

СОГЛАШЕНИЕ № 1/107
об участии в реализации проекта
«МФЦ – общественные приемные органов власти и организаций»
(как развитие проекта «Правовая помощь онлайн»)

г. Ростов-на-Дону

«09» января 2023 г.

Государственное казенное учреждение Ростовской области «Уполномоченный многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» в лице директора Алехина Алексея Владимировича, действующего на основании Устава, утвержденного приказом министерства цифрового развития, информационных технологий и связи Ростовской области от 25.05.2022 № 60 «Об утверждении Устава государственного казенного учреждения Ростовской области «Уполномоченный многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг», далее именуемое УМФЦ, с одной стороны, и министерство цифрового развития, информационных технологий и связи Ростовской области, в лице министра Полуянова Евгения Владимировича, действующего на основании Положения о министерстве цифрового развития, информационных технологий и связи Ростовской области, утвержденного постановлением Правительства Ростовской области от 24.09.2020 № 15, указа Губернатора Ростовской области от 21.12.2020 № 42, далее именуемое министерство, с другой стороны, совместно именуемые в дальнейшем Стороны, заключили настоящее Соглашение о нижеследующем.

1. Предмет Соглашения

1.1. Предметом настоящего Соглашения является порядок взаимодействия Сторон, а также многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг (далее – МФЦ) при организации и проведении министерством онлайн-приема заявителей в рамках проекта «МФЦ – общественные приемные органов власти и организаций» (далее – онлайн-прием).

1.2. Онлайн-прием проводится в дистанционном режиме посредством единой электронной системы коммуникации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» по адресу <https://helponline.donland.ru> (далее – Система).

1.3. Перечень вопросов (тем) для онлайн-приема изложен в приложении № 1 к настоящему Соглашению.

2. Перечень МФЦ, на базе которых организуется проведение онлайн-приема

2.1. Перечень офисов МФЦ, на базе которых организуется проведение онлайн-приема, приведен в приложении № 2 к настоящему Соглашению.

3. Права и обязанности министерства

3.1. Министерство вправе:

3.1.1. Направлять запросы в УМФЦ, относящиеся к его сфере деятельности.

3.1.2. Направлять в УМФЦ предложения по совершенствованию деятельности УМФЦ, МФЦ по вопросам организации проведения онлайн-приема.

3.1.3. Выступать с предложениями о пересмотре сроков и условий настоящего Соглашения.

3.1.4. Осуществлять контроль за исполнением МФЦ условий настоящего Соглашения в части организации проведения онлайн-приема.

3.1.5. Отказывать в приеме заявок и онлайн-приеме в случаях, предусмотренных порядком организации и проведения онлайн-приема согласно приложению № 4 к настоящему Соглашению.

3.2. Министерство обязано:

3.2.1. Проводить онлайн-прием в соответствии с установленным графиком согласно приложению № 3 к настоящему Соглашению.

3.2.2. Организовать рабочее место для проведения онлайн-приема.

3.2.3. Определять лиц, ответственных за взаимодействие с УМФЦ, МФЦ по вопросам организации и проведения онлайн-приема.

3.2.4. Обеспечивать соблюдение порядка организации и проведения онлайн-приема согласно приложению № 4 к настоящему Соглашению.

4. Права и обязанности УМФЦ, МФЦ

4.1. УМФЦ вправе:

4.1.1. Выступать с предложениями о пересмотре сроков и условий настоящего Соглашения.

4.1.2. Запрашивать и получать информацию, необходимую для организации и проведения онлайн-приема.

4.2. УМФЦ обязан:

4.2.1. Организовывать взаимодействие с МФЦ, указанными в Перечне офисов МФЦ, на базе которых организуется проведение онлайн-приема согласно приложению № 2 к настоящему Соглашению, привлеченными УМФЦ в установленном порядке для организации онлайн-приема.

4.2.2. Обеспечивать организационное и информационно-техническое сопровождение Системы.

4.2.3. Предоставлять на основании запросов министерства информацию о проведении онлайн-приема.

4.2.4. Определять лиц, ответственных за взаимодействие с министерством, МФЦ по вопросам организации проведения онлайн-приема.

4.3. МФЦ обязаны:

4.3.1. Осуществлять консультирование о порядке подачи заявки на участие в онлайн-приеме, приеме и обработке заявок на участие в онлайн-приеме с использованием Системы.

4.3.2. Осуществлять организационное и техническое сопровождение онлайн-приема с использованием Системы, в случае выбора заявителями офиса МФЦ в качестве способа (места) участия в онлайн-приеме.

4.3.3. Отказывать в приеме заявок на участие в онлайн-приеме, отказывать в онлайн-приеме в случаях, предусмотренных порядком организации и проведения онлайн-приема согласно приложению № 4 к настоящему Соглашению.

4.3.4. Определять лиц, ответственных за взаимодействие со Сторонами по вопросам организации проведения онлайн-приема.

4.3.5. Осуществлять взаимодействие со Сторонами в соответствии с настоящим Соглашением, законодательством Российской Федерации и Ростовской области.

4.3.6. Обеспечивать защиту информации, доступ к которой ограничен в соответствии с законодательством Российской Федерации, а также соблюдать режим обработки и использования персональных данных.

4.3.7. Обеспечивать защиту передаваемой в министерство информации и сведений от неправомерного доступа, уничтожения, модификации, блокирования, копирования, распространения, иных неправомерных действий с момента поступления этой информации и сведений в МФЦ и Систему.

4.3.8. Размещать информацию о порядке проведения онлайн-приема с использованием доступных средств информирования заявителей (информационные стенды, средства массовой информации и др.).

4.3.9. Соблюдать стандарты комфортности, требования к организации взаимодействия с заявителями в соответствии с Правилами организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, утверждёнными постановлением Правительства Российской Федерации от 22.12.2012 № 1376, и настоящим Соглашением.

4.4. УМФЦ, МФЦ обязаны обеспечивать соблюдение порядка организации и проведения онлайн-приема согласно приложению № 4 к настоящему Соглашению.

5. Порядок и условия информационного обмена. Обеспечение безопасности персональных данных

5.1. Информация, содержащаяся в поданных через МФЦ заявках на участие в онлайн-приеме, передается в министерство посредством Системы.

Информационный обмен между министерством и МФЦ в части обработки заявок и проведения онлайн-приема осуществляется посредством Системы.

5.2. Информационный обмен между министерством и МФЦ осуществляется в электронном виде с использованием защищенного протокола.

5.3. Жалобы на качество проведения онлайн-приема передаются МФЦ в министерство в течение 3 рабочих дней со дня получения данной жалобы в электронном виде по защищенному каналу связи посредством межведомственной системы электронного документооборота и делопроизводства «Дело» или в письменном виде нарочно либо посредством почтового отправления по адресу: 344050, г. Ростов-на-Дону, ул. Социалистическая, д. 110-112/12а/15.

5.4. Стороны обязаны принимать необходимые и достаточные меры по обеспечению безопасности персональных данных при их обработке

в информационных системах в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

5.5. При обработке персональных данных заявителей должно быть обеспечено:

5.5.1. Предотвращение несанкционированного доступа к персональным данным и (или) передачи их лицам, не имеющим права доступа к такой информации.

5.5.2. Своевременное обнаружение фактов несанкционированного доступа к персональным данным и их обработки.

5.5.3. Недопущение воздействия на технические средства автоматизированной обработки персональных данных, в результате которого может быть нарушено их функционирование.

6. Ответственность Сторон за неисполнение или ненадлежащее исполнение возложенных на них обязанностей

6.1. За неисполнение или ненадлежащее исполнение обязанностей по настоящему Соглашению, а также за невыполнение и (или) ненадлежащее выполнение требований к обработке персональных данных и (или) иной информации, необходимой для проведения онлайн-приема Стороны несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

6.2. Стороны освобождаются от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение взятых на себя обязательств по настоящему Соглашению в случае возникновения обстоятельств непреодолимой силы, к которым относятся стихийные бедствия, аварии, массовые беспорядки, забастовки, военные действия, террористические акты, и другие обстоятельства, препятствующие выполнению Сторонами своих обязательств по настоящему Соглашению, если Сторона, пострадавшая от влияния этих обстоятельств, предпримет все усилия для немедленного уведомления другой Стороны о случившемся и скорейшей ликвидации последствий обстоятельств непреодолимой силы. По прекращению указанных выше обстоятельств Сторона должна без промедления известить об этом другую Сторону.

7. Материально-техническое и финансовое обеспечение проведения онлайн-приема в МФЦ

7.1. Материально-техническое и финансовое обеспечение деятельности МФЦ осуществляется их учредителями за счет источников, определенных законодательством Российской Федерации.

7.2. Заключение и исполнение настоящего Соглашения не налагает на подписавшие его Стороны финансовых обязательств.

8. Срок действия Соглашения, порядок разрешения споров

8.1. Настоящее Соглашение вступает в силу с 01 февраля 2023 года и действует до 31 декабря 2023 года.

8.2. Соглашение может быть досрочно расторгнуто по соглашению Сторон или по инициативе любой Стороны путем письменного уведомления другой Стороны не менее чем за 14 дней до даты расторжения.

8.3. Если ни одна из Сторон за 3 месяца до окончания срока действия Соглашения письменно не заявит о своем намерении расторгнуть Соглашение, Соглашения пролонгируется на один год и на тех же условиях.

8.4. Внесение изменений и дополнений в настоящее Соглашение допускается по соглашению Сторон.

8.5. Изменения и дополнения к настоящему Соглашению оформляются письменными дополнительными соглашениями, подписываемыми уполномоченными представителями Сторон и являющимися неотъемлемой частью настоящего Соглашения.

8.6. Споры и разногласия, возникающие между Сторонами в связи с исполнением настоящего Соглашения, разрешаются ими путём проведения переговоров.

8.7. Настоящее Соглашение подписано в двух подлинных экземплярах, имеющих равную юридическую силу, по одному экземпляру для каждой из Сторон.

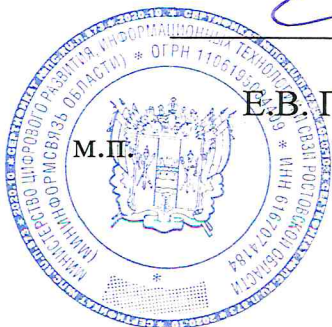
10. Реквизиты и подписи Сторон

Министерство цифрового
развития, информационных
технологий и связи Ростовской
области

344050, г. Ростов-на-Дону,
ул. Социалистическая, д. 110-
112/12а/15

Министр

Е.В. Полуянов

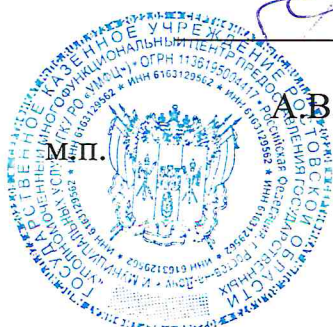


Государственное
казенное учреждение Ростовской
области «Уполномоченный
многофункциональный центр
предоставления государственных
и муниципальных услуг»

344082, г. Ростов-на-Дону,
ул. Береговая, 8, каб. 613

Директор

А.В. Алехин



Приложение № 1
к Соглашению об участии
в реализации проекта «МФЦ –
общественные приемные
органов власти и организаций»
от «09» января 2023 г. № 1/107

ПЕРЕЧЕНЬ
вопросов (тем) для онлайн-приема

Информационная поддержка граждан по вопросам регистрации на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций), подтверждения и восстановления доступа к учетным записям.

Приложение № 2

к Соглашению об участии в реализации
проекта «МФЦ – общественные приемные
органов власти и организаций»
от «09» » сентября 2023 г. № 1/107

ПЕРЕЧЕНЬ офисов МФЦ, на базе которых организуется проведение онлайн-приема

№	Наименование МФЦ	Адрес МФЦ	Адрес электронной почты	Телефон	Примечание
1.	МФЦ города Ростова-на-Дону	г. Ростов-на-Дону, ул. Большая Садовая, д. 55	rnd-le@mfc61.ru	(863) 282-55-55	
2.	МФЦ города Ростова-на-Дону	г. Ростов-на-Дону, ул. Большая Садовая, д. 83	rnd-kr@mfc61.ru	(863) 282-55-55	
3.	МФЦ города Ростова-на-Дону	г. Ростов-на-Дону, ул. Ленина, д. 46а	rnd-ok@mfc61.ru	(863) 282-55-55	
4.	МФЦ города Ростова-на-Дону	г. Ростов-на-Дону, ул. Тульская, д. 2	rnd-ok1@mfc61.ru	(863) 282-55-55	
5.	МФЦ города Ростова-на-Дону	г. Ростов-на-Дону, пр. Стачки, д. 46	rnd-gl@mfc61.ru	(863) 282-55-55	
6.	МФЦ города Ростова-на-Дону	г. Ростов-на-Дону, пр. Коммунистический, д. 32/3	rnd-so@mfc61.ru	(863) 282-55-55	
7.	МФЦ города Ростова-на-Дону	г. Ростов-на-Дону, пр. Малиновского, д. 25	rnd-so1@mfc61.ru	(863) 282-55-55	Только прием заявок

№	Наименование МФЦ	Адрес МФЦ	Адрес электронной почты	Телефон	Примечание
8.	МФЦ города Ростова-на-Дону	г. Ростов-на-Дону, ул. Воровского, д. 46	rnd-pe@mfc61.ru	(863) 282-55-55	
9.	МФЦ города Ростова-на-Дону	г. Ростов-на-Дону, ул. Казахская, д. 107	rnd-pe1@mfc61.ru	(863) 282-55-55	
10.	МФЦ города Ростова-на-Дону	г. Ростов-на-Дону, ул. 3-я Линия, д. 4	rnd-pr@mfc61.ru	(863) 282-55-55	
11.	МФЦ города Ростова-на-Дону	г. Ростов-на-Дону, ул. 20-я Линия, д. 33	rnd-pr1@mfc61.ru	(863) 282-55-55	
12.	МФЦ города Ростова-на-Дону	г. Ростов-на-Дону, пр. Королева, д. 9	rnd-vo@mfc61.ru	(863) 282-55-55	
13.	МФЦ города Ростова-на-Дону	г. Ростов-на-Дону, пр. Королева, д. 32/36	rnd-vol@mfc61.ru	(863) 282-55-55	
14.	МФЦ города Азова	г. Азов, ул. Московская, 7 «а»	azov@mfc61.ru	(86342) 4-70-34	
15.	МФЦ города Багайска	г. Багайск, ул. Луначарского, д. 177	bataysk@mfc61.ru	(86354) 2 32 74	Только прием заявок
16.	МФЦ города Багайска	г. Багайск, ул. Карла Маркса, д. 34	bataysk1@mfc61.ru	(86354) 2-34-77	
17.	МФЦ города Волгодонска	г. Волгодонск, ул. Морская, д. 62	volgodonsk@mfc61.ru	(8639) 22-16-14 (8639) 26-18-92	Только прием заявок
18.	МФЦ города Волгодонска	г. Волгодонск, пр. Академика Королева, д. 1а	volgodonsk1@mfc61.ru	(8639) 21-31-23 (8639) 21-31-33	

№	Наименование МФЦ	Адрес МФЦ	Адрес электронной почты	Телефон	Примечание
19.	МФЦ города Волгодонска	г. Волгодонск, ул. М. Горького, д. 104	volgodonsk2@mfc61.ru	(8639) 21-27-20 (8639) 21-26-04	
20.	МФЦ города Волгодонска	г. Волгодонск, ул. Маршала Кошерева, д. 23в	volgodonsk3@mfc61.ru	(8639) 27-96-60 (8639) 27-96-78	Только прием заявок
21.	МФЦ города Гуково	г. Гуково, ул. Карла Маркса, д. 81	gukovo@mfc61.ru	(86361) 5-30-95	
22.	МФЦ города Донецка	г. Донецк, микрорайон 3, д. 19	donetsk@mfc61.ru	(86368) 2-51-77	
23.	МФЦ города Зверево	г. Зверево, ул. Ивановская, д. 15, пом. 37	zverevo@mfc61.ru	(86355) 4-24-00	
24.	МФЦ г. Каменск-Шахтинский	г. Каменск-Шахтинский, пер. Астаховский, д. 84а	kamensk@mfc61.ru	(86365) 7-50-23 (86365) 7-50-62	
25.	МФЦ города Новочеркасска	г. Новочеркасск, ул. Дворцовая, д. 11	novocherkassk@mfc61.ru	(8635) 22-42-02 (8635) 22-35-92	
26.	МФЦ города Новошахтинска	г. Новошахтинск, ул. Садовая, д. 32	novoshahtinsk@mfc61.ru	(86369) 2-01-12	
27.	МФЦ города Таганрога	г. Таганрог, ул. Ленина, д. 153а	taganrog@mfc61.ru	(8634) 34-40-00	
28.	МФЦ города Таганрога	г. Таганрог, ул. Греческая, д. 19	taganrog1@mfc61.ru	(8634) 61-50-25	
29.	МФЦ города Таганрога	г. Таганрог, ул. Шило, д. 202в	taganrog2@mfc61.ru	(8634) 38-27-38	

№	Наименование МФЦ	Адрес МФЦ	Адрес электронной почты	Телефон	Примечание
30.	МФЦ города Таганрога	г. Таганрог, ул. Маршала Жукова, д. 210	taganrog3@mfc61.ru	(8634) 34-40-50	
31.	МФЦ города Таганрога	г. Таганрог, ул. Москатова, д. 27в	taganrog4@mfc61.ru	(8634) 65-10-07	
32.	МФЦ города Шахты	г. Шахты, пер. Шишкина, д. 162	shahti@mfc61.ru	(8636) 28-28-28	
33.	МФЦ Азовского района	г. Азов, пер. Безымянный, д. 11 (администрация МФЦ)	azovskiy@mfc61.ru	(86342) 6-24-82 (86342) 6-24-81	Прием заявок и проведение онлайн-приема
34.	МФЦ Азовского района	с. Кулешовка, ул. Пролетарская, д. 19	azovskiy1@mfc61.ru	(86342) 9-87-71	Только прием заявок
35.	МФЦ Азовского района	с. Самарское, ул. Московская, д. 51	azovskiy2@mfc61.ru	(86342) 3-10-58	Только прием заявок
36.	МФЦ Аксайского района	г. Аксай, ул. Чапаева, д. 163/1	aksay@mfc61.ru	(86350) 44-999	
37.	МФЦ Аксайского района	г. Аксай, пр. Ленина, д. 1	aksay1@mfc61.ru	(86350) 43-990	
38.	МФЦ Багаевского района	ст. Багаевская, ул. Комсомольская, д. 35б	bagaevskiy@mfc61.ru	(86357) 33-6-13	
39.	МФЦ Белокалитвинского района	г. Белая Калитва, ул. Космонавтов, д. 3	bk@mfc61.ru	(86383) 2-01-78	

№	Наименование МФЦ	Адрес МФЦ	Адрес электронной почты	Телефон	Примечание
40.	МФЦ Боковского района	ст. Боковская, ул. Ленина, д. 67	bokovskiy@mfc61.ru	(86382) 3-12-79	
41.	МФЦ Верхнедонского района	ст. Казанская, ул. Степная, д. 78	verhnedonskoy@mfc61.ru	(86364) 3-10-55	
42.	МФЦ Веселовского района	п. Весёлый, пер. Комсомольский, д. 61	veselov@mfc61.ru	(86358) 6-87-38	
43.	МФЦ Волгодонского района	ст. Романовская, пер. Кожанова, д. 45	volgodonskoy@mfc61.ru	(86394) 7-04-91	
44.	МФЦ Дубовского района	с. Дубовское, ул. Садовая, д. 107	dubovskiy@mfc61.ru	(86377) 2-07-41	
45.	МФЦ Егорлыкского района	ст. Егорлыкская, ул. Мира, д. 92а	egorlyk@mfc61.ru	(86370) 20-4-15	
46.	МФЦ Заветинского района	с. Заветное, ул. Ломоносова, д. 25	zavetinskoy@mfc61.ru	(86378) 2-25-11 (86378) 2-17-88	
47.	МФЦ Зерноградского района	г. Зерноград, ул. Мира, д. 18	zernogradskiy@mfc61.ru	(86359) 4-30-78	
48.	МФЦ Зимовниковского района	п. Зимовники, ул. Ленина, д. 98	zimovniki@mfc61.ru	(86376) 4-10-09	
49.	МФЦ Кагальницкого района	ст. Кагальницкая, пер. Будёновский, д. 71г	kagalnitskiy@mfc61.ru	(86345) 96-1-41 (86345) 98-0-22	
50.	МФЦ Каменского района	р.п. Глубокий, ул. Артема, д. 198	kamenskoy@mfc61.ru	(86365) 95-3-13 (86365) 95-5-87	

№	Наименование МФЦ	Адрес МФЦ	Адрес электронной почты	Телефон	Примечание
51.	МФЦ Кашарского района	сл. Кашары, ул. Красноармейская, д. 1ш	kasharskiy@mfc61.ru	(86388) 2-27-08	
52.	МФЦ Константиновского района	г. Константиновск, ул. Топилина, д. 41	konstantinovskiy@mfc61.ru	(86393) 2-20-14 (86393) 2-39-03	
53.	МФЦ Красносулинского района	г. Красный Сулин, ул. Ленина, д. 9б	ks@mfc61.ru	(86367) 5-33-62	
54.	МФЦ Куйбышевского района	с. Куйбышево, ул. Куйбышевская, д. 1л	kuib@mfc61.ru	(86348) 32-7-74	
55.	МФЦ Мартыновского района	сл. Большая Мартыновка, ул. Советская, д. 68	martinovskiy@mfc61.ru	(86395) 3-02-74	
56.	МФЦ Матвеево-Курганского района	п. Матвеев Курган, ул. 1 Мая, д. 18	mk@mfc61.ru	(86341) 2-34-77	
57.	МФЦ Миллеровского района	г. Миллерово, ул. Ленина, д. 9/17	millerovo@mfc61.ru	(86385) 3-90-09	
58.	МФЦ Милотинского района	ст. Милотинская, ул. Комсомольская, д. 30	milutinskiy@mfc61.ru	(86389) 2-11-28	
59.	МФЦ Морозовского района	г. Морозовск, ул. Коммунистическая, д. 152	morozov@mfc61.ru	(86384) 5-10-92 (86384) 5-10-94	
60.	МФЦ Мясниковского района	с. Крым, ул. Большесельская, 1 б	myasnikovskiy@mfc61.ru	(86349) 3-29-00 (86349) 3-29-09	
61.	МФЦ Неклиновского района	с. Покровское, пер. Тургеневский, д. 17б	neklinovskiy@mfc61.ru	(86347) 2-11-01	

№	Наименование МФЦ	Адрес МФЦ	Адрес электронной почты	Телефон	Примечание
62.	МФЦ Обливского района	ст. Обливская, ул. Ленина, д. 53	oblivskiy@mfc61.ru	(86396) 22-3-77	
63.	МФЦ Октябрьского района	р.п. Каменоломни, ул. Дзержинского, д. 67	okt@mfc61.ru	(86360) 2-12-25 (86360) 2-12-27	
64.	МФЦ Орловского района	п. Орловский, ул. Пионерская, д. 41а	orlov@mfc61.ru	(86375) 5-15-29	
65.	МФЦ Песчанокского района	с. Песчанокское, ул. Школьная, д. 1	pk@mfc61.ru	(86373) 2-05-06 (86373) 2-05-06	
66.	МФЦ Пролетарского района	г. Пролетарск, ул. Пионерская, д. 1а	proletarsk@mfc61.ru	(86374) 9-65-80	
67.	МФЦ Ремонтненского района	с. Ремонтное, ул. Ленинская, д. 92	remontnoe@mfc61.ru	(86379) 3-19-35	
68.	МФЦ Родионово-Несветайского района	сл. Родионово-Несветайская, ул. Пушкинская, д. 26	rn@mfc61.ru	(86340) 31-5-31	
69.	МФЦ Сальского района	г. Сальск, ул. Ленина, д. 100	salsk@mfc61.ru	(86372) 7-42-49 (86372) 7-39-72	
70.	МФЦ Семикаракорского района	г. Семикаракорск, пр. Закруткина, д. 25/2	semikarakorsk@mfc61.ru	(86356) 4-61-10	
71.	МФЦ Советского района	ст. Советская, ул. Советская, д. 20	sovetskiy@mfc61.ru	(86363) 2-34-11	
72.	МФЦ Тарасовского района	п. Тарасовский, ул. Кирова, д. 14	tarasovskiy@mfc61.ru	(86386) 3-17-90 (86386) 3-13-63	

№	Наименование МФЦ	Адрес МФЦ	Адрес электронной почты	Телефон	Примечание
73.	МФЦ Тацинского района	ст. Тацинская, пл. Борцов Революции, д. 38	tatsinskiy@mfc61.ru	(86397) 32-000	
74.	МФЦ Усть-Донецкого района	р.п. Усть-Донецкий, ул. Портовая, д. 9	ustdon@mfc61.ru	(86351) 9-11-52	
75.	МФЦ Целинского района	п. Целина, ул. 2-я линия, д. 111	celina@mfc61.ru	(86371) 9-74-64	
76.	МФЦ Цимлянского района	г. Цимлянск, ул. Советская, д. 44	cimlyanck@mfc61.ru	(86391) 5-01-20 (86391) 5-12-81	
77.	МФЦ Чертковского района	п. Чертково, ул. Петровского, д. 26	chertkovskiy@mfc61.ru	(86387) 2-33-42	
78.	МФЦ Шолоховского района	ст. Вешенская, ул. Шолохова, д. 50	sholohovskiy@mfc61.ru	(86353) 24-6-36	

Приложение № 3
к Соглашению об участии в
реализации проекта «МФЦ –
общественные приемные органов
власти и организаций»
от «08» сентября 2023 г. № 1/107

ГРАФИК
проведения онлайн-приема

1. Министерство проводит онлайн-прием по четвергам с 15.00 до 17.00.

В случае, когда онлайн-прием выпадает на праздничный (выходной) день, сеанс видеосвязи проводится в ближайший рабочий день министерства, следующий после праздничного дня, по времени согласно Графику.

2. Продолжительность одного онлайн-приема составляет не более 20 минут.

ПОРЯДОК
организации и проведения онлайн-приема

1. Общие сведения

1. Действия Сторон, работников министерства и МФЦ в Системе при приеме и обработке заявок на участие в онлайн-приеме определяются настоящим Порядком и Инструкцией по работе в Системе.

2. Онлайн-прием предоставляется физическим лицам (далее – заявители) на основе заявок, сформированных в Системе (далее – заявка).

В Системе ведется запись онлайн-приема.

3. Онлайн-прием проводится для заявителей бесплатно.

4. Онлайн-прием проводится по экстерриториальному принципу вне зависимости от адреса регистрации заявителя по месту жительства (месту пребывания) в пределах Ростовской области.

5. Заявки на участие в онлайн-приеме могут быть поданы заявителями путем обращения в МФЦ либо самостоятельно через личные технические устройства посредством Системы.

Способ подачи заявки определяет заявитель самостоятельно.

6. Принять участие в онлайн-приеме заявители могут в МФЦ либо самостоятельно через личные технические устройства посредством Системы.

Способ (место) участия в онлайн-приеме определяет заявитель самостоятельно.

7. Идентификация заявителя в Системе производится с помощью федеральной государственной информационной системы «Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме» (далее – ЕСИА).

8. Срок подачи заявки – не позднее, чем за **3 рабочих дня** до дня проведения онлайн-приема.

9. Исчерпывающий перечень документов, необходимых для участия в онлайн-приеме:

9.1. Заявка.

9.2. Документ, удостоверяющий личность заявителя, при обращении в МФЦ:

- паспорт гражданина Российской Федерации, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации;

- временное удостоверение личности гражданина Российской Федерации, выданное органом внутренних дел Российской Федерации (в период замены паспорта);

- паспорт гражданина Российской Федерации, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации;

- паспорт гражданина иностранного государства;

- разрешение на временное проживание;

- вид на жительство;

- удостоверение беженца в Российской Федерации;

- свидетельство о рассмотрении ходатайства о признании беженцем по существу на территории Российской Федерации;

- свидетельство о предоставлении временного убежища на территории Российской Федерации.

10. Результат онлайн-приема:

10.1. Для заявителя: устное обсуждение вопроса (вопросов), изложенного в заявке, с сотрудником министерства.

В случае, если изложенные в заявке факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия заявителя может быть дан устно в ходе онлайн-приема. В остальных случаях министерством дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

10.2. Для МФЦ в случае подачи заявки через МФЦ:

10.2.1. Прием заявки (в случае выбора заявителем места проведения онлайн-приема личное техническое устройство).

10.2.2. Организация проведения онлайн-приема, техническое сопровождение и поддержка в Системе на период проведения онлайн-приема.

11. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме заявки:

11.1. Непредставление заявителем документа, удостоверяющего личность, согласно подпункту 9.2 пункта 9 настоящего Порядка, (при обращении для подачи заявки в МФЦ).

11.2. Обращение заявителя в нарушающий установленный пунктом 8 настоящего Порядка срок.

11.3. Обращение заявителя на онлайн-прием по вопросам, не предусмотренным Перечнем вопросов (тем) согласно приложению № 1 к настоящему Соглашению.

12. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в онлайн-приеме:

12.1. Обращение заявителя на онлайн-прием по вопросам, не предусмотренным Перечнем вопросов (тем) согласно приложению № 1 к настоящему Соглашению.

12.2. Непредставление заявителем документа, удостоверяющего личность, согласно подпункту 9.2 пункта 9 настоящего Порядка в случае участия в онлайн-приеме через МФЦ.

2. Порядок действий работников МФЦ

при приеме и обработке заявок, организации и проведении онлайн-приема

13. При обращении заявителя для подачи заявки в МФЦ работники МФЦ обязаны:

13.1. Устанавливать личность заявителя на основании документов, указанных в подпункте 9.2 пункта 9 настоящего Порядка.

13.2. Отказывать заявителю в приеме заявки с указанием причины отказа в случаях согласно пункту 11 настоящего Порядка.

Информировать заявителя о возможности обращения в министерство для получения разъяснений о порядке участия в онлайн-приеме, сообщать заявителю сведения о министерстве, в том числе для предварительной записи на очный прием.

Сведения о министерстве приведены в приложении № 5 к настоящему Соглашению.

13.3. Информировать заявителя об особенностях подачи заявки, в том числе:

13.3.1. Заявка оформляется с помощью Системы.

13.3.2. Заявка на участие в онлайн-приеме формируется на дату и время, доступные в Системе и удобные (подходящие) заявителю.

13.3.3. Заявка на участие в онлайн-приеме формируется по вопросам (темам) согласно приложению № 1 к настоящему Соглашению.

13.3.4. Заявка может быть подана с приложением документов, имеющихся у заявителя и обосновывающих, уточняющих суть его вопроса (проблемы).

13.3.5. Заявка может быть отозвана заявителем в любое удобное для него время.

13.3.6. Идентификация заявителя в Системе производится с помощью ЕСИА.

13.3.7. В Системе ведется запись онлайн-приема.

13.4. Формировать заявку в Системе и согласовывать её с заявителем путем распечатывания и представления заявителю для согласования и подписания.

13.5. При формировании заявки производить запрос СНИЛС и проверять наличие учетной записи заявителя в ЕСИА посредством интегрированной информационной системы единой сети МФЦ Ростовской области.

13.6. В случае отсутствия у заявителя регистрации в ЕСИА, предлагать и, в случае его согласия, проводить регистрацию в ЕСИА в соответствии с порядком предоставления услуги «Регистрация граждан в Единой системе идентификации и аутентификации».

13.7. Направлять заявку министерство посредством Системы после её согласования путем подписания заявителем.

13.8. Передавать заявителю заявку на бумажном носителе после её направления посредством Системы в министерство.

14. Действия работников МФЦ в соответствии с пунктом 13 настоящего Порядка осуществляются в момент обращения заявителя.

15. МФЦ не осуществляет хранение заявок на бумажных носителях. Невостребованные заявителями заявки подлежат уничтожению в установленном порядке.

16. Работники МФЦ обязаны ежедневно проверять в Системе статусы заявок, ранее направленных в министерство.

17. Работники МФЦ обязаны в случае появления у заявки статуса «требуется уточнения» либо «отказ», информировать соответствующего заявителя, вносить уточняющую (дополнительную) информацию к заявке путем её редактирования либо информировать о причинах отказа от участия в онлайн-приеме в случаях, предусмотренных пунктом 12 настоящего Порядка.

18. В случае выбора заявителем МФЦ в качестве места проведения онлайн-приема (независимо от места подачи заявки), работники МФЦ обязаны:

18.1. В установленный в заявке день:

18.1.1. Организовывать место для проведения онлайн-приема заявителя.

18.1.2. Проводить проверку работоспособности оборудования и Системы не менее чем за 30 минут до начала онлайн-приема.

18.1.3. Обеспечивать техническое сопровождение и поддержку в Системе на период проведения онлайн-приема.

18.2. Предлагать заявителю оценить в Системе качество проведенного онлайн-приема.

19. МФЦ имеют право просматривать в Системе информацию о заявителях, принятых заявках, планируемых и проведенных онлайн-приемах.

3. Порядок действий должностных лиц (работников) министерства при приеме и обработке заявок, проведении онлайн-приема

20. Заявки, поступившие в Системе, обрабатывают должностные лица (работники) структурного подразделения министерства, в компетенцию которого входит указанный вопрос, в том числе:

20.1. Проверять поступление заявок в Системе.

20.2. Все поступившие в Системе заявки переводить в статус «на рассмотрении» и организовывать их рассмотрение по существу вопроса.

20.3. Переводить в Системе заявку в статус «назначена консультация» в случае достаточности информации в ней для проведения онлайн-приема не позднее, чем за 1 рабочий день до дня проведения онлайн-приема.

20.4. Переводить в Системе заявку в статус «требуется уточнения» в случае недостаточности информации в ней для проведения онлайн-приема и необходимости внесения дополнительной (уточняющей) информации у заявителя.

По мере внесения дополнительной (уточняющей) информации к заявке, переводить её в статус «назначена консультация».

В случае отсутствия дополнительной (уточняющей) информации к заявке, переводить её в статус «назначена консультация» за 1 рабочий день до дня проведения онлайн-приема.

20.5. Определять лицо, которое будет проводить онлайн-прием.

20.6. Отказывать заявителю в онлайн-приеме в случаях, предусмотренных пунктом 12 настоящего Порядка. Переводить в Системе соответствующую заявку в статус «отказ».

21. В день проведения онлайн-приема работники, в компетенцию которых входят указанные в заявке вопросы, министерства обязаны:

21.1. Проводить проверку работоспособности оборудования и Системы не менее чем за 30 минут до начала первого онлайн-приема.

21.2. Проводить онлайн-прием в назначенное время посредством Системы в соответствии с реестром заявок.

21.3. По окончании каждого онлайн-приема переводить соответствующую заявку в статус «консультация проведена» либо «неявка заявителя».

22. Должностные лица (работники) министерства имеют право просматривать в Системе информацию о заявителях, поступивших заявках, планируемых и проведенных онлайн-приемах.

4. Видеозапись онлайн-приемов

23. УМФЦ, МФЦ не передают, не используют и не производят хранение видеозаписей онлайн-приемов на своих информационных ресурсах.

24. Видеозаписи проведенных онлайн-консультаций сотрудниками министерства доступны только в случае возникновения жалоб у одной из сторон на некачественно проведенную консультацию в течении 30 календарных дней с момента ее проведения.

Приложение № 5
к Соглашению об участии в реализации
проекта «МФЦ – общественные приемные
органов власти и организаций»
от «03» » января 2023 г. № 1/07

Сведения о министерстве цифрового развития, информационных технологий и связи Ростовской области

№ п/п	Наименование организации для личного обращения заявителей в случае отказа в онлайн-приеме с использованием Системы	Адрес	Номер телефона
1.	Министерство цифрового развития, информационных технологий и связи Ростовской области	г. Ростов-на-Дону, ул. Социалистическая, д. 110-112/12а/15	+7 (863) 280-68-06

Дата и время очного приема заявителей определяется министерством цифрового развития, информационных технологий
и связи Ростовской области.