**Порядок организации платного выезда специалиста обособленного подразделения Государственного бюджетного учреждения Ленинградской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» к заявителю для предоставления государственных, муниципальных и дополнительных услуг.**

1. **Область применения, понятия и определения.**

Порядок организации платного выезда специалиста обособленного подразделения Государственного бюджетного учреждения Ленинградской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» к заявителю для предоставления государственных, муниципальных и дополнительных услуг (далее – Порядок) разработан в целях предоставления государственных, муниципальных и дополнительных услуг за пределами операционных залов обособленных подразделений Государственного бюджетного учреждения Ленинградской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – обособленные подразделения ГБУ ЛО «МФЦ»).

1. Порядок разработан в соответствии с:

- Федеральным законом от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

* Постановлением Правительства Российской Федерации от 22 декабря 2012 г. № 1376 «Об утверждении правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг»;
* Постановлением Правительства Российской Федерации от 27 сентября 2011 г. № 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 Российской Федерации от 12 декабря 2012 г. № 1284 «Об оценке гражданами эффективности деятельности руководителей территориальных органов федеральных органов исполнительной власти (их структурных подразделений) и территориальных органов государственных внебюджетных фондов (их региональных отделений) с учетом качества предоставления государственных услуг, руководителей многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг с учетом качества организации предоставления государственных и муниципальных услуг, а также о применении результатов указанной оценки как основания для принятия решений о досрочном прекращении исполнения соответствующими руководителями своих должностных обязанностей»;

- Постановлением Правительства Ленинградской области от 22 апреля 2015 г. № 122 «Об утверждении перечня государственных услуг, оказание которых на территории Ленинградской области организовано на базе многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, и о признании утратившими силу отдельных постановлений Правительства Ленинградской области»;

* Распоряжением Правительства Ленинградской области от 28 февраля 2015 г. № 585-р «Об утверждении типового (рекомендованного) перечня муниципальных услуг органов местного самоуправления Ленинградской области, предоставление которых осуществляется по принципу «одного окна» в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг»;
* Распоряжением Правительства Ленинградской области от 11 сентября 2017 г. №470-р «Об утверждении перечня услуг и мер поддержки, необходимых для ведения предпринимательской и иной приносящей доход деятельности, по принципу «одного окна» субъектам малого и среднего предпринимательства в Ленинградской области, рекомендуемого для использования государственным бюджетным учреждением Ленинградской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг»;

1. В Порядке используются следующие понятия и определения:

- ГБУ ЛО «МФЦ» - Государственное бюджетное учреждение Ленинградской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг»;

- «Услуга» - государственная, муниципальная и дополнительная услуга, предоставление которой организовано в обособленных подразделениях ГБУ ЛО «МФЦ», согласно соглашению о взаимодействии с соответствующим территориальным органом федерального органа исполнительной власти по Ленинградской области, органом государственной власти Ленинградской области, администрацией муниципального образования Ленинградской области, а также иной организацией, участвующей в предоставлении государственной, муниципальной, дополнительной услуги;

- «Ведомство» - территориальный орган федерального органа исполнительной власти по Ленинградской области, орган государственной власти Ленинградской области, администрация муниципального образования Ленинградской области, а также иная организация, участвующая в предоставлении Услуг;

- «ВО» - выездное обслуживание;

- «Платное ВО» - услуга по выезду к заявителям с целью приема документов на предоставление государственных, муниципальных и дополнительных услуг, а также, при необходимости дополнительное консультирование и информирование заявителей по вопросам предоставления Услуг, прием жалоб и предложений, услуга по выезду к заявителям с целью доставки документов, подготовленных по результатам предоставления государственных, муниципальных и дополнительных услуг;

- «Заявитель» - юридическое (и (или) индивидуальный предприниматель) или физическое лицо, обратившееся в ГБУ ЛО «МФЦ» с запросом о предоставлении Услуги в рамках платного ВО;

- «Заявка» - обращение Заявителя о намерении заказать платное ВО на сайте;

- «Специалист обособленного подразделения ГБУ JIO «МФЦ» - это работник, осуществляющий в соответствии с должностной инструкцией функции по приему документов для получения Услуг и(или) выдаче документов, являющихся результатом предоставления Услуг, а также, при необходимости дополнительное консультирование и информирование заявителей по вопросам предоставления Услуг, прием жалоб и предложений во время платного ВО;

- «Ответственный за платное ВО» - специалист обособленного подразделения ГБУ JIO «МФЦ», ответственный за организацию платного ВО, назначаемый руководителем обособленного подразделения ГБУ JIO «МФЦ» или лицом его замещающим;

- «АИС МФЦ» - автоматизированная информационная система обеспечения деятельности многофункциональных центров Ленинградской области;

- «ПК ПВД» - программный комплекс приема и выдачи документов;

- «Сайт» – официальный сайт ГБУ ЛО «МФЦ», размещенный по адресу: http://mfc47.ru.

- «КИС» - корпоративная информационная система;

- «База учета платного ВО» - база данных, созданная для регистрации, обработки и учета заявок платного ВО в КИС;

- «Отдел САиТО» - отдел системного администрирования и технического обеспечения в ГБУ ЛО «МФЦ», который обеспечивает наличие исправного оборудования для осуществления организации платного ВО ГБУ ЛО «МФЦ»;

- «Порядок приема, учета, хранения и выдачи документов» - Порядок приема, учета, хранения и выдачи документов при организации предоставления услуг в обособленных подразделениях ГБУ ЛО «МФЦ» и УРМ, утвержденный приказом директора ГБУ ЛО «МФЦ» от 01 ноября 2019 г. №353/2.

1. Настоящий Порядок определяет последовательность процедур организации платного ВО Заявителей, а также алгоритм действий специалистов ГБУ ЛО «МФЦ».
2. **Условия оказания платного ВО, порядок оплаты и возврата платежа.**
   1. При подаче Заявки на оказание платного ВО, по установленной форме через сайт - обязательно заполнение всех сведений, приведенных в ней.
   2. В рамках одного платного ВО Специалист обособленного подразделения ГБУ ЛО «МФЦ» осуществляет прием документов на оказание одной Услуги.

2.3. Заявка подлежит регистрации Ответственным за платное ВО в Журнале учета заявок по платному ВО (Приложение №6).

2.4. Платное ВО осуществляется на основании публичного договора возмездного оказания услуг, заключенного в устной форме, в соответствии со статьей 426 Гражданского кодекса Российской Федерации. Днем заключения договора является день поступления денежных средств на расчетный счет ГБУ ЛО «МФЦ». Факт оказания услуги по выезду к Заявителю подтверждается Актом об оказании Услуг по платному ВО (Приложение №1).

2.5. За оказание услуги по платному ВО работника ГБУ ЛО «МФЦ» к Заявителю, для принятия и/или выдачи документов, с целью предоставления государственных, муниципальных и дополнительных услуг взимается плата.

2.6. Оплата за ВО производится Заявителем до выезда:

- физическими лицами на официальном сайте ГБУ ЛО «МФЦ» в безналичном порядке путем перечисления денежных средств на счет ГБУ ЛО «МФЦ» в процессе формирования Заявки;

- юридическими лицами или индивидуальными предпринимателями в безналичном порядке путем перечисления денежных средств на счет ГБУ ЛО «МФЦ» в течение 24 часов с момента подачи Заявки (банковские реквизиты для перечисления платежа размещены на информационных ресурсах ГБУ ЛО «МФЦ»), в полном объеме.

Документ, подтверждающий оплату, должен содержать наименование плательщика, наименование заявителя.

2.7. Днем оплаты за ВО считается день зачисления денежных средств на счет ГБУ ЛО «МФЦ».

2.8. В случае отсутствия сведений, подтверждающих оплату за ВО, Заявитель любым доступным способом (путем личного обращения, посредством электронной почты, факсимильной связи и пр.) предоставляет Ответственному за ВО платежный документ, подтверждающий перечисление платежа (квитанция, чек-ордер, платежное поручение с отметкой о его исполнении, иные документы, подтверждающие факт оплаты).

2.9. Платежный документ, содержащий существенные ошибки (несоответствие платежного документа требованиям настоящего Порядка, неверное указание реквизитов ГБУ ЛО «МФЦ», ФИО плательщика или наименования организации, назначения платежа), не может быть расценен как документ, подтверждающий поступление оплаты за ВО.

2.10. Возврат платежа Заявителю осуществляется на основании Заявления о возврате платежа в следующих случаях:

- уплаты Заявителем излишних денежных средств;

- внесение платы по неправильным реквизитам (в случае, если такой платеж поступил на счет ГБУ ЛО «МФЦ»);

- неоказание ВО по вине ГБУ ЛО «МФЦ»;

- отказа Заявителя от ВО не позднее, чем за 1 рабочий день до даты назначенного выездного приема.

2.11. Тарифы на оказание ВО утверждаются Приказом ГБУ ЛО «МФЦ» не реже одного раза в год.

1. **Организация платного ВО.**
   1. В рамках платного ВО Специалист обособленного подразделения ГБУ ЛО «МФЦ» осуществляет прием документов на оказание Услуг, выдачу документов, являющихся результатом предоставления Услуг (в том числе информирование о ходе предоставления Услуг), при необходимости дополнительное консультирование и информирование о порядке и условиях получения Услуг, а также прием жалоб и предложений.

Прием жалоб и предложений осуществляется в соответствии с Инструкцией о порядке рассмотрения обращений граждан в ГБУ JIO «МФЦ», утвержденной приказом директора ГБУ ЛО «МФЦ» от 09 ноября 2018 г. № 327.

* 1. Информация об условиях оказания и стоимости платного ВО публикуется на официальном сайте ГБУ ЛО «МФЦ», а также на информационных стендах в обособленных подразделениях ГБУ JIO «МФЦ».
  2. В своей работе Специалисты обособленного подразделения ГБУ JIO «МФЦ» руководствуются действующим законодательством Российской Федерации, нормативными правовыми актами, указанными в п. 1.2. Порядка, настоящим Порядком, инструкциями по работе в АИС МФЦ и ПК ПВД и иными локальными нормативными правовыми актами, регламентирующими предоставление Услуг в ГБУ ЛО «МФЦ».
  3. У Заявителей взимается государственная пошлина, в случаях, предусмотренных законодательством; плата за предоставление сведений, содержащихся в Едином государственном реестре недвижимости (ЕГРН).
     1. Внесение государственной пошлины, платы за предоставление сведений из ЕГРН производится:
        1. Заявителем самостоятельно через любую банковскую организацию.
        2. Безналичными денежными средствами, непосредственно во время платного ВО, при наличии технической возможности через терминал эквайринга (картридер), если Заявитель является держателем банковской карты.
     2. Внесение государственной пошлины, платы за предоставление сведений из ЕГРН, платы за предоставление услуг наличными денежными средствами непосредственно через ГБУ ЛО «МФЦ» не осуществляется.
  4. Платное ВО осуществляется по Услугам, указанным в Приложении №2 к настоящему Порядку. Услуги Управления Федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии по Ленинградской области (далее - услуги Росреестра) предоставляются при условии подключения оборудования к сети Интернет.
  5. Сроки предоставления Услуг определяются соответствующими соглашениями о взаимодействии с Ведомствами и административными регламентами предоставления Услуг.
  6. Для предотвращения и урегулирования конфликтных ситуаций между Специалистом обособленного подразделения ГБУ ДО «МФЦ» и Заявителем, обеспечения возможности оценки качества обслуживания, проведения служебного расследования при поступлении жалобы на Специалиста обособленного подразделения ГБУ ДО «МФЦ» - во время предоставления Услуги осуществляется аудиозапись.
  7. Платное ВО осуществляется согласно графикам, установленным руководителем обособленного подразделения ГБУ JIO «МФЦ» в пределах общего графика согласно Приложению № 3 к настоящему Порядку.

График выездов, маршрутные листы (Приложение №4) подготавливаются Ответственным за организацию платного ВО.

* 1. Специалист обособленного подразделения ГБУ ЛО «МФЦ» осуществляет предоставление Услуг в рамках платного ВО в сопровождении водителя обособленного подразделения ГБУ ЛО «МФЦ».
  2. При возникновении форс-мажорных обстоятельств, например, заявитель демонстрирует нестабильное эмоциональное поведение, неадекватное поведение (имеет место речевая несдержанность, излишняя жестикуляция, совершаются поступки, не соответствующие действующим моральным нормам и т.д.), проявляет агрессию, а также находится в состоянии алкогольного, наркотического или иного токсического опьянения Специалист обособленного подразделения ГБУ ЛО «МФЦ» может досрочно прекратить работу с Заявителем. При совершении указанных действий Специалист обособленного подразделения ГБУ ЛО «МФЦ» руководствуется Инструкцией о порядке действий работников филиала и его территориально обособленных подразделений ГБУ ЛО «МФЦ» при возникновении конфликтных ситуаций с заявителем [1]. Данный факт отражается в Акте о неоказании Услуги (Приложение №5).
  3. Заявителю необходимо обеспечить условия для осуществления ВО, а именно:

- доступ в помещение Специалисту обособленного подразделения ГБУ ЛО «МФЦ» и водителю;

- стол, стул для Специалиста обособленного подразделения ГБУ ЛО «МФЦ» и стул для водителя;

- электропитание для работы технического оборудования.

Для использования информационных систем при предоставлении Услуг, Специалист обособленного подразделения ГБУ JIO «МФЦ» использует модем USBGSM/LTE для доступа в Интернет.

3.11.1. При технической возможности и с согласия Заявителя Специалист обособленного подразделения ГБУ ЛО «МФЦ» может использовать альтернативный способ доступа к Интернету (Wi-Fi).

3.11.2. При отсутствии доступа к сети Интернет для приема обращений, за исключением услуг Росреестра, рекомендуется использовать модуль выездного приема.

3.12. В случае отсутствия Заявителя в назначенное время, Специалист обособленного подразделения ГБУ ЛО «МФЦ» связывается с Заявителем по контактному телефону, указанному в Заявке, выясняет причину отсутствия Заявителя и составляет Акт о неоказании Услуги. Плата за ВО при этом не возвращается. Факт отсутствия Заявителя, воспрепятствовавший проведению ВО, отражается в Акте о неоказании Услуги.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

[1] Приказ директора ГБУ ЛО «МФЦ» от 17.10.2016 № 272 об утверждении Инструкции о порядке действий работников филиала и его территориально обособленных подразделений ГБУ ЛО «МФЦ» при возникновении конфликтных ситуаций с заявителем (с изм. от 26.03.2018 №84/2) воспрепятствовавших проведению платного выездного приема при первичном посещении.

1. **Порядок подачи, регистрации и обработки заявок.**
   1. Выездное обслуживание Заявителя осуществляется при соблюдении следующих условий:

- наличие Заявки от Заявителя ВО;

- условия для исполнения Заявки соответствуют п.3.11 настоящего Порядка;

- наличие подтверждения оплаты за оказание ВО в полном объеме.

* 1. Для записи на получение Услуги в рамках платного ВО Заявитель должен оставить Заявку на официальном сайте ГБУ ЛО «МФЦ» <http://mfc47.ru> в разделе «Заявителю», подраздел «Выездной прием», выбрав «Платный прием».

При подаче Заявки через официальный сайт Заявителем выполняется следующий порядок действий:

Перечень действий при подаче Заявки на платное ВО посредством официального сайта ГБУ ЛО «МФЦ»

|  |  |
| --- | --- |
| № п/п | Действие |
| 1. | Заявитель заходит на официальный сайт ГБУ ЛО «МФЦ» http://mfc47.ru в раздел «Заявителю», подраздел «Выездной прием», выбрав «Платный прием». |
| 2. | Заявитель заполняет форму расчета платного выездного приема: указывает свой адрес, тип (физическое лицо, юридическое лицо или индивидуальный предприниматель), услугу, количество пакетов, желаемую дату и время. |
| 3. | Если Заявителя устраивает стоимость платного ВО, то на официальном сайте ГБУ ЛО «МФЦ» <http://mfc47.ru> в разделе «Платный прием» Заявителю необходимо пройти авторизацию в ЕСИА, подтвердить правильность данных, указанных в форме расчета платного выездного приема, и нажать кнопку «Записаться». |
| 4. | После нажатия кнопки «Записаться» сведения о Заявке дублируются в «Личный кабинет», далее:  - Заявитель знакомится с правилами платного ВО путем проставления «галочки» в чек-бокс: «Я ознакомлен и согласен с Правилами оказания платного ВО». После чего кнопка «Оплатить» становится активной. После нажатия кнопки «Оплатить» отображается платежная форма. Заявителю необходимо осуществить оплату. В результате успешно проведенной операции по оплате, на сайте появится информационное окно, подтверждающее успешную запись на платный выездной прием;  - для индивидуального предпринимателя и юридического лица формируется платежная квитанция и выводится информационное окно, подтверждающее успешную запись на платный выездной прием.  Посмотреть, оплатить (для физического лица в случае, если оплата не была произведена при формировании Заявки), или отменить данную Заявку, а также повторно ознакомиться с платежной квитанцией (для индивидуального предпринимателя или юридического лица), Заявитель может в «Личном кабинете». |
| 5. | Сформированная Заявка направляется на электронную почту обособленного подразделения ГБУ ЛО «МФЦ», в который была назначена запись и на электронный адрес Заявителя. Заявка содержит следующие данные: ФИО Заявителя, адрес выезда, желаемая дата, время, наименование услуги/услуг, количество пакетов, стоимость платного ВО. |
| 6. | Составляется маршрутный лист (Приложение №4) с указанием всех Заявок, запланированных на ближайший выезд, с указанием ФИО Заявителя, адреса выезда, оказываемой Услуги. Маршрутный лист должен быть передан водителю обособленного подразделения ГБУ ЛО «МФЦ». Дополнительно составляется транспортная логистика. |

4.3. Заявитель вправе отказаться от Заявки на платное ВО на одном из этапов Заявки не менее, чем за 1 рабочий день до назначенного приема:

- при личном обращении в обособленное подразделение ГБУ ЛО «МФЦ»;

- на официальном сайте ГБУ ЛО «МФЦ» http://mfc47.ru в «Личном кабинете»;

- круглосуточно на официальном сайте ГБУ ЛО «МФЦ» http://mfc47.ru в разделе «Заявителю», подраздел «Выездной прием», пункт «Платный прием», подпункт «Отмена заявки».

Информация об отказе Заявителя от Заявки на платное ВО вносится Ответственным за организацию платного ВО Журнал учета заявок по платному ВО (Приложение №6) с одновременным закрытием Заявки в КИС.

1. **Технологический процесс предоставления услуг при осуществлении платного ВО.**

5.1. Технологический процесс предоставления Услуг во время платного ВО включает в себя исполнение специалистами обособленных подразделений ГБУ ЛО «МФЦ» следующих процедур:

* + 1. Обслуживание Заявителей;
    2. Консультирование Заявителей об условиях и порядке предоставления Услуг в ГБУ ЛО «МФЦ»;
    3. Регистрация обращения и прием документов от Заявителей;
    4. Информирование Заявителей о ходе выполнения обращения и результатах рассмотрения заявления;
    5. Выдача результатов обращения Заявителю;
    6. Прием-передача документов;

5.1.7. Прием заявлений на исправление ошибок в документах, полученных из Ведомств в рамках оказания Услуг в ГБУ ЛО «МФЦ»;

5.1.8. Прием обращений (заявлений, жалоб, ходатайств, благодарностей и других документов правового характера).

* 1. Для качественного и оперативного выполнения действий по предоставлению Услуг и по сопровождению технологического процесса предоставления Услуг осуществляется взаимодействие работников ГБУ ЛО «МФЦ» путем обмена информацией и документами на уровне непосредственных исполнителей в пределах их компетенций.
  2. Во время платного ВО используется:

5.3.1. Техническое оборудование:

* + - 1. Переносной портативный компьютер (ноутбук) с установленными информационными системами: АИС МФЦ и ПК ПВД; Методические рекомендации, размещенные на внутреннем сетевом ресурсе ГБУ ЛО «МФЦ»; КИС; программа для записи звука, иное программное обеспечение необходимое для обеспечения бесперебойной работы портативного компьютера (ноутбука):
      2. Мышь компьютерная;
      3. Внешний USB-дисковод;
      4. Модем USBGSM^LTE для доступа в интернет;
      5. МФУ с USB кабелем;

5.3.1.6. Универсальный разветвитель USB Hub;

5.3.1.7. Удлинитель электрический, 1,8 м;

5.3.1.8. Терминал для оплаты госпошлины - картридер (при наличии);

5.3.1.9. Электронная цифровая подпись.

5.3.2. Канцелярские товары и другое имущество:

5.3.2.1. Печать обособленного подразделения ГБУ ЛО «МФЦ» (круглая) и штампы, необходимые при предоставлении Услуг (штамп специалиста, «Копия верна» «Погашено», «Аннулировано», «Уведомление принято», печать заверения электронного документа и др.);

5.3.2.2. Бумага для бланков формы 1 П (при необходимости);

5.3.2. 3. Папки «Дело» (необходимое количество);

5.3.2.4. Канцелярские товары (файлы, пенал, линейка, синяя и черная шариковые ручки, черная гелиевая ручка, простой карандаш, клей-карандаш, ластик, точилка для карандашей, степлер, скобы для степлера, антистеплер, дырокол, ножницы, скрепки, нитки и игла для прошивки, планшет) и бумага формата А-4 (необходимое количество);

5.3.2.5. Бахилы полиэтиленовые одноразовые;

5.3.2.6. Повязки одноразовые медицинские на лицо (при необходимости);

5.3.2.7. Сумка для переноса технического оснащения;

5.3.2.8. Сумка для документов;

5.3.2.9. Сумка для канцелярии.

* 1. Ответственным лицом за хранение, содержание и выдачу Специалистам обособленных подразделений ГБУ JIO «МФЦ» имущества, перечисленного в п.5.3., является Ответственный за платное ВО.
  2. Все имущество передается Специалисту обособленного подразделения ГБУ ЛО «МФЦ», осуществляющему платное ВО, по акту приема-передачи в соответствии с Приложением №7 за исключением личных штампов Специалиста обособленного подразделения ГБУ ЛО «МФЦ», канцелярских товаров, бумаги, бахил, маски. Подписание акта приема-передачи осуществляется после проверки работоспособности оборудования, перечисленного в п.4.3.1.
  3. Перед выездом сотрудник, ответственный за организацию платного ВО, проверяет работоспособность оборудования.
  4. Если оборудование не работоспособно перед проведением платного ВО, то сотрудник, ответственный за организацию платного ВО, сообщает Заявителю по телефону о невозможности осуществления выезда и согласовывает новую дату и время приема, направляет заявку в рабочую группу АИС о блокировании согласованными Заявителем даты и времени выезда, а также направляет на электронную почту Отдела САиТО [it@mfc47.ru](mailto:it@mfc47.ru) заявку о возникших неисправностях и необходимости проведения диагностики оборудования.

В случае сбоя работы оборудования, задействованного в платном ВО, во время предоставления Услуг, Специалист обособленного подразделения ГБУ ЛО «МФЦ» сообщает Ответственному за платное ВО о данном факте.

Ответственный за платное ВО направляет на электронную почту Отдела САиТО [it@mfc47.ru](mailto:it@mfc47.ru) заявку о возникших неисправностях и необходимости проведения диагностики оборудования. В случае невозможности устранения причин отказа оборудования на месте, Специалист составляет акт неоказания Услуги по причине отказа техники и подписывает его у Заявителя и передает ответственному за платное ВО для согласования повторного выезда для оказания Услуги Заявителю.

* 1. Специалист обособленного подразделения ГБУ ЛО «МФЦ», задействованный в платном ВО согласно графику, несет материальную ответственность за повреждение, порчу или уничтожение имущества, предоставленного по акту приема-передачи.
  2. По прибытии в офис Специалист обособленного подразделения ГБУ ЛО «МФЦ», задействованный на платном ВО, до конца рабочего дня передает имущество по акту приема-передачи Ответственному за платное ВО.
  3. При платном ВО Специалист обособленного подразделения ГБУ ЛО «МФЦ» обязан:

5.10.11. При посещении Заявителя предъявить служебное удостоверение;

5.10.12. Предложить Заявителю, в случае возникновения сомнений в подлинности представленных документов или полномочиях Специалиста обособленного подразделения ГБУ JIO «МФЦ», позвонить по номеру телефона: 8-800-101-47-47 или 8-812-775-47-47;

* + 1. При входе в жилое помещение надеть бахилы и защитную маску;
    2. Осуществлять прием и выдачу документов, а также дополнительно консультирование и информирование, в случае необходимости, только в присутствии Заявителя;
    3. Во время осуществления приема не оставлять без присмотра имущество и документы до полного окончания обслуживания;
    4. Не принимать от Заявителя и других лиц, а также не передавать Заявителю и другим лицам во время платного ВО любые пакеты, документы, вещи, а также денежные средства и иные предметы, за исключением документов, принимаемых и передаваемых в процессе и для оказания Услуги;

5.10.17. Не осуществлять прием Услуги от других лиц, присутствующих вместе с Заявителем, не являющихся участниками предоставления Услуги.

* 1. При платном ВО водитель обособленного подразделения ГБУ JIO «МФЦ» обязан:

5.11.1. При посещении Заявителя предъявить служебное удостоверение;

5.11.2. Предложить Заявителю, в случае возникновения сомнений в подлинности представленных документов или полномочиях водителя обособленного подразделения ГБУ JIO «МФЦ», позвонить по номеру телефона: 8-800-500-00-47 или 8-812-775-47-47;

5.11.3. При входе в жилое помещение надеть бахилы и защитную маску;

5.11.4. Оказывать помощь Специалисту обособленного подразделения ГБУ ЛО «МФЦ в установке и подключении оборудования для организации платного ВО.

5.12. В случае невозможности, по каким-либо обстоятельствам, осуществления платного ВО, в ранее согласованное с Заявителем время, Ответственный за платное ВО обязан информировать Заявителя по телефону о невозможности проведения платного ВО и согласовать новую дату и время приема, направив заявку в рабочую группу АИС о блокировании согласованных Заявителем даты и времени выезда.

1. **Этапы приема и выдачи документов, а также дополнительное консультирование и информирование при платном ВО.**
   1. Приём и выдача документов, а также дополнительное консультирование и информирование в рамках платного ВО осуществляется в соответствии с Порядком Приема, учета, хранения и выдачи документов.
   2. Повторный выезд к Заявителю для выдачи результата Услуги производится путем оформления Заявителем новой Заявки.
   3. По желанию Заявителя выдача результата оказанной Услуги может быть осуществлена в обособленном подразделении ГБУ JIO «МФЦ».
   4. После приема обращения или выдачи результата в АИС МФЦ/ПК ПВД Специалист обособленного подразделения ГБУ JIO «МФЦ» формирует пакет документов Заявителя и вкладывает в папку «Дело».
   5. В целях гарантированного соблюдения режима конфиденциальности Заявителей сформированные папки «Дело» помещаются в сумку для документов, предназначенную для ВО, до отъезда Специалиста обособленного подразделения ГБУ JIO «МФЦ».
   6. По окончании обслуживания Заявителя, составляется акт об оказании услуги по платному ВО.
   7. Сведения о предоставленных Услугах заносятся в КИС через кнопку «Добавить дело»/ «Добавить консультацию» с обязательным проставлением V - «Платный выездной прием».
   8. После завершения обслуживания Специалист обособленного подразделения ГБУ ЛО «МФЦ» в вежливой форме прощается с Заявителем.
2. **Порядок приема-передачи папок документов (обращений) в обособленное подразделение ГБУ JIO «МФЦ» в рамках платного ВО.**
   1. По прибытии в обособленное подразделение ГБУ ЛО «МФЦ» сформированные папки «Дело» передаются Ответственному за платное ВО.
   2. Ответственный за платное ВО после принятия папок «Дело» от Специалиста обособленного подразделения ГБУ JIO «МФЦ» передает их сотруднику обособленного подразделения ГБУ JIO «МФЦ», ответственному за формирование реестров для отправки документов в Ведомства.
   3. Обработка результатов, поступивших из Ведомств, осуществляется в соответствии с Порядком Приема, учета, хранения и выдачи документов.
3. **Ответственность и контроль по результатам платного ВО.**
   1. Руководитель обособленного подразделения ГБУ ЛО «МФЦ» несет персональную ответственность за своевременное исполнение Заявок на платное ВО.
   2. Руководитель обособленного подразделения ГБУ ЛО «МФЦ» и Ответственный за платное ВО осуществляет контроль над организацией процессов платного ВО.

Приложение №1

**Акт об оказании услуг по платному ВО**

(наименование обособленного подразделения ГБУ ЛО «МФЦ»)

ФИО заявителя

Адрес заявителя

Номер обращения

ФИО Специалиста обособленного подразделения ГБУ ЛО «МФЦ»:

Дата оказания услуги:

Претензий к работе Специалиста обособленного подразделения ГБУ ЛО «МФЦ» не имею.

Подпись заявителя:

/ /

(расшифровка)

Подпись Специалиста обособленного подразделения ГБУ ЛО «МФЦ»:

/ /

(расшифровка)

Приложение №2

**Перечень услуг платного ВО**

|  |  |
| --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование услуги** |
| 1 | Услуга выдачи лицензий на розничную продажу алкогольной продукции на территории Ленинградской области |
| 2 | Услуга по лицензированию заготовки, хранения, переработки  и реализации лома черных металлов, цветных металлов на территории Ленинградской области |
| 3 | Государственная услуга по государственному кадастровому учету недвижимого имущества и (или) государственной регистрации прав  на недвижимое имущество и сделок с ним |
| 4 | Государственная услуга по предоставлению сведений, содержащихся в Едином государственном реестре недвижимости |
| 5 | Государственная услуга по выдаче, переоформлению, выдаче дубликатов разрешений на осуществление деятельности по перевозке пассажиров и багажа легковым такси на территории Ленинградской области |
| 6 | Государственная регистрация юридических лиц, физических лиц  в качестве индивидуальных предпринимателей и крестьянских (фермерских) хозяйств |
| 7 | Предоставление сведений и документов, содержащихся в Едином государственном реестре юридических лиц и Едином государственном реестре индивидуальных предпринимателей (в части предоставления по запросам физических и юридических лиц выписок из указанных реестров, за исключением выписок, содержащих сведения ограниченного доступа) |
| 8 | Услуга по удостоверению личности Заявителя при выдаче (прекращении действия) квалифицированного сертификата ключа проверки электронной подписи |
| 9 | Выдача результата |

Приложение №3

**График платного выездного приема ГБУ ЛО «МФЦ»**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **День недели** | **Понедельник** | **Вторник** | **Среда** | **Четверг** | **Пятница** |
| Филиал ГБУ ЛО «МФЦ» «Волосовский» | 14.00-16.00 | 18.00-20.00 | 15.00-16.30 | 16.00-20.00 | 18.00-20.00 |
| 17.00-20.00 | 18.00-20.00 |
| Филиал ГБУ ЛО «МФЦ» «Всеволожский» | 10.00-20.00 | 10.00-20.00 | 10.00-20.00 | 10.00-20.00 | 10.00-20.00 |
| Филиал ГБУ ЛО «МФЦ» «Волховский» | 15.00-20.00 | 18.00-20.00 | 15.00-20.00 | 15.00-20.00 | 18.00-20.00 |
| Филиал ГБУ ЛО «МФЦ» «Выборгский» | 10.00-20.00 | 14.00-20.00 | 10.00-20.00 | 10.00-20.00 | 14.00-20-00 |
| Филиал ГБУ ЛО «МФЦ» «Гатчинский» | 10.00-20.00 | 15.00-20.00 | 10.00-20.00 | 10.00-20.00 | 15.00-20.00 |
| Филиал ГБУ ЛО «МФЦ» «Киришский» | 14.30-16.00 | 19.00-20.00 | 14.30-18.00 | 14.00-16.00 | 19.00-20.00 |
| Филиал ГБУ ЛО «МФЦ» «Кировский» | 10.00-20.00 | 14.00-20.00 | 10.00-20.00 | 14.00-20.00 | 14.00-20.00 |
| Филиал ГБУ ЛО «МФЦ» «Кингисеппский» | 14.00-20.00 | 14.00-20.00 | 10.00-20.00 | 10.00-20.00 | 14.00-18.00 |
| Филиал ГБУ ЛО «МФЦ» «Ломоносовский» | 17.00-20.00 | 17.30-20.00 | 17.00-20.00 | 17.30-20.00 | 17.00-20.00 |
| Филиал ГБУ ЛО «МФЦ» «Сосновоборский» | 18.00-20.00 | 18.00-20.00 | 18.00-20.00 | 18.00-20.00 | 18.00-20.00 |
| Филиал ГБУ ЛО «МФЦ» «Лодейнопольский» | 10.00-20.00 | 14.00-20.00 | 10.00-20.00 | 10.00-20.00 | 14.00-20.00 |
| Филиал ГБУ ЛО «МФЦ» «Лужский» | 14.30-17.00 | 18.00-20.00 | 14.00-17.00 | 14.00-17.00 | 18.00-20.00 |
| 18.00-20.00 | 18.00-20.00 | 18.00-20.00 |
| Филиал ГБУ ЛО «МФЦ» «Приозерский» | 14.00-18.00 | 18.00-20.00 | 17.30-20.00 | 16.00-18.00 | 18.00-20.00 |
| 16.00-18.00 | 14.00-18.00 |
| Филиал ГБУ ЛО «МФЦ» «Сланцевский» | 16.30-20.00 | 18.00-20.00 | 18.00-20.00 | 18.00-20.00 | 18.00-20.00 |
| Филиал ГБУ ЛО «МФЦ» «Тихвинский» | 15.00-20.00 | 15.30-20.00 | 15.00-20.00 | 15.00-20.00 | 17.00-20.00 |
| Филиал ГБУ ЛО «МФЦ» «Тосненский» | 10.30-13.00 | 18.00-20.00 | 14.00-20.00 | 10.30-13.00 | 18.00-20.00 |
| 14.00-18.00 | 14.00-18.00 |

Приложение №4

**Маршрутный лист платного ВО на**

(дата)

Время выезда из МФЦ:

Выезжающий Специалист обособленного подразделения ГБУ JIO «МФЦ»:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(подпись) (Фамилия, имя, отчество)

Водитель:

(Фамилия, имя, отчество)

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| №  п/п | Время | Адрес  заявителя | ФИО  заявителя | Контактный  телефон | Наименование  услуги | Назначенный  работник | Примечание |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |

Ответственный за платное ВО: /

(подпись) (Фамилия, имя, отчество)

*Контактная информация:*

Водитель:

Выезжающий Специалист:

Ответственный за платное ВО:

Приложение №5

**Акт о неоказании Услуги**

ФИО заявителя

Адрес заявителя

Причина неоказания Услуги:

- отсутствие Заявителя в назначенное время;

- Заявителем не предоставлены необходимые условия для осуществления предоставления Услуг;

- неадекватное поведение Заявителя;

- техническая неисправность оборудования;

- другое:

(указать причину)

Дата выезда:

Подпись Специалиста обособленного подразделения ГБУ JIO «МФЦ»:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Приложение №6

**Журнал учета заявок по платному ВО**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Дата выезда, время выезда** | **ФИО**  **Заявителя** | **Номер**  **Телефона Заявителя** | **Адрес выезда** | **Услуга** | **Назначенный специалист** | **Статус**  **Заявки** | **Дата оплаты Заявки** | **Комментарии** |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |

Приложение №7

**АКТ ПРИЕМА-ПЕРЕДАЧИ ОБОРУДОВАНИЯ**

(наименование обособленного подразделения ГБУ ЛО «МФЦ»)

« » \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 202 г.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№**  **п/п** | **Наименование** | **Количество** |
|  |  |  |
| . |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

Настоящий Акт приема-передачи удостоверяет, что для осуществления платного ВО передано следующее оборудование:

1. Переданное оборудование полностью соответствует требованиям для предоставления государственных, муниципальных и дополнительных услуг.
2. Работоспособность оборудования проверена.

Передал Ответственный Принял Специалист обособленного

за платное ВО: подразделения:

/ / (расшифровка) / / (расшифровка)

Передал Специалист обособленного Принял Ответственный

подразделения: за платное ВО:

/ / (расшифровка) / / / (расшифровка)