



## ПРИКАЗ

«14» марта 2019 года

№ 23 - од

Об утверждении Положения  
по предоставлению услуги по выезду  
к заявителям льготной категорий,  
для которых выезд осуществляется бесплатно

В соответствии с пунктом 4.1 Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 22.12.2012 №1376 «Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг», постановлением Правительства Ханты-Мансийского автономного округа-Югры от 21.11.2014 №435-П «О порядке исчисления платы за выезд работника многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг к заявителю и перечне категорий граждан, для которых организация выезда работника многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг осуществляется бесплатно», руководствуясь Уставом,

### ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить и ввести в действие Положение по предоставлению услуги по выезду к заявителям льготной категорий, для которых выезд осуществляется бесплатно согласно приложению.
2. Признать утратившим силу приказ от 09.06.2015 №31/1-од «Об утверждении Положения о порядке и условиях премирования работников МКУ «Нижневартровский МФЦ».
3. Назначить начальника отдела административного-правового обеспечения ответственным за обеспечение автотранспорта и организацию работы водителей автомобиля и курьеров при выездном приеме и доставлении результатов предоставления государственных и муниципальных услуг.
4. Назначить заместителя начальника управления по работе с заявителями, начальника отдела по работе с физическими лицами ответственным за организацию выездного приема к заявителям льготных категорий.

5. Назначить начальника отдела обработки и хранения документов ответственным за организацию доставки результатов предоставления государственных и муниципальных услуг.

6. Назначить начальника отдела информационных технологий и безопасности ответственным за предоставление и обеспечение работоспособности компьютерного и иного оборудования, используемого при выездном приеме.

7. Специалисту по кадрам 1 категории Булычевой Т.Ю. в срок до 20.03.2019 ознакомить работников учреждения с настоящим приказом под роспись.

8. Настоящий приказ вступает в силу с даты подписания.

9. Контроль за выполнением настоящего возложить на заместителя директора, начальника управления по работе с заявителями.

Директор



**А.С. Прилепин**

**ПОЛОЖЕНИЕ**  
**по предоставлению услуги по выезду**  
**к заявителям льготных категорий,**  
**для которых выезд осуществляется бесплатно**

**1. Общие положения**

1.1. Положение по предоставлению услуги по выезду к заявителям льготных категорий, для которых выезд осуществляется бесплатно (далее – Положение) определяет порядок и условия предоставления государственных и муниципальных услуг заявителям льготных категорий на дому и разработано в целях улучшения качества и доступности предоставления государственных и муниципальных услуг.

1.2. Понятия, используемые в настоящем Положении:

- **Выездной прием** – выезд работников МКУ "Нижневартовский МФЦ" (далее – МФЦ) к Заявителю по месту его жительства с целью приема заявлений и документов, необходимых для предоставления государственных и муниципальных услуг.

- **Территория выездного обслуживания** – территория муниципального образования городской округ Нижневартовск, за исключением территорий, на которых размещены садоводческие, огороднические и дачные некоммерческие объединения, территорий промышленных зон.

- **Услуга** – государственная или муниципальная услуга, предоставляемая федеральным органом исполнительной власти, органом государственного внебюджетного фонда, исполнительным органом государственной власти Ханты-Мансийского автономного округа - Югры, органом местного самоуправления (в том числе при осуществлении органом местного самоуправления отдельных государственных полномочий, переданных федеральными законами и законами субъектов Российской Федерации), включенная в перечень услуг, предоставляемых в МФЦ.

- **Заявители** – граждане Российской Федерации согласно перечня категорий граждан, для которых выезд работника многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг осуществляется бесплатно в соответствии с постановлением Правительства Ханты-Мансийского автономного округа – Югры от 21.11.2014 №435-п.

- **Специалист МФЦ** – сотрудник МФЦ, ответственный за консультирование, а также прием заявлений и документов от Заявителя для предоставления Услуги.

- **Курьер МФЦ** - сотрудник МФЦ, осуществляющий сопровождение специалиста МФЦ на выездной прием, а также доставку и выдачу Заявителю результата предоставления Услуги.

- **Исполнитель** – МКУ "Нижневартовский МФЦ", действующий в соответствии с Уставом, Регламентом МФЦ и настоящим Положением.

1.3. Заявитель при подаче заявления на государственную или муниципальную услугу, требующую оплаты государственной пошлины, предоставляет специалисту МФЦ документ об её оплате либо оплачивает государственную пошлину после подачи такого заявления в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации. Условия оплаты государственной пошлины разъясняются специалистом МФЦ.

1.4. Перечень льготных категорий граждан, для которых организация выезда работника МФЦ осуществляется бесплатно:

1.4.1. Ветераны Великой Отечественной войны:

участники Великой Отечественной войны;

лица, работавшие на объектах противовоздушной обороны, местной противовоздушной обороны, на строительстве оборонительных сооружений, военно-морских баз, аэродромов и других военных объектов в пределах тыловых границ действующих фронтов, операционных зон действующих флотов, на прифронтовых участках железных и автомобильных дорог; члены экипажей судов транспортного флота, интернированные в начале Великой Отечественной войны в портах других государств;

лица, награжденные знаком "Жителю блокадного Ленинграда";

лица, проработавшие в тылу в период с 22 июня 1941 года по 9 мая 1945 года не менее шести месяцев; лица, награжденные орденами или медалями СССР за самоотверженный труд в период Великой Отечественной войны (труженики тыла);

инвалиды Великой Отечественной войны.

1.4.2. Граждане Российской Федерации, удостоенные звания Героя Социалистического Труда (Герои Социалистического Труда);

граждане Российской Федерации, удостоенные звания Героя Труда Российской Федерации (Герои Труда Российской Федерации);

граждане Российской Федерации, награжденные орденом Трудовой Славы трех степеней (полные кавалеры ордена Трудовой Славы).

1.4.3 Герои Советского Союза и Российской Федерации;

полные кавалеры ордена Славы.

1.4.4. Бывшие несовершеннолетние узники концлагерей, гетто, других мест принудительного содержания, созданных фашистами и их союзниками в период второй мировой войны (бывшие несовершеннолетние узники фашизма).

1.4.5. Инвалиды I и II группы.

1.4.6. Граждане, достигшие возраста 80 лет.

## **2. Информирование о выездном приеме**

2.1. На портале сети МФЦ Ханты-Мансийского автономного округа – Югры ([mfc.admhmao.ru](http://mfc.admhmao.ru)) в разделе МКУ «Нижневартовский МФЦ», а также на информационных стендах МФЦ размещается следующая информация:

- порядок и режим осуществления выездного приема;
- перечень льготных категорий граждан, для которых осуществляется выездной прием бесплатно;

- номер(а) контактных телефонов и адрес страницы в сети «Интернет» для предварительной записи на выездной прием

### **3. Порядок осуществления выездного приема**

3.1. Заявитель вправе обратиться в МФЦ за предоставлением выездного приема посредством предварительной записи на портале сети МФЦ Ханты-Мансийского автономного округа – Югры ([mfc.admhmao.ru](http://mfc.admhmao.ru)) в разделе МКУ «Нижневартовский МФЦ» самостоятельно, а также по телефону или при личном обращении, в том числе через своего представителя.

3.2. МФЦ вправе отказать в предварительной записи при отсутствии свободного времени для записи.

3.3. Выездной прием в субботу и воскресенье, а также в нерабочие праздничные дни, установленные Трудовым кодексом Российской Федерации, не осуществляется.

3.4. В случае обращения Заявителя по телефону или лично специалист МФЦ осуществляет внесение соответствующих данных в систему предварительной записи на выездной прием с одновременным информированием Заявителя (представителя Заявителя) о порядке и условиях выездного приема.

3.5. При обработке данных предварительной записи специалист МФЦ вносит соответствующие сведения в журнал регистрации выездного приема по форме согласно приложению №1 к настоящему Положению и оформляет карточку выездного приема по форме согласно приложению №2 к настоящему Положению.

3.6. Обработка данных предварительной записи осуществляется специалистом МФЦ в рабочие дни с 9.00 до 20.00 часов.

3.7. Начальник отдела обработки и хранения документов определяет ответственного специалиста МФЦ для первичного консультирования Заявителя посредством телефонной связи о порядке и условиях выездного приема, виде (наименовании) Услуги, перечне необходимых документов для предоставления Услуги и для подтверждения даты и времени выездного приема.

3.8. Первичное консультирование Заявителя осуществляется не позднее дня, следующего за днем регистрации Заявителя в журнале регистрации выездного приема.

3.9. В случае невозможности установления связи с Заявителем после двух попыток дозвона по указанному номеру телефона до 20.00 часов дня, следующего за днем регистрации Заявителя в журнале регистрации выездного приема, в том числе в случае неправильно указанного Заявителем номера телефона, предварительная запись и карточка выездного приема аннулируются, о чем делается соответствующая отметка в журнале регистрации выездного приема.

3.10. В рабочий день, предшествующий дате осуществления выездного приема, ответственный специалист МФЦ посредством телефонной связи до 20.00 часов повторно информирует Заявителя о дате и времени предстоящего выездного приема.

3.11. В случае невозможности установления связи с Заявителем после двух попыток дозвона по указанному номеру телефона в первой и второй половине рабочего дня или в случае если Заявитель уведомляет ответственного

специалиста МФЦ о неготовности к сдаче документов Исполнителю, предварительная запись и карточка выездного приема аннулируются, о чем делается соответствующая отметка в журнале регистрации выездного приема.

3.12. Для осуществления выездного приема Заявитель обязан обеспечить Исполнителю необходимые условия:

- предоставить оригинал документа, подтверждающий категорию заявителей, для которой выезд работников МФЦ осуществляется бесплатно;
- доступ в подъезд дома и квартиру;
- доступ к электропитанию;
- мебель для приема документов (стол, стул).
- изолировать домашних животных на время осуществления выездного приема.

3.13. Если в течение 10 минут после прибытия работников МФЦ к месту оказания выездного приема Заявитель не обеспечил условия согласно пункта 12 настоящего Положения или отказался от сдачи документов Исполнителю, последний отказывает в предоставлении выездного приема с указанием причины в карточке выездного приема, при этом следующий выездной прием осуществляется в порядке новой предварительной записи в соответствии с пунктами 3.1 и 3.4 настоящего Положения.

В случае если Заявитель дважды в течение года, в ходе осуществления выездного приема не обеспечил соблюдение вышеперечисленных условий или отказался от сдачи документов Исполнителю, прием у данного Заявителя заявлений и документов, необходимых для предоставления государственных и муниципальных услуг, и выдача ему документов, являющихся результатом предоставления государственных и муниципальных услуг, осуществляется только при его личном обращении в МФЦ.

3.14. Выездной прием по доставке Заявителю результата оказания Услуг считается состоявшимся, если курьер МФЦ прибыл в установленное время по адресу, указанному Заявителем при предварительной записи либо в заявлении о сдаче документов, но Заявитель отказался или уклонился от получения документов, о чем курьером МФЦ делается запись в карточке выездного приема. Последующее вручение Заявителю результатов оказания Услуг осуществляется только при его личном обращении в МФЦ.

3.15. Заявитель вправе получить результат оказания Услуг в МФЦ лично, без организации выездного обслуживания, в случае если Заявитель уведомляет об этом ответственного специалиста МФЦ посредством телефонной связи, о чем делается соответствующая отметка в карточке выездного приема и в журнале регистрации выездного приема.

3.16. Выездной прием осуществляется с использованием мобильного персонального компьютера с доступом к автоматизированным информационным системам МФЦ по защищенным каналам связи, а также с использованием технических средств для сканирования и копирования документов.

3.17. Выездное обслуживание Заявителя может сопровождаться видео и аудиозаписью.

3.18. В случае не предоставления выездного приема по обстоятельствам, не зависящим от воли сторон (вследствие непреодолимой силы), Исполнитель имеет право перенести срок предоставления выездного приема по

согласованию с Заявителем, о чем делается соответствующая отметка в карточке выездного приема и в журнале регистрации выездного приема.

3.19. До начала приема документов, необходимых для предоставления Услуги, специалист МФЦ знакомит Заявителя с условиями выездного приема путем подписания последним Соглашения с условиями выездного обслуживания на дому МКУ «Нижевартовский МФЦ» (далее – Соглашение) по форме согласно приложению №3 к настоящему Положению.

3.20. При осуществлении выездного приема до начала выдачи документов, являющихся результатом оказания Услуги, курьер МФЦ запрашивает у Заявителя оригинал документа, удостоверяющего личность.

3.21. В случае непредставления Заявителем документов, указанных в пунктах 3.12 и 3.19 настоящего Положения, а также в случае отказа Заявителя от подписания Соглашения, Заявителю отказывается в предоставлении выездного приема, о чем в карточке выездного приема делается соответствующая запись с указанием причины отказа, при этом следующий выездной прием осуществляется в порядке новой предварительной записи в соответствии с пунктами 3.1 и 3.4 настоящего Положения.

3.22. По итогам приема/выдачи документов специалист МФЦ/курьер МФЦ вносит соответствующую запись в карточку выездного приема, выдает заявителю расписку о принятых или выданных документах.

3.23. В случае возникновения конфликтных ситуаций, препятствующих исполнению специалистом МФЦ и курьером МФЦ своих обязанностей, либо угрожающих их жизни и здоровью, либо совершения Заявителем действий противоправного характера в отношении указанных работников, последним необходимо принять меры, способствующие улаживанию конфликта, предупредив Заявителя об ответственности за незаконные действия, а также прекратить предоставление Услуги.

3.24. В случае прямых угроз физического насилия, оскорблению личности, угрозы жизни и здоровью в отношении специалиста и курьера МФЦ, при наличии иных признаков совершения преступления или административного правонарушения, а также в случаях нахождения заявителя в состоянии явного алкогольного или иного опьянения и при ином неадекватном поведении заявителя, специалист МФЦ обязан прекратить предоставление Услуги незамедлительно проинформировать директора МФЦ или работника исполняющего его обязанности, после чего действовать согласно их указаний.»

#### **4. Отчетность**

4.1. Отчет об осуществлении выездного приема формируется отделом обработки и хранения документов по форме согласно приложению №4 к настоящему Положению ежемесячно в срок до 10 числа месяца, следующего за отчетным.

#### **5. Ответственность**

5.1. При осуществлении выездного приема Исполнитель несет ответственность:

- за соблюдение сроков и порядка приема документов, правильность

внесения записей в журнал регистрации выездного приема и карточку выездного приема, оформление расписки в приеме (выдаче) документов.

- за отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, Ханты-Мансийского автономного округа-Югры, муниципальными нормативными правовыми актами, для предоставления Услуги.

5.2. Специалист МФЦ не несет ответственности:

- за полноту и достоверность представленных Заявителем документов;
- за результат оказания Услуги;
- за нарушение сроков оказания Услуги, не связанных с полномочиями Исполнителя.



Приложение № 1  
к Положению по предоставлению услуги по выезду  
к заявителям льготных категорий,  
для которых выезд осуществляется бесплатно

**МКУ «Нижевартовский МФЦ»**

## **Журнал регистрации (учета) выездного приема**

Начат «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Окончен «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

город Нижевартовск

\_\_\_\_\_ год





**Карточка выездного приема № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_**

на \_\_\_\_\_ 20 г. время \_\_\_\_\_

**Адрес выездного обслуживания:**

г. Нишневартовск, ул. \_\_\_\_\_

д. \_\_\_\_\_ кв. \_\_\_\_\_ домофон \_\_\_\_\_ телефон: \_\_\_\_\_

—

ФИО специалиста МФЦ, назначенного на выездной прием \_\_\_\_\_

|   |  |
|---|--|
| ФИО заявителя   |  |
| Категория заявителя   |  |
| Время прибытия по адресу  |  |
| Наличие необходимых условий да/нет (если «нет», указываются какие условия не обеспечены)            |  |
| Время начала выездного приема   |  |
| Наименование услуги   |  |
| Результат выездного приема (номер/дата заявления) <sup>1</sup>                                      |  |
| Необходимость доставки результата оказания услуги (да/нет)  |  |
| Ориентировочная дата и время доставки результата оказания услуги                                    |  |
| Подпись заявителя о согласии с ориентировочной датой и временем доставки результата оказания услуги |  |
| Подпись специалиста МФЦ, ответственного за осуществление выездного приема                           |  |
| ФИО и подпись курьера МФЦ, ответственного за доставку и выдачу результата оказания услуги           |  |
| Дата и время прибытия по адресу для доставки результата оказания услуг                              |  |

|   |  |
|---|--|
| Результат доставки (выдано/не выдано, в случае если «не выдано», указывается причина) |  |
| Дата закрытия или аннулирования карточки  |  |

<sup>1</sup> – в случае отказа в предоставлении выездного приема, делается соответствующая запись, содержащая причину отказа.

### **Согласие с условиями выездного обслуживания на дому МКУ «Нишневартовский МФЦ»**

Условия выездного обслуживания:

**1. Заявитель должен относиться к льготной категории граждан, для которых выездной прием осуществляется бесплатно.**

**2. Выездной прием для предоставления государственных и муниципальных услуг.**

**3. Для осуществления выездного приема до начала приема документов специалист МФЦ запрашивает у Заявителя, а Заявитель предоставляет:**

- оригинал документа, удостоверяющего личность Заявителя;
- оригинал документа, подтверждающего льготную категорию Заявителя.

**4. Для осуществления выездного приема до начала выдачи документов, являющихся результатом оказания Услуги, курьер МФЦ запрашивает у Заявителя, а Заявитель предоставляет:**

- оригинал документа, удостоверяющего личность Заявителя.

#### **5. Причины отказа Исполнителя в осуществлении выездного приема:**

5.1. Непредставление Заявителем документов, указанных в пунктах 3 и 4 настоящего Согласия.

5.2. Необеспечение специалисту МФЦ в течение 10 минут после прибытия к месту оказания выездного приема необходимых для оказания Услуги условий (доступ в подъезд, квартиру, к электропитанию, изолирование домашних животных, стол и стул для осуществления приема).

**6. В случае отказа Исполнителя в осуществлении выездного приема, следующий выездной прием осуществляется в порядке новой предварительной записи в соответствии с пунктами 3.1 и 3.4 Положения по предоставлению услуги по выезду к заявителям льготных категорий, для которых выезд осуществляется бесплатно.**

В случае если Заявитель дважды в течение года, в ходе осуществления выездного приема не обеспечил соблюдение вышеперечисленных условий или отказался от сдачи документов Исполнителю, прием у данного Заявителя заявлений и документов, необходимых для предоставления государственных и муниципальных услуг, и выдача ему документов, являющихся результатом предоставления государственных и муниципальных услуг, осуществляется только при его личном обращении в МФЦ.

7. Выездной прием по доставке Заявителю результата оказания Услуг, считается состоявшимся, если курьер МФЦ прибыл в установленное время по адресу, указанному Заявителем при предварительной записи либо в заявлении о сдаче документов, но Заявитель отказался или уклонился от получения документов. Последующее вручение Заявителю результатов оказания Услуг осуществляется только при его личном обращении в МФЦ.

8. Заявитель вправе получить результат оказания Услуг в МФЦ лично, без организации выездного обслуживания, в случае если Заявитель уведомляет об этом ответственного специалиста МФЦ посредством телефонной связи, о чем делается соответствующая отметка в карточке выездного приема и в журнале регистрации выездного приема.

9. Выездное обслуживание Заявителя может сопровождаться видео и аудио-записью.

10. Заявитель несет ответственность за незаконные действия в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

11. В случае возникновения конфликтных ситуаций, препятствующих исполнению специалистом МФЦ и курьером МФЦ своих обязанностей, либо угрожающих их жизни и здоровью, либо совершения Заявителем действий противоправного характера в отношении указанных работников, последним необходимо принять меры, способствующие улаживанию конфликта, предупредив Заявителя об ответственности за незаконные действия, а также прекратить предоставление Услуги.

12. В случае прямых угроз физического насилия, оскорблению личности, угрозы жизни и здоровью в отношении специалиста и курьера МФЦ, при наличии иных признаков совершения преступления или административного правонарушения, а также в случаях нахождения заявителя в состоянии явного алкогольного или иного опьянения и при ином неадекватном поведении заявителя, специалист МФЦ обязан прекратить предоставление Услуги незамедлительно проинформировать директора МФЦ или работника исполняющего его обязанности, после чего действовать согласно их указаний.

С условиями выездного приема ознакомлен и согласен:

---

ФИО и подпись Заявителя

Дата: \_\_\_\_\_

**Форма отчета об осуществлении выездного приема  
МКУ «Нижевартровский МФЦ»**

Период \_\_\_\_\_

|           |   |  |
|-----------|---|--|
| <b>1.</b> | <b>Количество зарегистрированных заявителей по предварительной записи на отчетный период</b>  |  |
| <b>2.</b> | <b>Количество аннулированных записей из числа зарегистрированных по предварительной записи, из них:</b>   |  |
| 2.1       | отсутствие связи с Заявителем по указанному номеру телефону до 20.00 следующего дня, после регистрации по предварительной записи, в том числе ошибочно указанный номер телефона |  |
| 2.2       | отсутствие связи с Заявителем за день до даты осуществления выездного приема  |  |
| 2.3       | Заявитель отказался от выездного обслуживания   |  |
| 2.4       | адрес заявителя вне территории выездного обслуживания   |  |
| <b>3</b>  | <b>Количество оказанных услуг в форме выездного приема по ведомствам, из них:</b>   |  |
| 3.1       | Наименование ведомства  |  |
| <b>4.</b> | <b>Количество отказов в предоставлении выездного приема, из них:</b>  |  |
| 4.1       | не предоставление документа, удостоверяющего личность   |  |
| 4.2       | не предоставление документа, подтверждающего право получения Услуги на безвозмездной основе   |  |
| 4.3       | не обеспечение Заявителем необходимых условий   |  |
| 4.4       | Заявитель отказался от передачи документов  |  |
| 4.5.      | возникновение конфликтных ситуаций  |  |
| <b>5</b>  | <b>Количество выездных приемов для доставки Заявителю результатов оказания Услуг.</b>   |  |
| <b>6.</b> | <b>Количество несостоявшихся доставок, из них</b>   |  |
| 5.1       | по причине не предоставления документа, удостоверяющего личность Заявителя  |  |
| 5.2       | по причине отказа (или уклонения) Заявителя от приема результатов оказания Услуг  |  |
| <b>7.</b> | <b>Льготные категории заявителей</b>  |  |
| 7.1       | Ветераны Великой Отечественной войны  |  |
| 7.2       | Граждане Российской Федерации   |  |
| 7.3       | Герои Советского Союза и Российской Федерации;<br>полные кавалеры ордена Славы  |  |
| 7.4       | Бывшие несовершеннолетние узники фашизма  |  |
| 7.5       | Инвалиды I и II группы  |  |
| 7.6       | Граждане, достигшие возраста 80 лет   |  |

Исполнитель:

Дата: