

ПОРЯДОК  
организации выезда работников МБУ г. Новошахтинска «МФЦ»  
к заявителям на бесплатной основе

I. Общие положения

Предмет и цели регулирования

1. Настоящий порядок регулирует отношения, возникающие при организации и осуществлении МБУ г. Новошахтинска «МФЦ» выезда работников МФЦ к заявителям, относящимся к категориям граждан, для которых выезд работников МФЦ осуществляется бесплатно (далее соответственно – Порядок; МФЦ; выездное обслуживание; выезд; заявители).

2. Выездное обслуживание заявителей осуществляется в целях приема заявления и документов, необходимых для предоставления государственных и муниципальных услуг, выдачи результата предоставления услуг, предоставление которых организовано в МФЦ (далее соответственно – услуги; прием документов; доставка результатов).

3. Персональные данные, обрабатываемые и хранящиеся в МФЦ, в рамках предоставления услуг посредством осуществления выездного обслуживания подлежат хранению и уничтожению в соответствии с Политикой обработки персональных данных МФЦ.

Заявители, имеющие право  
воспользоваться выездным обслуживанием  
на бесплатной основе

4. В соответствии с постановлением Правительства Ростовской области от 31.12.2015 № 210 «О некоторых мерах по реализации постановления Правительства Российской Федерации от 22.12.2012 № 1376», заявителями, имеющими право воспользоваться выездным обслуживанием на бесплатной основе являются следующие категории граждан:

4.1. Ветераны Великой Отечественной войны.

4.2. Инвалиды Великой Отечественной войны.

4.3. Инвалиды I группы, полностью или частично утратившие способность самостоятельно передвигаться, вследствие этого не имеющие возможности самостоятельно обратиться в многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг.

4.4. Пенсионеры, полностью или частично утратившие способность самостоятельно передвигаться, вследствие этого не имеющие возможности самостоятельно обратиться в многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг.

Особенности  
осуществления выездного обслуживания

5. Прием документов, а также выдача документов осуществляется в соответствии с требованиями законодательства в сфере предоставления государственных и муниципальных услуг с учетом особенностей, установленных Порядком.

6. Выездное обслуживание осуществляется в два этапа:

I этап: В МФЦ заявитель либо физическое лицо, действующее в интересах заявителя (далее – Заказчик) заблаговременно предоставляет в МФЦ документы в соответствии с пунктом 15 Порядка в целях формирования главным специалистом по приему и выдаче

документов отдела по работе с населением (далее – работник МФЦ) заявления о предоставлении услуги.

II этап: Работник МФЦ с подготовленными документами выезжает по указанному адресу, удостоверяет личность заявителя, а также заверяет подпись заявителя.

7. Выездное обслуживание осуществляется посредством использования транспорта МФЦ в пределах муниципального образования «Город Новошахтинск», в согласованные с заявителем адрес и сроки с 10:00 до 16:00 в рабочие дни МФЦ (кроме субботы).

8. МФЦ не осуществляет выездное обслуживание 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 исправительные учреждения и следственные изоляторы.

9. В случае невозможности по каким-либо обстоятельствам осуществить выезд, МФЦ информирует заявителя не позднее, чем за сутки до согласованной даты о переносе срока осуществления выезда.

10. В случае изменения по инициативе заявителя согласованной даты выездного обслуживания, выезд может быть оказан в иное время по согласованию между заявителем и МФЦ.

11. Выездное обслуживание осуществляется в адресе заявителя, указанном в заявке в присутствии Заказчика.

12. Заказчик должен обеспечить содействие работнику МФЦ, осуществляющему выездное обслуживание, а именно:

1) В случае изменения по собственной инициативе даты и времени выездного обслуживания предупредить МФЦ о данном изменении в срок не менее чем за один рабочий день до даты выезда, обозначенной в заявке.

2) Обеспечить собственную явку в назначенное время.

3) Обеспечить доступ работника МФЦ к месту осуществления выездного обслуживания, в том числе наличие стола, стула для организации работы.

4) Обеспечить присутствие заявителя, а также наличие у заявителя документа, удостоверяющего личность.

#### Информирование о порядке выездного обслуживания

13. Информация о порядке выездного обслуживания, является открытой, общедоступной и предоставляется МФЦ следующими способами:

а) посредством размещения на официальном сайте МФЦ по адресу <http://www.mfc61.ru/>;

б) по справочному телефону 8 (863-69) 2-01-12;

в) в ходе личного приема граждан;

г) на информационных стендах в секторе информирования.

9. При информировании о выездном обслуживании предоставляются следующие сведения:

а) перечень документов, необходимых для реализации права на выездное обслуживание, а также перечень документов, необходимых для предоставления услуги (при необходимости);

б) образец заполнения заявки на выездное обслуживание;

в) перечень оснований для отказа в предоставлении выездного обслуживания;

г) фамилия, имя, отчество и должность лица, осуществляющего прием заявителя и устное информирование.

## II. Порядок организации и осуществления выезда работника МФЦ к заявителю

14. Организацию выездного обслуживания осуществляет начальник отдела по работе с населением (далее - Начальник отдела) в соответствии с Порядком.

### Перечень документов, необходимых для реализации права на выездное обслуживание

15. Для реализации права на выездное обслуживание необходимы следующие документы:

1) Заявка на выездное обслуживание на бесплатной основе (далее – заявка) (Приложение № 1 к Порядку).

2) Документ, удостоверяющий личность заявителя, Заказчика.

3) Документ, подтверждающий принадлежность заявителя к категории граждан, указанных в пункте 1.3. Порядка.

4) Документы, необходимые для предоставления услуг(и), предоставляемые для заблаговременного формирования заявления, подлежащего подписанию заявителем при выездном обслуживании (для выездного обслуживания в целях приема документов).

5) Расписка (выписка) о получении документов, полученная заявителем (представителем по доверенности) при предоставлении документов в помещении МФЦ (для выездного обслуживания в целях получения результата).

### Особенности приема заявок на выездное обслуживание

16. Прием заявок на выездное обслуживание осуществляется:

16.1. В помещении МФЦ при личном обращении заявителя либо Заказчика в целях:

а) приема документов;

б) получения результата услуги, обращение за предоставлением которой осуществлялось непосредственно в помещении МФЦ.

16.2. В адресе заявителя в целях получения результата услуги (в момент осуществления выездного обслуживания для приема документов).

17. Заявки подлежат регистрации в Журнале учета выездов работников МФЦ к заявителям на бесплатной основе (далее – Журнал учета вызовов) (Приложение № 2 к Порядку).

### Основания для отказа в осуществлении выездного обслуживания

18. Основанием для отказа в осуществлении выездного обслуживания является не предоставление заявителем либо Заказчиком документов, указанных в пункте 15 Порядка.

### Обязанности Начальника отдела при организации выездного обслуживания

19. Начальник отдела:

1) Осуществляет прием документов, указанных в пункте 15 Порядка в рабочие дни МФЦ (кроме субботы) с 9:00 до 16:00.

2) Предоставляет заявителю либо Заказчику информацию о порядке выездного обслуживания в соответствии с настоящим Порядком.

3) Регистрирует заявку в Журнале учета выездов.

4) Поручает в устной форме работнику МФЦ осуществить подготовку заявления на основании документов, указанных в подпунктах 2,4,5 пункта 15 Порядка, а также выезд к заявителю.

5) Осуществляет контроль получения в МФЦ документов, являющихся результатом предоставления услуг, запрошенных при выездном обслуживании с целью организации выезда для доставки результата заявителю (в случае наличия от заявителя заявки для выездного обслуживания в целях получения результата).

6) Осуществляет в телефонном режиме предварительное согласование с заявителем либо Заказчиком даты и времени выездного обслуживания для доставки результата заявителю, от которого была принята заявка в соответствии с абзацем «г», подпункта 21.3 пункта 21 Порядка.

Обязанности работника МФЦ  
при подготовке к выездному обслуживанию

20. Работник МФЦ при подготовке к выездному обслуживанию формирует дело в ИИС МФЦ РО, а также распечатывает заявление, подлежащее подписанию заявителем при осуществлении выезда.

Обязанности работника МФЦ  
при осуществлении выездного обслуживания

21. Работник МФЦ при осуществлении выездного обслуживания:

21.1. До приема документов/ выдачи документов:

а) представляется, называет должность, фамилию, имя. В случае возникновения у заявителя (Заказчика) сомнений в полномочиях работника МФЦ, предлагает заявителю (Заказчику) позвонить по справочному телефону 8 (863-69) 2-01-12 для получения их подтверждения;

б) запрашивает у заявителя, заказчика документы, удостоверяющие личность.

21.3. При приеме документов:

а) удостоверяет личность заявителя;

б) заверяет подпись заявителя;

в) уведомляет заявителя о сроках предоставления услуги;

г) принимает заявку на выездное обслуживание для доставки результата (при наличии соответствующего волеизъявления заявителя). При этом устно уведомляет заявителя о том, что дата и время выезда для доставки результата будут согласованы с заявителем в телефонном режиме после получения МФЦ результата от органа, предоставляющего услугу;

21.4. При доставке результата:

а) удостоверяет личность заявителя;

б) выдает результат услуги согласно действующему порядку в работе МФЦ.

21.5. Не покидает свое рабочее место до полного окончания выездного обслуживания;

21.6. Составляет Акт о невозможности осуществления выездного обслуживания (далее – Акт) (приложение № 3 к Порядку), в случаях если:

а) по истечении 15 минут с момента наступления времени осуществления выездного обслуживания, обозначенного в заявке, заявителем (Заказчиком) не обеспечены условия в соответствии с пунктом 12 Порядка;

б) заявитель отказывается от получения результата предоставления услуги.

При составлении Акта работник МФЦ предлагает заявителю (Заказчику) ознакомиться с Актом и письменно выразить свое согласие/несогласие с ним (в случае присутствия заявителя (Заказчика) в месте осуществления выездного обслуживания, обозначенного в заявке).

После составления Акта, в случае присутствия заявителя (Заказчика), Работник МФЦ уведомляет заявителя (Заказчика):

- о возможности приема/получения документов при последующем обращении в МФЦ;
- о порядке хранения в МФЦ документов по результатам предоставления услуг, невостробованных заявителями;

- о возможности повторного обращения в МФЦ с заявкой.

Акт подписывается работником МФЦ и заявителем (Заказчиком). В случае отказа заявителя (Заказчика) от подписания акта работник МФЦ, проставляет соответствующую отметку на Акте, что является подтверждением факта осуществления выезда, а также основанием для удаления открытого дела в ИИС МФЦ РО.

21.7. Не принимает от заявителя и других лиц, а также не передает заявителю и другим лицам во время осуществления выездного обслуживания вещи, предметы, не предусмотренные в качестве необходимых для осуществления обязанностей работника МФЦ в соответствии с должностной инструкцией;

21.8. Прощается с заявителем, Заказчиком в вежливой форме.

21.9. Осуществляет выездное обслуживание одного заявителя не более 60 минут.

21.10. По прибытии в МФЦ работник МФЦ обрабатывает документы (удаляет из ИИС МФЦ РО открытое дело при наличии Акта) в порядке, установленном регламентом работы МФЦ .

21.11. Передает Начальнику отдела заявку на выездное обслуживание для доставки результата (при принятии в соответствии с абзацем «г», подпункта 21.3 пункта 21 Порядка).

### Ответственность

22. При организации и осуществлении выездного обслуживания:

22.1. МФЦ несет ответственность за:

- соблюдение требований законодательства РФ в сфере предоставления государственных и муниципальных услуг;

- компетентность работников МФЦ;

- своевременное прибытие работника МФЦ в адрес заявителя.

22.2. Начальник отдела, Работник МФЦ несут ответственность за полноту и качество исполнения обязанностей, установленных Порядком.

23. При организации и осуществлении выездного обслуживания МФЦ не несет ответственность за:

- полноту и достоверность предоставляемых заявителем документов;

- нарушение сроков оказания услуг со стороны органов, организаций, предоставляющих услуги.

Приложение № 1  
к Порядку организации выезда  
работников МБУ г. Новошахтинска «МФЦ»  
к заявителям на бесплатной основе  
утв. приказом МФЦ от 05.03.2019 № 12

Директору МБУ г. Новошахтинска «МФЦ»

от \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ (Ф.И.О. оставившего заявку)  
проживающего по адресу:

Паспорт  
серия \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_ выдан \_\_\_\_\_

телефон \_\_\_\_\_

в интересах заявителя \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ (Ф.И.О. заявителя)  
проживающего по адресу: РО, г. Новошахтинск,

Контактные телефоны заявителя:

**ЗАЯВКА  
на выездное обслуживание**

от « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ года № \_\_\_\_\_

Прошу предоставить выездное обслуживание работником МБУ г. Новошахтинска «МФЦ»  
на « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ года, время \_\_\_\_\_, по адресу:  
Ростовская область, г. Новошахтинск, ул. \_\_\_\_\_, д. \_\_\_\_\_,  
корп. \_\_\_\_\_, кв. \_\_\_\_\_.  
в целях:

*отметить необходимый столбец символом «V»*

А) приема заявления и документов, необходимых для предоставления государственной(ых) и (или) муниципальной(ых) услуг	Б) доставки документа по результатам оказания государственных и (или) муниципальной (ых) услуг
--	--

\_\_\_\_\_ (наименование услуг(и))

Документ, подтверждающий право заявителя на бесплатное выездное обслуживание: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
(подпись) / (Ф.И.О.)

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г.

Приложение № 2  
к Порядку организации выезда  
работников МБУ г. Новошахтинска «МФЦ»  
к заявителям на бесплатной основе  
утв. приказом МФЦ от 05.03.2019 № 12

**ЖУРНАЛ**  
**учета выездов работников МФЦ к заявителям на бесплатной основе**

№ п/п	ФИО Заявителя (заказчика)	Адрес выезда	Контактные данные	Наименование и количество государственных (муниципальных) услуг	Дата и время выезда	Цель (прием или выдача)	Примечание
1	2	3	4	5	6	7	8

**АКТ**  
**о невозможности осуществления выездного обслуживания**

г. Новошахтинск

«\_\_\_»\_\_\_\_\_20\_\_г.

На основании заявки на выездное обслуживание от «\_\_\_»\_\_\_\_\_20\_\_г. №\_\_\_\_\_  
осуществлен выезд главного специалиста по приему и выдаче документов отдела по работе  
с населением

---

---

---

(Ф.И.О)

(далее – работник МФЦ) к заявителю на бесплатной основе с целью:

	<u>приема документов на предоставление государственной/муниципальной услуги</u> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <p style="text-align: center;">(наименование услуги)</p>
	<u>доставки документов по результатам предоставления государственной/муниципальной услуги</u> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <p style="text-align: center;">(наименование услуги)</p>

Выезд работника МФЦ осуществлялся по адресу: Ростовская область,  
г.Новошахтинск\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_.



Заявитель (Заказчик) \_\_\_\_\_  
(Ф.И.О. заявителя либо Заказчика)

В месте осуществления выездного обслуживания по указанному адресу \_\_\_\_\_

---

---

---

*(указать действия заявителя (Заказчика), препятствующее осуществлению выездного обслуживания, со ссылкой на пункт Порядка, нарушенный заявителем (Заказчиком))*

**Акт составил**

**С актом ознакомлен  
и согласен/не согласен<sup>1</sup>**

\_\_\_\_\_

(Ф.И.О.)

\_\_\_\_\_

(Ф.И.О.)

\_\_\_\_\_

(подпись)

\_\_\_\_\_

(подпись)

Ф.И.О. свидетеля \_\_\_\_\_ тел. \_\_\_\_\_

Подпись \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ <sup>1</sup> Заполняется в случае присутствия заявителя в месте выезда