

Дата 09.12.2025

№ 58

г. Новошахтинск

муниципальное бюджетное
учреждение
города Новошахтинска
«Многофункциональный центр
предоставления
государственных и
муниципальных услуг»

ул. Садовая, д.32,
стр. 1,
г. Новошахтинск,
Тел. 8(86369) 2-02-12

Эл. почта

Эл. почта

mfc_novoshahtinsk@donland.ru

Об утверждении Порядка организации выезда к заявителям на бесплатной основе

В целях повышения доступности предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу "одного окна", а также определения механизма организации и осуществления выездного обслуживания заявителей на бесплатной основе,

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Порядок организации выезда работников МБУ г. Новошахтинска «МФЦ» к заявителям на бесплатной основе согласно приложению к настоящему приказу.

2. Ответственным за организацию выездного обслуживания назначить начальника отдела по работе с населением.

3. Начальнику отдела по работе с населением ознакомить главных специалистов по приему и выдаче документов отдела по работе с населением (далее – главные специалисты) с настоящим приказом, а также осуществлять действия по ознакомлению с настоящим приказом в отношении вновь принимаемых главных специалистов.

3. Секретарю руководителя разместить информацию о Порядке организации выезда работников МБУ г. Новошахтинска «МФЦ» к заявителям на бесплатной основе на информационном стенде учреждения, Едином информационном портале сети МФЦ Ростовской области <http://www.mfc61.ru/> в разделах: «Документы», «Новости МФЦ г. Новошахтинска», на официальных страницах учреждения в социальных сетях.

4. Установить следующий порядок ознакомления с приказом:

4.1. Первоначальное ознакомление под подпись:

заместитель директора;

начальник отдела по работе с населением;

секретарь руководителя.

4.2. Последующее ознакомление с настоящим приказом под подпись осуществляют:

начальник отдела по работе с населением со своими подчиненными;

заместитель директора ознакомление вновь принимаемого секретаря руководителя, вновь принимаемого начальника отдела по работе с населением.

4.3. Ознакомление под подпись всех вновь принимаемых сотрудников с настоящим приказом обеспечивается в течение трех рабочих дней с момента трудоустройства.

4.4. Листы ознакомления с приказом хранятся у заместителя директора начальника отдела по работе с населением в служебных папках.

5. Признать утратившим силу приказ учреждения от 11.02.2020 № 10 «Об утверждении Порядка организации выезда работников МБУ г. Новошахтинска «МФЦ» к заявителям на бесплатной основе».

6. Контроль исполнения настоящего приказа оставляю за собой.

Директор
МБУ г. Новошахтинска «МФЦ»

М.В. Кульбицкая

ПОРЯДОК
организации выезда работников МБУ г. Новошахтинска «МФЦ»
к заявителям на бесплатной основе

1. Предмет и цели регулирования

1.1. Настоящий порядок регулирует отношения, возникающие при организации и осуществлении МБУ г. Новошахтинска «МФЦ» выезда работников МФЦ к заявителям, относящимся к категориям граждан, для которых выезд работников МФЦ осуществляется бесплатно (далее соответственно – **Порядок; МФЦ; выездное обслуживание; выезд; заявители**).

1.2. Выездное обслуживание заявителей осуществляется в целях приема заявления и документов, необходимых для предоставления государственных и муниципальных услуг, выдачи результата предоставления услуг, предоставление которых организовано в МФЦ (далее соответственно – **услуги; прием документов; доставка результата**).

1.3. Персональные данные, обрабатываемые и хранящиеся в МФЦ, в рамках предоставления услуг посредством осуществления выездного обслуживания подлежат хранению и уничтожению в соответствии с Политикой обработки персональных данных МФЦ.

2. Заявители, имеющие право воспользоваться выездным обслуживанием на бесплатной основе

2.1. В соответствии с постановлением Правительства Ростовской области от 31.12.2015 № 210 «О некоторых мерах по реализации постановления Правительства Российской Федерации от 22.12.2012 № 1376», заявителями, имеющими право воспользоваться выездным обслуживанием на бесплатной основе являются следующие категории граждан:

2.2. Ветераны Великой Отечественной войны.

2.3. Инвалиды Великой Отечественной войны.

2.4. Инвалиды I группы, полностью или частично утратившие способность самостоятельно передвигаться, вследствие этого не имеющие возможности самостоятельно обратиться в многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг.

2.5. Пенсионеры, полностью или частично утратившие способность самостоятельно передвигаться, вследствие этого не имеющие возможности самостоятельно обратиться в многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг.

3. Особенности осуществления выездного обслуживания

3.1. Прием документов, а также выдача документов осуществляется в соответствии с требованиями законодательства в сфере предоставления государственных и муниципальных услуг с учетом особенностей, установленных Порядком по услугам, организованным на площадке МФЦ, за исключением услуг, предоставляемых службой государственной регистрации кадастра и картографии (**Росреестр**).

3.2. Выездное обслуживание осуществляется в два этапа:

I этап: В МФЦ заявитель либо физическое лицо, действующее в интересах заявителя (далее – **Заказчик**) заблаговременно предоставляет в МФЦ документы в соответствии с пунктом 5 Порядка в целях формирования главным специалистом по приему и выдаче документов отдела по работе с населением (далее соответственно – **Специалист мобильной группы МФЦ; работник МФЦ**) заявления о предоставлении услуги.

II этап: Специалист мобильной группы МФЦ с подготовленными документами выезжает по указанному адресу, удостоверяет личность заявителя, а также заверяет подпись заявителя.

3.3. График выездов мобильной группы формируется по мере поступления заявок.

3.4. Прием заявлений на выездное обслуживание, выездное обслуживание осуществляется в каждый четверг месяца за исключением приходящегося на официальный праздничный день. Выездное обслуживание осуществляется посредством использования транспорта МФЦ в пределах муниципального образования «Город Новошахтинск», в согласованные с заявителем адрес и сроки с 10:00 до 16:00 при наличии технической возможности.

3.5. МФЦ не осуществляет выездное обслуживание на территории противотуберкулезных, психиатрических, наркологических и иных лечебных учреждений, других специализированных медицинских организаций, стационарных учреждений социального обслуживания для лиц, страдающих психическими расстройствами, а также в исправительные учреждения и следственные изоляторы.

3.6. В случае невозможности по каким-либо обстоятельствам осуществить выезд, МФЦ информирует заявителя не позднее, чем за сутки до согласованной даты о переносе срока осуществления выезда.

3.7. В случае изменения по инициативе заявителя согласованной даты выездного обслуживания, выезд может быть оказан в иное время по согласованию между заявителем и МФЦ.

3.8. Выездное обслуживание осуществляется в адресе заявителя, указанном в заявке в присутствии Заказчика.

3.9. Заказчик должен обеспечить содействие работнику МФЦ, осуществляющему выездное обслуживание, а именно:

а) в случае изменения по собственной инициативе даты и времени выездного обслуживания предупредить МФЦ о данном изменении в срок не менее чем за один рабочий день до даты выезда, обозначенной в заявке;

б) обеспечить собственную явку в назначенное время;

в) обеспечить доступ работника МФЦ к месту осуществления выездного обслуживания, в том числе наличие стола, стула для организации работы;

г) обеспечить присутствие заявителя, а также наличие у заявителя документа, удостоверяющего личность.

4. Информирование о порядке выездного обслуживания

4.1. Информация о порядке выездного обслуживания, является открытой, общедоступной и предоставляется МФЦ следующими способами:

а) посредством размещения на официальном сайте МФЦ по адресу <http://www.mfc61.ru/>;

б) по справочному телефону 8 (863-69) 2-01-12, 122 (доб. 7);

в) в ходе личного приема граждан;

г) на информационных стендах в секторе информирования (категории заявителей, имеющих право воспользоваться выездным обслуживанием на бесплатной основе).

4.2. При информировании о выездном обслуживании предоставляются следующие сведения:

а) фамилия, имя и должность лица, осуществляющего прием заявителя и устное информирование;

б) перечень документов, необходимых для реализации права на выездное обслуживание, а также перечень документов, необходимых для предоставления услуги (при необходимости);

в) перечень оснований для отказа в предоставлении выездного обслуживания;

5. Перечень документов, необходимых для реализации права на выездное обслуживание

5.1. Для реализации права на выездное обслуживание необходимы следующие документы:

1) Заявка на выездное обслуживание на бесплатной основе (далее – **заявка**) (Приложение № 1 к Порядку).

2) Документ, удостоверяющий личность заявителя, Заказчика.

3) Документ, подтверждающий принадлежность заявителя к категории граждан, указанных в пункте 2 Порядка.

4) Документы, необходимые для предоставления услуг(и), предоставляемые для заблаговременного формирования заявления, подлежащего подписанию заявителем при выездном обслуживании (для выездного обслуживания в целях приема документов).

5) Согласие на обработку персональных данных Заказчика, заявителя.

6) Расписка о получении документов (для выездного обслуживания в целях доставки результата). При отсутствии расписки допускается осуществление специалистом ОРН проверки в ИИС для подтверждения факта готовности документов для выдачи.

6. Особенности приема заявок на выездное обслуживание и приема согласия на обработку персональных данных

6.1. Прием заявок на выездное обслуживание осуществляется:

6.1.1 в помещении МФЦ при личном обращении заявителя либо Заказчика в целях: приема документов и/или получения результата услуги, обращение за предоставлением которой осуществлялось непосредственно в помещении МФЦ.

6.1.2. в адресе заявителя в целях получения результата услуги (в момент осуществления выездного обслуживания для приема документов).

6.2. Заявки подлежат регистрации в Журнале учета выездов работников МФЦ к заявителям на бесплатной основе (далее – **Журнал учета вызовов**) (Приложение № 2 к Порядку). Ведение Журнала учета вызовов может осуществляться в электронном виде. Срок хранения заявок на выездное обслуживание составляет 3 года.

6.3. Прием согласия на обработку персональных данных:

а) от Заказчика оформляется при подаче документов (Приложение № 4 к Порядку);

б) от заявителя оформляется по месту нахождения заявителя (Приложение № 5 к Порядку).

7. Основания для отказа в осуществлении выездного обслуживания

Основанием для отказа в осуществлении выездного обслуживания является не предоставление заявителем либо Заказчиком документов, указанных в пункте 5 Порядка с учётом особенностей, указанных в п. 6.3. Порядка.

8. Организация выездного обслуживания

8.1. **Начальник отдела по работе с населением (далее – начальник ОРН):**

а) поручает выполнение организационно-координационных мероприятий по выездному обслуживанию работнику ОРН, осуществляющему трудовую деятельность в зоне информирования (далее – **Координатор выездного обслуживания**);

б) контролирует исполнение поручения, в том числе не реже 1 раза в квартал осуществляет проверку качества ведения и хранения документации;

в) обеспечивает наличие актуальной информации о порядке выездного обслуживания в соответствии с пунктом 4 Порядка.

8.2. Координатор выездного обслуживания:

а) предоставляет заявителю либо Заказчику информацию о порядке выездного обслуживания в соответствии с настоящим Порядком иницирует процесс;

б) регистрирует (фиксирует) заявку в Журнале учета выездов. Уточняет о необходимости выезда для доставки результата заявителя после оказания услуги;

в) поручает в устной форме работнику ОРН, осуществляющему трудовую деятельность в зоне приема осуществить подготовку заявления на основании документов, указанных в пункте 5 Порядка с учётом особенностей, указанных в п. 6.3. Порядка и осуществить выезд к заявителю.

г) в случае наличия от заявителя заявки для выездного обслуживания в целях получения результата:

- контролирует факт поступления в МФЦ документов, являющихся результатом предоставления услуги;
- организует наличие документа-результата предоставления услуг для доставки заявителю у специалиста выездной службы МФЦ;
- осуществляет в телефонном режиме предварительное согласование с заявителем либо Заказчиком даты и времени выездного обслуживания для доставки результата заявителю;
- фиксирует в Журнале учета выездов факт выезда к заявителю на основании ранее принятого соответствующего заявления.

д) уведомляет водителя МФЦ о количестве заявок и адресах заявителей.

8.3. Специалист мобильной группы МФЦ:

8.3.1. формирует дело в ИИС МФЦ РО, распечатывает заявление, подлежащее подписанию заявителем при осуществлении выезда;

8.3.2. на выезде для приема документов:

а) представляется, называет фамилию, имя, должность. В случае возникновения у заявителя (Заказчика) сомнений в полномочиях работника МФЦ, предлагает заявителю (Заказчику) позвонить по справочному телефону 8 (863-69) 2-01-12, 122 (доб. 7) для получения их подтверждения;

б) удостоверяет личность заявителя;

в) предлагает заявителю заполнить и подписать согласие об обработке персональных данных (форма в Приложении № 5 к Порядку);

г) заверяет подпись заявителя;

д) уведомляет заявителя о сроках предоставления услуги;

е) принимает заявку на выездное обслуживание для доставки результата (при наличии соответствующего волеизъявления заявителя). При этом устно уведомляет заявителя о том, что дата и время выезда для доставки результата будут согласованы с заявителем в телефонном режиме после получения МФЦ результата от органа, предоставляющего услугу;

8.3.3. на выезде для доставки результата:

а) представляется, называет фамилию, имя, должность. В случае возникновения у заявителя (Заказчика) сомнений в полномочиях работника МФЦ, предлагает заявителю (Заказчику) позвонить по справочному телефону 8 (863-69) 2-01-12, 122 (доб. 7) для получения их подтверждения;

б) удостоверяет личность заявителя;

в) в случае первичного выезда, оформленного для доставки результата (выездное обслуживание для приема документов не осуществлялось), предлагает заявителю заполнить и подписать согласие об обработке персональных данных (форма в Приложении № 5 к Порядку);

г) выдает результат услуги согласно действующему порядку в работе МФЦ.

8.3.4. Составляет Акт о невозможности осуществления выездного обслуживания (далее – Акт) (приложение № 3 к Порядку), в случаях если:

а) по истечении 15 минут с момента наступления времени осуществления выездного обслуживания, обозначенного в заявке, заявителем (Заказчиком) не обеспечены условия в соответствии с пунктом 3.9 Порядка;

б) заявитель отказывается от получения результата предоставления услуги.

При составлении Акта Специалист мобильной группы МФЦ предлагает заявителю (Заказчику) ознакомиться с Актом и письменно выразить свое согласие/несогласие с ним (в случае присутствия заявителя (Заказчика) в месте осуществления выездного обслуживания, обозначенного в заявке).

После составления Акта, в случае присутствия заявителя (Заказчика), Специалист мобильной группы МФЦ уведомляет заявителя (Заказчика):

- о возможности приема/получения документов при последующем обращении в МФЦ;

- о порядке хранения в МФЦ документов по результатам предоставления услуг, невостребованных заявителями;

- о возможности повторного обращения в МФЦ с заявкой.

Акт подписывается Специалистом мобильной группы МФЦ и заявителем (Заказчиком). В случае отказа заявителя (Заказчика) от подписания акта Специалист мобильной группы МФЦ, проставляет соответствующую отметку на Акте, что является подтверждением факта осуществления выезда, а также основанием для удаления открытого дела в ИИС МФЦ РО.

8.3.5. Не принимает от заявителя и других лиц, а также не передает заявителю и другим лицам во время осуществления выездного обслуживания вещи, предметы, не предусмотренные в качестве необходимых для осуществления обязанностей работника МФЦ в соответствии с должностной инструкцией;

8.3.6. Прощается с заявителем, Заказчиком в вежливой форме.

8.3.7. Осуществляет выездное обслуживание одного заявителя не более 20 минут.

8.3.8. По прибытии в МФЦ сотрудник осуществляет обработку документов, включая закрытие открытого дела в ИИС МФЦ РО (при наличии Акта) по основанию «Форс-мажор» с обязательным указанием реквизитов акта (номер и дата).

8.3.9. Передает Координатору выездного обслуживания заявку на выездное обслуживание для доставки результата.

9. Ответственность

9.1. МФЦ несет ответственность за:

соблюдение требований законодательства РФ в сфере предоставления государственных и муниципальных услуг;

компетентность работников МФЦ;

своевременное прибытие работника МФЦ в адрес заявителя.

9.2. Начальник отдела, Координатор выездного обслуживания, Специалист мобильной группы МФЦ несут ответственность за полноту и качество исполнения обязанностей, установленных Порядком.

9.3. МФЦ не несет ответственность при организации и осуществлении выездного обслуживания за нарушение сроков оказания услуг со стороны органов, организаций, предоставляющих услуги.

Приложение № 1
к Порядку организации выезда
работников МБУ г. Новошахтинска «МФЦ»
к заявителям на бесплатной основе

Директору МБУ г. Новошахтинска «МФЦ»

от _____

(Ф.И.О. оставившего заявку)
проживающего по адресу:

Паспорт
серия _____ № _____ выдан _____

телефон _____

в интересах заявителя _____

(Ф.И.О. заявителя)
проживающего по адресу: РО, г. Новошахтинск,

Контактные телефоны заявителя:

ЗАЯВКА
на выездное обслуживание
от « ____ » _____ 20 ____ года № _____

Прошу предоставить выездное обслуживание работником МБУ г. Новошахтинска «МФЦ»
на « ____ » _____ 20 ____ года, время _____, по адресу: Ростовская
область, г. Новошахтинск, ул. _____, д. _____, корп. _____, кв. _____.
в целях:

отметить необходимый столбец символом «V»

А) приема заявления и документов, необходимых для предоставления государственной(ых) и (или) муниципальной(ых) услуг	Б) доставки документа по результатам оказания государственных и (или) муниципальной (ых) услуг
--	--

(наименование услуг(и))
Документ, подтверждающий право заявителя на бесплатное выездное обслуживание: _____.

(подпись) / (Ф.И.О.)

« ____ » _____ 20 ____ г.

Приложение № 2
к Порядку организации выезда
работников МБУ г. Новошахтинска «МФЦ»
к заявителям на бесплатной основе

Титульный лист:

МБУ г. Новошахтинска «МФЦ»

ЖУРНАЛ
учета выездов работников МФЦ к заявителям на бесплатной основе

- дата начала ведения _____
- дата окончания ведения _____
- количество листов _____
- ответственный за ведение
журнала _____

Таблица

№ п/п	ФИО Заявителя	Адрес выезда	Контактные данные Заявителя	Наименование необходимых государственных (муниципальных) услуг	Дата выезда	Цель (прием/ выдача)	Примечание (ФИО, номер телефона заказчика, иные сведения)
1	2	3	4	5	6	7	8

АКТ
о невозможности осуществления выездного обслуживания

г. Новошахтинск

«__»____20__г.

На основании заявки на выездное обслуживание от «__»____20__г. №____
осуществлен выезд главного специалиста по приему и выдаче документов отдела по работе с
населением

(Ф.И.О)

(далее – работник МФЦ) к заявителю на бесплатной основе с целью:

	приема документов на предоставление государственной/муниципальной услуги
	(наименование услуги)
	доставки документов по результатам предоставления государственной/муниципальной услуги
	(наименование услуги)

Выезд работника МФЦ осуществлялся по адресу: Ростовская область,
г.Новошахтинск_____

Заявитель (Заказчик) _____
(Ф.И.О. заявителя либо Заказчика)

В месте осуществления выездного обслуживания по указанному адресу_____

(указать действия заявителя (Заказчика), препятствующее осуществлению выездного обслуживания, со ссылкой на пункт Порядка, нарушенный заявителем (Заказчиком))

Акт составил

**С актом ознакомлен
и согласен/не согласен¹**

(Ф.И.О.)

(Ф.И.О.)

(подпись)

(подпись)

Ф.И.О.свидетеля_____тел._____

Подпись_____

¹ Заполняется в случае присутствия заявителя в месте выезда

**СОГЛАСИЕ НА ОБРАБОТКУ ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ
ЗАКАЗЧИКА ВЫЕЗДНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ**

Я, _____
(ФИО полностью)

паспорт серии _____ № _____, выдан _____

проживающий по адресу: _____

телефон: _____ действующий, как Заказчик по

заявке на выездное обслуживание от «__» _____ 20__ г. № _____ в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» даю согласие МБУ г. Новошахтинска «МФЦ» на обработку моих персональных данных для целей организации выездного обслуживания.

1.Перечень обрабатываемых данных	• Фамилия, имя, отчество • Адрес регистрации/проживания • Контактные данные (телефон)
2. Цели обработки	Обработка персональных данных осуществляется в целях: • Организации выездного обслуживания
3. Действия с персональными данными	Предоставляю право на осуществление следующих действий: • Сбор • Хранение • Систематизация • Использование • Передача между подразделениями МФЦ • Уничтожение по истечении срока хранения
4. Срок действия	Настоящее согласие действует в течение всего периода оказания услуг выездного обслуживания и хранения документов в соответствии с установленным порядком (3 года).
5. Отзыв согласия	Согласие может быть отозвано путем направления письменного заявления в адрес МБУ г. Новошахтинска «МФЦ».

Подпись Заказчика: _____ / _____ /
(подпись) (расшифровка)

Дата: _____

**СОГЛАСИЕ НА ОБРАБОТКУ ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ
ЗАЯВИТЕЛЯ, ИМЕЮЩЕГО ПРАВО ВНА ВЫЕЗДНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ
НА БЕСПЛАТНОЙ ОСНОВЕ**

Я, _____ (ФИО полностью)
паспорт серии _____ № _____, выдан _____
проживающий по адресу: _____
телефон: _____ **на основании заявки**
на выездное обслуживание от «___» _____ 20 __ г. № _____, в соответствии с
Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» даю согласие МБУ
г. Новошахтинска «МФЦ» на обработку моих персональных данных для целей организации
выездного обслуживания.

1.Перечень обрабатываемых данных	• Фамилия, имя, отчество • Адрес регистрации/проживания • Контактные данные (телефон) • Серия и номер документа, удостоверяющего личность • Сведения о праве на получение бесплатного выездного обслуживания
2. Цели обработки	Обработка персональных данных осуществляется в целях: • Организации выездного обслуживания • Идентификации личности заявителя • Оформления документов при предоставлении государственных и муниципальных услуг • Документооборота в рамках оказания услуги
3. Действия с персональными данными	Предоставляю право на осуществление следующих действий: • Сбор • Хранение • Систематизация • Использование • Передача между подразделениями МФЦ • Уничтожение по истечении срока хранения
4. Срок действия	Настоящее согласие действует в течение всего периода оказания услуг выездного обслуживания и хранения документов в соответствии с установленным порядком (3 года).
5. Отзыв согласия	Согласие может быть отозвано путем направления письменного заявления в адрес МБУ г. Новошахтинска «МФЦ».

Подпись заявителя: _____ / _____ /
(подпись) (расшифровка)

Дата: _____