

**Положение
о порядке предоставления услуги по выезду работников
МКУ «МФЦ ЗАТО город Заозерск» к Заявителю
для приема заявлений и документов, необходимых
для предоставления государственных и муниципальных услуг,
а также доставке Заявителю результатов предоставления
государственных и муниципальных услуг**

1. Общие положения

1. Настоящее Положение о порядке предоставления услуги по выезду работников МКУ «МФЦ ЗАТО город Заозерск» к Заявителю для приема заявлений и документов, необходимых для предоставления государственных и муниципальных услуг, а также доставке Заявителю результатов предоставления государственных и муниципальных услуг (далее - Положение) разработано 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 МКУ «МФЦ ЗАТО город Заозерск» и определяет порядок и условия организации выезда работника МКУ «МФЦ ЗАТО город Заозерск» (далее - 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.

2. Понятия, используемые в настоящем Положении:

Услуга - выезд работника МФЦ к заявителю с целью приема заявления(ий) и документов, необходимых для предоставления государственных и (или) муниципальных услуг и (или) доставки заявителю результата(тов) предоставления государственных и (или) муниципальных услуг на бесплатной основе в пределах ЗАТО города Заозерска.

Заявитель - физическое лицо, относящееся к категории лиц, указанных в пп. 3.1. - 3.5. п. 3 настоящего Положения либо его уполномоченный представитель, обратившийся в МФЦ с запросом о предоставлении услуги, выраженным в устной, письменной или электронной форме.

3. Услуга предоставляется на бесплатной основе:

3.1. Ветеранам Великой отечественной войны;

3.2. Инвалидам Великой Отечественной войны;

3.3. Героям Советского Союза, Героям Российской Федерации, полным кавалерам ордена Славы, кавалерам ордена Мужества;

3.4. Инвалидам 1, 2 групп, в том числе:

- инвалидам с детства, инвалидам по зрению,

- инвалидам-колясочникам, инвалидам с поражением опорно-двигательного аппарата,

- семьям, имеющим детей-инвалидов;

3.5. Гражданам пожилого возраста, получающим социальные услуги в форме социального обслуживания на дому, при предъявлении документов, выданных в установленном порядке.

4. Порядок предоставления услуги по выезду к Заявителю на бесплатной основе осуществляется по правилам, предусмотренным разделом 2 настоящего Положения.

5. Целями и задачами настоящего Положения являются:

- повышение доступности оказания государственных и муниципальных услуг;

- снижение административных барьеров при предоставлении государственных и муниципальных услуг;
- упрощение процедуры получения государственных и муниципальных услуг за счет выезда работника МФЦ к заявителю;
- повышение удовлетворенности получателей государственных и муниципальных услуг.

2. Порядок выезда работника к заявителю

6. Выезд организуется работником МФЦ в рабочее время с учетом технической возможности МФЦ.

7. Выезд работника МФЦ к Заявителю может осуществляться на транспорте, предоставленном Заявителем.

8. МФЦ организует выезд работника 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 ЗАТО города Заозерска.

9. Для качественного предоставления услуги Заявителю необходимо получить предварительную консультацию по оказанию государственной или муниципальной услуги, в целях которой будет осуществляться выезд работника МФЦ, путем:

- личного обращения Заявителя (представителя Заявителя) в МФЦ, (Приложение № 2 настоящего Положения);
- официального интернет-сайта МФЦ: <http://zaozersk.mfc51.ru/> (вкладка «Обратная связь»);
- по телефону 8(815-56) 3-11-22.

Далее заявитель оставляет предварительную заявку, которая регистрируется в Журнале учета выездов (Приложение № 1 настоящего Положения). Журнал учета выездов должен содержать следующую информацию:

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

10. Подача заявки в МФЦ по выезду работника осуществляется следующими способами:

- при личном обращении Заявителя (представителя Заявителя) в МФЦ в рабочее время, (Приложение № 2 настоящего Положения);
- посредством официального интернет-сайта МФЦ: <http://zaozersk.mfc51.ru/> (вкладка «Обратная связь»);
- по телефону 8(815-56) 3-11-22 в рабочее время.

11. В случае изменения по инициативе Заявителя согласованной даты выезда, выезд может быть оказан в иное время по согласованию между Заявителем и работником МФЦ при условии отсутствия других заявок на это время.

12. Для предоставления услуги по выезду работника МФЦ Заявитель обеспечивает условия для его работы: доступ к электропитанию, наличие стола, стульев, а также наличие комплектов документов, необходимых для предоставления государственных и (или) муниципальных услуг в количестве, указанном в заявке.

13. В случае, если Заявитель не готов к передаче документов, необходимых для оказания услуги, или отказывается от получения результата предоставления услуги, то сотрудник МФЦ составляет Акт об отказе Заявителя в передаче документов/от получения

результата (Приложение № 3 настоящего Положения), предлагает Заявителю ознакомиться с данным Актом и письменно заявить свое согласие (несогласие) с ним. 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.

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

15. После составления Акта об отсутствии у Заявителя необходимых документов работник 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.

16. Если в течение 15 минут по прибытии работника МФЦ к месту предоставления услуги Заявитель отсутствует или ограничивает доступ работника МФЦ к месту предоставления услуги, то работник МФЦ составляет Акт об ограничении доступа к месту приема документов или доставки результата (Приложение № 5 настоящего Положения). Во всех случаях, указанных в пунктах 13 – 16 настоящего Положения Акты подтверждаются подписью свидетеля (например, водитель, соседи).

3. Порядок оказания услуги

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

18. По прибытии к Заявителю на место предоставления услуги по выезду работник 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 или выдачу результата предоставления государственной и (или) муниципальной услуги.

19. 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.

20. В случае возникновения конфликтных ситуаций, препятствующих исполнению работником МФЦ своих обязанностей, либо угрожающих его жизни и здоровью, либо совершения Заявителем действий противоправного характера в отношении работника 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 сотрудника МФЦ, а также ситуаций, требующих вмешательства правоохранительных органов, вызвать наряд полиции и проинформировать об этом директора МФЦ, далее действовать по обстоятельствам.

21. Акт подписывается работником МФЦ, осуществляющим выезд, и Заявителем. В случае отказа Заявителя от подписания акта работник МФЦ, осуществляющий выезд, проставляет соответствующую отметку на акте, что является подтверждением факта оказания услуги.

22. Работник МФЦ обеспечивает конфиденциальность и доставку принятых документов от Заявителя в МФЦ.

4. Ответственность

23. При предоставлении услуги работник 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 актами;
- соблюдение сроков и порядка приема документов, оформление расписки о приеме/выдаче документов.

24. Работник МФЦ не несет ответственности за:

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