

СТАНДАРТ
предоставления услуги по организации бесплатных выездов специалистов
ГБУ СО «МФЦ» на территории города Екатеринбурга
и Свердловской области для предоставления государственных и
муниципальных услуг

1. Общие положения.

1.1. Настоящий Стандарт разработан для организации единого порядка по осуществлению бесплатных выездов специалистов ГБУ СО «МФЦ» (далее – МФЦ) на территории города Екатеринбурга и Свердловской области (далее – Выезд) для предоставления государственных и муниципальных услуг (далее – Услуга).

1.2. Для целей настоящего Регламента применяются основные понятия:

1.2.1. Заявка – документ, входящий в состав документации по Выезду, заполненный по установленной настоящим Стандартом форме, предоставляемый Заявителем в целях оказания услуги по Выезду;

1.2.2. Журнал – журнал «80+ (журнал учета выездов на бесплатной основе)», документ, входящий в состав документации по Выезду. Хранится в виде таблицы Excel в хранилище на диске Z по адресу \\10.10.0.17\бесплатные выезды в течение 1 года;

1.2.3. Отчет – документ, входящий в состав документации по Выезду. Составляется Специалистом офиса МФЦ по результатам оказания услуг на Выезде;

1.2.4. Акт – документ, входящий в состав документации по Выезду, составленный Специалистом офиса МФЦ по итогам установления факта невозможности предоставления услуг на Выезде;

1.2.5. Заявитель – физическое лицо, подавшее Заявку на Выезд в целях получения Услуги исключительно в личных целях (в отношении себя), и не являющееся представителем третьих лиц, относящийся к одной из льготных категорий:

– инвалид, получающий социальные Услуги на дому бесплатно (заявку можно направить самостоятельно или через социального работника поставщика социальных услуг, включенного в реестр поставщиков социальных услуг Свердловской области);

– инвалиды 1 и 2 групп, (заявку могут подать самостоятельно или через своего представителя);

– дети категории ребенок-инвалид (заявку могут подать через своего представителя);

– заявители, достигшие возраста 80 лет и старше (заявку могут подать самостоятельно или через своего представителя);

1.2.6. Представитель заявителя (в целях подачи заявки на Выезд) – любое лицо, предоставившее заполненную Заявку и документ заявителя, подтверждающий принадлежность заявителя к льготной категории (в соответствии с п. 2.2.3. Стандарта);

1.2.7. ОТО – Отдел телефонного обслуживания МФЦ;

1.2.8. ОДР – Отдел договорной работы МФЦ;

1.2.9. АО – Аналитический отдел МФЦ;

1.2.10. ООРИТП – Отдел операционной Работы и Технической Поддержки МФЦ;

1.2.11. Сектор ТО – Сектор Транспортного Обеспечения и логистики МФЦ;

1.2.12. Офис МФЦ, ответственный за выполнение выезда – офис МФЦ, которому необходимо осуществить Выезд по распределению заявки ОТО (в зависимости от адреса, указанного в заявке);

1.2.13. Специалист офиса МФЦ – специалист по приему документов ответственный за выполнение Выезда;

1.2.14. БВ – Бесплатный Выезд;

1.2.15. Справка МСЭ – документ, который выдается гражданам, прошедшим обследование в бюро МСЭ, и у которых подтвердили наличие инвалидности;

1.2.16. Выписка из ФГИС ФРИ – Это выписка из Федеральной государственной информационной системы «Федеральный реестр инвалидов» (ФГИС ФРИ), единой базы данных для граждан, признанных в установленном порядке инвалидами, и для органов власти, которые оказывают услуги или меры социальной поддержки инвалидам.

2. Документация при осуществлении Выезда.

2.1. В состав документации при осуществлении Выезда входит:

2.1.1. Заявка (Приложение № 1);

2.1.2. Журнал (Приложение № 2);

2.1.3. Отчет (Приложение № 3);

2.1.4. Акт (Приложение № 4).

2.2. Основным первичным документом для осуществления Выезда является Заявка.

2.2.1. Заявка подается Заявителем (Представителем заявителя) для приема заявлений и документов в целях оказания Услуг, а также для выдачи готового результата оказания Услуг на Выезде.

2.2.2. Заявка подается через:

- официальный сайт МФЦ mfc66.ru;
- официальную почту МФЦ mfc@mfc66.ru;
- в любом офисе МФЦ через администратора (в часы работы офиса).

2.2.3. Заявителем (Представителем заявителя) к Заявке обязательно необходимо приложить один из документов, подтверждающих принадлежность заявителя к льготной категории в целях осуществления Выезда:

- договор о получении социальных услуг на дому (бесплатно);
- справка МСЭ или выписка из ФГИС ФРИ;
- документ, содержащий сведения о ФИО и дате рождения заявителя (СНИЛС, водительское удостоверение, медицинский полис, копия страницы паспорта с фото и датой рождения);
- иной документ, подтверждающий принадлежность заявителя к льготной категории.

2.2.4. При подаче пакета документов в офисе МФЦ Заявитель (представитель Заявителя) имеет право подать Заявку на Выезд для доставки результата оказания Услуги, в том числе в случаях, когда результатом оказания Услуги является документ, удостоверяющий личность.

2.2.5. Скан-образ принятой в офисе МФЦ Заявки в течение 1 (одного) рабочего дня, следующего за днем принятия, направляется посредством электронной почты начальнику / заместителю начальника ОТО.

2.2.6. Заявки в Журнале регистрирует ОТО, присваивая регистрационный номер для каждой поступившей Заявки. Порядок присвоения регистрационного номера: БВ/год/номер заявки. Регистрационный номер заявки так же вносится в Акт и Отчет о выезде.

2.2.7. Хранение Заявок осуществляется в течение 1 (одного) календарного года в бумажном виде в офисах МФЦ, принявших заявку, а также в электронном виде в ОТО в хранилище на диске Z по адресу \\10.10.0.17\бесплатные выезды.

2.2.8. Отменить Заявку можно, сообщив об этом в свободной форме, через:

- официальный сайт МФЦ mfc66.ru;
- официальную почту МФЦ mfc@mfc66.ru;
- в любом офисе МФЦ через администратора (в часы работы офиса);
- по телефону контакт-центра МФЦ 8 (343) 273-00-08.

2.2.9. Заявка подлежит исполнению в течение 10 (десяти) рабочих дней с даты подачи заявки.

2.2.10. Специалист офиса МФЦ согласовывает дату Выезда с Заявителем (Представителем заявителя) не более 2 (двух) раз посредством телефонной связи.

2.2.11. С целью установления обратной связи исходящий звонок Специалистом офиса МФЦ совершается Заявителю (Представителю заявителя) не менее 2 (двух) раз. В случае невозможности установления

обратной связи и, если Заявитель (Представитель заявителя) не перезвонил самостоятельно по телефону контакт-центра МФЦ 8 (343) 273-00-08, Заявка подлежит отмене.

2.2.12. В случае, если предложенные даты Выезда не согласованы Заявителем (Представителем заявителя), а также если Заявитель (Представитель заявителя) переносит дату Выезда на срок более 10 (десяти) рабочих дней с даты регистрации Заявки в Журнале, то Специалисту офиса МФЦ следует проинформировать Заявителя об отмене Заявки и о необходимости подачи новой Заявки, когда заявитель будет готов к Выезду.

2.2.13. Офис МФЦ, ответственный за выполнение выезда информирует ОТО обо всех этапах исполнения заявки. ОТО проставляет соответствующие отметки в Журнале об исполнении Заявки /об отмене Заявки в Журнале. Взаимодействие осуществляется посредством телефонии и электронной почты.

2.3. Отчет составляется в день Выезда специалистом офиса по результатам оказания Услуг на Выезде.

2.4. Акт составляется по итогам установления факта невозможности предоставления услуг на Выезде. В зависимости от сложившейся ситуации на Выезде проставляется необходимая отметка в Акте и заполняется поле комментариев.

2.4.1. Отметка об отказе Заявителя в передаче документов/ об отказе в получении результата проставляется в Акте в случаях:

- отказа Заявителя предъявить документ, удостоверяющий личность и (или) передать необходимые для приема документы, а также, если на момент приема документов Специалист офиса МФЦ заметил неспособность Заявителя собственноручно расписаться вследствие физического состояния (болезни) или, по мнению Специалиста офиса МФЦ, Заявитель не осознает совершаемые действия, либо усматриваются попытки давления на Заявителя сторонними лицами, присутствующими при оказании услуг на Выезде;

- отказа Заявителя получить готовый результат оказания Услуг;

- если Заявитель не обеспечил необходимые для оказания Услуги условия (в соответствии с п. 3.1.1. Стандарта);

- если Заявитель (или сторонние лица, присутствующие при оказании услуг на Выезде) находится в состоянии опьянения и (или) ведет себя агрессивно, и (или) выражается нецензурно, и (или) совершает действия, создающие угрозу жизни или здоровью Специалиста МФЦ;

- иные обстоятельства по адресу Выезда создающие угрозу жизни или здоровью Специалиста МФЦ.

2.4.2. Отметка об отсутствии у Заявителя необходимых документов проставляется в случае отсутствия обязательных документов для предоставления Услуг.

2.4.3. Время ожидания Специалистом офиса МФЦ Заявителя по адресу, указанному в Заявке, составляет не более 15 (пятнадцати) минут.

2.4.4. Специалист офиса МФЦ предпринимает попытки связаться с Заявителем по домофону (при наличии), а также по контактному номеру телефона, указанному в Заявке, не менее 2 (двух) раз. В случае отсутствия Заявителя в согласованные дату (время) по адресу – в Акте проставляется отметка об отсутствии заявителя по указанному адресу.

2.5. Скан-образ Отчета или Акта, после оказания услуг на Выезде, в течение 1 (одного) рабочего дня, следующего за днем Выезда, направляется посредством электронной почты начальнику / заместителю начальника ОТО.

2.6. Хранение Отчетов и Актов осуществляется в течение 1 (одного) календарного года в бумажном виде в офисах МФЦ, осуществивших Выезд, а также в электронном виде в ОТО в хранилище на диске Z по адресу \\10.10.0.17\бесплатные выезды.

3. Условия осуществления Выезда:

3.1.1. Заявителю необходимо обеспечить условия для оказания Услуги, а именно:

- в согласованное время находиться по адресу Выезда;
- присутствие всех лиц, в отсутствие которых предоставление Услуг не представляется возможным;
- безопасную обстановку, не создающую угрозу жизни или здоровью Специалиста МФЦ;
- наличие электропитания (220 w);
- освещения, мебели (стол, стул) для установки технического оборудования и размещения Специалиста МФЦ (в том числе при Выезде в пансионаты).

3.1.2. Если на Выезде Заявитель не обеспечил необходимые условия для оказания Услуги, специалистом составляется Акт в соответствии с п. 2.4. Стандарта.

3.1.3. Выезд не осуществляется:

- к Заявителям на территорию туберкулезных, психиатрических, наркологических и иных диспансеров, других специализированных медицинских организаций, стационарных учреждений социального обслуживания для лиц, страдающих психическими расстройствами, а также в учреждения и организации Федеральной службы исполнения наказаний России;
- по услуге «Осуществление миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации».

4. Порядок действий Начальника ОТО (заместителя начальника).

- 4.1. Начальник ОТО (заместитель начальника) ежедневно в будние дни:
- 4.1.1. Регистрирует Заявки и вносит в Журнал;
- 4.1.2. Осуществляет контроль своевременного осуществления Выездов по поступившим заявкам;
- 4.1.3. Обеспечивает хранение документации по Выездам в электронном виде в ОТО в течение 1 (одного) календарного года в хранилище на диске Z по адресу \\10.10.0.17\бесплатные выезды;
- 4.1.4. В случае, если Начальнику офиса МФЦ, ответственного за выполнение Выезда требуется для Выезда предоставление комплекта оборудования – ОТО информирует Сектор ТО о необходимости организации доставки комплекта в офис МФЦ;
- 4.1.5. В случае, если Начальнику офиса МФЦ, ответственного за выполнение Выезда, на территории муниципального образования требуется содействие в предоставлении транспорта для Выезда (и данный населенный пункт отсутствует в «Перечне населенных пунктов Свердловской области, в которых организуется предоставление услуг по организации перевозок пассажиров и багажа для нужд ГБУ СО «МФЦ» службой такси) – ОТО направляет по электронной почте в ОДР и АО запрос о необходимости направления письма о содействии в Администрацию муниципального образования в части предоставления транспорта для Выезда;
- 4.1.6. В случае отрицательного ответа от Администрации на запрос о содействии в части предоставления транспорта для Выезда ОТО через Сектор ТО запрашивает предоставление транспорта МФЦ для выполнения Выезда;
- 4.1.7. В случае подачи Заявки на доставку результата оказания Услуги на адрес к Заявителю в рамках Выезда, в том числе в случаях, когда результатом оказания Услуги является документ, удостоверяющий личность – ОТО информирует о необходимости организации доставки результата оказания услуги из офиса МФЦ, принявшего пакет документов, в офис МФЦ, ответственный за выполнение Выезд, по ведомости приема-передачи.

5. Порядок действий главного специалиста ОТО.

- 5.1. Главный специалист ОТО ежедневно информирует заявителей:
- о категориях граждан, имеющих право на получение услуг на Выезде;
 - о статусе заявки, в соответствии с информацией из Журнала;
 - о способах подачи Заявки.

6. Офис МФЦ, ответственный за выполнение Выезда.

6.1. На постоянной основе Выезды осуществляют Специалисты следующих офисов МФЦ:

- Отдел ГБУ СО МФЦ в Верх-Исетском районе города Екатеринбурга;
- Отдел ГБУ СО МФЦ в Орджоникидзевском районе города Екатеринбурга;
- Отдел ГБУ СО МФЦ в Чкаловском районе города Екатеринбурга;
- Отдел ГБУ СО МФЦ в Кировском районе города Екатеринбурга;
- Отдел ГБУ СО МФЦ в Ленинском районе города Нижний Тагил;
- Отдел ГБУ СО МФЦ по Дзержинскому и Тагилстроевскому Нижний Тагил;
- Отдел ГБУ СО МФЦ в городе Первоуральске;
- Отдел ГБУ СО МФЦ в Синарском районе города Каменск-Уральский;
- Отдел ГБУ СО МФЦ по Красногорскому р-ну город Каменск-Уральский.

6.2. Специалисты иных офисов МФЦ Свердловской области, по мере поступления заявок на Выезд, в зависимости от адреса, указанного в Заявке.

7. Порядок действий начальника офиса МФЦ, ответственного за выполнение Выезда.

7.1. Начальник офиса МФЦ (лицо, его замещающее) ежедневно в будние дни:

7.1.1. Назначает Специалиста офиса МФЦ, ответственного за осуществление Выезда;

7.1.2. Обеспечивает наличие: бумаги, запасного картриджа, штампов, файлов, скрепок, бланков заявок и другого необходимого для Выезда;

7.1.3. Контролирует проверку Специалистом офиса МФЦ работоспособности оборудования перед Выездом;

7.1.4. Контролирует своевременный Выезд Специалиста офиса МФЦ к Заявителю в соответствии с п. 2.2.9 Стандарта;

7.1.5. Контролирует своевременное направление подписанных Отчетов и Актов в ОТО в соответствии с п. 2.5. Стандарта;

7.1.6. Контролирует получение готового результата оказания услуг, и их хранение для последующей выдачи в рамках Выезда;

7.1.7. Контролирует своевременную доставку результата оказания услуг Заявителю;

7.1.8. Контролирует направление принятой заявки на доставку готового результата оказания услуг на Выезде Заявителю в ОТО;

7.1.9. Принимает решение о возможности приема дополнительных пакетов документов по услугам на Выезде Специалистом офиса МФЦ для осуществления приема документов по услугам, необходимым заявителю,

чтобы прием документов в рамках одного выезда максимально закрыл потребность заявителей (для минимизации повторных обращений);

7.1.10. Обеспечивает своевременное исполнение заявок по Выездам в соответствии с п. 2.2.9. Стандарта.

8. Порядок действий администраторов офисов МФЦ.

8.1. Администратор (ежедневно, при необходимости):

8.1.2. Информировывает заявителей о категориях Заявителей, имеющих право на получение услуг на дому в формате выезда, предоставляет информацию о способах подачи заявки;

8.1.3. Обеспечивает прием заявок на бумажном носителе от Заявителей, обратившихся в офис МФЦ;

8.1.4. Администратор офиса МФЦ также принимает от Специалистов заявки, оформленные в ходе выезда;

8.1.5. Скан-образ принятой Заявки в течение 1 (одного) рабочего дня, следующего за днем принятия, направляет посредством электронной почты начальнику / заместителю начальника ОТО.

9. Порядок действий Специалиста офиса МФЦ, ответственного за осуществление бесплатных выездов.

9.1. Специалист офиса МФЦ, ответственный за осуществление выезда назначается Начальником офиса МФЦ.

9.2. В целях своевременного осуществления Выезда Специалист офиса МФЦ:

9.2.1. Выстраивает маршруты поездок в соответствии с содержащимися в журнале учета выездов заявками. При выстраивании маршрута специалисту следует учесть территориальную удаленность от офиса МФЦ, а также сроки исполнения Выезда;

9.2.2. Согласовывает с Заявителем дату и время Выезда посредством телефонии по указанному в Заявке номеру телефона, в соответствии с п. 2.2.10. -2.2.12. Стандарта;

9.2.3. Уточняет у заявителя подробную информацию о перечне необходимых услуг для планирования длительности обслуживания и назначения интервала выезда;

9.2.4. Информировывает Заявителя о необходимом перечне документов для предоставления заявленной услуги (выдачи готового результата оказания услуг);

9.2.5. Информировывает заявителя о способах оплаты платных услуг (при необходимости) и способах оплаты госпошлины;

9.2.6. Информировывает Заявителя о необходимости обеспечения условий для оказания Услуги, в соответствии с п. 3.1.1. Стандарта;

9.2.7. Уточняет у Заявителя о ближайших местах возможного размещения транспортного средства МФЦ в соответствии с правилами дорожного движения (при передвижении на транспорте МФЦ);

9.2.8. Уточняет у Заявителя наличие ворот на придомовой территории, номер подъезда (с какой стороны вход), наличие и работоспособность домофона;

9.2.9. За день до осуществления выезда повторно согласовывает с Заявителем дату и время Выезда;

9.3. Осуществляет видеозапись (или сопровождающий водитель) при входе в квартиру Заявителя с помощью видеокамеры (при наличии);

9.4. Оценивает окружающую обстановку при входе в квартиру, убеждается в собственной безопасности;

9.5. Устанавливает тождественность личности Заявителя по предъявленному документу, удостоверяющему личность, а также убеждается что Заявитель понимает цель осуществления Выезда;

9.6. Осуществляет прием документов в соответствии с указанной в заявке услугой (услугами);

9.6.1. Согласовывает с Начальником офиса МФЦ возможность приема дополнительных пакетов документов по услугам на Выезде (при наличии времени до следующего Выезда), чтобы прием документов в рамках одного Выезда максимально закрыл потребность заявителей и минимизировал количество повторных обращений;

9.7. Уточняет у Заявителя необходимость доставки готового результата оказания услуг, в случае согласия принимает новую заявку на осуществление Выезда с целью доставки, а затем передает ее на регистрацию в ОТО;

9.7.1. Информировывает Заявителя, что выдача готового результата по услугам Росреестра может осуществляться следующими способами:

- в ходе повторного выезда для Заявителей, которые относятся к категориям, описанным в 1.2.5. настоящего Стандарта;

- в офисе МФЦ, осуществившем Выезд, для всех остальных участников сделки;

9.7.2. В случае, если стороны сделки относятся к разным категориям Заявителей, то получение готового результата оказания услуги осуществляется соответствующим способом для каждой категории Заявителей;

9.7.3. Специалист офиса МФЦ на Выезде осуществляет выдачу готового результата оказания услуг по всем услугам, в соответствии с поданной Заявкой, в том числе в случаях, когда результатом оказания услуги является документ, удостоверяющий личность;

9.8. Осуществляет вызов охраны с помощью тревожной кнопки (при наличии технической возможности);

9.9. Специалист офиса МФЦ заполняет необходимую документацию, являющуюся результатом осуществления Выезда, в соответствии с п. 2.3. – 2.5. Стандарта и направляет ОТО;

9.10. Комплект документов, принятый на Выезде, передается Специалистом офиса МФЦ, документоведу в день приема документов;

9.11. Специалист офиса МФЦ соблюдает требования к одежде и внешнему виду Сотрудника МФЦ, утвержденные Правилами внутреннего трудового распорядка ГБУ СО «МФЦ».

10. Порядок действий Начальника ООРИТП (лица, его замещающего).

10.1. Начальник ООРИТП на постоянной основе совместно с Начальником Сектора ТО (либо лица, их заменяющие) перед направлением комплекта оборудования на Выезд на территории Свердловской области – осуществляют проверку комплектности, работоспособности оборудования и программ, необходимых для Выезда;

10.2. В случае выявления технических неисправностей ООРИТП осуществляет диагностику;

10.3. На период диагностики заменяет на новое оборудование (при наличии).

11. Порядок действий Начальника Сектора ТО (лица, его замещающего).

11.1. Начальник Сектора ТО (лицо, его замещающее) ежедневно (в будние дни):

11.1.1. Обеспечивает выполнение заявок в течение 10 (десяти) рабочих дней с даты регистрации Заявки ОТО в Журнале;

11.1.2. Отвечает за комплектность и техническое состояние закрепленного за ним оборудования (мобильный телефон, ноутбук, многофункциональное устройство, терминал оплаты (при наличии), тревожная кнопка (при наличии), видеокамера (при наличии));

11.1.3. Осуществляет организацию и контроль доставки комплекта оборудования в офис МФЦ в соответствии с п. 4.1.4. Стандарта;

11.1.4. В случае выявления технических неисправностей направляет оборудование в ООРИТП для осуществления ремонтных работ;

11.1.5. Контролирует своевременный выезд водителя и выполнение согласованного маршрута;

11.2. При необходимости: в случае если Начальник Сектора ТО (лицо, его замещающее) не имеет в наличии исправное транспортное средство для

перевозки Специалиста к Заявителю, то им осуществляется поиск замены, в том числе с возможностью привлечения услуг сторонних таксомоторных организаций.

12. Порядок действий водителя.

12.1. Водитель (за исключением сторонних водителей, не связанных трудовыми или контрактными обязательствами с МФЦ) ежедневно (в будние дни):

12.1.1. Обеспечивает доставку специалиста в соответствии с согласованным маршрутом;

12.1.2. Обеспечивает помощь в транспортировке Оборудования ПК;

12.1.3. При необходимости:

- присутствует при осуществлении приема либо выдачи документов специалистом;

- осуществляет видеозапись (или специалист МФЦ) при входе в квартиру Заявителя с помощью видеокамеры (при наличии);

- осуществляет вызов охраны с помощью тревожной кнопки (при наличии).

13. Порядок действий главного специалиста отдела документооборота и организационной работы.

13.1. Главный специалист отдела документооборота и организационной работы ежедневно:

обеспечивает прием заявок, поступивших на официальную почту mfc@mfc66.ru;

направляет полученные заявки в ОТО по электронной почте начальнику / заместителю начальника ОТО.

14. Порядок действий при возникновении нестандартных ситуаций.

При возникновении нестандартной ситуации поиск решения осуществляется совместно отделами Дирекции МФЦ в рамках компетенций отделов для максимально оперативного реагирования.

ЗАЯВКА
на оказание услуги по бесплатному выезду сотрудника
государственного бюджетного учреждения Свердловской области
«Многофункциональный центр предоставления государственных
и муниципальных услуг» к заявителям

Сведения о Заявителе:

ФИО _____

Дата рождения _____

Паспортные данные: серия _____ номер _____ дата выдачи _____

Адрес регистрации (пребывания), по которому будет осуществлен выезд

Контактный телефон _____

Электронная почта _____

Документ, подтверждающий право на бесплатное обслуживание _____

Наименование услуг или жизненная ситуация:

1. _____
2. _____
3. _____

ФИО заявителя, представителя заявителя (либо руководителя поставщика социальных услуг) _____

Дата _____

Per № _____ дата регистрации заявки _____

Журнал учета выездов на бесплатной основе

№	ФИО	Контактный телефон	№ заявки	дата подачи заявки заявителем	дата регистрации заявки ОТО	дата выезда	такси (дата. время. адрес выезда. сумма)	кто осуществил выезд	адрес выезда	Район выезда	кем принята заявка	услуга	комментарий к заявке/ дата/время/кем совершен исх звонок/ причины переноса или отмены и тп	исполнено/ не исполнено/отмена
---	-----	--------------------	----------	-------------------------------	-----------------------------	-------------	--	----------------------	--------------	--------------	--------------------	--------	--	--------------------------------

Отчет об исполнении услуги по выезду работника МФЦ к заявителю
для приема заявлений и документов, необходимых для предоставления государственных и
муниципальных услуг,
а также с целью доставки результатов предоставления государственных
и муниципальных услуг

Номер заявки по бесплатному выезду _____

ФИО Заявителя : _____

Отдел МФЦ осуществивший выезд: _____

Дата и время выезда: «___» _____ 20__ г. с __:__ ч до __:__ ч

Контрольная дата подтверждения заявки: «___» _____ 202__ г.

Заявку подтвердил: _____

должность, ФИО

Иные отметки:

- заявка исполнена: «___» _____ 20__ г. с __:__ ч до __:__ ч

- заявка перенесена на «___» _____ 20__ г. или неопределенный срок

- заявка отменена: «___» _____ 20__ г.

Сотрудник МФЦ, осуществивший выезд

«___» _____ 20__ г. /

_____ /

ФИО

АКТ
«___» _____ 20__ г.

- | | |
|--------------------------|--|
| ☐ | об отказе заявителя в передаче документов/ от получения результата |
| ☐ | об отсутствии у заявителя необходимых документов |
| ☐ | об отсутствии заявителя по указанному адресу |

(отметить нужное)

Номер заявки по бесплатному выезду _____

Настоящий акт составлен Специалистом _____
(указать наименование офиса МФЦ)

о том, что осуществлен бесплатный выезд к Заявителю _____
(ФИО заявителя)

Выезд осуществлялся по адресу: _____
для оказания услуги: _____

Комментарий к Выезду:

С Актом ознакомлен _____
(ФИО заявителя/представителя)

Руководитель отдела МФЦ:

(Ф.И.О)

(Должность)

(Подпись)

Сотрудник МФЦ:

(Ф.И.О)

(Должность)

(Подпись)

Чек-лист Специалиста, осуществляющего Выезд

1.	Выстроить маршрут поездки в соответствии с содержащимися в журнале учета выездов заявками. При выстраивании маршрута специалисту следует учесть территориальную удаленность от офиса МФЦ, а также сроки исполнения Выезда
2.	Согласовать с Заявителем дату и время выезда
3.	Уточнить у заявителя подробную информацию о перечне необходимых услуг для планирования длительности обслуживания и назначения интервала выезда
4.	Дать консультацию о необходимом перечне документов для предоставления заявленной услуги (выдачи готового результата)
5.	Проинформировать заявителя о способах оплаты платных услуг (при необходимости) и способах оплаты госпошлины
6.	Проинформировать Заявителя о необходимости обеспечения доступа к электроэнергии, предоставления мебели (стола и стула) для осуществления приема документов
7.	Уточнить у Заявителя о ближайших местах возможного размещения транспортного средства МФЦ в соответствии с правилами дорожного движения (при передвижении на транспорте МФЦ)
8.	Уточнить у Заявителя наличие ворот на придомовой территории, номер подъезда (с какой стороны вход), наличие и работоспособность домофона
9.	За день до осуществления выезда повторно согласовать дату и время Выезда
10.	Осуществить прием документов в соответствии с указанной в заявке услугой (услугами)
11.	Согласовать с Начальником офиса МФЦ возможность приема дополнительных пакетов документов по услугам на Выезде, с целью максимально полного осуществления приема документов по услугам, необходимым заявителю, чтобы прием документов в рамках одного выезда максимально закрыл потребность заявителей (для минимизации повторных обращений)
12.	Уточнить у Заявителя необходимость доставки готового результата оказания предоставляемой услуги
13.	В случае согласия Заявителя принять новую заявку на Выезд для доставки результата и передать ее на регистрацию в ОТО
14.	Информирует Заявителя об особенностях выдачи готового результата по услугам Росреестра
15.	Осуществляет выдачу готового результата на Выезде
16.	Заполняет документы по результатам Выезда в день осуществления Выезда в соответствии с п. 2.3. – 2.5. Стандарта и направляет в ОТО

№ п/п	Наименование должностей	Действия	Периодичность
1	Начальник отдела телефонного обслуживания либо лицо, заместитель начальника отдела	Контроль	Ежедневно (в будние дни)
2	Главный специалист отдела телефонного обслуживания	Исполнение	Ежедневно
3	Начальник офиса МФЦ	Контроль, исполнение	Ежедневно (в будние дни)
4	Специалист по приему документов офиса МФЦ	Исполнение	Ежедневно (в будние дни)
5	Начальника Сектора ТО (лица, его замещающего).	Контроль, исполнение	Ежедневно (в будние дни)
6	Порядок действий Начальника ООРИТП (лица, его замещающего).	Контроль, исполнение	Ежедневно (в будние дни)
6	Водитель (лицо, закрепленное за служебным автомобильным транспортом)	Исполнение	Ежедневно (в будние дни)
7	Администраторы офисов МФЦ	Исполнение	Ежедневно
8	Главный специалиста отдела документооборота и организационной работы	Исполнение	Ежедневно (в будние дни)