

Приложение
к приказу МАУ «МФЦ» ГО Клин
от 04.07.2022 № 18/1

ПОЛОЖЕНИЕ

по предоставлению услуги по выезду работника
муниципального автономного учреждения «Многофункциональный центр предоставления
государственных и муниципальных услуг»
городского округа Клин на платной основе

1. Общее положение

1.1. Положение по предоставлению услуги по выезду работника муниципального автономного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» городского округа Клин на платной основе (далее – Положение) разработано в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», Правилами организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 22.12.2012г. № 1376, постановлением Правительства Московской области от 19.05.2022 № 496/16 «Об утверждении Порядка осуществления многофункциональными центрами предоставления государственных и муниципальных услуг на территории Московской области выездного приема заявления о государственном кадастровом учете и (или) государственной регистрации прав и прилагаемых к нему документов и Порядка доставки документов многофункциональными центрами предоставления государственных и муниципальных услуг на территории Московской области по результатам осуществления государственного кадастрового учета и (или) государственной регистрации прав», решением Совета депутатов городского округа Клин от 21.12.2022 № 06/77 «Об утверждении перечня и тарифов на платные услуги, льгот по оплате услуг, предоставляемых муниципальным автономным учреждением «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» городского округа Клин», уставом муниципального автономного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» городского округа Клин, а также Положением о платных услугах, предоставляемых физическим и юридическим лицам АУ «МФЦ», утвержденным приказом АУ «МФЦ» от 30.03.2016 № 5-о в целях улучшения качества и доступности предоставления государственных и муниципальных услуг.

Настоящее Положение определяет порядок и условия предоставления заявителям государственных и муниципальных услуг на платной основе на территории городского округа Клин.

1.2. Понятия, используемые в настоящем Положении:

исполнитель - муниципальное автономное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» городского округа Клин (далее – МФЦ);

заявка – документ установленной формы, содержащий официальное обращение (просьбу) о выезде работника МФЦ к заявителю с целью приема, либо выдачи документов на предоставление государственных и муниципальных услуг;

услуга (услуга по выезду работника) – выезд работника МФЦ к заявителю для приема заявлений и документов, необходимых для оказания государственных и муниципальных услуг, предоставление которых организовано в МФЦ, либо для доставки результатов предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе решений о приостановлении или об отказе в предоставлении государственных и муниципальных услуг на территории городского округа Клин;

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 за оказанием услуги;

территория выездного обслуживания - городской округ Клин.

1.3. Услуга предоставляется на платной основе, кроме случаев обращения следующих категорий граждан:

- ветераны Великой Отечественной войны;
- инвалиды Великой Отечественной войны;
- инвалиды I и II групп, семьи, имеющие детей-инвалидов;
- герои Советского Союза, герои Российской Федерации, полные кавалеры ордена Славы;
- герои Социалистического Труда, герои Труда Российской Федерации, и полные кавалеры ордена Трудовой Славы

Для перечисленных данных категорий граждан выезд работника МФЦ по предоставлению государственных и муниципальных услуги осуществляется бесплатно.

1.4. Услуга на платной основе не может наносить ущерб или ухудшать качество основной деятельности МФЦ.

1.5. Общий контроль за организацией услуги по выезду осуществляет директор МФЦ, который своим приказом устанавливает ответственных лиц за:

- организацию услуги в целом;
- организацию записи на оказание услуги;
- осуществление контроля поступления оплаты за оказание услуги;
- прием, регистрацию, обработку и выдачу документов заявителю;
- материально-технические средства, необходимые для оказания услуги.

1.6. Основанием для предоставления услуги является поступившая заявка по установленной настоящим положением форме, договор на оказание услуги по выезду работника МФЦ, заключенный между заявителем и МФЦ, документ об оплате.

1.7. Услуга оказывается в рабочее время в соответствии с графиком работы МФЦ.

1.8. Исполнитель вправе не осуществлять выезд на территорию туберкулезных, психиатрических, наркологических и иных диспансеров, других специализированных медицинских организаций, стационарных учреждений социального обслуживания для лиц, страдающих психическими расстройствами, в исправительные учреждения, следственные изоляторы.

1.9. В случае не предоставления услуги в срок, согласованный с заявителем, по обстоятельствам, независящим от воли сторон, исполнитель имеет право перенести срок предоставления услуги по согласованию с заявителем.

2. Порядок предоставления услуги

2.1. Предоставление услуги МФЦ осуществляется по предварительной заявке заявителя (приложение №1), которая регистрируется в журнале приема заявок заявителей на предоставление услуги по выездному обслуживанию (приложение №2), в день обращения в МФЦ.

2.2. Подача заявки о предоставлении услуги по выездному обслуживанию осуществляется при личном обращении в МФЦ заявителя (представителя заявителя) по адресу: Московская обл., г. Клин, Советская пл, д.18А, посредством официального сайта и электронной почты МФЦ mfc-klinmr@mosreg.ru, а также записи по контактному телефону МФЦ – 8 800 550 50 30 доб.3-52212.

2.3. Все заявки, поступившие одним из способов, указанных в п. 2.2., передаются ответственному сотруднику для формирования графиков выезда, который связывается с заявителем для информирования и согласования даты и времени выезда, уточняет информацию о факте оплаты Услуги.

2.4. Ответственный сотрудник заполняет договор на оказание Услуг по выездному обслуживанию заявителя, заполняет журнал регистрации выездов.

2.5. При обращении заявителя за предоставлением услуги, заявитель сообщает:

- ФИО лица, оставившего заявку (заказчика);
- ФИО заявителя или полное наименование юридического лица;
- контактные телефоны;
- адрес заказчика: места предоставления услуги по выезду работника;
- предполагаемые дата и время оказания услуг;
- наименование государственной (муниципальной) услуги, для предоставления которой осуществляется прием документов или доставка результата;
- количество пакетов;
- вид оказываемой услуги по выезду работника (прием документов или доставка результата);
- желаемая дата и время предоставления услуги по выезду работника;
- иная информация, которая может повлиять на качественное оказание услуг.

2.6. При обращении Заявителя за предоставлением услуги ответственный исполнитель, осуществляющий информирование о порядке предоставления государственных и муниципальных услуг и принимающий заявку:

- информирует заявителя о порядке оказания услуги, положениях договора оказания услуг и заключает с ним договор, а также о стоимости, сроках и порядке оплаты услуги;
- сообщает о возможности безвозмездного получения услуги;
- уточняет услугу, адрес места предоставления услуги;
- информирует о перечне необходимых документов для предоставления заявителю государственных и муниципальных услуг;
- проверяет корректность реквизитов платежного документа, представленного заявителем (заказчиком) и сверяет в бухгалтерии МФЦ поступление денежных средств;
- регистрирует заявку в журнале выездов.

2.7. Договор на оказание услуги заключается в МФЦ. Возможно заключение договора на месте оказания услуги.

Договор заключается в двух экземплярах в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации на основании заявки заявителя в простой письменной форме.

Один экземпляр договора, акт оказанных услуг выдается заявителю, второй экземпляр договора, платежный документ (или копия платежного документа), акт оказанных услуг находится в МФЦ. Договор на оказание услуги подписывается директором МФЦ или уполномоченным им лицом.

2.8. Оплата услуги осуществляется в порядке и на условиях, установленных разделом 4 настоящего Положения.

Исполнитель обязан проверить поступление денежных средств на лицевой счет МФЦ до дня предоставления услуги.

В случае отсутствия денежных средств на лицевом счете МФЦ исполнитель сообщает об этом заявителю за один день до запланированной даты оказания услуги. Если денежные средства на дату оказания услуги на лицевой счет МФЦ не зачислены, услуга может быть оказана в случае, если заявитель подтвердит оплату путем непосредственного представления документа, подтверждающего оплату услуги (квитанция, чек-ордер, платежное поручение с отметкой об исполнении и другие документы, подтверждающие факт оплаты).

2.9. Исполнитель вправе не позднее чем за один рабочий день до предоставления услуги уточнить намерение заявителя принять услугу в оговоренное договором оказания услуг время.

2.10. Для предоставления услуги по выезду работника заявитель обеспечивает доступ работника МФЦ к электропитанию, столу, стулу для обеспечения работы и размещения необходимого оборудования.

2.11. Если в течение 15 минут по прибытии к месту оказания услуги работника МФЦ заявитель не обеспечил необходимые для оказания услуги условия (в том числе доступ к электропитанию), то работник МФЦ составляет акт об отсутствии необходимых условий для оказания услуги, предлагает заявителю ознакомиться с данным актом и письменно заявить свое согласие (или несогласие) с ним. Денежные средства, оплаченные за выезд работника МФЦ, не возвращаются заявителю. Если в течение 15 минут по прибытии к месту оказания услуги работника МФЦ заявитель не готов к передаче документов работнику МФЦ или отказывается от получения результата предоставления государственной или муниципальной услуги (в том числе решений об отказе в предоставлении государственной или муниципальной услуги, а также документов об отсутствии запрашиваемых сведений или об отказе в предоставлении запрашиваемых сведений), то работник МФЦ составляет акт об отказе заявителя в передаче документов/от получения результата (приложение № 3), предлагает заявителю ознакомиться с данным актом и письменно заявить свое согласие (несогласие) с ним. Денежные средства, оплаченные за выезд работника МФЦ, не возвращаются заявителю.

В вышеуказанном случае работник 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 государственной или муниципальной услуги в МФЦ.

Если по прибытии работника МФЦ к месту предоставления услуги по выезду работника у заявителя отсутствуют необходимые документы для предоставления государственной или муниципальной услуги, то работник МФЦ составляет акт об отсутствии у заявителя необходимых документов (приложение № 4), предлагает заявителю ознакомиться с данным актом и письменно заявить свое согласие (несогласие) с ним. После составления акта об отсутствии у заявителя необходимых документов работник МФЦ предоставляет заявителю консультацию о перечне необходимых документов для предоставления необходимой ему государственной и (или) муниципальной услуги, который установлен соглашениями о взаимодействии с органами власти, административными

регламентами предоставления государственных и муниципальных услуг, иными правовыми актами, регламентирующими предоставление государственных и муниципальных услуг.

Если в течение 15 минут по прибытии работника МФЦ к месту предоставления услуги по выезду работника в установленное время по адресу, указанному в заявке заявителя или в договоре на оказание услуги, заявитель отсутствует или ограничивает доступ работника МФЦ к месту предоставления услуги, то работник МФЦ составляет акт об отсутствии заявителя на месте предоставления услуги/об ограничении доступа к месту предоставления услуги по выезду работника (приложение № 5). Вышеуказанный акт подтверждается подписью свидетеля (например, водитель, соседи). Денежные средства, оплаченные за выезд работника МФЦ, не возвращаются заявителю.

2.12. Оказание услуги осуществляется в установленном порядке с использованием технических средств (в части приема), либо без использования технических средств (в части выдачи).

2.13. В случае непредоставления услуги по обстоятельствам, независящим от воли сторон (вследствие непреодолимой силы), МФЦ имеет право перенести срок предоставления услуги по согласованию с заявителем.

2.14. В случае выявления факта совершения некорректного платежа (неверные реквизиты, неверное назначения платежа) исполнитель вправе отказать заявителю в предоставлении услуги и потребовать от заказчика предоставления верного документа, подтверждающего факт оплаты. В случае отказа заявителя (заказчика по договору) предоставить верное платежное поручение работник МФЦ составляет акт о невыполнении заявителем условий договора, предлагает заявителю ознакомиться с данным актом и письменно заявить свое согласие (несогласие) с ним. Денежные средства, оплаченные за выезд работника МФЦ, не возвращаются заявителю.

2.15. 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 случае прямых угроз физического насилия в отношении работника МФЦ, а также ситуаций, требующих вмешательства правоохранительных органов, вызвать наряд полиции и проинформировать об этом директора МФЦ, далее действовать по обстоятельствам.

2.16. При оказании услуги до приема/выдачи документов работник МФЦ:

- запрашивает у заявителя документ, удостоверяющий личность (подтверждающий полномочия представителя);
- устанавливает личность заявителя/представителя – получателя государственной или муниципальной услуги; проверяет документ, подтверждающий оплату услуги по выезду работника;
- проверяет наличие документов, необходимых для предоставления государственной и(или) муниципальной услуги;
- обеспечивает подписание договора на оказание услуги в двух экземплярах; осуществляет прием заявления и документов, необходимых для предоставления

государственных и муниципальных услуг, и обязанность по предоставлению которых нормативными правовыми актами возложена на заявителя, или выдачу результатов предоставления государственных и муниципальных услуг.

По окончании приема/выдачи документов работник МФЦ составляет акт об оказании услуги по платному выезду работника МФЦ к заявителю (приложение № 6).

2.17. Работник МФЦ доставляет все документы в МФЦ.

2.18. Выдача результатов государственных или муниципальных услуг производится в том же порядке, что и первичное обслуживание в рамках выездного обслуживания, согласно действующему порядку работы МФЦ.

2.19. Услуга по доставке Заявителю документов, являющихся результатом предоставления государственных и муниципальных услуг, считается оказанной, и денежные средства, оплаченные Заявителем за оказание Услуги, не подлежат возврату:

– в случае прибытия сотрудника МФЦ в установленное время по адресу, указанному Заявителем, но Заявитель отказался или уклонился от приема документов, о чём составляется акт;

– в случае доставки Заявителю отрицательного результата оказания государственной или муниципальной услуги: решений о приостановлении или отказе в предоставлении государственной или муниципальной услуги, а также документов об отсутствии запрашиваемых сведений, об отказе в предоставлении запрашиваемых сведений.

2.20. Персональные данные, обрабатываемые и хранящиеся в МФЦ, в рамках предоставления услуг путём выезда, подлежат хранению и уничтожению в соответствии с действующими нормативными документами о порядке обработки, защиты и уничтожения персональных данных при предоставлении государственных и муниципальных услуг МФЦ.

3. Информирование об услуге

3.1. МФЦ обеспечивает открытость следующей информации об услуге:

- порядок предоставления услуги, размер платы за оказание услуги;
- способы и порядок оплаты, банковские реквизиты для оплаты услуги;
- перечень категорий граждан, для которых организация выезда работника МФЦ осуществляется на бесплатной основе;
- образец договора на оказание услуги;
- номера контактных телефонов, ФИО лиц, ответственных за организацию оказания услуги.

3.2. Информацию об услуге можно получить:

- на официальном сайте МФЦ в сети Интернет;
- на информационных стендах в секторе информирования и ожидания в помещениях филиалов МФЦ;
- в средствах массовой информации;
- при личном обращении в МФЦ;
- по номеру телефона МФЦ: 8-800-550-50-30 (доб. 3-52212).

4. Порядок оплаты услуги и возврата платежа

4.1. Способ оплаты.

Оплата за предоставление услуги по выезду работника МФЦ производится в порядке 100% предоплаты по безналичному расчету путем перечисления денежных средств на лицевой счет МФЦ.

Оплата услуги по выезду работника может быть произведена третьим лицом при условии указания в назначении платежа ФИО заявителя, за которого вносится плата. В случае, если представитель заявителя (третье лицо) произвел оплату без указания в назначении платежа ФИО заявителя, за которого вносится плата, заявителю, получающему услугу необходимо при оказании услуги написать соответствующее заявление об уточнении плательщика и принадлежности платежа.

4.2. Возврат платежа осуществляется в следующих случаях:

- излишне уплаченных денежных средств;
- неисполнения или ненадлежащего исполнения МФЦ условий договора на оказание услуги по выезду работника МФЦ.

Возврат денежных средств осуществляется в срок не позднее 30 дней безналичной форме на основании заявления Заявителя в произвольной форме о возврате денежных средств (с приложением документа об оплате) либо на основании решения суда по указанным в данных документах реквизитам.

С заявлением о возврате денежных средств (приложение № 7, 8) может обратиться лицо, с которым заключен договор на оказание услуги по выезду работника МФЦ (заказчик по договору).

5. Отчетность

Работник МФЦ, осуществляющий выезд к заявителю, заполняет отчет с указанием номеров принятых заявок, производит сверку зарегистрированных в журнале учета заявок и указанных в отчете.

6. Ответственность

6.1. При предоставлении услуги МФЦ несет ответственность за соблюдение сроков и порядка приема документов, правильность внесения записей в журнал регистрации выездов.

6.2. МФЦ не несет ответственность за полноту и достоверность представляемых заявителем документов, нарушение сроков оказания государственных и муниципальных услуг органами, предоставляющими государственные и муниципальные услуги.