

**Государственное автономное учреждение Тюменской области
«Многофункциональный центр предоставления государственных и
муниципальных услуг в Тюменской области»
(ГАУ ТО «МФЦ»)**

**ПОЛОЖЕНИЕ
О ВЫЕЗДНОМ ОБСЛУЖИВАНИИ ЗАЯВИТЕЛЕЙ**

г. Тюмень

УТВЕРЖДАЮ
Директор ГАУ ТО «МФЦ»
_____ А.Н. Нагибин
« ___ » _____ 2018 г.

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1 Настоящее Положение о выездном обслуживании заявителей (далее - Положение) является локальным нормативным актом Государственного автономного учреждения Тюменской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в Тюменской области» (далее - МФЦ), регулирующим организацию за плату (далее — выездное обслуживание).

1.2 Настоящее Положение разработано в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»; Постановлением Правительства РФ от 22.12.2012 № 1376 «Об утверждении правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг»; Постановлением Правительства РФ от 27.09.2011 № 797 «О взаимодействии между многофункциональными центрами предоставления государственных и муниципальных услуг и федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, органами государственной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления»; Постановлением Правительства Тюменской области от 18.01.2017 № 14-п «Об утверждении порядка исчисления платы за выезд работника Государственного автономного учреждения Тюменской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в Тюменской области» к заявителю».

1.3 Перечень государственных и муниципальных услуг, по которым МФЦ осуществляет выездное обслуживание, определяется МФЦ и утверждается приказом.

1.4 В настоящем Положении используются следующие понятия:

выездное обслуживание — по запросу заявителя выезд работника МФЦ к заявителю для приема заявлений и документов, необходимых для предоставления государственных и муниципальных услуг, и (или) доставку результатов предоставления государственных и муниципальных услуг за плату;

заявитель — физическое или юридическое лицо (за исключением государственных органов и их территориальных органов, органов государственных внебюджетных фондов и их территориальных органов, органов местного самоуправления) либо их уполномоченные представители, обратившиеся в МФЦ с заявкой на выездное обслуживание в целях подачи заявления (запроса) о предоставлении государственной или муниципальной услуги;

Центр телефонного обслуживания — Государственное автономное учреждение дополнительного образования Тюменской области «Региональный информационно-образовательный центр» (далее — Центр телефонного обслуживания), осуществляющее функции по консультированию о порядке и условиях предоставления услуги по выездному обслуживанию, а также прием и регистрацию заявок на выездное обслуживание по телефону 8-800-250-00-72.

2. ИНФОРМИРОВАНИЕ ОБ УСЛУГЕ ПО ВЫЕЗДНОМУ ОБСЛУЖИВАНИЮ ЗАЯВИТЕЛЕЙ

2.1 Информация о порядке и сроках предоставления услуги по выездному обслуживанию заявителей размещается на официальном сайте МФЦ, а также может быть получена заявителем по телефону Центра телефонного обслуживания.

2.2 МФЦ размещает на официальном сайте МФЦ следующую информацию об оказании услуги по выездному обслуживанию заявителей: настоящее Положение; договор-оферту на оказание услуги по выездному обслуживанию; перечень государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в рамках оказания услуги по выездному обслуживанию заявителей; тарифы на платные услуги, предоставляемые МФЦ; реквизиты для оплаты услуг по платному выездному обслуживанию; номера контактных телефонов, адрес электронной почты, фамилии, имена, отчества лиц, ответственных за организацию оказания услуги по платному выездному обслуживанию заявителей; иную необходимую информацию.

3. ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ ПО ВЫЕЗДНОМУ ОБСЛУЖИВАНИЮ ЗАЯВИТЕЛЕЙ

3.1 Выездное обслуживание осуществляется по заявке физического или юридического лица в пределах территории города Тюмени (за исключением садоводческих, огороднических и дачных некоммерческих

объединений, гаражных кооперативов).

МФЦ не осуществляет платное 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 подведомственные организации и учреждения Федеральной службы исполнения наказаний.

3.2 Предоставление услуги по выездному обслуживанию заявителей включает в себя следующие процедуры:

- прием заявок на выездное обслуживание;
- консультирование заявителей об условиях и порядке предоставления государственных и муниципальных услуг, по которым МФЦ осуществляет выездное обслуживание;
- выезд работника МФЦ для приема заявления и документов, необходимых для предоставления государственной или муниципальной услуги, и (или) доставки результата предоставления государственной или муниципальной услуги;
- прием заявления и документов, необходимых для предоставления государственной или муниципальной услуги, и (или) выдача результата предоставления государственной или муниципальной услуги.

3.3 Подать заявку на выездное обслуживание можно одним из следующих способов:

- по телефону Центра телефонного обслуживания: с понедельника по пятницу - с 8.00 до 19.00, в субботу - с 8.00 до 16.00 (время местное);
- на официальном сайте МФЦ с помощью специализированного on-line сервиса: круглосуточно.

3.4 При подаче заявки на платное выездное обслуживание заявитель должен сообщить либо указать следующие сведения:

- фамилию, имя, отчество физического лица и (или) полное наименование юридического лица;
- наименование государственной или муниципальной услуги, для предоставления которой будет осуществляться платное выездное обслуживание;
- адрес места жительства физического лица, места нахождения юридического лица;
- фактический адрес нахождения заявителя (адрес выезда);
- фамилию, имя, отчество представителя (в случае, если заявку подает представитель);

- контактный номер телефона заявителя (представителя);

3.5 Размер платы за выездное обслуживание утверждается преysкурантом на платные услуги, предоставляемые ГАУ ТО «МФЦ», в соответствии с Порядком исчисления платы за выезд работника многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг к заявителю, утвержденным Постановлением Правительства Тюменской области от 18.01.2017 № 14-п.

3.6 Размер платы за выездное обслуживание не включает в себя размер государственной пошлины или иной платы, предусмотренной законодательством за предоставление государственной или муниципальной услуги.

3.7 После обработки заявки работник МФЦ связывается с заявителем по телефону для предварительного согласования сроков выездного обслуживания, перечня документов, которые в соответствии с нормативными правовыми актами, административным регламентом предоставления государственной (муниципальной) услуги подлежат предоставлению заявителем в обязательном порядке; размера платы и порядка оплаты услуги по выездному обслуживанию; способам получения реквизитов для оплаты государственной пошлины и реквизитов для оплаты услуги по выездному обслуживанию. Выезд работника МФЦ к заявителю возможен только после поступления денежных средств в счет предварительной оплаты услуги по выездному обслуживанию на расчетный счет МФЦ.

3.8 После поступления денежных средств в счет предварительной оплаты услуги по выездному обслуживанию на расчетный счет МФЦ, работник МФЦ не позднее одного рабочего дня связывается с заявителем по телефону для уточнения и согласования даты и времени осуществления выездного обслуживания.

3.9 Выездное обслуживание осуществляется с понедельника по субботу с 9.00 до 18.00 (время местное).

3.10 При отсутствии возможности выезда в согласованные дату и время, в том числе по причинам неблагоприятных погодных условий (штормовое предупреждение либо температура воздуха ниже -30°C), выезд работника МФЦ к заявителю переносится на другой день по согласованию с заявителем.

3.11 Заявитель вправе не менее чем за один рабочий день до согласованной даты выезда работника МФЦ:

- отказаться от предоставления услуги по выездному обслуживанию, предупредив об этом МФЦ по телефону Центра телефонного обслуживания;

- изменить по согласованию с МФЦ дату и (или) время оказания услуги по выездному обслуживанию, предупредив об этом МФЦ по телефону Центра телефонного обслуживания. При поступлении сообщения об изменении даты и (или) времени выездного обслуживания работник МФЦ связывается с заявителем для согласования новой даты и (или) времени выездного обслуживания.

3.12 Для осуществления выездного обслуживания заявитель обязан обеспечить следующие условия:

- в согласованное время находиться в месте оказания услуги по выездному обслуживанию;
- присутствие лица, уполномоченного на обращение за предоставление государственной или муниципальной услуги, наличие у данного лица (лиц) документов, удостоверяющих личность;
- присутствие в месте оказания услуги по выездному обслуживанию всех лиц, в отсутствие которых предоставление государственной или муниципальной услуги не представляется возможным ввиду требований действующего законодательства Российской Федерации;
- доступ работнику МФЦ к месту оказания услуги по выездному обслуживанию;
- доступ в помещение в месте оказания услуги по выездному обслуживанию, соответствующее требованиям по безопасности и охране труда, доступ к электропитанию, необходимому для работы оборудования (компьютер, принтер, сканер), наличие стола, необходимого для размещения оборудования и работы работника МФЦ, стульев для работников МФЦ.

3.13 Работник МФЦ вправе отказать заявителю в предоставлении услуги по выездному обслуживанию и покинуть место оказания услуги по выездному обслуживанию в случаях:

- если в течение 15 минут после прибытия работника МФЦ заявитель отсутствует в месте оказания услуги по выездному обслуживанию;
- если заявитель в течение 15 минут после прибытия работника МФЦ в место оказания услуги по выездному обслуживанию не обеспечил доступ в помещение, доступ к электропитанию, необходимому для работы оборудования (компьютер, принтер, сканер), наличие стола, стульев для организации работы работника МФЦ и размещения необходимого оборудования;
- если заявитель уклоняется либо отказывается передать работнику МФЦ документы, необходимые в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления государственной или муниципальной

услуги, и которые заявитель должен предоставить самостоятельно, либо получить от работника МФЦ доставленные документы по результатам предоставления государственной или муниципальной услуги;

- если заявитель находится в состоянии опьянения и (или) ведет себя агрессивно, и (или) выражается нецензурно, и (или) совершает действия, создающие угрозу жизни или здоровью работника МФЦ.

Указанные обстоятельства оцениваются работником МФЦ самостоятельно (без подтверждения сторонними лицами) и отражаются в Акте, который составляется им в одностороннем порядке, при этом услуга по выездному обслуживанию считается оказанной надлежащим образом.

3.14 Возврат заявителю денежных средств, оплаченных за услугу по выездному обслуживанию, осуществляется в следующих случаях:

- излишне уплаченных денежных средств заявителем;
- если заявитель отказался от предоставления услуги по выездному обслуживанию в срок, предусмотренный пунктом 3.11 настоящего Положения.

3.15. Возврат денежных средств, оплаченных за услугу по выездному обслуживанию, осуществляется на основании заявления заявителя о возврате денежных средств, оплаченных за услугу по выездному обслуживанию.