

**КРАЕВОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
«ПЕРМСКИЙ КРАЕВОЙ МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНЫЙ ЦЕНТР
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ»**

П Р И К А З

06.02.2018

№ СЭД-01-04-18

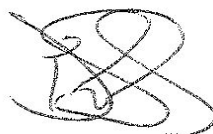
О внесении изменений
в приказ КГАУ «Пермский
краевой МФЦ ПГМУ»
№ СЭД 01-04-219
от 27 ноября 2017 года

В целях приведения положения по предоставлению услуг по выезду работника Краевого государственного автономного учреждения «Пермский краевой многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – Учреждения) к заявителю с целью приема заявлений и документов на предоставление государственных и (или) муниципальных услуг, и (или) доставки заявителю документов по результатам оказания государственных и (или) муниципальных услуг (далее – Услуги) и регламента предоставления Услуг в соответствии с Постановлением правительства Пермского края № 1167-п от 15 октября 2014 года

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Внести изменения в Приложения 1 и 2 к приказу Учреждения № СЭД 01-04-219 от 27 ноября 2017 года «О предоставлении услуг по выезду работника КГАУ "Пермский краевой МФЦ ПГМУ" к заявителю с целью приема заявлений и документов на предоставление государственных и (или) муниципальных услуг, и (или) доставки заявителю документов по результатам оказания государственных и (или) муниципальных услуг», изложив Приложения в редакции согласно Приложениям 1 и 2 к настоящему приказу.
2. Начальнику управления по работе с персоналом Н.П. Дунец ознакомить руководителей филиалов с настоящим приказом в двухнедельный срок со дня его подписания.
3. Внести соответствующие изменения об условиях предоставления Услуг на сайте Учреждения.
4. Настоящий приказ вступает в силу с момента подписания.
5. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

Руководитель



А.И. Башаев

СЭД-01-04-18

06.02.2018

Приложение 1
к Приказу
КГАУ «Пермский краевой
МФЦ ПГМУ»
от 06.02.2018
№СЭД-01-04-18

Новая редакция приложения 1
к приказу КГАУ «Пермский
краевой МФЦ ПГМУ»
от 27 ноября 2017 г.
№ СЭД 01-04-219

ПОЛОЖЕНИЕ

по предоставлению услуг по выезду работника

**Краевого государственного автономного учреждения «Пермский краевой
многофункциональный центр предоставления государственных
и муниципальных услуг» к заявителю с целью приема заявлений
и документов на предоставление государственных и (или) муниципальных
услуг, и (или) доставки заявителю документов по результатам оказания
государственных и (или) муниципальных услуг**

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Постановлением Правительства РФ от 22 декабря 2012 г. № 1376 "Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг", приказом Краевого государственного автономного учреждения «Пермский краевой многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» от 19 июня 2017 г. № СЭД-01-04-84 «Об утверждении Положения о предоставлении дополнительных (платных) услуг Краевым государственным автономным учреждением «Пермский краевой многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – Учреждение).

1.2. Понятия, используемые в настоящем Положении:

Услуга – выезд работника Учреждения к заявителю с целью приема заявлений и документов на предоставление государственных и (или) муниципальных услуг, и (или) доставки заявителю документов по результатам оказания государственных и (или) муниципальных услуг с составлением соответствующей расписки (далее – Услуги).

- Заявитель – юридическое или физическое лицо, имеющие намерение заказать, либо заказывающие Услуги, действующие лично или через уполномоченного представителя;

- Исполнитель – Учреждение, действующее в соответствии с утвержденным регламентом оказания Услуг;

1.3. Настоящее Положение регулирует отношения, возникающие между Заявителем и Исполнителем при оказании Услуг.

1.4. Положение определяет порядок и условия предоставления Услуг Заявителю, с целью улучшения качества и доступности государственных и (или) муниципальных услуг.

1.5. Оказание Услуг не может наносить ущерб или ухудшать качество основной деятельности Исполнителя.

2. Порядок предоставления Услуг, в том числе на возмездной основе

2.1. Учреждение публикует в сети интернет, в средствах массовой информации, размещает на информационных стендах в местах осуществления приема Заявителей информацию об оказании Услуг: проект договора, перечень Услуг; цены (тарифы) на Услуги, условия и порядок оплаты оказываемых Услуг.

2.2. Работником Учреждения, осуществляющим запись на оказание Услуг, ведется журнал регистрации заказов, в котором указывается Ф.И.О. физического лица или полное название юридического лица, контактные телефоны, фактический адрес места, где будет осуществляться оказание Услуг, вид государственной и (или) муниципальной услуги, согласованная дата и время предоставления Услуг. Услуги осуществляются в рабочее время Исполнителя.

2.3. Основанием для оказания Услуг является Договор, утвержденной формы (Приложение № 1 к настоящему Положению), на оказание Услуг, подготовленный на основании оформленной заявки, утвержденной формы (Приложение № 2 к настоящему Положению). Договор заключается между Заявителем и Исполнителем до начала оказания Услуг, путем подписания ими (в том числе путем направления почтового отправления) в двух экземплярах, при необходимости оформляется счет на оплату Услуг. Один экземпляр договора хранится у Заявителя, второй – в Учреждении. Договор на оказание Услуг от имени Учреждения подписывается руководителем Учреждения или уполномоченным им лицом. Для безвозмездного оказания Услуг (пункт 3.1 настоящего Положения) основанием также является договор.

2.4. Оказание Услуг осуществляется в сроки согласно достигнутой с Заявителем договоренности после поступления денежных средств на лицевой счет Учреждения (в случае оказания Услуг за плату). Факт оказания Услуги фиксируется в Акте об оказании Услуги с составлением описи представленных документов. В описи представленных документов указывается

дата и место оказания Услуги, наименование документов и их соответствие требованиям, установленным законодательством Российской Федерации.

Платежный документ, подтверждающий оплату Услуг, может быть направлен (представлен) в адрес Учреждения путем почтовой, электронной связи или путем личного обращения.

2.5. Заявителем по договору может быть только лицо, указанное как заявитель в соответствующем пакете документов, выезд (доставка) к которому (которому) осуществляется в соответствии с договором.

2.6. Заявитель после оплаты Услуг обращается в Учреждение путем почтовой, электронной связи или путем личного обращения к работнику Учреждения, осуществляющему запись на оказание Услуг с указанием своих контактных данных, Ф.И.О. для физических лиц или наименования юридического лица.

2.7. В случае отсутствия у Учреждения сведений, подтверждающих оплату оказания Услуги за сутки до назначенной даты выезда, оказание Услуг отменяется.

Если в течение 30 минут по прибытию работника Учреждения в указанное Заявителем место оказания Услуги Заявитель не обеспечил условия для работы работника Исполнителя (доступ к электропитанию, необходимая мебель) или Заявитель не готов к передаче (приему) документов от Исполнителя, последний вправе отказаться от предоставления Услуги с составлением акта, утвержденной формы.

2.8. Услуга по доставке Заявителю документов, подготовленных по итогам оказания государственных и (или) муниципальных услуг, считается оказанной, если работник Учреждения прибыл в установленное время по адресу, указанному Заявителем, но Заявитель отказался или уклонился от передачи документов, о чем работник Учреждения на месте составляют протокол в соответствии с действующим законодательством.

2.9. Услуга считается оказанной надлежащим образом также в случаях доставки Заявителю решений о приостановлении или отказе в осуществлении государственного кадастрового учета/государственной регистрации прав, а также документов об отсутствии в реестрах запрашиваемых сведений или об отказе в предоставлении запрашиваемых сведений.

2.10. Оказание Услуг осуществляется в установленном порядке с использованием мобильного персонального компьютера с выходом в интернет через модем по защищенным каналам связи и установленного на нем программного комплекса «Автоматизированная информационная система поддержки деятельности многофункционального центра» (далее – АИС

МФЦ), а также с использованием портативных принтера, сканера или фотоаппарата.

2.11. Доставка документов, подготовленных по итогам оказания государственных и (или) муниципальных услуг, осуществляется в течение двух рабочих дней, следующих за днем подготовки и удостоверения документов, но не позднее сроков, установленных действующим законодательством по предоставляемой государственной и (или) муниципальной услуге по предварительному согласованию с Заявителем даты, времени и места доставки с составлением соответствующей расписки.

3. Порядок предоставления Услуг на безвозмездной основе

3.1. Услуга предоставляется бесплатно для ветеранов Великой Отечественной войны, Героев Российской Федерации, Героев Советского Союза, Героев Социалистического труда, Героев Труда Российской Федерации и инвалидов I группы при предъявлении подтверждающих документов. Услуга оказывается только в отношении объектов недвижимости правообладателем, которых являются указанные лица.

3.2. Во всем остальном порядок предоставления Услуг на безвозмездной основе идентичен процедурам, предусмотренным настоящим Положением.

4. Порядок оплаты Услуг

4.1. Размер платы на Услуги устанавливаются локальным актом Учреждения.

4.2. Оплата за оказание Услуг производится лично Заявителем в безналичном порядке на лицевой счет Учреждения. Реквизиты для оплаты указываются Исполнителем в договоре.

4.3. Возврат средств осуществляется в рамках действующего законодательства Российской Федерации.

5. Расходование средств, полученных от оказания Услуг

5.1. Расходование средств, поступивших за оказание Услуг, осуществляется в соответствии с утвержденным Планом финансово-хозяйственной деятельности Учреждения.

6. Отчетность

6.1. Отчетность предоставляется каждым филиалом Учреждения в бухгалтерию Учреждения в соответствии с утвержденной формой

(Приложение № 3 к настоящему Положению) ежемесячно в срок до 10 числа месяца, следующего за отчетным.

7. Ответственность

7.1. При предоставлении Услуг Исполнитель несет ответственность за:

- отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации для предоставления государственной и (или) муниципальной услуги;

- соблюдение сроков и порядка приема документов, правильность внесения записей в книгу учета, оформление расписки в приеме документов с применением ПК ПВД, выдачу копии зарегистрированного запроса с указанием регистрационного номера запроса и даты его приема.

7.2. Исполнитель не несет ответственности за:

- полноту и достоверность представляемых Заявителем документов, и качество выполненных работ сторонних организаций;

- за нарушение сроков оказания государственных и (или) муниципальных услуг.

Приложение №1
к Положению
по предоставлению
услуг по выезду работника
КГАУ «Пермский краевой
МФЦ ПГМУ» к заявителям

ДОГОВОР № ____

на оказание услуги по выезду сотрудника

**Краевого государственного автономного учреждения «Пермский краевой
многофункциональный центр предоставления
государственных и муниципальных услуг» к заявителю**

г. Пермь

«____» _____ 20__ г.

Краевое государственное автономное учреждение «Пермский краевой многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» в лице руководителя _____, действующего на основании Устава, именуемое в дальнейшем «Исполнитель», с одной стороны, и _____, в лице _____, действующей на основании _____, именуем в дальнейшем «Заказчик», с другой стороны, далее именуемые - Стороны, в соответствии с Положением по предоставлению услуг по выезду работника Краевого государственного автономного учреждения «Пермский краевой многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» к заявителю с целью приема заявлений и документов на предоставление государственных и (или) муниципальных услуг, и (или) доставки заявителю документов по результатам оказания государственных и (или) муниципальных услуг, утвержденного приказом № ____ от «____» _____ 20__ г., приказом Краевого государственного автономного учреждения «Пермский краевой многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» от 17 мая 2017 г. № СЭД-01-04-58 «Об утверждении размера платы за услугу по выезду работника Краевого государственного автономного учреждения «Пермский краевой многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» заявителю» заключили настоящий Договор о нижеследующем:

1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

1.1. Заказчик поручает и обязуется оплатить (за исключением случая, указанного в пункте 2.4 настоящего договора), а Исполнитель принимает на себя обязательства оказать услуги (далее – Услуги):

1.1.1. по выезду сотрудника Исполнителя к Заказчику с целью приема заявлений и документов на предоставление государственных и (или) муниципальных услуг:

- _____

(наименование государственной или муниципальной услуги)

и (или) по доставке Заказчику документов по результатам оказания государственных и (или) муниципальных услуг:

- _____

(наименование государственной или муниципальной услуги)

1.2. Адрес оказания Услуги: _____

1.3. Дата и время оказания Услуги _____

2. СТОИМОСТЬ УСЛУГ

2.1. Стоимость Услуг, оказываемых по настоящему Договору, определяется по ценам (тарифам) Исполнителя, утвержденным приказом от 17 мая 2017 №СЭД-01-04-58 и составляет _____ (_____) рублей __ копеек.

2.2. Оплата услуг производится Заказчиком на условиях 100% предоплаты.

2.3. Исполнитель приступает к исполнению своих обязательств в рамках настоящего договора после оплаты Заказчиком услуг, указанных в пункте п. 1.1 настоящего договора, в соответствии с настоящим Договором, кроме случая, указанного в пункте 2.4.

2.4. Услуга по выезду сотрудника Исполнителя к Заявителям с целью приема заявлений и документов на предоставление государственных и (или) муниципальных услуг, и (или) доставки заявителю документов по результатам оказания государственных и (или) муниципальных услуг предоставляется бесплатно для ветеранов Великой Отечественной войны, Героев Российской Федерации, Героев Советского Союза, Героев Социалистического труда, Героев Труда Российской Федерации и инвалидов I группы при предъявлении подтверждающих документов.

3. ОБЯЗАННОСТИ ИСПОЛНИТЕЛЯ

3.1. Исполнитель обязуется:

3.1.1. осуществить прием заявлений и документов предоставление

государственных и (или) муниципальных услуг, и (или) доставки заявителю документов по результатам оказания государственных и (или) муниципальных услуг, указанных в п. 1.1 настоящего договора по адресу предоставления Услуги, указанному в пункте 1.3 настоящего договора, в сроки, установленные в пункте 1.4 настоящего договора;

3.1.2. обеспечить защиту персональных данных, содержащихся в документах;

3.1.3. оказывать услуги, указанные в п. 1.1 настоящего договора, надлежащего качества.

4. ОБЯЗАННОСТИ ЗАКАЗЧИКА

4.1. Заказчик обязуется:

4.1.1. предоставить Исполнителю информацию, необходимую для предоставления услуг, указанных в пункте 1.1 настоящего договора, в том числе персональные данные для заполнения оформления заявки на предоставление услуг, указанных в п. 1.1 настоящего договора;

4.1.2. передать Исполнителю документы, предусмотренные законодательством Российской Федерации, Пермского края, административными регламентами, иными нормативными правовыми актами, регламентирующими порядок предоставления государственных и муниципальных услуг, в части услуги, указанной в пункте 1.1.1 настоящего договора;

4.1.3. принять документы, доставленные Исполнителем по результатам предоставления услуг;

4.1.4. обеспечить к моменту прибытия сотрудника Исполнителя к месту предоставления услуг, указанных в п. 1.1 настоящего договора, условия для их работы: наличие помещения, доступ к электропитанию, необходимому для работы оборудования (компьютера, принтера, сканера), наличие стола и стула, необходимых для размещения оборудования и работы сотрудника Исполнителя;

4.1.5. обеспечить к моменту прибытия сотрудника Исполнителя к месту предоставления услуг наличие обусловленного настоящим договором документов, запросов, подлежащих передаче и предусмотренных законодательством Российской Федерации, Пермского края, иными нормативными правовыми актами, регламентирующими порядок предоставления государственных и муниципальных услуг;

4.1.6. обеспечить личное присутствие лица, уполномоченного на обращение за предоставлением услуг, указанных в п.1.1. настоящего

договора, наличие у данного лица соответствующего требованиям законодательства документа, удостоверяющего личность.

5. ПОРЯДОК ОФОРМЛЕНИЯ ДОКУМЕНТОВ ОБ ОКАЗАНИИ УСЛУГ

5.1. По завершении оказания услуг, указанных в п.1.1 настоящего договора, Исполнитель составляет и представляет Заказчику акт об оказании (не оказании) услуг в двух экземплярах установленной формы согласно Приложения № 1 к настоящему Договору.

5.2. Заказчик обязан рассмотреть и подписать акт об оказании (не оказании) услуг в течение получаса с момента получения его от Исполнителя.

6. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

6.1. В случае неисполнения или ненадлежащего исполнения Заказчиком и Исполнителем условий настоящего договора стороны несут ответственность в соответствии с действующим законодательством РФ.

6.2. Заказчик вправе до начала предоставления услуг в одностороннем порядке отказаться от Услуг Исполнителя. В этом случае возврат денежных средств производится Исполнителем в течении 10 (десяти) банковских дней с даты получения от Заказчика письменного заявления о возврате денежных средств в установленной формы (согласно Приложению №2 к настоящему Договору).

6.3. Стоимость оплаченных Заказчиком услуг не возвращается в следующих случаях:

6.3.1. В случае отказа Заказчика от услуг Исполнителя либо изменения по инициативе Заказчика согласованной даты оказания услуг и ненадлежащем уведомлении об этом Исполнителя (в срок менее чем один рабочий день) при осуществленном выезде сотрудника Исполнителя к Заявителю с целью доставки документов к месту оказания государственных услуг или доставки Заявителю документов, подготовленных по итогам оказания услуг.

6.3.2. В случае, если по прибытии сотрудника Исполнителя к месту оказания Услуг Заказчик (или его представитель) отказался или уклонился от передачи обусловленных договором документов (запросов), услуги считаются предоставленными.

6.3.3. В случае, если по прибытии сотрудника Исполнителя к месту оказания Услуги Заказчик (или его представитель) отказался или уклонился от получения обусловленных договором документов, услуги считаются предоставленными.

6.3.4. В случае, если в нарушение пункта 4.1.3 Заказчик не передал (не представил) Исполнителю документы (документ) на предоставление государственных и (или) муниципальных услуг, указанных в п. 1.1.1 настоящего договора, услуги считаются предоставленными. При этом Исполнитель информирует Заказчика о возможности повторного выезда сотрудника Исполнителя к Заказчику после повторной оплаты услуг, указанных в пункте 1.1 настоящего договора.

6.3.5. В случае если в течение 30 минут по прибытии сотрудника Исполнителя в указанное Заказчиком место оказания Услуги Заказчик не обеспечил условия для работы сотрудника Исполнителя (доступ

к электропитанию, необходимому для работы оборудования, стол, необходимый для размещения оборудования и работы сотрудника Исполнителя, стул для сотрудника Исполнителя) или не готов к передаче (приему) документов от Исполнителя, последний вправе отказаться от предоставления Услуги, при этом обязательства Исполнителя по договору считаются выполненными, Услуга предоставленной.

6.4. В случае совершения Заказчиком действий противоправного характера в отношении Исполнителя, Заказчик несет ответственность в соответствии с административным и уголовным законодательством Российской Федерации.

7. УСЛОВИЯ О КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТИ

7.1. Любая информация, касающаяся хозяйственно-коммерческой деятельности, технических возможностей или финансового положения Сторон, считается конфиденциальной и не подлежащей разглашению Сторонами. Стороны обязуются сохранять строгую конфиденциальность информации, полученной в ходе исполнения настоящего Договора, обязуются не разглашать сведения конфиденциального характера друг о друге, а также не использовать во вред друг другу информацию, полученную в рамках выполнения настоящего Договора. Предоставление конфиденциальной информации третьим лицам возможно только с согласия другой Стороны, а также в случае передачи информации государственным органам, имеющим право ее затребовать в соответствии с законодательством Российской Федерации.

8. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ

8.1. Договор вступает в силу с момента его подписания и действует до исполнения сторонами всех принятых на себя обязательств.

8.2. По всем вопросам, не урегулированным договором, применяются

нормы действующего законодательства Российской Федерации.

8.3. Спорные вопросы, возникающие при заключении, исполнении, изменении, дополнении или расторжении Договора, Стороны будут решать путем переговоров. При недостижении согласия споры будут рассматриваться в суде _____ после досудебного порядка урегулирования спора путем предъявления претензии. Срок рассмотрения претензии - 10 дней со дня ее получения.

8.4. Настоящий Договор составлен в двух экземплярах, по одному для каждой из сторон.

8.5. Все изменения и дополнения к настоящему Договору считаются действительными, если они оформлены в письменном виде, подписаны обеими Сторонами и скреплены печатями (при наличии) Сторон.

8.6. Дополнения и приложения к настоящему Договору, согласованные и оформленные Сторонами, являются его неотъемлемой частью.

8.7. Договор может быть расторгнут по взаимному согласию Сторон.

9. РЕКВИЗИТЫ СТОРОН

КГАУ "Пермский краевой МФЦ
ПГМУ»

Адрес регистрации:

614006, г. Пермь, ул. Куйбышева, 14

ИНН 5902293812 КПП 590201001

ОГРН 1115902011950

лицевой счет автономного учреждения
в Министерстве финансов Пермского
края № 308210241

р/с 40601810657733000001 в

Отделение Пермь г.Пермь

БИК 045773001

Руководитель

_____ А.И. Башаев

М.П.

М.П.

Приложение №1
к договору на оказание
услуги по выезду сотрудника
КГАУ «Пермский краевой МФЦ
ПГМУ» к заявителю

АКТ
об оказании (не оказании) услуг
от «___» _____ 20__ г.

В соответствии с договором на оказание услуги по выезду сотрудника «Пермский краевой МФЦ ПГМУ» к заявителю № _____ от «___» _____ 20__ г. (далее – Договор) «___» _____ 20__ года сотрудник КГАУ «Пермский краевой МФЦ ПГМУ» _____

_____ оказал заявителю _____ у
_____ услуги, указанные в пп.1.1.1 Договора на сумму _____
_____ (_____) рублей __ копеек.

Подписывая настоящий акт, заявитель подтверждает, что Услуги оказаны (не оказаны) КГАУ «Пермский краевой МФЦ ПГМУ» в полном объеме, в срок и надлежащего качества; заказчик претензий по объему, качеству и срокам оказания услуг не имеет (Услуги не оказаны по причине _____).

Подпись заявителя

Подпись сотрудника
КГАУ «Пермский краевой МФЦ ПГМУ»

Приложение №2
к договору на оказание
услуги по выезду сотрудника
КГАУ «Пермский краевой
МФЦ ПГМУ» к заявителю

Руководителю
КГАУ «Пермский краевой МФЦ ПГМУ»

от _____

(Ф.И.О.)

зарегистрированного по адресу

_____ паспорт серия

№ _____

выдан кем _____

когда « ____ » _____ 20 ____ г.

телефон _____

Заявление о возврате денежных средств

Я, _____

прошу вернуть мне денежные средства в сумме (прописью)

уплаченные за (указать основания оплаты) _____

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)

Приложение №2
к Положению
по предоставлению
услуг по выезду работника
КГАУ «Пермский краевой
МФЦ ПГМУ» к заявителям

Руководителю КГАУ «Пермский
краевой МФЦ ПГМУ»

От

(Ф.И.О. оставившего заявку)

проживающего по адресу

паспорт серия _____ № _____

выдан _____

когда « » _____ 20__ г.

телефон _____

Заявитель _____

(Ф.И.О. заявителя)

проживающего по адресу

Контактные телефоны заявителя:

ЗАЯВКА № _____

от « _____ » _____ 20 ____ года

Прошу оказать услугу по выезду сотрудника КГАУ «Пермский краевой МФЦ ПГМУ» для предоставления государственных и (или) муниципальных услуг:

(наименование услуги)

на « _____ » _____ 20 ____ года, время _____,

по адресу: населенный пункт _____,

ул. _____,

д. _____, корп. _____, кв. _____.

Цель предоставления услуги по выезду сотрудника КГАУ «Пермский краевой МФЦ ПГМУ»:

(прием заявления и документов, необходимых для предоставления государственных и (или) муниципальных услуг

или доставка документов по результатам оказания государственных и (или) муниципальных услуг)

Документ, подтверждающий право заявителя на бесплатный выезд сотрудника КГАУ «Пермский краевой МФЦ ПГМУ»:

_____ / _____ /

(подпись)

(Ф.И.О.)

«_____» _____ 20____ г.

Новая редакция приложения 2
к приказу КГАУ «Пермский
краевой МФЦ ПГМУ»
от 27 ноября 2017 г.
№ СЭД 01-04-219

**Регламент
предоставления услуг по выезду работника
Краевого государственного автономного учреждения «Пермский краевой
многофункциональный центр предоставления государственных
и муниципальных услуг» к заявителю с целью приема заявлений
и документов на предоставление государственных и (или) муниципальных
услуг, и (или) доставки заявителю документов по результатам оказания
государственных и (или) муниципальных услуг**

1. Общие положения

1.1 Регламент предоставления услуги по выезду работника Краевого государственного автономного учреждения «Пермский краевой многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – Учреждение) разработан в целях повышения качества предоставления услуг по выезду работника Учреждения к заявителю целью приема заявлений и документов на предоставление государственных и (или) муниципальных услуг, и (или) доставки заявителю документов по результатам оказания государственных и (или) муниципальных услуг (далее – Услуги), и определяет последовательность и сроки административных процедур (действий), осуществляемых по запросу физического или юридического лица либо их уполномоченных представителей (далее – заявитель) в пределах, установленных нормативными правовыми актами Российской Федерации.

1.2 Учреждение выполняет функции по предоставлению Услуг заявителям на своей базе на возмездной основе для заявителя.

2. Информирование заявителей об условиях и порядке получения услуг

2.1. Учреждение обеспечивает информирование заявителей об условиях и порядке получения Услуг путём:

2.1.1. размещения информации на официальном сайте Учреждения <http://mfc.permkrai.ru/>;

2.1.2. размещения материалов на информационных стендах и инфоматах Учреждения.

2.2. При обращении заявителя в call-центр Учреждения работник Учреждения предоставляет сведения об условиях и порядке получения Услуг, предоставляемых на базе Учреждения.

2.3. При личном обращении заявителя в структурное подразделение Учреждения работник Учреждения консультирует заявителя в соответствии с разделом 3 настоящего Регламента.

2.4. Адрес электронной почты Учреждения для направления обращений по вопросам предоставления Услуги: mfc@permkrai.ru.

3. Консультирование заявителей, обратившихся за получением Услуг

3.1. Работники Учреждения консультируют заявителей при их обращении в Учреждение.

3.2. В процессе консультирования работник Учреждения выясняет у заявителя сведения, необходимые заявителю для определения состава Услуг в его жизненной ситуации, а также сведения, которые могут повлиять на условия предоставления заявителю Услуг, касающиеся параметров запрашиваемых услуг, наличия у заявителя требуемых документов.

3.3. Результатом консультирования заявителя является выяснение:

3.3.1. перечня Услуг, предлагаемых заявителю;

3.3.2. перечня документов, которые необходимо собрать для предоставления запрашиваемых заявителем Услуг;

3.3.3. сумм платежей, подлежащих уплате заявителем для получения Услуг, реквизиты для их оплаты;

3.3.4. нормативных сроков предоставления каждой из Услуг заявителю, совокупного нормативного срока предоставления Услуг;

3.3.5. иных сведений, влияющих на условия предоставления запрашиваемых Услуг заявителю.

3.4. Работник Учреждения обеспечивает конфиденциальность сведений, представленных заявителем.

3.5. Если заявитель сообщает работнику Учреждения о намерении получить на базе Учреждения Услуги, определённые по итогам консультации, то работник Учреждения сообщает реквизиты для осуществления платежей заявителем.

4. Приём обращений на предоставление услуг

4.1. Если заявитель самостоятельно определяет, какие услуги ему необходимы, то он может обратиться за их предоставлением. В этом случае он самостоятельно оплачивает выбранные Услуги.

Информация об условиях и порядке получения Услуг, реквизиты для внесения платы доводятся Учреждением до населения и организаций в соответствии с положениями раздела 2 настоящего Регламента.

4.2. Оплата нескольких Услуг регистрируются работником Учреждения как различные обращения.

4.3. Перечень Услуг, по которым взимается плата, и реквизиты для ее внесения указаны в разделе 2 Приложения № 1 к настоящему Регламенту.

4.4. Услуга по выезду работника Учреждения к Заявителю с целью приема заявлений и документов на предоставление государственных и (или) муниципальных услуг, и (или) доставки заявителю документов по результатам оказания государственных и (или) муниципальных услуг предоставляется бесплатно для ветеранов Великой Отечественной войны, Героев Российской Федерации, Героев Советского Союза, Героев Социалистического труда, Героев Труда Российской Федерации и инвалидов I группы при предъявлении подтверждающих документов. Услуга оказывается только в отношении объектов недвижимости правообладателем, которых являются указанные лица. Во всем остальном порядок предоставления Услуг на безвозмездной основе идентичен процедурам предоставления Услуг на возмездной основе.

4.5. Основания для отказа заявителю в предоставлении Услуг:

- отсутствие предварительной оплаты предоставляемой Услуги;
- отсутствие всех необходимых документов для предоставления Услуги;
- отсутствие необходимых для оказания Услуги условий в течение 30 минут с момента прибытия на место оказания Услуги работника Учреждения.

Учреждение имеет право отказать заявителю в предоставлении услуги в случаях, установленных действующим законодательством.

5. Порядок предоставления Услуг, в том числе на возмездной основе

5.1. Приказом руководителя Учреждения устанавливается должностное лицо, ответственное за организацию оказания Услуг в целом по Учреждению, перечень должностных лиц, осуществляющих запись на оказание Услуг, осуществляющих контроль поступления оплаты за оказание Услуг, за обработку принятых документов, перечень материально-технических и автотранспортных средств, необходимых для организации оказания Услуг, перечень территорий оказания Услуг, перечень населенных пунктов, в которых будут располагаться должностные лица, непосредственно осуществляющие прием.

5.2. Должностным лицом, осуществляющим запись на оказание Услуг, ведется журнал регистрации заказов Услуг утвержденной формы согласно раздела 1.1 раздела 1 Приложения № 1 настоящего регламента, в котором указывается Ф.И.О. заявителя или полное название юридического лица,

контактные телефоны, точный адрес места, где будет осуществляться оказание Услуг, вид государственной и (или) муниципальной услуги, согласованная дата и время оказания Услуг.

Выезд работника Учреждения к Заявителю с целью приема заявлений и документов на предоставление государственных и (или) муниципальных услуг, и (или) доставки заявителю документов по результатам оказания государственных и (или) муниципальных услуг осуществляется в рабочее время с понедельника по пятницу с 09.00 до 18.00.

Выезд работника Учреждения к Заявителю с целью приема заявлений и документов на предоставление государственных и (или) муниципальных услуг, и (или) доставки заявителю документов по результатам оказания государственных и (или) муниципальных услуг на безвозмездной основе осуществляется в рабочее время по понедельникам и четвергам с 09.00 до 18.00.

Должностное лицо, осуществляющее запись на оказание Услуг, при обработке заказа связывается с Заявителем и уточняет место и время оказания Услуг.

5.3. Основанием для оказания Услуг является Договор утвержденной формы (согласно Положению по предоставлению Услуг по выезду работника Учреждения к заявителю с целью приема заявлений и документов на предоставление государственных и (или) муниципальных услуг, и (или) доставки заявителю документов по результатам оказания государственных и (или) муниципальных услуг КГАУ «Пермский краевой МФЦ ПГМУ») на оказание Услуг. Договор заключается сторонами до начала оказания Услуг, путем подписания сторонами (в том числе путем направления почтового отправления) в двух экземплярах, при необходимости оформляется счет на оплату Услуг. Один экземпляр договора хранится у Заявителя, второй – в Учреждение. Договор на оказание Услуг от имени Учреждения подписывается руководителем Учреждения или уполномоченным им лицом. Для безвозмездного оказания Услуг основанием также является договор.

5.4. Оказание Услуг осуществляется в сроки согласно достигнутой с Заявителем договоренности после поступления денежных средств на лицевой счет Учреждения (в случае оказания Услуг за плату). Факт оказания Услуги фиксируется в Акте об оказании Услуги утвержденной формы (согласно Положению по предоставлению Услуг по выезду работника Учреждения к заявителю с целью приема заявлений и документов на предоставление государственных и (или) муниципальных услуг, и (или) доставки заявителю документов по результатам оказания государственных и (или) муниципальных услуг КГАУ «Пермский краевой МФЦ ПГМУ») с составлением описи представленных документов, а также в журнале регистрации выездов конкретной группы. В описи представленных документов указывается дата

и место оказания Услуги, наименование документов и их соответствие требованиям установленным законодательством Российской Федерации.

5.5. Платежный документ, подтверждающий оплату Услуг, может быть направлен (представлен) в адрес Учреждения путем почтовой, факсимильной, электронной связи или путем личного обращения.

5.6. Заявителем по договору может быть только лицо, указанное как заявитель в соответствующем пакете документов, выезд (доставка) за которым (которого) осуществляется в соответствии с договором.

5.7. Заявитель после оплаты Услуг обращается в Учреждение путем почтовой, факсимильной, электронной связи или путем личного обращения к должностному лицу, осуществляющему запись на оказание Услуг с указанием своих контактных данных, наименования юридического лица, Ф.И.О. для физических лиц, банковских реквизитов.

5.8. В случае отсутствия у Учреждения сведений, подтверждающих оплату оказания Услуги за сутки до назначенной даты выезда, оказание Услуг отменяется.

Если в течение 30 минут по прибытию должностного лица Учреждения в указанное Заявителем место оказания Услуги Заявитель не обеспечил условия для работы должностного лица Исполнителя (доступ к электропитанию, необходимая мебель) или Заявитель не готов к передаче (приему) документов от Исполнителя, последний вправе отказаться от предоставления Услуги с составлением акта утвержденной формы, которая приведена в п. 1.4. раздела 1 Приложения № 1 к настоящему Регламенту.

5.9. Услуга по доставке Заявителю документов, подготовленных по итогам оказания государственных услуг, считается оказанной, если должностные лица Учреждения прибыли в установленное время по адресу, указанному Заявителем, но Заявитель отказался или уклонился от передачи документов, о чем должностные лица на месте составляют акт утвержденной формы, которая приведена в п. 1.4. раздела 1 Приложения № 1 к настоящему Регламенту.

5.10. Услуга считается оказанной надлежащим образом также в случаях доставки Заявителю решений о приостановлении или отказе в осуществлении государственного кадастрового учета/государственной регистрации прав, а также документов об отсутствии в реестрах запрашиваемых сведений или об отказе в предоставлении запрашиваемых сведений.

5.11. Оказание Услуг осуществляется в установленном порядке с использованием мобильного персонального компьютера с выходом в интернет через модем по защищенным каналам связи и использованием программного комплекса «Автоматизированная информационная система поддержки деятельности многофункционального центра» (далее – АИС МФЦ), а также с использованием портативных принтера, сканера или фотоаппарата.

5.12. Доставка документов, подготовленных по итогам оказания государственных и (или) муниципальных услуг, осуществляется в течение 3 (трех) рабочих дней, следующих за днем подготовки и удостоверения документов, но не позднее сроков, установленных действующим законодательством по предоставляемой государственной услуге по предварительному согласованию с Заявителем даты, времени и места доставки с составлением соответствующей расписки установленной формы (п. 1.3. раздела 1 Приложения № 1 к настоящему Регламенту).

6. Порядок оплаты заявителями Услуг, предоставляемых на базе Учреждения

6.1. Реквизиты для внесения платы за предоставление Услуг размещены на сайте Учреждения, на информационных стендах Учреждения, у Администратора Учреждения и у работников Учреждения.

6.2. Заявитель вправе внести плату в любой банковской организации.

7. Документооборот между Учреждением и заявителем в процессе предоставления Услуг

7.1. Документооборот между Учреждением и заявителем по предоставлению Услуг заявителю включает в себя следующие стадии:

7.1.1. формирование пакета документов на предоставление Услуги;

7.1.2. Обработка документов на предоставление Услуги в Учреждении;

7.1.3. Выезд работника Учреждения к заявителю и прием/выдача документов.

7.2. Формирование пакета документов на предоставление Услуги:

7.2.1. работник Учреждения обеспечивает формирование пакета документов на предоставление запрашиваемой Услуги;

7.2.2. готовый пакет документов содержит: документ об оплате Услуги и документы, необходимые для предоставления Услуг (документ, удостоверяющий личность заявителя);

7.3. Обработка документов на предоставление Услуги в Учреждении:

7.3.1. Учреждение производит обработку документов, поступивших от заявителя в момент обращения заявителя в Учреждение.

7.4. Выезд работника Учреждения к заявителю и прием/выдача документов:

7.4.1. Работник Учреждения выезжает к заявителю со сформированным пакетом документов и заверяет его подпись/выдает заявителю готовые документы.

8. Выдача заявителям результатов предоставления Услуг

8.1. Выдача заявителю результатов предоставления Услуг осуществляется у заявителя.

8.2. Результаты предоставления Услуг заявителю указаны в разделе 3 Приложения № 1 к настоящему Регламенту.

8.3. После предоставления Услуг работник Учреждения подписывает с заявителем акт об оказании услуг.

9. Хранение документов в Учреждении

9.1. В архиве Учреждении хранятся в течение пяти лет: копия квитанции, договор, акт оказания Услуг, подписанный заявителем, и согласие на обработку персональных данных.

10. Порядок приема жалоб заявителей на нарушение порядка предоставления Услуг

10.1. Работники Учреждения принимают письменные жалобы заявителей на нарушение порядка предоставления Услуг.

Общий порядок приёма жалоб заявителей предусматривает консультацию заявителя до подачи заявителем жалобы. По результатам консультации работник Учреждения выдаёт заявителю бланк обращения с жалобой, который заполняется заявителем. Форма бланка заявления для подачи жалобы на нарушение порядка предоставления Услуги приведена в п.1.2. раздела 1 Приложения № 1 к настоящему Регламенту.

Заявитель может подать через структурное подразделение Учреждения жалобу без консультации. В этом случае работник Учреждения принимает у заявителя письменную жалобу на нарушение порядка предоставления Услуги и осуществляет первичный входящий контроль правильности ее оформления.

Жалоба должна содержать:

- наименование структурного подразделения Учреждения, должностного лица Учреждения, решения и действия (бездействие) которого обжалуются;
- фамилию, имя, отчество (при наличии), сведения о месте жительства заявителя - физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя - юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;
- сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии);
- доводы, на основании которых заявитель не согласен с обжалуемым решением и действием (бездействием).

Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

10.2. По завершении приёма жалобы у заявителя сотрудник МФЦ предоставляет заявителю копию жалобы с указанием даты ее приема МФЦ.

10.3. Должностное лицо МФЦ, уполномоченное на рассмотрение жалоб, готовит ответ на жалобу и направляет заявителю. Срок подготовки ответа на жалобу заявителя не должен превышать 30 (тридцати) дней с момента подачи жалобы в МФЦ.

11. Мониторинг работы Учреждения по предоставлению Услуг на базе Учреждения

11.1. Учреждение осуществляет учёт количества обращений и сроков предоставления Услуг. Учитывается время обработки обращения в структурном подразделении Учреждения.

12. Обучение работников Учреждения механизмам предоставления Услуг

12.1. Учреждение своими силами обеспечивает консультирование работников Учреждения, ответственных за технологию предоставления Услуг на базе Учреждения.

13. Формы контроля за исполнением Регламента

13.1. Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением должностными лицами, положений Регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению Услуги, а также принятием ими решений:

13.1.1. Общий контроль предоставления Услуги возложен на Управление координации деятельности Учреждения.

13.1.2. Текущий контроль соблюдения последовательности и сроков исполнения административных действий и выполнения административных процедур, определенных Регламентом, осуществляется руководителями структурных подразделений Учреждения в соответствии с должностными обязанностями.

13.2. Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления Услуги, в том числе порядок и формы контроля за полнотой и качеством предоставления Услуги:

13.2.1. Контроль за полнотой и качеством предоставления Услуги включает в себя проведение плановых и внеплановых проверок, выявление и устранение нарушений прав граждан и юридических лиц, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц.

13.2.2. Периодичность и сроки проведения проверок устанавливаются

один раз в полугодие.

13.2.3. Основаниями для проведения внеплановых проверок полноты и качества предоставления Услуги являются:

13.2.3.1. поступление информации о нарушении положений Регламента;

13.2.3.2. поручение руководителя Учреждения.

13.2.4. Результаты проверки оформляются актом, в котором отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению.

13.2.5. По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушений прав заявителей обеспечивается привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

13.3. Требования к порядку и формам контроля за предоставлением Услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций:

13.3.1. Должностные лица Учреждения несут персональную ответственность за правильность и обоснованность принятых решений. Также они несут персональную ответственность за соблюдение сроков и установленного порядка предоставления Услуги.

13.3.2. Персональная ответственность должностных лиц Учреждения закрепляется в должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

13.3.3. Контроль за предоставлением Услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций осуществляется путем письменных обращений в Книге отзывов и предложений или на электронную почту Учреждения mfc@permkrai.ru.

13.3.4. Для осуществления контроля за предоставлением Услуги граждане, их объединения и организации имеют право направлять в Учреждение индивидуальные и коллективные обращения с предложениями, рекомендациями по совершенствованию качества и порядка предоставления Услуги, а также заявления и жалобы с сообщением о нарушении должностными лицами, предоставляющими Услугу, требований Регламента, законов и иных нормативных правовых актов и осуществлять иные действия, предусмотренные законодательством Российской Федерации.

Раздел 1. Формы документов

1.1. Форма журнала регистрации заявок

г. _____, ул. _____, д. _____,
тел: (____) _____; e-mail: mfc@permkrai.ru

штрих код

«Краевое государственное автономное учреждение «Пермский краевой
многофункциональный центр предоставления государственных и
муниципальных услуг»

Филиал « _____ »

№	Ф.И.О. заявителя или полное название юридичес кого лица	контакт ные телефон ы	точный адрес места, где будет осуществля ться оказание Услуг	вид государстве нной услуги	согласова нная дата оказания услуг	согласован ное время предоставл ения Услуг

**1.2. Форма бланка заявления для подачи жалобы по вопросам
получения услуг**

кому - должность, ФИО

ОТ _____
от кого ФИО

проживающего по адресу:

адрес регистрации, либо адрес проживания

конт.тел. _____

моб.тел. _____

Заявление (жалоба)

Прошу Вас _____

_____.

Приложение:

1. _____;
2. _____.

Дата

Подпись

1.3 Форма расписки в получении документов

г. _____, ул. _____, д. _____,
тел: (____) _____; e-mail: mfc@permkrai.ru

штрих код

«Краевое государственное автономное учреждение «Пермский краевой
многофункциональный центр предоставления государственных и
муниципальных услуг»
Филиал «_____»

Расписка в получении документов

№ основного пакета

Дата регистрации
Регистрационный номер

Срок исполнения

Наименование предоставляемой услуги

Результат предоставления услуги

Заявитель (физ. лицо/юр. лицо)	Представитель заявителя	Телефон	Подпись ¹

Перечень документов

Наименование документа	Вид документа	Кол-во принятых документов/листов	Кол-во выданных документов/листов

Итого принятых листов _____

Документы принял _____

Наименование выданного документа

Количество выданных экземпляров

Документы выдал

(должность, ФИО, подпись, дата)

**Документы
получил²**

(должность, ФИО, подпись, дата)

¹ Подпись заявителя, подтверждает сдачу предоставленных документов в МФЦ и уведомление о возможном отказе в предоставлении услуги в связи с отсутствием необходимых документов

² Подпись заявителя, получившего документ

1.4 Форма акта отказа передачи документов

АКТ №____
отказа передачи документов
от «__» _____ 20__ года.

г. Пермь

«__» _____ 20__ года

Заказчик:

Основание: Договор № ____ от «__» _____ 20__ г.

Отказался или уклонился: _____
От передачи документов по причине _____

Представитель Исполнителя прибыл в установленное время по адресу, указанном Заявителем или его уполномоченным представителем. Заказчик претензий по объему, качеству и срокам оказания услуг по выезду сотрудника Исполнителя не имеет.

От Исполнителя: _____
(должность) _____ (подпись) _____ (расшифровка подписи)
М.П.

От Заказчика: _____
(должность) _____ (подпись) _____ (расшифровка подписи)

М.П.

**Раздел 2. Перечень услуг, по которым взимается плата за
предоставление услуги и реквизиты для ее внесения**

№	Наименование услуги
1.	Услуга платного выездного обслуживания в один адрес (консультирование, прием документов) (1 пакет документов)
2.	Услуга платного выездного обслуживания в один адрес (прием 1 дополнительного пакета документов)
3.	Услуга платного выездного обслуживания в один адрес (доставка документов) (1 пакет документов)
4.	Услуга платного выездного обслуживания в один адрес (доставка 1 дополнительного пакета документов)

Реквизиты для оплаты услуг:

Минфин Пермского края (Краевое государственное автономное учреждение "Пермский краевой многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг», л/с 308210241)

Адрес регистрации:

614006, г. Пермь, ул. Куйбышева, 14, тел.270-11-20

ИНН 5902293812 КПП 590201001

ОГРН 1115902011950

р/с 40601810657733000001 в Отделение Пермь г.Пермь

БИК 045773001

Код операции Косгу 130

Раздел 3. Результаты предоставления услуг

№	Наименование услуги	Результат
1.	Услуга платного выездного обслуживания в один адрес (консультирование, прием документов) (1 пакет документов)	Договор, расписка/готовые документы, акт об оказании услуг
2.	Услуга платного выездного обслуживания в один адрес (прием 1 дополнительного пакета документов)	Договор, акт об оказании услуг
3.	Услуга платного выездного обслуживания в один адрес (доставка документов) (1 пакет документов)	Договор, расписка/готовые документы, акт об оказании услуг
4.	Услуга платного выездного обслуживания в один адрес (доставка 1 дополнительного пакета документов)	Договор, акт об оказании услуг

2. Оказание услуг на безвозмездной основе

№	наименование филиала	вид услуги	показатели оказания услуг		время оказания услуги	дата	ФИО специали ста, оказавше го услугу
			кол-во выездов	кол-во пакетов докумен тов			
1							
2							