг.

7.2.3. Передать оформленный запрос заявителя (представителя заявителя) начальнику отдела по работе с заявителями в день оформления запроса.

7.2.4. Уточнить не позднее чем за 1 (один) рабочий день до оказания услуги намерение заявителя (представителя заявителя) принять услугу в оговоренное договором/запросом время.

7.2.5. Проверять поступление денежных средств на расчетном счете МКУ «МФЦ БМО» за 1 (один) день до дня оказания услуги.

В случае отсутствия денежных средств на расчетном счете МКУ «МФЦ БМО», сообщить об этом заявителю (представителю заявителя).

При отсутствии сведений, подтверждающих оплату оказания услуги на запланированную дату выезда работника МКУ «МФЦ БМО», оказание услуги отменяется, о чем незамедлительно сообщается заявителю (представителю заявителя) по номеру телефона и адресу e-mail, указанному в запросе.

7.2.6. Вести журнал выезда.

7.2.7. Составлять документы (договоры, акты), необходимые для оказания услуги.

7.2.8. Проходить непосредственно перед выездом инструктаж о выездном обслуживании.

7.2.9. Осуществлять выезд к заявителю (представителю заявителя).

7.2.10. По прибытии на место оказания услуги предъявить заявителю (представителю заявителя) удостоверение МКУ «МФЦ БМО» либо документ,



удостоверяющий личность, выполнить действия, предусмотренные п. 6.6 настоящего Положения.

7.2.11. Соблюдать условия оказания услуги, установленные настоящим Положением и договором, а также требования действующего законодательства в сфере предоставления государственных и муниципальных услуг.

7.2.12. Внести сведения в государственную информационную систему Ставропольского края «Региональная автоматизированная информационная система поддержки деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг в Ставропольском крае» (ГИС МФЦ) согласно порядку предоставления государственных и муниципальных услуг в МКУ «МФЦ БМО» (формирует заявление, оформляет и выдает расписку о приеме документов).

7.1.13. Передать заявителю (представителю заявителя) по одному экземпляру договор, акт об оказании услуг и иные документы, предусмотренные п. 6.7.1 – 6.7.3 настоящего Положения, оформленные надлежащим образом.

7.2.14. Не принимать заявления и документы, необходимые для предоставления государственных, муниципальных и иных услуг, не указанные в запросе. Корректно ответить мотивированным отказом, с указанием на наличие сведений о количестве и наименовании услуг в запросе.

7.3. По прибытии работник МКУ «МФЦ БМО» передает принятые документы работнику, ответственному за обработку документов для осуществления проверки принятых документов на правильность заполнения заявлений, комплектность и оформления для направления в Орган власти.