

ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
«МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНЫЙ ЦЕНТР ПО ПРЕДОСТАВЛЕНИЮ
ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ
КАБАРДИНО-БАЛКАРСКОЙ РЕСПУБЛИКИ» (ГБУ «МФЦ КБР»)

П Р И К А З

«10» марта 2023 года

№ 230/г

Нальчик

**Об утверждении новой редакции Регламента оказания услуг
на базе ГБУ «МФЦ КБР»**

В целях повышения качества и эффективности деятельности филиалов (офиса), удаленных рабочих мест Государственного бюджетного учреждения «Многофункциональный центр по предоставлению государственных и муниципальных услуг Кабардино-Балкарской Республики» (далее - ГБУ «МФЦ КБР»), **п р и к а з ы в а ю:**

1. Утвердить новую редакцию Регламента оказания услуг на базе ГБУ «МФЦ КБР» (далее - Регламент) согласно Приложению.

2. Структурным подразделениям ГБУ «МФЦ КБР» руководствоваться настоящим Регламентом с 10 марта 2023 года.

3. Начальнику отдела административного и кадрового обеспечения Калажоковой Регине Зауровне ознакомить с настоящим Приказом директоров филиалов (офиса), начальников отделов (службы, управления), заведующих секторами, заместителей руководителя ГБУ «МФЦ КБР».

4. Признать утратившим силу Регламент оказания услуг на базе ГБУ «МФЦ КБР», утвержденный Приказом от 29 ноября 2022 года № 144 о/д «Об утверждении новой редакции Регламента оказания услуг на базе ГБУ «МФЦ КБР» с 10 марта 2023 года.

5. Настоящий Приказ вступает в силу с 10 марта 2023 года.

6. Контроль за исполнением настоящего Приказа возложить на заместителя руководителя ГБУ «МФЦ КБР» Тхостова Эльдара Жираслановича.

Руководитель



А.А. Афаунов

Исполнитель:

Начальник управления методологии и
организации предоставления услуг



Э.Э. Жамборова

Согласовано:

Заместитель руководителя



Э.Ж. Тхостов

Начальник отдела
административного
и кадрового обеспечения



Р.З. Калажокова

Заместитель начальника
отдела правового обеспечения



И.Т. Макитов

Начальник отдела информационно -
аналитического обеспечения



Л.Г. Казиев

Начальник отдела внутренней
безопасности



А.М. Мусов

Государственное бюджетное
учреждение «Многофункциональный
центр по предоставлению
государственных и муниципальных
услуг Кабардино-Балкарской
Республики» (ГБУ «МФЦ КБР»)

« 10 » марта _____ 2023 г.
г. Нальчик

УТВЕРЖДЕНО

Приказом ГБУ «МФЦ КБР»

от «10» марта _____ 2023 г. № 23

РЕГЛАМЕНТ

**Оказания услуг на базе
ГБУ «МФЦ КБР»**

СОДЕРЖАНИЕ

I.	Общие положения.....	4
II.	Основные понятия.....	6
III.	Организация работы с обращениями граждан в ГБУ «МФЦ КБР».....	9
3.1	Сектор информирования и ожидания.....	9
	Порядок работы специалистов сектора информирования.....	9
	Порядок работы главных специалистов.....	12
3.2.	Сектор приема заявителей.....	13
	Порядок работы специалистов с ЭСУО.....	13
	Порядок работы специалистов, ответственных за прием документов, с заявителями	15
	Организация процесса предоставления услуг для специалистов, ответственных за прием документов.....	18
	Порядок работы специалистов, ответственных за выдачу документов, с заявителями.....	20
	Порядок работы специалистов, ответственных за выдачу документов, с документами	21
3.3.	Комплексные запросы.....	23
3.4.	Нормативное время при предоставлении государственных и муниципальных услуг.....	24
3.5.	Сектор обработки документов.....	25
	Порядок работы с документами.....	25
	Порядок работы с документами, не принятыми к исполнению.....	27
	Порядок работы с обращениями граждан.....	27
3.6.	Сектор телефонного обслуживания ОИАО.....	28
3.7.	Взаимодействие между структурными подразделениями.....	29
3.8.	Взаимодействие с курьерами.....	30
3.9.	Предоставление услуги «Оформление и выдача паспортов гражданина Российской Федерации, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации за пределами территории Российской Федерации».....	31
3.10.	Предоставление «Проведение экзаменов на право управления транспортными средствами и выдача водительских удостоверений (в части выдачи российских национальных водительских удостоверений при замене, утрате (хищении) и международных водительских удостоверений)».....	34
3.11.	Предоставление услуги «Государственная услуга по государственному кадастровому учету недвижимого имущества и (или) государственной регистрации прав на недвижимое имущество»	37

3.12.	Предоставление гражданину услуги по печати на бумажном носителе сертификата о профилактических прививках против новой коронавирусной инфекции (COVID-19) или медицинских противопоказаниях к вакцинации и (или) перенесенном заболевании, вызванном новой коронавирусной инфекцией (COVID-19)	43
3.13.	Предоставление услуг Министерства труда и социальной защиты КБР посредством деловой почты VipNet.....	49
3.14.	Порядок выдачи результатов по обращениям с ЕПГУ.....	50
3.15.	Порядок оказания специалистом многофункционального центра консультационной и организационно-технической поддержки заявителя в секторе пользовательского сопровождения	51
3.16.	Предоставление услуги «Мобильный выезд» на дом для особых категорий граждан.....	53
3.17.	Предоставление услуги «Мобильный выезд» на дом для особых категорий граждан в г.о. Нальчик.....	55
3.18.	Предоставление услуги «Мобильный выезд» на платной основе.....	58
3.19.	Работа с жалобами (претензиями) граждан	60
3.20.	Хранение и уничтожение документов	61
3.21.	Отзыв согласия на обработку персональных данных.....	62
3.22.	Работа с информационными ресурсами МФЦ.....	63
	ПРИЛОЖЕНИЯ.....	64

I. Общие положения

1.1. Регламент оказания услуг Государственного бюджетного учреждения «Многофункциональный центр по предоставлению государственных и муниципальных услуг Кабардино-Балкарской Республики» (далее – Регламент) разработан в соответствии с:

- Федеральным законом Российской Федерации от 27 июля 2010 г. №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
- Федеральным законом Российской Федерации от 27 июля 2006 г. №152-ФЗ «О персональных данных»;
- Правилами организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, утвержденными Постановлением Правительства РФ от 22 декабря 2012 г. № 1376;
- Положением о многофункциональном центре по предоставлению государственных и муниципальных услуг в Кабардино-Балкарской Республике, утвержденным Постановлением Правительства КБР от 06 августа 2008 г. № 186-ПП;
- Уставом Государственного бюджетного учреждения «Многофункциональный центр по предоставлению государственных и муниципальных услуг Кабардино-Балкарской Республики»;
- Инструкцией по делопроизводству в Государственном бюджетном учреждении «Многофункциональный центр по предоставлению государственных и муниципальных услуг Кабардино-Балкарской Республики» (утверждена Приказом ГБУ «МФЦ КБР» от 01 июня 2016г. №37 о/д).

1.2. Установленные Регламентом требования к оформлению документов являются обязательными для работников Государственного бюджетного учреждения «Многофункциональный центр по предоставлению государственных и муниципальных услуг» (далее-ГБУ «МФЦ КБР»).

1.3. Ответственность за соблюдение Регламента в филиалах, удаленных рабочих местах ГБУ «МФЦ КБР» (далее - УРМ), офисе ГБУ «МФЦ КБР» для бизнеса, центрах оказания услуг (далее – ЦОУ) возлагается на директоров филиалов ГБУ «МФЦ КБР» (далее - директора филиалов) и директора офиса ГБУ «МФЦ КБР» для бизнеса (далее – офис). Директора филиалов и офиса обязаны ознакомить с Регламентом вновь принятых работников филиалов, офиса, ЦОУ и УРМ, участвующих в процессе предоставления государственных и муниципальных услуг.

1.4. Специалисты филиалов, офиса, ЦОУ и УРМ несут дисциплинарную и иную, установленную законодательством Российской Федерации, ответственность за несоблюдение требований Регламента.

1.5. Работа с документами вне служебных помещений запрещается за исключением случаев, предусмотренных пунктами 3.11, 3.12, 3.13 настоящего Регламента. Передача документов (их копий) работникам сторонних организаций допускается в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации после согласования с руководителем

ГБУ «МФЦ КБР». С содержанием служебных документов могут быть ознакомлены только лица, имеющие отношение к их исполнению. Информация, раскрывающая содержание указанных документов, не подлежит разглашению (распространению), копированию и передаче третьим лицам вне рамок действующих нормативно-правовых актов.

1.6. Работникам филиалов, офиса, ЦОУ и УРМ, за исключением специалистов отдела информационных технологий и главных специалистов по информационным технологиям филиалов, запрещается исполнение должностных обязанностей и использование программных комплексов, предназначенных для работы в филиалах, офисе, ЦОУ и УРМ ГБУ «МФЦ КБР», в период нахождения в отпуске, в командировке, в отгуле, в праздничные и нерабочие дни, а также в случаях временной нетрудоспособности.

1.7. Информация, содержащаяся в документах и их проектах, может использоваться только в служебных целях и в соответствии с полномочиями должностных лиц, работающих или знакомящихся с этой информацией.

1.8. При отсутствии по причине отпуска, служебной командировки и иным причинам специалист филиала, офиса, ЦОУ и УРМ обязан передать по акту приема-передачи все находящиеся у него на исполнении документы директору филиала, офиса.

1.9. При утрате или порче служебного документа специалист филиала, офиса, ЦОУ и УРМ обязан незамедлительно сообщить в письменной форме об этом директору филиала, офиса и предпринять все необходимые меры по розыску (восстановлению) документа. Если розыск (восстановление) не дает положительных результатов, директор филиала, офиса обязан поставить в известность руководителя ГБУ «МФЦ КБР» о факте утраты, порчи документа не позднее следующего рабочего дня.

1.10. В случае отсутствия ответственного специалиста, либо невозможности исполнения им своих обязанностей, либо при необходимости его замены или временного замещения, директора филиалов, офиса обязаны своевременно предлагать на замещение ответственных лиц в филиале, офисе, ЦОУ либо в УРМ. Данную информацию директора филиалов, офиса должны предоставлять в виде служебной записки на имя руководителя ГБУ «МФЦ КБР», в которой указывается причина и период отсутствия ответственного специалиста. По результатам рассмотрения служебной записки руководитель ГБУ «МФЦ КБР» принимает решение о назначении ответственных лиц, которое оформляется соответствующим приказом руководителя ГБУ «МФЦ КБР». За не предоставление либо несвоевременное предоставление такой информации директора филиалов, офиса несут персональную ответственность.

1.11. В случае назначения ответственных лиц по графику дежурств либо на временное замещение отсутствующих специалистов филиалов, офиса, ЦОУ либо УРМ, директор филиала обязан направить заявку в адрес главного специалиста (по информационным технологиям) своего филиала на

предоставление доступа к информационным, программным и аппаратным ресурсам необходимого рабочего места на период отсутствия основного специалиста. При выходе на работу основного ответственного специалиста, либо при переводе специалиста в другой филиал, офис, ЦОУ или УРМ, необходимо направить отзыв заявки на предоставление доступа к информационным, программным и аппаратным ресурсам на предыдущем месте работы. Специалисты отдела информационных технологий должны направлять заявки на предоставление доступа, отзыва доступа к информационным, программным и аппаратным ресурсам со служебными записками в адрес начальника отдела информационных технологий после их исполнения не позднее дня, следующего за днем предоставления (отзыва) доступа к информационным ресурсам.

1.12. Специалисты филиала, офиса, ЦОУ и УРМ при входе в АИС МФЦ обязаны выбирать из перечня доступных МФЦ филиал, соответствующий фактическому местонахождению специалиста. За предоставление услуг в учетной записи иного филиала, офиса, ЦОУ или УРМ специалисты несут персональную ответственность.

1.13. В целях контроля качества оказания услуг в филиалах ведется видео и аудиозапись приема заявителей.

Система аудиозаписи и видеонаблюдения является элементом общей системы защиты населения, направленной на создание условий для обеспечения безопасности сотрудников и заявителей, поддержания трудовой дисциплины и порядка, пресечения противоправных действий со стороны сотрудников и заявителей, предупреждения возникновения чрезвычайных ситуаций, сохранности имущества ГБУ «МФЦ КБР».

Система аудиозаписи и видеонаблюдения не может быть направлена на сбор информации о конкретном человеке.

II. Основные понятия

2.1. Документирование - фиксация информации на материальных носителях в установленном порядке.

2.2. Документооборот - деятельность по организации движения документов с момента их создания или получения до завершения исполнения: отправки из организации и (или) направления в архив.

2.3. Объем документооборота - количество документов, поступивших в организацию и созданных ею за определенный период.

2.4. Документ – деловая бумага, созданная государственным органом, органом местного самоуправления, юридическим или физическим лицом, оформленный в установленном порядке и включенный в документооборот.

2.5. Служебный документ - официальный документ, используемый в текущей деятельности организации. Служебные документы включают в себя приказы, распоряжения, постановления, положения, уставы, инструкции, правила, письма, описи, акты, реестры и другие локальные нормативные и иные акты.

2.6. Электронный документ – документ, в котором информация представлена в электронно-цифровой форме, на электронном носителе информации.

2.7. Оформление документа - проставление необходимых реквизитов, установленных правилами документирования.

2.8. Регистрация документа - присвоение документу регистрационного номера и внесение записи в установленном порядке сведений о документе.

2.9. Формирование дела - группировка исполненных документов в дело в соответствии с номенклатурой дел.

2.10. Номенклатура дел - систематизированный перечень наименований формируемых дел, с указанием сроков их хранения.

2.11. Автор документа - физическое или юридическое лицо, создавшее документ.

2.12. Вид документа – принадлежность документа к определенной группе документов по признакам содержания и целевого назначения.

2.13. Электронная цифровая подпись - реквизит электронного документа, предназначенный для защиты данного электронного документа от подделки, полученный в результате криптографического преобразования информации с использованием закрытого ключа электронной цифровой подписи и позволяющий идентифицировать владельца сертификата ключа подписи, а также установить отсутствие искажения информации в электронном документе.

2.14. Реквизит документа - обязательный элемент оформления документа (номер, дата и т.д.).

2.15. Бланк документа - набор реквизитов, идентифицирующих автора официального письменного документа.

2.16. Подлинник документа - это документ, создаваемый впервые, уникальный, являющийся первоисточником.

2.17. Копия документа - документ, полностью воспроизводящий информацию подлинника документа и его внешние признаки, не имеющий юридической силы.

2.18. Заверенная копия - копия документа, на которой в установленном законом порядке проставляют необходимые реквизиты, придающие ей юридическую силу.

2.19. Унифицированная форма документа - совокупность реквизитов и типовых фрагментов текста документа, установленных в соответствии с решаемыми в данной сфере деятельности задачами и расположенных в определенном порядке на носителе информации.

2.20. Услуга – деятельность по реализации функций федерального органа исполнительной власти, государственного внебюджетного фонда, исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации, органа местного самоуправления, а также Федеральной корпорации по развитию малого и среднего предпринимательства при осуществлении отдельных полномочий, переданных федеральными законами

и законами субъектов Российской Федерации, которая осуществляется по запросам заявителей в пределах установленных нормативными правовыми актами Российской Федерации и нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации полномочий соответствующих органов. Также услугой признаются комплексные и сопутствующие услуги, предоставляемые ГБУ «МФЦ КБР».

2.21. Близкий родственник – родители, дети, супруг/супруга, родные братья и сестры.

2.22. Заявление - официальное письменное обращение за предоставлением услуги, составленное по установленной форме и подаваемое на имя должностного лица либо учреждения.

2.23. Орган, предоставляющий услугу - федеральный орган исполнительной власти, государственный внебюджетный фонд, исполнительный орган государственной власти субъекта Российской Федерации, орган местного самоуправления, а также Федеральная корпорация по развитию малого и среднего предпринимательства, ГБУ «МФЦ КБР».

2.24. Опись - сопроводительный документ, содержащий перечень документов дела с указанием наименований принятых документов, дат, заголовков и количестве листов дела, подлежащий передаче в орган, предоставляющий услугу.

2.25. Расписка - документ, удостоверяющий факт приема документов, с указанием наименований принятых документов, дат, заголовков и количестве листов дела.

2.26. Персональные данные - любая информация, относящаяся к прямо или косвенно определенному, или определяемому физическому лицу (субъекту персональных данных).

2.27. Согласие на обработку персональных данных – письменное согласие субъекта персональных данных на любое действие (операцию) или совокупность действий (операций), совершаемых с использованием средств автоматизации или без использования таких средств с персональными данными, включая сбор, запись, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), извлечение, использование, передачу (распространение, предоставление, доступ), обезличивание, блокирование, удаление, уничтожение персональных данных.

2.28. Автоматизированная информационная система, используемая в Многофункциональном центре по предоставлению государственных и муниципальных услуг Кабардино-Балкарской Республики (далее - АИС МФЦ) - автоматизированные информационные системы (специализированное программное обеспечение) для автоматизации бизнес-процессов в Многофункциональном центре предоставления услуг в режиме одного окна.

2.29. Программный комплекс приема и выдачи документов (далее – ПК ПВД) - специализированное программное обеспечение, предназначенное для осуществления приема от граждан и организаций заявлений (запросов) и иных документов, необходимых для предоставления государственных услуг

Управления Федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии по КБР, а также выдачи документов по результатам предоставления таких государственных услуг.

2.30. Жизненный цикл услуги – период с момента приема заявления заявителя на предоставление услуги до выдачи результата оказания соответствующей услуги заявителю.

2.31. Массовая заявка – обращение заявителя, которая формируется из трех и более заявлений по одной услуге.

2.32. Комплексный запрос - предоставление заявителю при однократном обращении двух и более услуг, входящих в перечень услуг, утвержденных Распоряжением Правительства Российской Федерации от 19 февраля 2018 года № 260-р.

2.33. Электронная система управления очередью (далее – ЭСУО) - это программно-аппаратный комплекс, позволяющий формализовать и оптимизировать управление потоком посетителей.

2.34. ЕПГУ – федеральная государственная информационная система «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)».

2.35. Сектор пользовательского сопровождения – зона для самостоятельного получения государственных и муниципальных услуг в электронном виде (далее – СПС).

III. Организация работы с обращениями граждан в ГБУ «МФЦ КБР»

3.1. Сектор информирования и ожидания

- **Порядок работы специалистов сектора информирования**

3.1.1. Сектор информирования и ожидания оснащен терминалом электронной очереди, платежными терминалами, что позволяет гражданам самостоятельно получить талон электронной очереди на получение консультации, оказание услуги и оплатить государственную пошлину, а также программно-аппаратным комплексом, обеспечивающим доступ заявителей к единому portalу государственных и муниципальных услуг, региональным portalам государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в ГБУ «МФЦ КБР».

3.1.2. В зоне информирования, возле терминала ЭСУО, для удобства заявителей, размещается пошаговая инструкция для самостоятельной постановки заявителей в систему электронной очереди и получения талона на оказание услуги. В случае возникшей необходимости и по просьбе заявителей постановку в ЭСУО осуществляют специалисты сектора информирования и ожидания.

3.1.3. Первичным этапом в работе с обращениями граждан является консультация специалистов в секторе информирования и ожидания. Консультация осуществляется в положении «стоя» и включает в себя следующие действия:

- приветствие заявителя в вежливой и корректной форме. Во время обслуживания заявителя запрещается отвлекаться на посторонние разговоры с коллегами, телефонные звонки, приоритетным является обслуживание заявителя;

- определение цели обращения в ГБУ «МФЦ КБР»;
 - определение правомерности получения данной услуги заявителем;
 - определение наличия льгот на получение услуг во внеочередном порядке. К льготным категориям граждан относятся:

1. Ветераны и участники ВОВ.
2. Ветераны труда, инвалиды I-II группы.
3. Инвалиды войны.
4. Лица, награжденные знаком «Жителю блокадного Ленинграда».
5. Родители (опекуны, попечители) ребенка инвалида.
6. Женщины на последних сроках беременности.

7. Военнослужащие, проходившие военную службу в воинских частях, учреждениях, военно-учебных заведениях, не входивших в состав действующей армии, в период с 22 июня 1941 года по 3 сентября 1945 года не менее шести месяцев, военнослужащие, награжденные орденами или медалями СССР за службу в указанный период.

8. Лица, работавшие в период Великой Отечественной войны на объектах противовоздушной обороны, местной противовоздушной обороны, 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.

9. Нетрудоспособные члены семьи погибшего (умершего) инвалида войны, участника Великой Отечественной войны и ветерана боевых действий, состоявшие на его иждивении и получающие пенсию по случаю потери кормильца (имеющим право на ее получение) в соответствии с пенсионным законодательством Российской Федерации;

- информирование заявителя о наличии услуги «мобильный выезд» на платной основе;

- проверка и анализ представленных документов;

- определение недостающих документов (в случае, если представлен неполный пакет документов);

- определение возможных способов получения недостающих документов (в случае, если представлен неполный пакет документов).

3.1.4. В случае предоставления справочной информации заявителям, специалисты сектора информирования и ожидания должны отразить обращение заявителя на терминале электронной очереди, выбрав в меню услугу «Консультация». В случае, когда у заявителя отсутствуют документы, необходимые для предоставления услуг, и при этом заявители не настаивают на приеме документов, специалисты сектора информирования и ожидания также должны отразить обращение заявителя на терминале электронной

очереди, выбрав в меню услугу «Консультация». При этом пронумерованный талон электронной очереди заявителю не выдается, но учитывается при формировании статистических данных.

3.1.5. В случае предоставления полного пакета документов для осуществления услуг, необходимых заявителю, специалисты сектора информирования и ожидания обязаны:

- определить тип заявителя до постановки в систему электронной очереди. При обращении индивидуальных предпринимателей, представителей юридических лиц и крестьянских (фермерских) хозяйств, специалисты должны выдавать пронумерованный талон с префиксом «Б» для последующего перехода в бизнес-окна филиала.

- осуществить постановку заявителя в систему электронной очереди с выдачей пронумерованного талона для последующего перехода в сектор приема заявителей. Постановка заявителя в систему электронной очереди осуществляется специалистом сектора информирования и ожидания либо заявителем самостоятельно;

- проинформировать и предложить гражданину зарегистрироваться на портале государственных услуг и в единой системе идентификации и аутентификации, с последующей возможностью получения услуг в электронном виде и отслеживания хода их оказания. В случае согласия заявителя необходимо выдать пронумерованный талон с указанием соответствующей услуги дополнительно к услугам, за которыми обратился заявитель;

- дополнительно к услугам, за которыми обращаются заявители, предложить и с их согласия осуществить постановку заявителей в систему электронной очереди с выдачей пронумерованного талона на услугу «Бесплатное информирование (в том числе в письменной форме) налогоплательщиков, плательщиков сборов, плательщиков страховых взносов и налоговых агентов о действующих налогах и сборах, страховых взносах, законодательстве Российской Федерации о налогах и сборах и принятых в соответствии с ним нормативных правовых актах, порядке исчисления и уплаты налогов и сборов, страховых взносов, правах и обязанностях налогоплательщиков, плательщиков сборов, плательщиков страховых взносов и налоговых агентов, полномочиях налоговых органов и их должностных лиц (в части приема запроса и выдачи справки об исполнении налогоплательщиком (плательщиком сборов, плательщиком страховых взносов, налоговым агентом) обязанности по уплате налогов, сборов, страховых взносов, пеней, штрафов, процентов)»;

- в случае, если заявитель обратился с массовой заявкой, зарегистрировать обращение в журнале массовых заявок и направить заявителя с талоном электронной очереди к специалистам, ответственным за массовый прием обращений.

3.1.6. Специалист сектора информирования и ожидания должен отказать в постановке заявителя в систему электронной очереди в случае, если у

заявителя отсутствует документ, удостоверяющий личность, либо за получением услуги обратилось ненадлежащее лицо.

3.1.7. В целях планирования нагрузки, предотвращения очередей, а также для удобства граждан во всех филиалах осуществляется предоставление государственных и муниципальных услуг по предварительной записи посредством:

- портала государственных и муниципальных услуг;
- официального сайта ГБУ «МФЦ КБР» (мфцкбр.рф);
- телефона бесплатной горячей линии (8-800-100-32-82);
- мобильного приложения «Мои документы КБР»;
- личного обращения в филиалы через терминал электронной системы управления очередью либо путем обращения к специалисту сектора информирования и ожидания.

3.1.8. Специалист сектора информирования и ожидания обязан осуществить выдачу талона электронной очереди заявителю, обратившемуся по предварительной записи, только после удостоверения личности заявителя, либо при наличии у обратившегося лица документа, подтверждающего полномочия законного представителя.

В обслуживании по предварительной записи должно быть отказано при:

- обращении по записи иного лица, не указанного в талоне предварительной записи;
- несоответствие персональных данных заявителя, указанных при осуществлении предварительной записи;
- отсутствие нотариально удостоверенной доверенности (за исключением случаев обращения представителей органов исполнительной власти и органов местного самоуправления);
- отсутствие документов, подтверждающих полномочия законного представителя.

3.1.9. Запрещается:

- выбивать талоны электронной очереди после оказания услуг,
- производить обслуживание без талона электронной очереди, за исключением случаев, указанных в п. 3.1.15.

3.1.10. В случае обращения за услугой граждан с ограниченными возможностями здоровья, специалист сектора информирования и ожидания должен сопровождать заявителя весь период оказания необходимой услуги.

3.1.11. Специалист сектора информирования и ожидания по первому требованию заявителей обязан предоставить книгу жалоб и предложений.

• **Порядок работы главных специалистов**

3.1.12. Главный специалист-администратор должен:

- контролировать и не допускать превышения максимального времени ожидания заявителей в очереди, в соответствии с Постановлением Правительства РФ от 22 декабря 2012 г. № 1376 «Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления

государственных и муниципальных услуг», для подачи документов и получения результата услуг;

- контролировать соблюдение специалистами, ответственными за прием документов, нормативного времени при оказании услуг заявителям;
- оказывать содействие в решении проблем, возникших в процессе оказания услуг (в пределах своей компетенции).
- осуществлять связь между специалистами сектора приема заявителей и сектора обработки документов.

3.1.13. Вносить изменения в уже выданные талоны может только главный специалист-администратор, либо лицо, исполняющее обязанности главного специалиста-администратора, а именно:

- изменить приоритет талонов;
- удалить и (или) восстановить талоны;
- отложить талоны на время;
- сменить услуги для выданных талонов;
- назначить талоны на конкретное окно приема.

3.1.14. При остановке работы ГБУ «МФЦ КБР» по независящим от организации причинам, специалисты сектора информирования и ожидания обязаны оповестить заявителей и сектор приема заявителей о приостановлении функционирования в связи с техническими неполадками.

3.1.15. Порядок и очередность приема заявителей по живой очереди при технических сбоях ЭСУО регулируется специалистами сектора информирования и главным специалистом-администратором. Специалисты сектора информирования и главный специалист-администратор ведут запись на бумажном носителе заявителей, обратившихся за получением государственных и муниципальных услуг, с указанием ФИО, времени и цели обращения и по мере освобождения специалистов приема-выдачи направляют заявителей в окна для приема.

3.1.16. Главный специалист-консультант должен:

- осуществлять консультационную и организационно-техническую поддержку заявителя в секторе пользовательского сопровождения;
- следить за актуальностью и полнотой информации на стендах и стойках;
- консультировать специалистов сектора приема при оказании услуг.

3.2. Сектор приема заявителей

• Порядок работы специалистов с ЭСУО

3.2.1. Обслуживание граждан начинается после вызова талона соответствующего номера в окно обслуживания посредством голосового оповещения и транслирования на размещенных в зоне ожидания экранах.

3.2.2. В случае, если заявитель подошел в окно вызова талона, специалист сектора приема заявителей обязан отметить в ЭСУО «Начать обслуживать» и приступить к работе с обращением заявителя.

3.2.3. В случаях, если заявитель после вызова талона не обратился в соответствующее окно приема в течение 5 минут, специалист сектора приема заявителей в ЭСУО отмечает «Неявка» и тем самым осуществляет возврат пропустившего очередь талона в режим ожидания на 20 минут, с последующим повторным вызовом талона в общем порядке. После повторного пропуска вызова заявителем, талон электронной очереди должен быть аннулирован системой автоматически.

3.2.4. Если во время обслуживания посетитель отошел по личным вопросам, не связанным с получением услуги более чем на 10 минут, специалист, оказывающий услугу, осуществляет вызов следующего талона для обслуживания. Завершение обслуживания предыдущего лица, в случае приостановления обслуживания по вине заявителя, осуществляется либо после обслуживания вызванного, либо осуществляется повторная постановка в ЭСУО в порядке очередности.

3.2.5. В случае, если обслуживание прервано не по вине заявителя, главный специалист-администратор осуществляет возврат талона в ЭСУО с приоритетным статусом.

3.2.6. Не допускается обслуживание заявителя в разных окнах приема одновременно, за исключением случаев осуществления приема в специализированных окнах.

3.2.7. По окончании предоставления услуги заявителю, специалист сектора приема заявителей, должен незамедлительно перевести статус пульта ЭСУО в «Завершить прием».

3.2.8. В случае, когда специалист отлучается на обеденный перерыв, в ЭСУО окно обязательно должно быть переведено в статус «Перерыв».

3.2.9. Помимо обеденного перерыва в течение рабочего дня специалист сектора приема заявителей может не более двух раз отлучаться на короткие перерывы продолжительностью не более 10 минут с обязательным проставлением соответствующего статуса «Перерыв» в ЭСУО.

3.2.10. Специалисты сектора приема заявителей при обращении заявителей должны выяснять количество услуг, необходимых заявителю (для заведения дел в электронной очереди), до начала оказания услуг. При необходимости предоставления заявителю более одной услуги, специалисты должны менять количество дел в своем пульте управления электронной очередью во вкладке «изменить количество дел».

3.2.11. В случае, если специалистами, ответственными за прием заявителей, увеличивается количество дел в талоне и время обслуживания заявителей, в обязательном порядке указывается реальная причина увеличения.

3.2.12. Контроль за исполнением п. 3.2.2.-3.2.11. настоящего Регламента возлагается на директоров, заместителей директоров, а также главных специалистов-администраторов филиалов и офиса.

- **Порядок работы специалистов, ответственных за прием документов, с заявителями**

3.2.13. Следующим этапом в работе с обращениями заявителей является прием граждан сотрудниками, осуществляющими прием заявителей, где комплектуется пакет документов, соответствующий услуге. Все дела формируются исключительно на основе оригиналов документов, либо заверенных надлежащим образом копий. Оказание услуг без формирования соответствующего обращения в программах АИС МФЦ и ПК ПВД не допускается.

Данный этап включает ряд процедур:

- проверка тождественности лица, изображенного на фотографии в документе, удостоверяющим личность, с личностью заявителя;
- проверка действительности документа, удостоверяющего личность заявителя на сайте <http://services.fms.gov.ru/> в информационном сервисе «Проверка по списку недействительных российских паспортов»;
- поиск заявителя в базе данных ГБУ «МФЦ КБР» в программах АИС МФЦ и (или) ПК ПВД в зависимости от вида услуги, за которым обращается заявитель;
- проведение проверки на актуальность сведений, содержащихся в карточке заявителя;
- внесение информации о заявителе в базу данных (далее – карточка заявителя), печать и подписание заявителем согласия на обработку персональных данных (Приложение №1) при первичном обращении в филиал, офис, ЦОУ или УРМ до оказания услуги. Данная карточка является идентификатором заявителя в системе АИС МФЦ и несет основополагающий характер, к ней прикрепляются обращения и соответствующие им документы. Согласие на обработку персональных данных требуется в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных»;
- выбор запрашиваемой услуги из перечня предоставляемых услуг;
- заполнение необходимых сведений по выбранной услуге для формирования соответствующего заявления утвержденной формы для оказания определенного вида услуг, заверенного его личной подписью, либо подписью законного представителя, доверенного лица;
- формирование пакета документов, необходимого для оказания запрашиваемой услуги;
- сканирование документов, являющихся основанием для предоставления услуг, за которыми обращаются заявители. В АИС МФЦ сканирование осуществляется в блоке «Документы» АИС МФЦ. Заявления с пакетом документов, принятых в ПК ПВД, сканируются в разделе «Документы». Сканирование документов необходимо производить в формате и разрешении

в соответствии с соглашениями между ГБУ «МФЦ КБР» и органами, предоставляющими услуги. Скан-образы и иная информация, содержащая персональные данные, должны храниться в файловом хранилище в зашифрованном виде. Хранение скан-образов и иной информации, содержащей персональные данные заявителей, на рабочих столах компьютеров и сетевых дисках строго запрещено;

- формирование расписки в получении документов (Приложение №2) для заявлений, принятых в АИС МФЦ, в количестве двух экземпляров, заверенных личной подписью заявителя и специалиста, с проставлением оттиска печати филиала. Один экземпляр расписки необходимо выдать заявителю;

- формирование описи документов (Приложение №3, Приложение №4) в двух экземплярах, заверенных личной подписью специалиста, с проставлением оттиска печати филиала для пакетов документов, принятых в АИС МФЦ, при завершении формирования дела для передачи пакета документов в сектор обработки документов для дальнейшей отправки в орган, предоставляющий услугу;

- информирование заявителей о возможной оценке удовлетворенности качеством оказанных услуг с использованием различных средств, в том числе СМС-опрос, с использованием планшетов, расположенных у специалистов, терминальных устройств, расположенных в секторе информирования и ожидания или непосредственно через сайт «Ваш контроль»;

- выбор наиболее удобного способа информирования заявителя о статусе его заявления (SMS, телефон, e-mail либо без информирования).

3.2.14. Запрещается формирование обращений в АИС МФЦ и ПК ПВД без личного присутствия заявителя, либо его законного представителя за исключением приема массовых заявок специалистами, ответственными за данное направление.

3.2.15. В целях исключения конфликта интересов запрещается оказание услуг близким родственникам. В случае, если из электронной очереди вызван заявитель, который оказался близким родственником, необходимо сообщить о данном факте главному специалисту-администратору для дальнейшего перенаправления талона к другому специалисту сектора приема заявителей.

3.2.16. Если в ходе оказания услуги, за которой обратился заявитель, специалистом, осуществляющим прием заявителей, выявлен факт некомплектности пакета документов либо наличия документов не соответствующих требованиям административных регламентов предоставления услуги, а заявитель настаивает на приеме документов, специалист обязан зафиксировать факт осведомленности заявителя о возможном отказе либо приостановлении дела исполнительными органами государственной власти и органами местного самоуправления путем заполнения в описях документов и расписках в получении документов строк «в связи с» и «о возможном отказе предупрежден, подпись».

В случаях отказа заявителей подписывать описи документов, расписки в получении документов, они должны быть подписаны самими специалистами с указанием причины отказа лиц, обратившихся за предоставлением услуг.

3.2.17. Приказом Федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии от 13.05.2020г. № П/0145 «Об установлении размеров платы за предоставление сведений, содержащихся в едином государственном реестре недвижимости, и иной информации» утверждены размеры платы за предоставление сведений из ЕГРН (Приложение №19).

При обращении заявителя за услугой специалисты сектора приема формируют соответствующее заявление в ПК ПВД.

При наличии подключенного POS-терминала, специалисты сектора приема обеспечивают проведение оплаты непосредственно в окне обслуживания.

При отсутствии технической возможности для проведения электронного платежа посредством POS-терминала, либо по иным причинам, не зависящим от специалистов сектора приема, распечатывается автоматически сформированный платежный документ, в соответствии с которыми заявителю необходимо произвести оплату за предоставление сведений из ЕГРН.

В случае, если оплата производится через платежные терминалы, расположенные в секторе информирования и ожидания, специалисты сектора информирования обеспечивают консультационное сопровождение заявителя при внесении вышеуказанной платы.

После формирования обращения в ПК ПВД, необходимо продублировать обращение в АИС МФЦ.

В случае необходимости осуществления возврата денежных средств, специалисты сектора информирования должны выдать заявление, которое после заполнения заявителем необходимо передать с сопроводительным реестром в отдел бухгалтерского учета и финансового обеспечения ГБУ «МФЦ КБР» для дальнейшего рассмотрения и принятия решения.

Рассмотрение заявления о возврате излишне уплаченных денежных средств осуществляется в течении 30 календарных дней.

В случае принятия положительного решения, денежные средства зачисляются на расчетный счет заявителя.

В случае отказа в возврате денежных средств, заявителю направляют уведомление об отказе с указанием причины.

В случае выявления фактов получения специалистами ГБУ «МФЦ КБР» сведений из Единого государственного реестра недвижимости на объекты недвижимого имущества, не принадлежащие им на праве собственности, может быть назначена служебная проверка на предмет наличия оснований для получения указанных сведений и передачи их третьим лицам.

- **Организация процесса предоставления услуг для специалистов, ответственных за прием документов.**

3.2.18. Услуги, имеющие короткий жизненный цикл, должны быть завершены специалистами сектора приема документов в момент обращения и переведены в статус «завершено». Услуги, требующие дальнейшей обработки, должны быть направлены в АИС МФЦ в статусе «обработка».

3.2.19. Готовые пакеты документов независимо от вида предоставляемой услуги должны быть переданы специалистами сектора приема заявителей первой смены на бумажном носителе в сектор обработки документов, либо специалистами сектора приема заявителей второй смены администратору до конца текущего рабочего дня.

Экземпляры справок и выписок, с отметкой заявителя о получении, сканируются специалистами сектора приема в блоке «Документы» АИС МФЦ соответствующего обращения и также, в конце текущего рабочего дня, передаются в сектор обработки документов.

3.2.20. Для предоставления услуги «Бесплатное информирование (в том числе в письменной форме) налогоплательщиков, плательщиков сборов, плательщиков страховых взносов и налоговых агентов о действующих налогах и сборах, страховых взносах, законодательстве Российской Федерации о налогах и сборах и принятых в соответствии с ним нормативных правовых актах, порядке исчисления и уплаты налогов и сборов, страховых взносов, правах и обязанностях налогоплательщиков, плательщиков сборов, плательщиков страховых взносов и налоговых агентов, полномочиях налоговых органов и их должностных лиц (в части приема запроса и выдачи справки об исполнении налогоплательщиком (плательщиком сборов, плательщиком страховых взносов, налоговым агентом) обязанности по уплате налогов, сборов, страховых взносов, пеней, штрафов, процентов)» («Узнай свою задолженность») специалисты сектора приема заявителей должны:

- направить запрос в СМЭВ для получения ИНН в карточке заявителя в АИС МФЦ;

- выбрать необходимую услугу и заполнить все обязательные поля;

- распечатать заявление для проставления заявителем подписи;

- перейти на открывающийся раздел сайта nalog.ru посредством ссылки «Узнай свою задолженность» для дальнейшей печати и выдачи заявителю платежного документа для оплаты.

3.2.21. Специалисты сектора приема заявителей, ответственные за взаимодействие с МВД по КБР, удостоверяют подлинность предоставленных заявителем копий документов, заверяют подпись заявителя, дату подачи заявления, а также оценивают качество и соответствие фотографий установленным требованиям, сверяют сведения, указанные в заявлении, со сведениями, указанными в представленных документах, удостоверяют факт надлежащего заполнения бланка заявления и предоставления необходимых документов, путем проставления своей подписи с расшифровкой фамилии и указанием даты приема документа.

3.2.22. Для направления сформированных пакетов документов в территориальное подразделение МВД по КБР, специалисты сектора приема заявителей, ответственные за взаимодействие с МВД по КБР, формируют исходящий пакет в АИС МФЦ с последующей печатью сопроводительных реестров с указанием количества передаваемых пакетов документов и регистрационных номера пакетов документов в трех экземплярах. Один экземпляр сопроводительного реестра остается у специалиста с отметкой курьера о приеме указанных дел, два экземпляра передаются в соответствующее подразделение МВД по КБР, предоставляющее услугу. Все передаваемые дела в АИС МФЦ автоматически будут переведены со статуса «Обработано» на «Отправлено курьером».

3.2.23. Заявления и пакеты документов специалисты сектора приема заявителей, ответственные за взаимодействие с МВД по КБР, передают в опечатанных кейсах не позднее рабочего дня, следующего за днем принятия обращения, через курьеров в соответствующее подразделение МВД по КБР, предоставляющее государственные услуги.

3.2.24. По услугам, принятым в ПК ПВД, специалистам сектора приема заявителей документов необходимо дублировать личную карточку заявителя, которого необходимо будет уведомить о получении результата оказания государственной услуги, в АИС МФЦ с дальнейшим выбором соответствующей услуги и внесением в поле «номер ПК ПВД» номера заявления, сформированного в ПК ПВД.

3.2.25. В случае, если заявитель после подачи заявления на услугу (за исключением дел, принятых в ПК ПВД) и до передачи указанного пакета документов в сектор обработки документов, решил отказаться от предоставленной услуги, то специалисты сектора приема заявителей должны заполнить заявление на возврат документов (Приложение №5). Специалисты сектора приема заявителей должны незамедлительно выдать необходимые дела с обязательной отметкой заявителя в описях документов возвращаемых дел о возврате с изъятием расписки в получении документов. Заявление на возврат документов с одним экземпляром описи документов с отметкой заявителя о возврате передается в сектор обработки документов в соответствии с п. 3.2.19.

3.2.26. Специалисты сектора приема заявителей по завершению обслуживания заявителя должны крепить его талон электронной очереди к экземпляру расписки в получении документов, который остается в филиале, офисе, ЦОУ или УРМ. При обращении заявителя более чем за одной услугой, экземпляры расписок в получении документов, остающиеся в филиале, офисе, ЦОУ или УРМ на все сформированные пакеты документов необходимо скрепить между собой, а также с талоном электронной очереди. При временной технической неисправности электронной очереди, а также при повторном обращении заявителя на доработку ранее поданного заявления на предоставление услуги, специалисту сектора приема необходимо

собственноручно нанести на расписку в получении документов отметку о причинах отсутствия талона электронной очереди.

В иных случаях обслуживание заявителей без талонов электронной очереди запрещено.

3.2.27. Обращения заявителей, оформленные надлежащим образом и сопровождающиеся необходимым пакетом документов, необходимо передать, в соответствии с п. 3.2.19, 3.2.32 настоящего Регламента, специалистам сектора обработки документов с отметкой о передаче в сопроводительном реестре, сформированном в АИС МФЦ.

3.2.28. Специалисты филиалов, офиса, ЦОУ и УРМ при отправке сформированных пакетов документов посредством деловой почты VipNet в отделения Фонда пенсионного и социального страхования Российской Федерации по Кабардино-Балкарской Республике (далее – СФР по КБР) обязаны указывать среди адресатов также специалистов сектора обработки документов филиала, офиса.

3.2.29. Специалисты сектора приема заявителей обязаны своевременно (не реже 2 раз в течение рабочего дня) проверять деловую почту VipNet ГБУ «МФЦ КБР».

3.2.30. Специалисты сектора приема заявителей несут персональную ответственность за несвоевременную проверку деловой почты VipNet на наличие комментариев, замечаний, отказов в обработке, от органов, предоставляющих услуги.

В период нахождения специалиста сектора приема заявителей, принявшего и отправившего по деловой почте VipNet заявления на услуги, в отпуске, в командировке, в отгуле, а также в случаях его временной нетрудоспособности, ответственность за проверку и доработку возвращенных органами, предоставляющих услуги, заявлений с пакетами документов, несет специалист сектора приема заявителей, закрепленный согласно графику сменности за тем же окном.

3.2.31. Специалисты сектора приема заявителей обязаны предоставить заявителю требуемую услугу в полном объеме независимо от сложности и продолжительности оказания данной услуги.

3.2.32. Ежедневно специалисты сектора приема заявителей обязаны завершать в ПК ПВД все принятые заявления за текущий день до конца рабочей смены независимо от вида предоставляемой услуги и передавать пакеты документов специалистам сектора обработки документов либо администраторам по сопроводительному реестру.

- **Порядок работы специалистов, ответственных за выдачу документов, с заявителями**

3.2.33. Результаты предоставления услуг возвращаются органами, предоставляющими услуги, в филиалы, офис, ЦОУ и УРМ посредством курьерской доставки по сопроводительным реестрам, с проставлением отметки о приеме-передаче.

3.2.34. Документы на бумажном носителе, подтверждающие содержание электронных документов, направленных в филиалы, офис, ЦОУ и УРМ ГБУ «МФЦ КБР» и офис ГБУ «МФЦ КБР» для бизнеса посредством СМЭВ по результатам предоставления государственных и муниципальных услуг органами, предоставляющими государственные услуги, и органами, предоставляющими муниципальные услуги, распечатывают директора филиалов ГБУ «МФЦ КБР» и офиса ГБУ «МФЦ КБР» для бизнеса и заверяют своей личной подписью, проставляют отпечатки печатей и штампов, за исключением услуг, указанных в абзаце 4 п. 3.2.40 настоящего Регламента.

3.2.35. Специалисты, ответственные за выдачу результатов, обязаны принять готовые документы (результаты) от специалистов сектора обработки документов по сопроводительным реестрам.

3.2.36. Специалисты, ответственные за выдачу результатов, обязаны обеспечить надлежащее хранение документов, предназначенных для выдачи, в специально отведенных для этого шкафах и сейфах. По окончании рабочего дня необходимо опечатать шкафы и сейфы, предназначенные для хранения готовых результатов, и сдать ключи лицам, осуществляющим охрану.

3.2.37. При обращении заявителей за результатами оказания услуг, специалисты, ответственные за выдачу результатов, должны прикреплять скан-образ расписки в получении документов, принятых в АИС МФЦ, либо описей документов, принятых для оказания государственных услуг, для дел, принятых в ПК ПВД, с отметками заявителей о получении документов, являющихся результатами предоставления услуг, к заявлениям в АИС МФЦ. При этом необходимо перевести заявления, по которым результаты были выданы заявителям, со статуса «Выдача» в статус «Завершено».

3.2.38. При поступлении результатов оказания государственных услуг МВД по КБР специалисты сектора приема заявителей, ответственные за взаимодействие с МВД по КБР, формируют в АИС МФЦ входящий пакет по полученным делам. Все отмеченные заявления автоматически будут переведены в АИС МФЦ со статуса «Отправлено курьером» в статус «Выдача», либо в статус «Контакт- центр» в случае, если заявитель указал способом информирования о готовности результата предоставления услуги телефонный звонок.

3.2.39. Выдачу результатов оказания услуг заявителям, осуществляют только специалисты, ответственные за выдачу готовых результатов. Нахождение в секторе выдачи специалистов других секторов, а также работников учреждения, не осуществляющих оказание услуг на каком-либо из этапов, не допускается.

- **Порядок работы специалистов, ответственных за выдачу документов, с документами**

3.2.40. Результаты предоставления услуги, выдаются заявителю лично, доверенному лицу, либо законному представителю в момент обращения

заявителя с представлением пронумерованного талона, свидетельствующей о постановке обращения в электронную очередь, следующим образом:

- результаты рассмотрения документов, подаваемых на государственную регистрацию прав на недвижимое имущество и сделок с ним, кадастрового учета, предоставления сведений из ЕГРН: результат необходимо выдать заявителю при предоставлении документа, удостоверяющего личность, либо доверенному лицу при предоставлении доверенности, а также описи документов, принятых для оказания государственных услуг. В описи необходимо проставить дату выдачи результата, отметку о получении заявителем готового результата, а также подпись специалиста, выдавшего документы. Один экземпляр описи направляется в Управление Росреестра по КБР, второй экземпляр описи хранится в секторе приема заявителей, с последующей передачей в архив филиала, офиса;

- результаты по услугам СФР, МВД (справка о наличии (отсутствии) судимости и (или) факта уголовного преследования либо о прекращении уголовного преследования, паспорт гражданина, удостоверяющего его личность на территории и за территорией РФ, регистрационный учет по месту пребывания и месту жительства, миграционный учет иностранных граждан), межведомственные запросы: результат необходимо выдать заявителю при предоставлении документа, удостоверяющего личность, доверенности (при необходимости), расписки. В расписке ставится отметка (дата и подпись заявителя) в получении результата. Также вносится запись в журналы выданных документов сектора приема заявителей, в соответствии с требованиями исполнительных органов (проставляется отметка о выдаче результата оказания услуги, подпись заявителя, получившего результат, и подпись специалиста, выдавшего результат).

- результаты, полученные по каналам СМЭВ, при предоставлении государственных услуг «Выдача гражданам справок о размере пенсий (иных выплат)», «Предоставление сведений о трудовой деятельности зарегистрированного лица, содержащихся в его индивидуальном лицевом счете», «Предоставление выписки из Единого государственного реестра налогоплательщиков (в части предоставления по запросам физических и юридических лиц выписок из указанного реестра, за исключением сведений, содержащих налоговую тайну)», «Предоставление информации по находящимся на исполнении исполнительным производствам в отношении физического и юридического лица»: результат необходимо распечатать, заверить личной подписью, проставить оттиски печатей и штампов в документах на бумажном носителе, подтверждающих содержание электронных документов, направленных в филиалы ГБУ «МФЦ КБР, и офис ГБУ «МФЦ КБР» для бизнеса, УРМ и ЦОУ по результатам предоставления указанных услуг и выдать заявителю.

3.2.41. При выдаче паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации на территории

Российской Федерации, специалист сектора приема заявителей, ответственный за взаимодействие с МВД по КБР:

- проверяет тождественность лица, изображенного на фотографии в паспорте, с лицом, обратившимся за получением паспорта;
- предлагает заявителю осуществить проверку внесенных в паспорт сведений на их соответствие сведениям, внесенным в заявление;
- выдает паспорт лично заявителю после проставления владельцем своей подписи ручкой с чернилами черного цвета в паспорте в графе «Личная подпись» и в заявлении о выдаче (замене) паспорта с расшифровкой фамилии, имени, отчества (если есть) заявителя и даты получения в реквизите «Паспорт получил»;
- возвращает подлинники ранее принятых документов заявителю;
- в течение 1 (одного) рабочего дня, после выдачи паспорта, передает по реестру в территориальное подразделение по вопросам миграции, осуществившее оформление паспорта, заявление о выдаче (замене) паспорта с отметкой заявителя о получении паспорта.

3.2.42. При обращении заявителей за результатами оказания услуг, специалисты сектора приема заявителей, ответственные за взаимодействие с МВД по КБР, должны прикрепить скан-образ расписки в получении документов, принятых в АИС МФЦ, с отметками заявителей о получении документов, являющихся результатами предоставления услуг, к заявлениям в АИС МФЦ. При этом необходимо перевести заявления, по которым результаты были выданы заявителям, со статуса «Выдача» в статус «Завершено».

3.2.43. По иным услугам результаты оказания предоставляемых услуг выдаются в соответствии с соглашениями, заключенными с органами, предоставляющими услуги.

3.3. Комплексные запросы

3.3.1. При оказании услуг посредством комплексного запроса, специалистам сектора приема документов необходимо в АИС МФЦ завести услугу «комплексный запрос» с выбором услуг из перечня ГБУ «МФЦ КБР», предоставляемых в форме комплексного запроса.

3.3.2. Специалисты сектора приема документов должны заполнить необходимые сведения по всем выбранным услугам и прикрепить скан-образы всех требующихся документов для предоставления услуг в АИС МФЦ, входящих в комплексный запрос. По завершению оказания услуги заявление на комплексный запрос (Приложение №6) должно быть распечатано, подписано заявителем и передано в сектор обработки документов.

3.3.3. Специалист сектора обработки документов на основании комплексного запроса формирует отдельные пакеты документов, подготавливает заявления в соответствии с формами, предусмотренными административными регламентами, снимает копии с документов, представленных ранее заявителем, подписывает подготовленные заявления и

заверяет копии представленных документов подписью и штампом, подтверждающим идентичность копии документа подлиннику, с указанием ФИО, должности и даты их подписания.

3.3.4. Специалисты сектора обработки документов формируют межведомственные запросы и направляют их в ведомственную систему органов при оказании услуг посредством комплексного запроса. Полученные из ведомственных систем органов ответы распечатываются и заверяются проставлением личной подписи и оттиска печати также специалистами сектора обработки документов, после чего полученными результатами комплектуют пакеты документов для последующего направления в органы государственной власти.

3.3.5. Заявитель имеет право получить результат по каждой услуге, входящей в комплексный запрос, по отдельности или все результаты комплекса услуг одновременно, после получения наиболее длительного по времени предоставления результата услуги.

3.3.6. После поступления результата предоставления каждой услуги, указанной заявителем в комплексном запросе, специалист сектора обработки документов проводит анализ необходимости данного документа для предоставления последующих услуг в рамках комплексного запроса.

При установлении необходимости передачи результата предоставления отдельной услуги для предоставления последующей услуги направляет его в орган, соответствующей услуги.

3.3.7. При обращении заявителя филиал, офис, ЦОУ или УРМ обязаны обеспечить возможность выдачи документов, являющихся результатом интересующей заявителя услуги, не позднее рабочего дня, следующего за днем поступления таких документов в филиал, офис, ЦОУ или УРМ.

3.4. Нормативное время при предоставлении государственных и муниципальных услуг

3.4.1. В целях недопущения превышения максимально допустимого времени ожидания заявителями в электронной очереди, а также для снижения времени оказания государственных и муниципальных услуг, специалисты сектора приема должны максимально точно и быстро выполнять все процедуры, связанные с предоставлением услуг.

3.4.2. Специалисты, ответственные за прием заявителей, обязаны соблюдать отведенное время для каждого вида услуг, в соответствии с нормативными показателями, установленными в электронной очереди, а также нести персональную ответственность за превышение продолжительности предоставления услуг.

3.4.3. В случае, если специалистами, ответственными за прием заявителей, увеличивается количество дел в талоне и время обслуживания заявителей, в обязательном порядке указывается причина увеличения.

3.4.3. Контроль за исполнением п. 3.4.2. и 3.4.3. настоящего Регламента возлагается на директоров, заместителей директоров, а также главных специалистов-администраторов филиалов и офиса.

3.5. Сектор обработки документов

- **Порядок работы с документами**

3.5.1. Специалисты сектора обработки документов ежедневно не позднее 11:00 рабочего дня обязаны осуществлять проверку укомплектованности принятых пакетов документов, проверку достоверности и полноты сведений, указанных в заявлениях, прилагаемых к каждому пакету документов, корректность оформления, а также соответствие переданных пакетов документов с принятыми делами специалистами сектора приема заявителей за предыдущий рабочий день в АИС МФЦ.

3.5.2. В случае выявления специалистом сектора обработки документов фактов ошибочного оформления либо неполного комплекта по отдельным пакетам документов, то статус «Обработка» по данным делам в АИС МФЦ переводится в статус «Отправлено на доработку». В этом случае пакет документов возвращается специалисту сектора приема заявителей, сформировавшему дело, на исправление допущенных ошибок. Специалисты сектора обработки документов также должны выяснить причины несоответствий у специалиста, принявшего документы, и сделать соответствующую отметку в комментариях к заявлению в АИС МФЦ.

3.5.3. В случае отсутствия замечаний к пакету документов, сформированному специалистами сектора приема заявителей, специалист сектора обработки документов данное дело в АИС МФЦ переводит из статуса «Обработка» в статус «Обработано». Для дальнейшего направления сформированных пакетов документов в орган, предоставляющий услугу, специалист сектора обработки документов формирует сопроводительные реестры в двух экземплярах и передает курьерам с переводом статуса по указанным в реестре делам на «Отправлено курьером».

В случаях если, пакеты принятых дел необходимо передать в орган, предоставляющий услугу, находящиеся в другом муниципальном районе, специалисты сектора обработки документов филиала не позднее рабочего дня, следующего за днем приема документов, составляют сопроводительные реестры принятых дел в количестве четырех экземпляров для последующей передачи через курьеров специалисту УМОПУ.

3.5.4. В случае если, заявитель требует вернуть пакет документов до его отправки в орган, предоставляющий услугу, специалист сектора обработки документов должен прикрепить скан-образы заявлений о возврате принятых пакетов документов до их отправки в орган, предоставляющий услугу с описями документов с отметкой заявителей о получении документов к соответствующим заявлениям в АИС МФЦ. При этом необходимо перевести

заявления, по которым документы были выданы обратно заявителям до их отправки в орган, предоставляющий услугу, в статус «Завершено».

3.5.5. При поступлении результатов оказания услуг специалисты сектора обработки документов формируют в АИС МФЦ входящий пакет по полученным делам и переводят их в статус «Выдача», после чего передают результаты предоставленных услуг по сопроводительному реестру специалистам, ответственным за выдачу готовых результатов.

3.5.6. После поступления документов, являющимися результатами оказания услуг, посредством системы межведомственного электронного взаимодействия, в АИС МФЦ внешний статус дела должен быть переведен из «Нет статуса» в «Исполнено». Далее ответственный специалист сектора обработки документов распечатывает и подписывает поступившие документы, после чего передает для подписи и проставления печати директору филиала, офиса либо лицу, временно замещающего директора на основании соответствующего приказа. Специалист сектора обработки документов несет персональную ответственность за идентичность сведений, содержащихся в экземпляре электронного документа на бумажном носителе. Ответственный специалист сектора обработки документов передает готовые результаты по сопроводительным реестрам специалистам, ответственным за выдачу результатов оказания услуг.

3.5.7. Специалистами сектора обработки документов филиалов ГБУ «МФЦ КБР» не позднее дня, следующего за днем отправки электронных образов документов в СФР по КБР составляется и направляется, посредством деловой почты VipNet, ответственным специалистам СФР по КБР сопроводительный реестр с указанием всех направленных за предыдущий день комплектов документов на предоставление государственных услуг. Ответственные специалисты СФР по КБР возвращают специалистам филиалов ГБУ «МФЦ КБР» скан образ реестра с отметкой «принято» и указанием должности, ФИО и подписи проверившего специалиста СФР по КБР. При наличии замечаний в реестре, указываются все возражения.

3.5.8. Специалисты сектора обработки документов осуществляют контроль за своевременностью предоставления результатов оказания услуг, принятых на базе филиалов, офиса, ЦОУ и УРМ, и за проверкой обоснованности причин возвратов дел без обработки, принятых на базе филиалов, офиса, ЦОУ и УРМ.

3.5.9. Специалисты сектора обработки документов обязаны формировать список дел, результаты которых не поступили в ГБУ «МФЦ КБР» в соответствии со сроками, предусмотренными административными регламентами. В случае наличия результатов, не поступивших в срок, необходимо выяснить все обстоятельства нарушения сроков оказания услуг. Еженедельно, не позднее первого рабочего дня, следующего за выходным днем, составлять письменные обращения в территориальные органы, предоставляющие услуги, за подписью директора филиала о выявленных фактах. В случае отсутствия результатов по направленным в ведомства

обращениям, еженедельно не позднее второго рабочего дня, следующего за выходным днем, необходимо оформить служебную записку на имя начальника управления методологии и организации предоставления услуг (далее – УМОПУ).

3.5.10. Специалисты сектора обработки документов обязаны отмечать в поле «Комментарий» к заявлениям в АИС МФЦ, результаты которых не поступили в ГБУ «МФЦ КБР» в соответствии со сроками, предусмотренными административными регламентами, все действия, предпринятые для устранения нарушений указанных сроков.

3.5.11. Контроль за исполнением п. 3.5.1, 3.5.9, 3.5.10 настоящего Регламента возлагается на директоров, заместителей директоров филиалов и офиса.

- **Порядок работы с документами, не принятыми к исполнению**

3.5.12. Специалисты сектора обработки документов обязаны внести в соответствующие журналы все дела, не принятые органами, предоставляющими услуги, с указанием исполнителя и причины возврата. Специалисты сектора обработки документов обязаны проверить правомерность отказа в обработке при возврате дела.

3.5.13. В случае необоснованности отказа в обработке документов, специалисты сектора обработки документов обязаны повторно отправить документы не позднее следующего рабочего дня в орган, предоставляющий услугу с сопроводительным реестром посредством курьерской доставки, с обязательной отметкой в соответствующем журнале.

3.5.14. В случае, если документы возвращены обоснованно, специалисты сектора обработки документов обязаны вернуть документы не позднее следующего рабочего дня исполнителю на дальнейшую корректировку и доработку с отметкой в соответствующем журнале.

3.5.15. Специалисты сектора обработки документов обязаны присоединять скан-образы документов (описи, титульные листы и т.д.), содержащие причины возвратов без рассмотрения, органами, предоставляющими услуги, с отметками специалистов сектора приема документов о получении к заявлениям в АИС МФЦ. При этом необходимо перевести заявления, по которым были возвращены пакеты документов без рассмотрения, со статуса «Отправлено курьером» в статус «Завершено», либо «Доработка» для заявлений, которые необходимо принять той же датой.

3.5.16. Связываться с заявителями по вопросам оказания государственных и муниципальных услуг посредством личных сотовых телефонов запрещается.

- **Порядок работы с обращениями граждан**

3.5.17. Обращения граждан на имя директоров филиала, офиса:

- специалисту сектора обработки документов необходимо подготовить соответствующее запрашиваемой услуге сопроводительное письмо в двух

экземплярах с дальнейшей их передачей на подпись директору филиала, офиса;

- подписанное сопроводительное письмо необходимо зарегистрировать в журнале учета исходящих документов и направить посредством курьерской доставки в исполнительный орган. Второй экземпляр исходящего письма с отметкой органа, получившего письмо, необходимо подшить в папку для дальнейшей передачи не позднее пятого числа следующего месяца на архивное хранение архивариусам, либо заведующим архивов.

3.5.18. Иные обращения:

- обращения заявителей, адресованные непосредственно государственным и муниципальным органам власти либо иным учреждениям, специалисту сектора обработки документов, необходимо передать курьеру для доставки в соответствующее ведомство по сопроводительному реестру;

- обращения на имя директора филиала, офиса с требованием официального отказа в предоставлении услуги необходимо передать на рассмотрение директору филиала, офиса не позднее рабочего дня, следующего за днем приема документов. По результатам рассмотрения обращения формируется ответ заявителю в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации". Сформированный ответ необходимо распечатать в 2-х экземплярах и передать специалистам, ответственным за выдачу документов, один из которых с отметкой о получении заявителем возвращается в сектор обработки документов и подшивается в соответствующую папку вместе с пакетом документов и обращением заявителя.

3.6. Сектор телефонного обслуживания ОИАО

3.6.1. Специалисты сектора телефонного обслуживания ОИАО, обязаны проводить консультации по обращениям заявителей посредством телефонной связи.

3.6.2. При консультации заявителя специалист сектора телефонного обслуживания ОИАО обязан:

- поприветствовать заявителя в вежливой и корректной форме;
- определить цель обращения в ГБУ «МФЦ КБР»;
- определить попадает ли заявитель в категорию получателей необходимой услуги;
- информировать о перечне документов для предоставления необходимых услуг, а также в случае необходимости, о размере государственной пошлины.

Информация, предоставляемая специалистами сектора телефонного обслуживания ОИАО, должна быть достоверной, конкретной и полной.

3.6.3. Специалисты сектора телефонного обслуживания ОИАО должны принимать заявки на услугу «Мобильный выезд», поступающие посредством телефонного звонка и электронной почты от заявителей или представителей заявителя.

3.6.4. На основании данных АИС МФЦ о поступивших результатах оказания услуг, специалист сектора телефонного обслуживания ОИАО должен оповестить заявителей о готовности результатов услуг (посредством телефонной связи либо SMS-сообщений) не позднее дня, следующего за днем поступления в филиалы, офис, ЦОУ или УРМ результатов этих услуг.

3.7. Взаимодействие между структурными подразделениями

3.7.1. В случаях если пакеты принятых дел в филиалах и офисе необходимо передать в орган, предоставляющий услугу, находящемуся в другом муниципальном районе, специалисты сектора обработки документов филиалов и офиса не позднее рабочего дня, следующего за днем приема документов, составляют сопроводительные реестры принятых дел в количестве четырех экземпляров для последующей передачи через курьеров в УМОПУ.

Специалист УМОПУ несет ответственность за прием пакетов документов от курьеров филиалов и офиса, распределение и последующую передачу пакетов документов через курьеров соответствующих районов, в органы, предоставляющие услуги. Специалист УМОПУ несет персональную ответственность за сохранность пакетов документов, находящихся на временном хранении, до передачи их курьеру.

Специалист УМОПУ осуществляет проверку соответствия указанных в сопроводительном реестре дел, принятых специалистами филиалов и офиса, с количеством передаваемых пакетов документов, а также укомплектованность пакетов документов, возвращенных органами власти без рассмотрения.

В случае выявления несоответствия сопроводительного реестра с передаваемыми делами, специалист УМОПУ составляет сопроводительный реестр с указанием ошибочно указанных дел в двух экземплярах и возвращает с пакетами документов через курьеров в филиал, офис на доработку. В реестрах дел, принятых от филиалов и офиса, проставляется отметка о возврате пакетов документов, отправленных на доработку, подпись специалиста УМОПУ и курьера филиалов, офиса.

Один экземпляр сопроводительного реестра, подписанный специалистом УМОПУ, с отметкой о получении возвращается в филиал, офис. Второй экземпляр сопроводительного реестра с отметкой курьера остается в УМОПУ. Два экземпляра сопроводительного реестра с пакетами принятых дел передаются специалистом УМОПУ курьеру для последующей передачи в орган, предоставляющий услугу, не позднее рабочего дня, следующего за днем приема документов, один из которых с отметкой о получении сотрудниками органа, предоставляющего услугу, возвращается в филиал или офис, принявший пакет документов.

3.7.2. В целях повышения эффективности и качества процесса предоставления государственных услуг СФР в ГБУ «МФЦ КБР», возвраты без рассмотрения по деловой почте VipNet дополнительно направляются сотрудниками СФР сотрудникам УМОПУ для дальнейшего перенаправления

в сектор обработки документов филиалов, офиса, в которых был осуществлен прием документов.

Еженедельно, не позднее первого рабочего дня, следующего за выходным днем, сотрудник УМОПУ направляет сводную таблицу по отказам без рассмотрения по заявлениям на услуги СФР (Приложение №7) директорам филиалов, офиса. Специалисты сектора обработки документов филиалов, офиса заполняют следующие столбцы данной таблицы: «Дата повторного приема заявления», «ФИО специалиста, повторно принявшего заявление», при необходимости «Комментарий», и не позднее одного рабочего дня со дня получения таблицы направляют сотруднику УМОПУ.

3.7.3. Заявления о выдаче заграничного паспорта с отметкой заявителя о получении заграничного паспорта передаются курьерами в УМОПУ не позднее 3-х дневного срока со дня выдачи заграничного паспорта для дальнейшей передачи в подразделение по вопросам миграции, оформившее заграничный паспорт.

3.8. Взаимодействие с курьерами

3.8.1. Специалисты сектора обработки документов при взаимодействии с курьерами обязаны:

- своевременно готовить сопроводительные реестры к пакетам документов;
- готовить и передавать пакеты документов курьерам;
- принимать у курьеров сопроводительные реестры (описи) с отметкой о получении сотрудниками органа, предоставляющего услугу пакетов документов;
- принимать у курьеров пакеты документов с сопроводительными реестрами (описями);
- осуществлять обработку почтовой корреспонденции, составлять сопроводительные реестры и осуществлять последующую передачу посредством курьерской доставки.

Специалисты ЦОУ и УРМ, составляют сопроводительные реестры принятых дел в количестве двух экземпляров для последующей передачи курьерам. Один экземпляр сопроводительного реестра остается у специалиста ЦОУ или УРМ с отметкой курьера о приеме указанных дел, второй экземпляр передается в филиал специалисту сектора обработки документов, для последующего контроля сроков оказания услуг.

3.8.2. Курьер обязан:

- передавать документы по сопроводительному реестру в орган, предоставляющий услугу, в день получения документов от специалиста сектора обработки документов;
- получать готовые результаты от органов, предоставляющих услуги, по сопроводительному реестру и передавать их в сектор обработки документов в день получения документов.

3.8.3. Курьер обязан передать пакеты документов, принятые от специалистов сектора приема заявителей, ответственных за взаимодействие с МВД по КБР, в запечатанных кейсах с сопроводительными реестрами в территориальное подразделение МВД по КБР в день их получения от специалистов.

3.8.4. Вторые экземпляры сопроводительных реестров, с отметкой о получении органа, предоставившего услугу, курьер обязан передать специалисту сектора обработки документов для последующей передачи в архив филиала, офиса, либо специалисту сектора приема заявителей, ответственному за взаимодействие с МВД по КБР.

3.8.5. После получения от сотрудников органов, предоставляющих услуги, результатов оказания услуг с оригиналами документов, послужившими основанием для предоставления государственных услуг, курьер обязан сверить номера заявлений, указанных в реестре приема-передачи дел, с пакетами документов, которые подлежат передаче в филиал ГБУ «МФЦ КБР». В случае соответствия сопроводительного реестра с передаваемыми делами, курьер проставляет отметку о получении пакетов документов в реестрах приема-передачи в графе «Документы получил». Один экземпляр реестра остается в органе, предоставляющем услуги, второй экземпляр реестра с пакетами документов передается в соответствующий филиал ГБУ «МФЦ КБР» специалистам сектора обработки документов, либо специалистам сектора приема заявителей, ответственных за взаимодействие с МВД по КБР.

3.8.6. Перевозка пакетов документов, а также результатов оказания услуг организуется в порядке, обеспечивающих их сохранность.

3.8.7. За сохранность и целостность передаваемых пакетов документов курьеры несут персональную ответственность.

3.9. Предоставление услуги «Оформление и выдача паспортов гражданина Российской Федерации, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации за пределами территории Российской Федерации».

3.9.1. Формирование заявления на услугу «Оформление и выдача паспортов гражданина Российской Федерации, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации за пределами территории Российской Федерации» осуществляется во всех филиалах, ЦОУ и УРМ независимо от места регистрации заявителя.

3.9.2. При обращении заявителя за услугой специалисты сектора приема заявителей филиалов, ЦОУ и УРМ должны проверить наличие всех необходимых документов:

- документ, удостоверяющий личность;
- документы, подтверждающие полномочия представителя (при необходимости);
- фото;

- документ об оплате государственной пошлины;
- один из документов (при их наличии), подтверждающий достоверность сведений о том, что заявитель мужского пола в возрасте от 18 до 27 лет на день подачи заявления о выдаче паспорта не призван на военную службу или не направлен на альтернативную гражданскую службу:

военный билет, в котором имеется отметка об окончании прохождения военной службы по призыву или альтернативной гражданской службы либо отметка о негодности или ограниченной годности к военной службе;

военный билет офицера запаса для заявителей, закончивших военную кафедру при федеральной государственной образовательной организации высшего образования по программе военной подготовки и зачисленных в запас с присвоением воинского звания офицера запаса;

- заграничный паспорт (при наличии).

3.9.3. При полном комплекте документов специалисты сектора приема заявителей формируют заявления к пакету документов, по два экземпляра описей и расписок в АИС МФЦ. При необходимости документы, принятые от заявителя в форме копий с оригиналов документов, заверяются проставлением штампа «Копия верна» с указанием ФИО и должности, заверившего копию, его собственноручной подписи и даты заверения. Одна расписка выдается заявителю, вторая остается на хранении в ГБУ «МФЦ КБР».

3.9.4. При приеме обращений на услугу «Оформление и выдача паспортов гражданина Российской Федерации, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации за пределами территории Российской Федерации» в филиалах, в которых отсутствует необходимое оборудование для хранения результатов оказания услуги, УРМ и ЦОУ необходимо руководствоваться следующим порядком организации предоставления услуги:

- филиал ГБУ «МФЦ КБР» по Майскому муниципальному району: сформированные пакеты документов передаются через курьеров специалистам сектора приема заявителей, ответственным за взаимодействие с МВД по КБР, филиала ГБУ «МФЦ КБР» по Прохладненскому муниципальному району не позднее следующего дня за днем приема заявления, где проверяются заявления на наличие ошибок и комплектность пакетов документов;

- филиал ГБУ «МФЦ КБР» по Зольскому муниципальному району: сформированные пакеты документов передаются через курьеров специалистам сектора приема заявителей, ответственным за взаимодействие с МВД по КБР, филиала ГБУ «МФЦ КБР» по Баксанскому муниципальному району не позднее следующего дня за днем приема заявления, где проверяются заявления на наличие ошибок и комплектность пакетов документов;

- УРМ и ЦОУ: сформированные пакеты документов передаются специалистам сектора приема заявителей, ответственным за взаимодействие с МВД по КБР, соответствующего филиала не позднее следующего дня за днем

приема заявления, где проверяются заявления на наличие ошибок и комплектность пакетов документов.

3.9.5. Для дальнейшего направления сформированных пакетов документов в орган, предоставляющий услугу, специалисты сектора приема заявителей, ответственные за взаимодействие с МВД по КБР, формируют сопроводительные реестры с указанием количества передаваемых пакетов документов и регистрационных номера пакетов документов в двух экземплярах для следующей передачи через курьеров в конце рабочей смены. Все передаваемые дела необходимо перевести в АИС МФЦ со статуса «Обработано» на «Отправлено курьером».

3.9.6. При поступлении результатов оказания услуг специалисты сектора приема заявителей, ответственные за взаимодействие с МВД по КБР, формируют в АИС МФЦ входящий пакет по полученным делам и переводят их в статус «Выдача». Ответственные специалисты сектора телефонного обслуживания ОИАО информируют заявителя о поступлении результата в ГБУ «МФЦ КБР».

3.9.7. Выдача заявителям результатов предоставления услуги осуществляется в филиале, в котором соблюдены все требования хранения документов. Выдачу результата осуществляют только специалисты сектора приема заявителей, ответственные за взаимодействие с МВД по КБР.

3.9.8. При выдаче заграничного паспорта заявителю (законному представителю несовершеннолетнего гражданина) специалистами сектора приема заявителей, ответственными за взаимодействие с МВД по КБР:

- устанавливаются тождественность заявителя фотографии, содержащейся в паспорте, соответствие сведений, указанных заявителем в заявлении, персональным данным, внесенным в заграничный паспорт;

- выдается заграничный паспорт лично заявителю (законному представителю) после проставления им подписи в паспорте в реквизите «Подпись владельца» и в первом экземпляре заявления в графе «Паспорт получил»;

- заграничный паспорт, оформленный несовершеннолетнему гражданину или гражданину, признанному судом недееспособным (ограниченно дееспособным), выдается законному представителю указанных граждан, подавшему заявление, после проставления законным представителем подписи в первом экземпляре заявления в графе «Паспорт получил»;

- проставляется прочерк в реквизите «Подпись владельца» при получении паспорта несовершеннолетнего гражданина, не достигшего 14-летнего возраста, или гражданина, признанному судом недееспособным (ограниченно дееспособным);

- при выдаче заграничного паспорта на странице 19 паспорта гражданина РФ (на обратной стороне в свидетельстве о рождении) заявителя производится отметка о выдаче ему заграничного паспорта путем проставления оттиска штампа с указанием серии, номера, даты выдачи и наименования органа, выдавшего документ. Отметка заверяется специалистом

сектора приема заявителей филиала, ответственным за взаимодействие с МВД по КБР;

- направляется заявление о выдаче заграничного паспорта в УМОПУ с отметкой заявителя о получении заграничного паспорта не позднее 3-х дневного срока с момента выдачи заграничного паспорта заявителю.

3.9.9. Результат оказания услуги необходимо выдать заявителю при предоставлении документа, удостоверяющего личность и расписки. При обращении заявителей за результатами оказания услуг, специалисты сектора приема заявителей, ответственные за взаимодействие с МВД по КБР, должны прикрепить скан-образ расписки в получении документов, принятых в АИС МФЦ, с отметками заявителей о получении документов, являющихся результатами предоставления услуг, к заявлениям в АИС МФЦ. При этом необходимо перевести заявления, по которым результаты были выданы заявителям, со статуса «Выдача» в статус «Завершено».

В случае утери заявителем расписки, специалист сектора приема заявителей, ответственный за взаимодействие с МВД по КБР, должен распечатать в АИС МФЦ дополнительный экземпляр расписки к данному делу.

3.9.10. Если заявитель в течение 3 (трех) месяцев со дня получения в ГБУ «МФЦ КБР» результатов оказания услуг не обратился за получением результата оказания услуг, специалисты сектора приема заявителей, ответственные за взаимодействие с МВД по КБР, передают невостребованные пакеты документов по сопроводительному реестру в УМОПУ.

3.10. Предоставление услуги «Проведение экзаменов на право управления транспортными средствами и выдача водительских удостоверений (в части выдачи российских национальных водительских удостоверений при замене, утрате (хищении) и международных водительских удостоверений)».

3.10.1. Формирование заявления на услугу «Проведение экзаменов на право управления транспортными средствами и выдача водительских удостоверений (в части выдачи российских национальных водительских удостоверений при замене, утрате (хищении) и международных водительских удостоверений)» осуществляется во всех филиалах, ЦОУ и УРМ независимо от места регистрации заявителя.

3.10.2. При обращении заявителя за услугой специалисты сектора приема заявителей филиалов, ЦОУ и УРМ должны проверить наличие всех необходимых документов:

- документ, удостоверяющий личность;
- медицинское заключение;
- национальное водительское удостоверение (при его наличии);
- документ об оплате государственной пошлины за выдачу водительского удостоверения;

- заграничный паспорт (по желанию заявителя), для идентичности занесения реквизитов в международное водительское удостоверение.

3.10.3. При полном комплекте документов специалисты сектора приема заявителей формируют заявления к пакету документов, по два экземпляра описей и расписок в АИС МФЦ. При необходимости документы, принятые от заявителя в форме копий с оригиналов документов, заверяются проставлением штампа «Копия верна» с указанием ФИО и должности, заверившего копию, его собственноручной подписи и даты заверения. Одна расписка выдается заявителю, вторая остается на хранении в ГБУ «МФЦ КБР». Оригиналы документов сканируются в один файл на флеш-накопитель для передачи с бумажными носителями информации в орган, предоставляющий услугу.

3.10.4. В филиалах, в которых имеется необходимое оборудование для завершения оформления услуги, уполномоченный специалист сектора приема заявителей осуществляет фотографирование заявителя (при выдаче национального водительского удостоверения) на специальном оборудовании.

3.10.5. При приеме обращений на услугу «Проведение экзаменов на право управления транспортными средствами и выдача водительских удостоверений (в части выдачи российских национальных водительских удостоверений при замене, утрате (хищении) и международных водительских удостоверений)» в филиалах, в которых отсутствует оборудование для завершения оформления услуги, УРМ и ЦОУ необходимо руководствоваться следующим порядком организации предоставления услуги:

- филиал ГБУ «МФЦ КБР» по Майскому муниципальному району: сформированные пакеты документов передаются через курьеров специалистам сектора приема заявителей, ответственным за взаимодействие с УГИБДД МВД по КБР, филиала ГБУ «МФЦ КБР» по Прохладненскому муниципальному району не позднее следующего дня за днем приема заявления, где проверяются заявления на наличие ошибок и комплектность пакетов документов. Далее в филиал приглашается заявитель для завершения оформления услуги (осуществляется фотографирование заявителя и получение образца его личной подписи в электронной форме);

- филиал ГБУ «МФЦ КБР» по Зольскому муниципальному району: сформированные пакеты документов передаются через курьеров специалистам сектора приема заявителей, ответственным за взаимодействие с УГИБДД МВД по КБР, филиала ГБУ «МФЦ КБР» по Баксанскому муниципальному району не позднее следующего дня за днем приема заявления, где проверяются заявления на наличие ошибок и комплектность пакетов документов. Далее в филиал приглашается заявитель для завершения оформления услуги (осуществляется фотографирование заявителя и получение образца его личной подписи в электронной форме);

- УРМ и ЦОУ: сформированные пакеты документов передаются специалистам сектора приема заявителей, ответственным за взаимодействие с УГИБДД МВД по КБР, соответствующего филиала не позднее следующего дня за днем приема заявления, где проверяются заявления на наличие ошибок

и комплектность пакетов документов. Далее в филиал приглашается заявитель для завершения оформления услуги (осуществляется фотографирование заявителя и получение образца его личной подписи в электронной форме).

3.10.6. Для дальнейшего направления сформированных пакетов документов через курьеров в орган, предоставляющий услугу, специалисты сектора приема заявителей, ответственные за взаимодействие с УГИБДД МВД по КБР, формируют сопроводительные реестры с указанием количества передаваемых пакетов документов и регистрационных номера пакетов документов в двух экземплярах. Все передаваемые дела необходимо перевести в АИС МФЦ со статуса «Обработано» на «Отправлено курьером».

3.10.7. При поступлении результатов оказания услуг специалисты сектора приема заявителей, ответственные за взаимодействие с УГИБДД МВД по КБР, формируют в АИС МФЦ входящий пакет по полученным делам и переводят их в статус «Выдача». Ответственные специалисты сектора телефонного обслуживания ОИАО информируют заявителя о поступлении результата в ГБУ «МФЦ КБР», а также о том, что в случае неполучения заявителем результата предоставления услуги в течении 30 (тридцати) календарных дней с даты его поступления в филиал, результат оказания услуги будет передан обратно в орган, предоставляющий услугу.

3.10.8. Выдача заявителям результатов предоставления услуги осуществляется в филиале, в котором было осуществлено фотографирование заявителя и получение образца его личной подписи в электронной форме. Выдачу результата осуществляют только специалисты сектора приема заявителей, ответственные за взаимодействие с УГИБДД МВД по КБР.

3.10.9. Результат оказания услуги необходимо выдать заявителю при предоставлении документа, удостоверяющего личность и расписки. При обращении заявителей за результатами оказания услуг, специалисты сектора приема заявителей, ответственные за взаимодействие с УГИБДД МВД по КБР, должны прикрепить скан-образ расписки в получении документов, принятых в АИС МФЦ с отметками заявителей о получении документов, являющихся результатами предоставления услуг, к заявлениям в АИС МФЦ. При этом необходимо перевести заявления, по которым результаты были выданы заявителям, со статуса «Выдача» в статус «Завершено».

В случае утери заявителем расписки, специалист сектора приема заявителей, ответственный за взаимодействие с УГИБДД МВД по КБР, должен распечатать в АИС МФЦ дополнительный экземпляр расписки к данному делу.

3.10.10. При выдаче заявителю результата предоставления услуги осуществляется изъятие оригинала национального водительского удостоверения, срок действия которого истек либо указанные в нем персональные данные изменились, либо дальнейшее его использование невозможно вследствие износа или повреждения.

В случае, если заявителем не предоставлен оригинал российского национального водительского удостоверения, то он ставит отметку в расписке

«оригинал водительского удостоверения предоставить не представляется возможным в связи с утерей», ставит дату, подпись и расшифровку подписи.

3.10.11. Два экземпляра акта об уничтожении водительских удостоверений (Приложение №8) и информацию о количестве обращений за услугой, о количестве выданных водительских удостоверений на базе филиала ГБУ «МФЦ КБР», о количестве отказов в выдаче водительских удостоверений и количестве обращений, которые находятся на рассмотрении, в виде таблицы установленной формы, (Приложение №9), передаются ежемесячно не позднее второго числа месяца, следующего за отчетным в УМОПУ в электронном виде по каналу деловой электронной почты Microsoft Outlook и ежемесячно, не позднее первого числа месяца, следующего за отчетным, на бумажном носителе в 2-х экземплярах для дальнейшего составления сводного отчета (Приложение №10). Один экземпляр отчета возвращается в филиал с отметкой специалиста УМОПУ о принятии. Сводный отчет составляется также в 2-х экземплярах и передается в Управление Государственной инспекции безопасности дорожного движения Министерства внутренних дел Российской Федерации по Кабардино-Балкарской Республике (далее – УГИБДД МВД по КБР). Один экземпляр сводного отчета возвращается в УМОПУ с отметкой специалиста УГИБДД МВД по КБР о принятии.

Два экземпляра акта об уничтожении водительских удостоверений передаются в УГИБДД МВД по КБР, один из которых возвращается в УМОПУ с отметкой сотрудника УГИБДД МВД по КБР о принятии.

3.11. Предоставление услуги «Государственная услуга по государственному кадастровому учету недвижимого имущества и (или) государственной регистрации прав на недвижимое имущество»

3.11.1. Формирование заявления на услугу «Государственная услуга по государственному кадастровому учету недвижимого имущества и (или) государственной регистрации прав на недвижимое имущество» осуществляется во всех филиалах, офисе, УРМ и ЦОУ независимо от места регистрации заявителя и адреса объекта права.

3.11.2. При обращении заявителя за услугой специалисты сектора приема заявителей филиалов, офиса, УРМ и ЦОУ должны:

1) удостоверить личность лица, обратившегося за осуществлением государственного кадастрового учета и (или) государственной регистрации прав, или его представителя в порядке, установленном Федеральным законом от 27 июля 2010 года N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг";

2) визуально, без использования технических средств определить, что представленные заявителем на бумажном носителе в качестве оригиналов документы не являются изготовленными с использованием копировально-множительной и иной техники копиями, не исполнены карандашом, не имеют подчисток либо приписок, зачеркнутых слов и иных не оговоренных в них

исправлений, повреждений, которые не позволяют прочитать текст документов и однозначно истолковать их содержание;

3) отказывает заявителю в приеме заявления и прилагаемых к нему документов непосредственно в момент их представления при наличии оснований, предусмотренных частью 15 статьи 18 Федерального закона от 13.07.2015 года № 218 - ФЗ «О государственной регистрации недвижимости»:

- не установлена личность лица, обратившегося за осуществлением государственного кадастрового учета и (или) государственной регистрации прав, в том числе не предъявлен документ, удостоверяющий личность такого лица, истек срок действия документа, удостоверяющего личность заявителя, или лицо, представляющее заявление и прилагаемые к нему документы, отказалось предъявить документ, удостоверяющий его личность;

- визуально, без использования технических средств выявлено, что представленные заявителем на бумажном носителе документы исполнены карандашом, имеют подчистки либо приписки, зачеркнутые слова и иные не оговоренные в них исправления, повреждения, которые не позволяют прочитать текст документов и однозначно истолковать их содержание.

Если заявитель требует официальный документ об отказе в приеме в АИС МФЦ формируется уведомление об отказе (Приложение 22) с указанием причины, которое подписывает специалист подготовивший уведомление, а также главный специалист–администратор;

4) в случае представления заявителем копий документов сделать на них отметку о том, что представленные заявителем на бумажном носителе документы являются копиями посредством проставления на документах печати «Копия»:

а) в случае, если копия документа представлена на одной странице одного листа, - на свободном месте вверху или внизу страницы, содержащей текст документа, при отсутствии свободного места вверху или внизу страницы - на обороте листа;

б) в случае, если копия документа представлена на обеих страницах одного листа, - единоразово на свободном месте вверху или внизу страницы, содержащей сведения о дате выдачи документа, копия которого представлена, или ином свободном месте;

в) в случае, если копия документа представлена на нескольких листах и не прошита, прошита и не содержит отметку о заверении (печать органа (организации) и (или) подпись должностного лица органа (организации), выдавших такой документ), - на каждом листе на свободном месте вверху или внизу страницы, содержащей текст документа;

г) в случае, если копия документа представлена на нескольких листах, прошита и содержит отметку о заверении (печать органа (организации) и (или) подпись должностного лица органа (организации), выдавших

такой документ), - единоразово на листе вверху или внизу страницы, содержащей отметку о заверении;

д) в случае, если копия документа представлена на обеих страницах одного листа, на которых вверху или внизу страниц отсутствует свободное место, - единоразово на отдельном листе, который должен быть пронумерован, сшит, на оборотной стороне этого листа должны быть проставлены дата, подпись уполномоченного сотрудника многофункционального центра и печать многофункционального центра.

Отметка "Копия" проставляется при приеме заявления и прилагаемых к нему документов:

а) при отсутствии оснований для отказа в приеме заявления и прилагаемых к нему документов в случаях, установленных частью 15 статьи 18 Федерального закона;

б) до проставления на представленных заявителем на бумажном носителе документах отметки о создании электронных образов таких документов в соответствии с пунктом 4 части 13 статьи 18 Федерального закона;

в) до преобразования заявления и прилагаемых к нему документов, представленных заявителем на бумажном носителе, путем сканирования в электронные образы таких документов и заверения электронных образов документов усиленной квалифицированной электронной подписью в соответствии с пунктом 5 части 13 статьи 18 Федерального закона.

Отметка "Копия" не проставляется на представленных заявителем копиях документов в случае:

а) представления заявителем совместно с копиями документов подлинных экземпляров документов;

б) представления заявителем нотариально удостоверенных копий документов, а также иных копий документов, заверенных в установленном законодательством Российской Федерации порядке (в том числе копий актов органов государственной власти, органов местного самоуправления, судебных органов, заверенных такими органами).

5) проставить на представленных заявителем на бумажном носителе документах, за исключением документов, удостоверяющих личность заявителя и закладной, отметку о создании электронных образов таких документов:

а) в случае, если документ составлен на одной странице одного листа, - на свободном месте вверху или внизу страницы, содержащей текст документа, при отсутствии свободного места вверху или внизу страницы - на обороте листа;

б) в случае, если документ составлен на обеих страницах одного листа, - единоразово на свободном месте вверху или внизу страницы, содержащей сведения о дате выдачи такого документа, или ином свободном месте;

в) в случае, если документ составлен на нескольких листах и не прошит, прошит и не содержит отметку о заверении (печать органа (организации) и (или) подпись должностного лица органа (организации), выдавших такой документ), - на каждом листе на свободном месте вверху или внизу страницы, содержащей текст документа;

г) в случае, если документ составлен на нескольких листах, прошит и содержит отметку о заверении (печать органа (организации) и (или) подпись должностного лица органа (организации), выдавших такой документ), - единоразово вверху или внизу страницы, содержащей отметку о заверении;

д) в случае, если документ составлен по формам, утвержденным нормативными правовыми актами федерального органа исполнительной власти, осуществляющего в том числе выработку государственной политики и нормативно-правовое регулирование в отнесенных к его ведению сферах деятельности, и содержит поле для проставления отметки о создании электронных образов документов, - в соответствующем поле;

е) в случае, если документ составлен на обеих страницах одного листа, на которых вверху или внизу страниц отсутствует свободное место, - единоразово на отдельном листе, который должен быть пронумерован, сшит, на оборотной стороне этого листа должны быть проставлены дата, подпись уполномоченного сотрудника многофункционального центра и печать многофункционального центра.

Отметка о создании электронного образа документа проставляется при приеме заявления и прилагаемых к нему документов, в том числе при наличии ранее проставленных отметок о создании электронного образа документов:

а) при отсутствии оснований для отказа в приеме заявления и прилагаемых к нему документов в случаях, установленных частью 15 статьи 18 Федерального закона;

б) после проставления на копиях документов отметки о том, что представленные заявителем на бумажном носителе документы являются копиями в соответствии с пунктом 3 части 13 статьи 18 Федерального закона;

в) до преобразования заявления и прилагаемых к нему документов, представленных заявителем на бумажном носителе, путем сканирования

в электронные образы таких документов и заверения электронных образов документов усиленной квалифицированной электронной подписью в соответствии с пунктом 5 части 13 статьи 18 Федерального закона.

б) сформировать в ПК ПВД соответствующее заявление с внесением всех представленных заявителем документов, с обязательным указанием всех реквизитов документов.

7) преобразовывать заявление и документы, представленные заявителем на бумажном носителе, путем сканирования в электронные образы таких документов и заверять электронные образы документов усиленной квалифицированной электронной подписью уполномоченного должностного лица многофункционального центра:

- электронный образ документа должен обеспечивать визуальную идентичность его бумажному оригиналу в масштабе 1:1;

- перевод бумажных документов в формат электронного документа выполняется с разрешением 300 dpi;

- создание электронного образа документа осуществляется путем использования цветного режима сканирования.

- электронный образ бумажного документа формата А4 и менее создается в формате PDF при помощи сканирующего оборудования. Создание электронных образов бумажных документов, превышающих формат А4 (А3 и более), допускается в формате JPG с использованием иного оборудования. Размер файла электронного образа не должен превышать 1 Гб.

- если бумажный документ составлен на каждой странице одного листа или состоит из двух или более листов, электронный образ такого бумажного документа формируется в виде одного многостраничного электронного файла. Наименование файла должно позволять идентифицировать электронный образ документа. В наименовании файла недопустимо использование символов: ":", "/", "\", наличие пробелов не допускается. При создании электронного образа документа выполняется сканирование каждого разворота.

- не допускается наличие перекосов (нарушение соотносительности расположения текста документа к границам листа), обрезки изображений, затемнений, несоответствия количества страниц документа, а также наличие перевернутых страниц. Качество переведенных в электронную форму образов документов должно позволять в полном объеме прочитать тексты документов и распознать их реквизиты.

8) направить в орган регистрации прав созданные электронные образы заявлений и документов, документы, представленные заявителем в форме электронных документов, закладную, представленную заявителем в форме документа на бумажном носителе, а также электронный образ выдаваемой заявителю описи (иного документа) принятых документов в срок не превышающий один рабочий день.

9) продублировать все заявления, принятые в ПК ПВД в АИС МФЦ.

10) в срок не превышающий один рабочий день, передать заявления и документы, представленные заявителем в форме документа на бумажном носителе, специалистам сектора обработки документов по сопроводительному реестру.

3.11.3. Специалисты сектора обработки документов после поступления документов:

- сверяют наличие поступивших пакетов документов с сопроводительным реестром;
- проверяют наличие документов по описи;
- проверяют дублирование заявлений в АИС МФЦ;
- помещают дела в запираемые картотечные шкафы;
- ежедневно, не менее двух раз, проверяют готовность результатов по принятым заявлениям;
- не позднее рабочего дня, следующего за днем поступления результата в ПК ПВД, распечатывают готовые результаты по принятым заявлениям и передают директору филиала для подписи;
- не позднее рабочего дня, следующего за днем поступления результата в ПК ПВД, переводят соответствующие заявления в АИС МФЦ сначала в статус «Контакт-центр», для оповещения заявителей о готовности результата, а затем в статус «Выдача»;
- не позднее рабочего дня, следующего за днем поступления результата в ПК ПВД, формируют реестры готовых результатов и передают в сектор выдачи;
- передают не востребовавшие результаты, включающие заявления, документы и результаты, по сопроводительному реестру через курьеров в орган, предоставляющий услугу, в соответствии со сроками, указанными в соглашении.

В секторе обработки документов хранятся заявления о государственном кадастровом учете и (или) государственной регистрации прав на недвижимое имущество и прилагаемые к ним документы, представленные заявителями на бумажном носителе, после их преобразования в форму электронных образов документов до момента выдачи заявителям (их представителям) документов, направленных органом регистрации прав в многофункциональный центр по результатам предоставления государственной услуги, за исключением закладных, которые подлежат передаче в орган регистрации права в срок не позднее рабочего дня, следующего за приемом документов.

Результатом оказания услуги по государственной регистрации права и (или) кадастровому учету объектов недвижимости во всех случаях будет выписка из ЕГРН.

Специалисты сектора обработки документов обеспечивают надлежащую сохранность документов, включая сохранность информации, сведений и персональных данных, содержащихся в них, исключая утрату, порчу или хищение документов, а также доступ к документам посторонних лиц.

3.11.4. Специалисты сектора выдачи готовых результатов при оказании услуги по государственному кадастровому учету недвижимого имущества и (или) государственной регистрации прав на недвижимое имущество должны:

- принять готовые результаты от специалистов сектора обработки документов;
- проверить поступившие результаты по реестру;
- выдать результат оказания государственной услуги;
- отсканировать опись с отметкой о выдаче и подгрузить в АИС МФЦ.

Заявления, документы и результаты, полученные на бумажном носителе, хранятся в секторе выдачи в течение 45 календарных дней со дня поступления в многофункциональный центр результата государственного кадастрового учета и (или) государственной регистрации прав.

По истечении указанного срока, специалист сектора выдачи формирует реестры не востребовавшихся результатов и передает специалистам сектора обработки документов.

3.12. Предоставление гражданину услуги по печати на бумажном носителе сертификата о профилактических прививках против новой коронавирусной инфекции (COVID-19) или медицинских противопоказаниях к вакцинации и (или) перенесенном заболевании, вызванном новой коронавирусной инфекцией (COVID-19)

Формирование заявления на услугу «Предоставление гражданину услуги по печати на бумажном носителе сертификата о профилактических прививках против новой коронавирусной инфекции (COVID-19) или медицинских противопоказаниях к вакцинации и (или) перенесенном заболевании, вызванном новой коронавирусной инфекцией (COVID-19)» (далее - Сертификат) осуществляется во всех филиалах, УРМ и ЦОУ независимо от места регистрации заявителя.

Предоставление гражданину услуги по печати на бумажном носителе сертификата о профилактических прививках против новой коронавирусной инфекции (COVID-19) или медицинских противопоказаниях к вакцинации и (или) перенесенном заболевании, вызванном новой коронавирусной инфекцией (COVID-19), сформированного в виде электронного документа в автоматическом режиме посредством ЕПГУ осуществляется:

1) в окнах приема и выдачи документов, посредством заполнения работниками многофункционального центра заявления о предоставлении гражданину услуги по печати на бумажном носителе Сертификата, сформированного в виде электронного документа в автоматическом режиме посредством федеральной государственной информационной системы ЕПГУ в многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг с использованием автоматизированного рабочего места работника многофункционального центра для формирования Сертификата посредством ЕПГУ на основании данных информационного ресурса учета

информации в целях предотвращения распространения новой коронавирусной инфекции (COVID—19), и печати Сертификата или формирования в автоматическом режиме в форме электронного документа посредством ЕПГУ уведомления о невозможности формирования в виде электронного документа в автоматическом режиме посредством федеральной государственной информационной системы ЕПГУ Сертификата для печати (далее — Уведомление);

2) в секторе пользовательского сопровождения, созданном в многофункциональном центре в соответствии с пунктом 7(1) и подпунктом «в» пункта 8 Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 22 декабря 2012 г. № 1376 (далее — сектор пользовательского сопровождения), посредством самостоятельного обращения заявителя к ЕПГУ, при наличии у него подтвержденной учетной записи на ЕПГУ и печати на бумажном носителе Сертификата, в том числе с использованием консультационной и организационно—технической поддержки работниками многофункционального центра.

3.12.1. Предоставление услуги в окнах приема и выдачи документов, посредством заполнения работниками многофункционального центра заявления о предоставлении гражданину услуги по печати на бумажном носителе Сертификата, сформированного в виде электронного документа в автоматическом режиме посредством федеральной государственной информационной системы «ЕПГУ».

При обращении заявителя за услугой специалисты сектора приема заявителей филиалов, УРМ и ЦОУ должны проверить наличие всех необходимых документов:

1) документ, удостоверяющий личность заявителя, ранее предъявлявшийся при проведении профилактических прививок против новой коронавирусной инфекции (COVID-19) и (или) оказании медицинской помощи при заболевании, вызванном новой коронавирусной инфекцией (COVID-19);

2) страховой номер индивидуального лицевого счета заявителя (при наличии);

3) документ, удостоверяющий личность законного или уполномоченного представителя;

4) документы, подтверждающие право законного или уполномоченного представителя действовать от имени лица, сертификат которого подлежит печати;

5) паспорт гражданина Российской Федерации, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации за пределами территории Российской Федерации или паспорт гражданина Российской Федерации, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации за пределами территории Российской Федерации, содержащий электронный носитель

информации (далее — заграничный паспорт) (предъявляется в случае, если заявителю требуется экземпляр Сертификата на английском языке, при этом в заявлении необходимо указывать сведения, содержащиеся в заграничном паспорте, включая фамилию, имя заявителя, на английском языке, а также сведения о заграничном паспорте);

б) полис обязательного медицинского страхования (при наличии).

Основаниями для отказа в предоставлении услуги являются:

- отсутствие документа, удостоверяющего личность заявителя, в том числе законного или уполномоченного представителя;

- отсутствие документов, подтверждающих право законного или уполномоченного представителя действовать от имени лица, Сертификат которого подлежит печати;

- предъявление заявителем документов, срок действия которых на момент обращения за предоставлением услуги, истек;

- предоставление документов, имеющих подчистки либо приписки, зачеркнутые слова и иные не оговоренные в них исправления, повреждения, которые не позволяют прочитать текст документа и однозначно истолковать его содержание.

При предоставлении услуги работник многофункционального центра:

1) устанавливает личность заявителя;

2) проверяет полномочия в случае обращения законного или уполномоченного представителя;

3) возвращает заявителю документы и отказывает в предоставлении услуги в случае выявления оснований для отказа в предоставлении услуги;

4) осуществляет ввод сведений о заявителе в АИС МФЦ;

5) заполняет форму заявления согласно предоставленным документам и сведениями обязательных полей;

б) распечатывает Заявление для проверки заявителем и его подписания;

7) переходит по ссылке, указанной в заявлении на **Сервис генерации сертификата COVID-19** (<https://www.gosuslugi.ru/covid-status>);

8) осуществляет поиск Сертификата, по введенным сведениям, посредством обращения к автоматизированному рабочему месту оператора «Генерация сертификата COVID—19». Поля формы заполняются данными документа, удостоверяющего личность, предоставленного заявителем. Обязательные поля для заполнения: фамилия; имя; отчество (если указано); дата рождения; тип документа, удостоверяющего личность; серия и номер документа, удостоверяющего личность.

Заполнение ФИО доступно только на кириллице.

После заполнения обязательных полей кнопка «Получить сертификат» становится активной.

Если при вакцинации пользователь указал только номер СНИЛС и/или ОМС, необходимо чтобы он предоставил эти документы

9) в случае наличия информации о сформированном в автоматическом режиме в форме электронного документа посредством ЕПГУ Сертификата:

а) при наличии у заявителя данных о вакцинации и/или о перенесенном заболевании, ему генерируется сертификат, который доступен для скачивания на русском и английском языках. Для просмотра сертификата необходимо его сначала скачать - нажать на кнопку «Скачать на русском» и/или «Скачать на английском». Скаченный сертификат доступен в папке «Загрузки». На экране печатной формы содержатся персональные данные, по которым осуществляется поиск и QR-код сертификата. Поля загранпаспорт и пол заполняются только для клиентов с подтвержденной учетной записью на ЕПГУ. Распечатывает Сертификат на бумажном носителе;

б) делает отметку в Заявлении о выдаче распечатанного Сертификата;

10) в случае отсутствия информации о сформированном в автоматическом режиме в форме электронного документа посредством ЕПГУ Сертификате отображается экран с сообщением «Данные о пользователе не найдены». В данном случае специалист:

а) распечатывает Уведомление на бумажном носителе;

б) делает отметку в Заявлении о выдаче Уведомления.

11) при выдаче заявителю результата предоставления услуги:

а) предлагает заявителю проставить на Заявлении подпись о получении распечатанного Сертификата или уведомления;

б) выдает заявителю распечатанный Сертификат или Уведомление (заверение работником многофункционального центра сертификата или Уведомления не требуется).

12) в случае отсутствия информации о сформированном в автоматическом режиме в форме электронного документа посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций) Сертификате информирует заявителя о возможности направления обращения (жалобы):

а) в случае, если заявителю была оказана медицинская помощь при заболевании, вызванном новой коронавирусной инфекцией (COVID-19), или проведена профилактическая прививка против новой коронавирусной инфекции (COVID-19) в медицинских организациях, подведомственных органу исполнительной власти субъекта Российской Федерации в сфере охраны здоровья:

- орган исполнительной власти субъекта Российской Федерации в сфере охраны здоровья в письменное или электронном виде, в том числе посредством регионального портала государственных и муниципальных услуг;

- посредством платформы обратной связи ЕПГУ самостоятельно или с помощью работника многофункционального центра в секторе пользовательского сопровождения многофункционального центра (при наличии у заявителя учетной записи на ЕПГУ);

б) в случае, если заявителю была оказана медицинская помощь при заболевании, вызванном новой коронавирусной инфекцией (COVID-19), или проведена профилактическая прививка против новой коронавирусной инфекции (COVID-19) в медицинских организациях, не подведомственных органу исполнительной власти субъекта Российской Федерации в сфере охраны здоровья:

- в Министерство здравоохранения Российской Федерации в письменном виде либо посредством платформы обратной связи ЕПГУ самостоятельно или с помощью работника многофункционального центра в секторе пользовательского сопровождения многофункционального центра (при наличии у заявителя учетной записи на ЕПГУ).

Хранение запросов, сформированных в целях получения услуги, осуществляется многофункциональным центром не менее чем в течение 1 года в соответствии с утвержденным порядком.

3.12.2. Оказание работником многофункционального центра в секторе пользовательского сопровождения консультационной и организационно-технической поддержки заявителя при работе с ЕПГУ.

Работник многофункционального центра при оказании в секторе пользовательского сопровождения консультационной и организационно-технической поддержки заявителю при работе с ЕПГУ:

1) уточняет наличие у заявителя подтвержденной учетной записи на ЕПГУ;

2) предлагает заявителю пройти процедуру регистрации в федеральной государственной информационной системе «Единая система идентификации и аутентификации» в случае отсутствия у заявителя подтвержденной учетной записи;

3) при наличии у заявителя подтвержденной учетной записи на ЕПГУ:

а) информирует заявителя о возможности:

- предоставления консультационной и организационно-технической поддержки при работе с ЕПГУ и уточняет необходимость ее предоставления;

- получения Сертификата на бумажном носителе самостоятельно посредством печати его из личного кабинета на ЕПГУ с использованием компьютера и копировально-множительной техникой многофункционального центра;

б) сопровождает заявителя к рабочему месту, расположенному в секторе пользовательского сопровождения, поясняет возможность печати Сертификата в целях самостоятельного получения заявителем Сертификата с использованием ЕПГУ. При некорректном использовании оборудования оказывает консультационную и организационно-техническую поддержку;

в) информирует о том, что требуется проверить и (или) внести сведения о заграничном паспорте в случае необходимости самостоятельного получения заявителем Сертификата на английском языке;

г) осуществляет консультационную поддержку, в том числе предлагает пройти авторизацию на ЕПГУ, зайти в личный кабинет и осуществить поиск

Сертификата и его печать посредством копировально-множительной техники многофункционального центра при обращении заявителя за помощью;

д) информирует о необходимости удаления электронных образов документов заявителя в случае сохранения на компьютере сектора пользовательского сопровождения и выходе из личного кабинета на ЕПГУ после завершения работы;

е) информирует о том, что заверение работником многофункционального центра распечатанного Сертификата или Уведомления не требуется;

4) при отсутствии информации о Сертификате в личном кабинете на ЕПГУ информирует заявителя о возможности направления обращения (жалобы):

а) в случае, если заявителю была оказана медицинская помощь при заболевании, вызванном новой коронавирусной инфекцией (COVID—19), или проведена профилактическая прививка против новой коронавирусной инфекции (COVID—19) в медицинских организациях, подведомственных органу исполнительной власти в сфере охраны здоровья субъекта Российской Федерации:

- в орган исполнительной власти в сфере охраны здоровья субъекта Российской Федерации в письменном или электронном виде, в том числе посредством регионального портала государственных и муниципальных услуг;

- посредством платформы обратной связи ЕПГУ самостоятельно или с помощью работника многофункционального центра в секторе пользовательского сопровождения многофункционального центра (для этого у заявителя должна быть учетная запись на ЕПГУ);

б) в случае если заявителю была оказана медицинская помощь при заболевании, вызванном новой коронавирусной инфекцией (COVID—19), или проведена профилактическая прививка против новой коронавирусной инфекции (COVID-19) в медицинских организациях, не подведомственных органу исполнительной власти в сфере охраны здоровья субъекта Российской Федерации:

- в Министерство здравоохранения Российской Федерации в письменном виде; посредством платформы обратной связи ЕПГУ самостоятельно или с помощью работника многофункционального центра в секторе пользовательского сопровождения многофункционального центра (для этого у заявителя должна быть учетная запись на ЕПГУ);

5) при необходимости оказывает консультационную помощь по направлению обращения посредством платформы обратной связи ЕПГУ;

б) после завершения работы заявителя осуществляет учет оказания услуги в секторе пользовательского сопровождения в порядке, установленном в многофункциональном центре.

Осуществление работником многофункционального центра любых действий в личном кабинете заявителя на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) не допускается.

3.13. Предоставление услуг Министерства труда и социальной защиты КБР посредством деловой почты VipNet

Прием заявлений осуществляется во всех филиалах и УРМ независимо от места регистрации заявителя на территории Кабардино-Балкарской Республики.

3.13.1. При обращении заявителя за услугой специалисты сектора приема заявителей филиалов и УРМ должны:

- удостоверить личность заявителя;
- сформировать обращение в АИС МФЦ: распечатать заявление, передать его на проверку и подпись заявителю; заверить подпись заявителя в соответствующей графе заявления, распечатать опись в одном экземпляре и приложить к заявлению; выдать заявителю расписку в приеме документов;
- сформировать и отправить в ВИС запросы (справки о размере пенсии на всех членов семьи, СЗИ-6 на всех членов семьи, достигших 18 лет);
- в персональной папке специалиста в сетевой папке «Минтруд» создать именную папку на заявителя, в которую сканируется весь пакет документов и заявление по обращению:

- сканирование осуществляется с оригиналов, либо нотариально заверенных копий документов;
 - документы и заявление сканируются в цвете в формате PDF;
 - разрешение при сканировании должно быть 300 dpi;
 - одноименные документы сканируются в один файл;
 - каждый файл переименовывается в соответствии с содержанием;
 - каждый отсканированный документ не должен превышать размер 3МБ;
- в конце рабочей смены принятые пакеты документов (заявление, опись) передаются в сектор обработки документов либо главному специалисту-администратору по сопроводительному реестру.

3.13.2. Специалисты сектора обработки документов после поступления документов:

- проверяют комплектность документов и наличие всех сканов-образов в соответствующей папке;
- после поступления ответов на запросы, добавляют готовые справки в ту же папку путем сохранения их из АИС МФЦ;
- формирует письмо в деловой почте VipNet на каждого заявителя, прикрепляет скан-образы всех документов и направляет адресату «АСУПД Тула – г. Нальчик (12) – Назранова И.Х.»: в теме письма обязательно указывает

ФИО заявителя, район прописки, вид пособия («АСУПД Тула – г. Нальчик (17) – резервный канал для отправки, в случае если основной не работает);
- в АИС МФЦ формирует исходящий реестр, меняет статус обращения на «Отправлено курьером»;

ВАЖНО! Пакет документов направляется в ведомство не позднее рабочего дня следующего, за днем принятия пакета документов.

3.13.3. Комплексный запрос:

Специалист сектора приема формирует обращение на комплексный запрос, сканирует все предоставленные документы в цвете в формате PDF, сохраняет их в папку с ФИО заявителя в сетевой папке «Минтруд». В конце рабочей смены принятые пакеты документов (заявление, описание) передаются в сектор обработки документов либо главному специалисту-администратору по сопроводительному реестру.

Специалист сектора обработки документов проверяет заявление и наличие скан-образов документов, на основании комплексного запроса формирует отдельные пакеты документов, подготавливает заявления в соответствии с формами, предусмотренными административными регламентами, формирует необходимые обращения и запросы (размер пенсии, СЗИ-6, справки ФССП), прикрепляет их к пакету документов и направляет по деловой почте VipNet заявления и документы в ведомство.

ВАЖНО! Пакет документов направляется в ведомство не позднее одного рабочего дня, следующего за днем получения многофункциональным центром таких сведений, документов и (или) информации.

3.14. Порядок выдачи результатов по обращениям с ЕПГУ.

Результаты обращений с ЕПГУ поступают в систему исполнения регламентов (далее – СИР) в формате PDF.

В случае, если заявитель желает получить результат обращения с ЕПГУ в многофункциональном центре:

3.14.1. Специалист сектора информирования филиала, специалист УРМ выясняет у заявителя наличие документа, удостоверяющего личность и номера обращения на ЕПГУ, осуществляет постановку заявителей в систему электронной очереди с выдачей пронумерованного талона.

3.14.2. В случае отсутствия номера обращения на ЕПГУ, специалист сектора информирования филиала, специалист УРМ консультирует заявителя о возможности получения номера обращения в личном кабинете ЕПГУ и действует в соответствии с Порядком работы в СПС.

3.14.3. Результаты обращений с ЕПГУ выдаются заявителю лично либо доверенному лицу, в момент обращения с представлением пронумерованного талона, свидетельствующего о постановке в систему электронной очереди.

3.14.4. Специалисты, ответственные за выдачу документов, филиалов, специалисты УРМ удостоверяют личность заявителя, далее переходят в СИР. Осуществляют запуск процессов в СИР, выбирают ведомство «Министерство цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации» и заполняют все обязательные строки в открывшемся окне (номер заявления, паспортные данные заявителя, ФИО специалиста МФЦ, осуществляющего выдачу результата). Отправляют запрос на поиск результата обращения на ЕПГУ. Каждое обращение заявителя необходимо фиксировать в СИР. Результаты одного обращения с ЕПГУ распечатывается единожды в одном экземпляре.

3.14.5. После поступления результата специалисты, ответственные за выдачу документов, филиалов, специалисты УРМ распечатывают полученный документ и передают на проверку заявителю. В случае подтверждения данных специалисты заверяют документ, проставляя круглую печать, ФИО, подпись, дату и время.

3.14.6. Заявителю в личный кабинет на ЕПГУ приходит уведомление о распечатке специалистами многофункционального центра и заверении электронного документа.

3.14.7. В случае отсутствия основного сотрудника, ответственного за выдачу результатов предоставления услуг, доступ к личному кабинету в системе исполнения регламентов предоставляется специалисту филиала, УРМ на основании заявки на получение доступа установленной формы, подписанной директором филиала.

3.14.8. Специалистам филиала, УРМ запрещается использование чужих учетных записей при работе в любых информационных системах, используемых ГБУ «МФЦ КБР».

3.15. Порядок оказания специалистом многофункционального центра консультационной и организационно-технической поддержки заявителя в секторе пользовательского сопровождения.

При обращении заявителя (представителя заявителя) за получением государственных и муниципальных услуг, специалисты филиалов, удаленного рабочего места, ЦОУ, офиса для бизнеса информируют заявителя о возможности направления заявления и сопутствующих документов в ведомство на ЕПГУ либо через официальный сайт ведомства в электронном виде посредством сектора пользовательского сопровождения.

Специалисты многофункционального центра при оказании в секторе пользовательского сопровождения консультационной и организационно-технической поддержки заявителю при работе с ЕПГУ:

3.15.1. Уточняют наличие у заявителя подтвержденной учетной записи на ЕПГУ;

3.15.2. Предлагают заявителю пройти процедуру регистрации в федеральной государственной информационной системе «Единая система идентификации и аутентификации» в случае отсутствия у заявителя подтвержденной учетной записи;

3.15.3. При наличии у заявителя подтвержденной учетной записи на ЕПГУ специалист-консультант, закрепленный за СПС:

а) информирует заявителя о возможности предоставления консультационной и организационно-технической поддержки при работе с ЕПГУ и уточняет необходимость ее предоставления;

б) в случае наличия у заявителя подтвержденной учетной записи, отражают обращение заявителя на терминале электронной очереди, выбрав в меню услугу «СПС». При этом пронумерованный талон электронной очереди заявителю не выдается, но учитывается при формировании статистических данных;

в) сопровождает заявителя к рабочему месту, расположенному в секторе пользовательского сопровождения, поясняет возможность печати документов в целях самостоятельного получения заявителем с использованием ЕПГУ. При затруднениях в использовании оборудования оказывает консультационную и организационно-техническую поддержку;

г) осуществляет консультационную поддержку, в том числе предлагает пройти авторизацию на ЕПГУ, зайти в личный кабинет и осуществить поиск необходимых документов и их печать посредством копировально-множительной техники многофункционального центра при обращении заявителя за помощью;

д) информирует о необходимости удаления электронных образов документов заявителя в случае сохранения на компьютере сектора пользовательского сопровождения и выходе из личного кабинета на ЕПГУ после завершения работы;

е) информирует о возможности заверения работником многофункционального центра результата оказания услуг ЕПГУ;

3.15.4. При отсутствии результата обращения в личном кабинете на ЕПГУ информирует заявителя о возможности направления обращения (жалобы);

3.15.5. При необходимости оказывает консультационную помощь по направлению обращения посредством платформы обратной связи ЕПГУ;

Осуществление специалистом многофункционального центра самостоятельно любых действий в личном кабинете заявителя на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) не допускается.

3.16. Предоставление услуги «Мобильный выезд» на дом для особых категорий граждан

3.16.1. На безвозмездной основе данная услуга предоставляется следующим категориям граждан:

- ветеранам Великой Отечественной войны;
- инвалидам Великой Отечественной войны;
- инвалидам I и II групп;
- родителям (опекунам, попечителям) ребенка-инвалида;
- героям Советского Союза, героям Российской Федерации, полным кавалерам ордена Славы, кавалерам ордена Мужества;
- героям Социалистического Труда, героям Труда Российской Федерации;
- гражданам, достигшим 80-летнего возраста.

3.16.2. За получением услуги «Мобильный выезд» на дом для особых категорий граждан в филиалы, офис, УРМ и ЦОУ обращается представитель заявителя.

3.16.3. Специалист сектора приема заявителей формирует заявление на осуществление мобильного выезда (Приложение №11) с точным указанием услуги, за которым желает обратиться заявитель. Специалист сектора приема заявителей обязан приложить к заявлению копии документов, удостоверяющих личность заявителя и представителя заявителя, документов, подтверждающих наличие льготы.

3.16.4. Одновременно с заявлением на осуществление мобильного выезда специалист сектора приема формирует заявление на запрашиваемую услугу, осуществляет при необходимости копирование либо сканирование документов. Заявление в обязательном порядке проверяется представителем заявителя.

3.16.5. На оказание услуги отводится не более 3 (трех) рабочих дней с момента принятия заявления.

3.16.6. Посредством телефонной связи назначается удобное время для посещения заявителя специалистами ГБУ «МФЦ КБР».

3.16.7. По завершении обработки пакета документов специалист сектора приема заявителей обязан передать их специалисту сектора обработки документов.

3.16.8. Специалисты сектора обработки документов после проверки корректности заполнения заявления, комплектности пакета документов, а также наличия льготы для осуществления мобильного выезда передают их директору филиала, офиса. Директор филиала, офиса отписывает на исполнение заявление специалисту филиала, который будет осуществлять мобильный выезд согласно графику мобильных выездов.

3.16.9. В случае если, заявитель обратился за услугой осуществления мобильного выезда по адресу, находящимся в другом районе республики, то директор филиала, в котором было принято данное заявление, должен подготовить и передать через курьеров филиала два экземпляра служебной записки на имя директора филиала района, в котором необходимо осуществить выезд, с пакетом документов для осуществления выезда курьерами соответствующего филиала и предоставления услуги заявителю. Один экземпляр служебной записки с отметкой о получении должен быть возвращен в филиал, отправивший данную служебную записку.

3.16.10. После оказания услуги, специалист, осуществивший мобильный выезд, обязан передать пакет документов со всеми необходимыми отметками заявителя, а также заявление с отметкой заявителя, подтверждающей факт оказания услуги, специалисту сектора обработки документов.

3.16.11. После осуществления мобильного выезда, специалисты сектора обработки документов вносят в журнал мобильных выездов (Приложение №20) информацию: дату выезда, наименование услуги, номер заявления в АИС МФЦ, ФИО заявителя, номер телефона, адрес выезда, ФИО специалиста, осуществившего мобильный выезд и регламентированный срок получения результата.

В столбец «Регламентированный срок получения результата» вносится предполагаемая дата получения результата. В случае превышения срока получения результата соответствующая ячейка будет выделяться красным автоматически. В целях недопущения превышения сроков оказания государственных и муниципальных услуг, специалисты сектора обработки результатов ежедневно проверяют журнал мобильных выездов.

3.16.12. После получения результата, специалисты сектора обработки документов связываются с заявителем для согласования способа и времени выдачи результатов.

3.16.13. Готовые результаты передают специалистам сектора приема и выдачи документов для передачи заявителю. Расписка с отметкой заявителя о получении передается в сектор обработки документов после чего в журнал мобильных выездов в соответствующую ячейку вносится дата выдачи результата.

3.16.14. После осуществления мобильного выезда, директору филиала, офиса необходимо внести в журнал учета мобильных выездов информацию о времени, дате, ФИО заявителя и специалиста, осуществившего мобильный выезд.

3.16.15. В случае проявления у заявителя признаков алкогольного и/или наркотического опьянения (невнятная речь; координация движений нарушена либо двигательная активность хаотична; поведение, не соответствующее обстановке; внимание привлекается с трудом) либо иных факторов состояния здоровья, влияющих на способность заявителя понимать значение своих

действий и самостоятельно принимать решения, специалист, ответственный за прием документов, вправе принять решение об отказе в обслуживании с одновременным составлением Акта об отказе в обслуживании (Приложение № 21) и указанием причин, послуживших отказу.

3.16.16. Услуга по мобильному выезду не представляется заявителям, адресом для выездного обслуживания которых указывается лечебное учреждение либо учреждение для исполнения уголовных наказаний или для предварительного заключения.

3.17. Предоставление услуги «Мобильный выезд» на дом для особых категорий граждан в г.о. Нальчик

3.17.1. На безвозмездной основе услуга «Мобильный выезд» предоставляется следующим категориям граждан:

- ветеранам Великой Отечественной войны;
- инвалидам Великой Отечественной войны;
- инвалидам I и II групп;
- родителям (опекунам, попечителям) ребенка-инвалида;
- героям Советского Союза, героям Российской Федерации, полным кавалерам ордена Славы, кавалерам ордена Мужества;
- героям Социалистического Труда, героям Труда Российской Федерации;
- гражданам, достигшим 80-летнего возраста;

3.17.2. Заявки на услугу «Мобильный выезд» для льготных категорий граждан принимаются специалистами сектора телефонного обслуживания ОИАО по телефонному звонку от заявителей или от их представителей по номерам: 8-800-100-32-82.

3.17.3. При поступлении заявки на услугу «Мобильный выезд» специалист сектора телефонного обслуживания ОИАО обязан выяснить категорию льготы и наличие документа, подтверждающего льготу, адрес выезда, точное наименование услуги и/или получение готового результата, за которым обращается заявитель, а также контактный номер телефона для связи с заявителем или его представителем. Используя данную информацию, специалист сектора телефонного обслуживания ОИАО заполняет таблицу учета мобильных выездов (Приложение №12).

3.17.4. При поступлении заявок на «Мобильный выезд» специалистами сектора телефонного обслуживания ОИАО должны быть заполнены столбцы А, В, С, D, Е, F таблицы учета мобильных выездов, созданной в «Документы МФЦ онлайн» и расположенной по ссылке: <http://docs.mfckbr.ru>.

3.17.5. Мобильные выезды должны осуществляться сотрудниками дежурного филиала согласно утвержденному графику сменности филиалов.

3.17.6. Директор дежурного филиала распечатывает таблицу учета мобильных выездов и передает на исполнение специалисту филиала, который будет осуществлять мобильный выезд согласно графику сменности мобильных выездов.

3.17.7. Ответственным специалистом дежурного филиала посредством телефонной связи назначается удобное время для посещения заявителя.

3.17.8. Ответственный специалист сектора приема заявителей по прибытию к заявителю проверяет документы, удостоверяющие личность и подтверждающие категорию льготы, консультирует, осуществляет прием документов, необходимых для оказания услуги, либо выдачу результатов предоставления услуги, а также формирует заявление на оказание услуги «Мобильный выезд» и подписывает у заявителя. Специалист сектора приема документов обязан приложить к заявлению на получение услуги «Мобильный выезд» копии документов, удостоверяющих личность, а также копию документа, свидетельствующего о наличии льготы (медицинскую справку, удостоверение ветерана и т.д.).

3.17.9. В случае если заявитель не передает документы, необходимые для предоставления услуги, или отказывается от получения результата(ов) предоставления государственной и/или муниципальной услуги, то специалист сектора приема документов должен составить Акт об отказе заявителя в передаче документов/получении результата (Приложение №13).

3.17.10. В случае отсутствия у заявителя документов, подтверждающих льготу, либо невозможности предоставления услуги, за которой обратился заявитель, в связи с отсутствием либо несоответствием документов, необходимых для предоставления государственной или муниципальной услуги, специалист сектора приема документов составляет Акт об отсутствии у заявителя необходимых документов (Приложение №14).

3.17.11. В случае отсутствия заявителя в течение 15 минут от назначенного времени по адресу, указанному в таблице учета мобильных выездов, обязательства филиалов ГБУ «МФЦ КБР» перед заявителем считаются исполненными.

3.17.12. В случае если все необходимые документы у заявителя имеются, ответственный специалист сектора приема заявителей оказывает услуги и/или выдает готовые результаты услуг, за которыми обратился заявитель, посредством АИС МФЦ и программного комплекса ПВД.

3.17.13. Сформированный пакет документов, необходимый для оказания услуги, а также заверенные копии документов, требующиеся для оказания услуги «Мобильный выезд», ответственный специалист сектора приема заявителей со всеми необходимыми отметками заявителя передает специалистам сектора обработки документов.

3.17.14. В случае выявления ошибок в сформированных пакетах документов специалистами сектора обработки документов, пакет документов необходимо вернуть специалисту на доработку с повторным выездом по адресу, указанному в таблице учета мобильного выезда, предварительно связавшись с лицом, обращающимся за оказанием услуги. Если замечаний к пакету документов нет, они передаются в орган, предоставляющий услугу.

3.17.15. Специалист сектора приема заявителей при приеме документов для предоставления услуги, должен предупредить заявителя о том, что после

получения филиалом ГБУ «МФЦ КБР» результатов предоставления услуг, с ним свяжутся специалисты сектора телефонного обслуживания ОИАО, после чего заявителю при желании необходимо будет заказать повторно услугу «Мобильный выезд» для доставки результата по адресу его проживания.

3.17.16. После осуществления мобильного выезда, директору дежурного филиала необходимо заполнить столбцы G, H, I в таблице учета мобильных выездов и внести информацию в журнал учета мобильных выездов о времени, дате, ФИО заявителя и специалиста, осуществившего выезд.

3.17.17. После осуществления мобильного выезда, специалисты сектора обработки документов вносят в журнал мобильных выездов (Приложение №20) информацию: дату выезда, наименование услуги, номер заявления в АИС МФЦ, ФИО заявителя, номер телефона, адрес выезда, ФИО специалиста, осуществившего мобильный выезд и регламентированный срок получения результата.

В столбец «Регламентированный срок получения результата» вносится предполагаемая дата получения результата. В случае превышения срока получения результата соответствующая ячейка будет выделяться красным автоматически. В целях недопущения превышения сроков оказания государственных и муниципальных услуг, специалисты сектора обработки результатов ежедневно проверяют журнал мобильных выездов.

3.17.18. После получения результата, специалисты сектора обработки документов связываются с заявителем для согласования способа и времени выдачи результатов.

3.17.19. Готовые результаты передают специалистам сектора приема и выдачи документов для передачи заявителю. Расписка с отметкой заявителя о получении передается в сектор обработки документов после чего в журнал мобильных выездов в соответствующую ячейку вносится дата выдачи результата.

3.17.20. Срок оказания услуги по мобильному выезду не более 10 (десяти) рабочих дней с момента поступления телефонной заявки в сектор телефонного обслуживания. По желанию заявителя мобильный выезд может быть осуществлен позже указанного срока.

3.17.21. В случае проявления у заявителя признаков алкогольного и/или наркотического опьянения (невнятная речь; координация движений нарушена либо двигательная активность хаотична; поведение, не соответствующее обстановке; внимание привлекается с трудом) либо иных факторов состояния здоровья, влияющих на способность заявителя понимать значение своих действий и самостоятельно принимать решения, специалист, ответственный за прием документов, вправе принять решение об отказе в обслуживании с одновременным составлением Акта об отказе в обслуживании (приложение №21) и указанием причин, послуживших отказу.

3.17.22. В случае отсутствия подключения к сети Интернет по адресу мобильного выезда и невозможности доступа к АИС МФЦ и ПК ПВД, заявителю может быть отказано в предоставлении услуги. Факт отсутствия доступа к программным комплексам необходимо зафиксировать посредством фотографирования на мобильный телефон рабочего экрана либо посредством нажатия кнопки «PrtScSysRq» с последующим сохранением скриншота в файл на рабочий стол.

3.17.23. Услуга по мобильному выезду не представляется заявителям, адресом для выездного обслуживания которых указывается лечебное учреждение либо учреждение для исполнения уголовных наказаний или для предварительного заключения.

3.18. Предоставление услуги «Мобильный выезд» на платной основе

3.18.1. Для предоставления услуги по выезду специалиста филиала, офиса к заявителю на платной основе, заявитель высылает скан-образ заявления, размещенного на сайте, и платежный документ, подтверждающий оплату услуги «Мобильный выезд» согласно прейскуранту платных услуг, на электронную почту (e-mail: cto@mail.mfckbr.ru). На официальном сайте ГБУ «МФЦ КБР»: <http://mfckbr.pf/> (<http://mfckbr.ru/>) размещается информация о порядке предоставления услуги, в том числе форма заявления, реквизиты счета для оплаты услуги, адрес электронной почты, на который необходимо будет отправить необходимые документы для получения данной услуги и информация о возможном отказе в предоставлении услуг.

3.18.2. Заявка может быть подана на предоставление услуг, а также для доставки результатов оказания услуг.

3.18.3. Специалист сектора телефонного обслуживания ОИАО по заявлениям, поступившим на электронную почту за текущий день, составляет сопроводительный реестр (Приложение №15) и отправляет вместе с заявлениями директорам офиса, филиалов районов, в которых необходимо осуществить выезд, по деловой почте в конце рабочего дня. Директора филиала, офиса высылают сопроводительные реестры с отметками об осуществленных мобильных выездах в сектор телефонного обслуживания ОИАО по деловой почте в конце каждого рабочего дня.

3.18.4. Директор филиала, офиса передает заявления специалисту филиала, который будет осуществлять мобильный выезд согласно графику мобильных выездов.

3.18.5. Ответственный специалист сектора приема заявителей должен до осуществления выезда связаться с заявителем, предоставить детальную информацию о перечне документов, требующихся для предоставления необходимых услуг, о сроке предоставления услуг, чтобы на момент прибытия по адресу, указанному в заявлении, можно было оказать услугу, за которым обращается гражданин, а также договориться об удобном времени оказания услуги.

3.18.6. В случае если по прибытии ответственного специалиста заявитель не передает документы, необходимые для предоставления услуг, или отказывается от получения результатов предоставления услуг, то специалист сектора приема заявителей должен составить Акт об отказе заявителя в передаче документов/получении результата (Приложение №13).

3.18.7. В случае отсутствия у заявителя документов, необходимых для предоставления услуг, либо их несоответствия с действующим законодательством, специалист сектора приема заявителей составляет Акт об отсутствии у заявителя необходимых документов (Приложение №14).

3.18.8. В случае отсутствия заявителя в течение 15 минут от назначенного времени по адресу, указанному в заявлении на осуществление услуги «Мобильный выезд», обязательства филиала ГБУ «МФЦ КБР» перед заявителем считаются исполненными.

3.18.9. В случае отсутствия у заявителя необходимых документов, требующихся для оказания услуг за которыми он обратился, услуга считается исполненной, повторный выезд специалиста считается новой услугой, требующей оплаты.

3.18.10. В случае если все необходимые документы у заявителя имеются, ответственный специалист сектора приема заявителей оказывает услуги, за которыми обратился заявитель, посредством АИС МФЦ и программного комплекса ПВД.

3.18.11. Сформированный пакет документов, необходимый для оказания услуги, ответственный специалист сектора приема заявителей со всеми необходимыми отметками заявителя передает специалистам сектора обработки документов.

3.18.12. При выявлении специалистами сектора обработки документов ошибок либо нехватки документов, пакет документов необходимо вернуть специалисту, ответственному за прием документов, на доработку с повторным выездом по адресу, указанному в заявлении, предварительно связавшись с лицом, обращающимся за оказанием услуги. В данном случае повторный мобильный выезд осуществляется бесплатно. Если замечаний к пакету документов нет, они передаются в орган, предоставляющий услугу, посредством курьерской доставки.

3.18.13. После осуществления мобильного выезда, директору филиала ГБУ «МФЦ КБР» необходимо внести в журнал учета мобильных выездов информацию о времени, дате, ФИО заявителя и специалиста, осуществившего выезд.

3.18.14. Ответственный специалист сектора приема заявителей должен проинформировать заявителя, что после получения филиалом, офисом ГБУ «МФЦ КБР» результатов предоставления услуг, за которым обратился заявитель, с ним свяжутся специалисты сектора телефонного обслуживания ОИАО, после чего при желании результаты оказания услуг можно будет забрать либо лично путем посещения филиала, офиса ГБУ «МФЦ КБР», либо повторно заказать услугу по мобильному выезду, отправив заявление на

получение услуги и платежный документ, подтверждающий оплату услуги, на электронную почту.

3.18.15. Срок оказания услуги не более 3 (трех) рабочих дней с момента поступления заявки на электронную почту.

3.18.16. В случае проявления у заявителя признаков алкогольного и/или наркотического опьянения (невнятная речь; координация движений нарушена либо двигательная активность хаотична; поведение, не соответствующее обстановке; внимание привлекается с трудом) либо иных факторов состояния здоровья, влияющих на способность заявителя понимать значение своих действий и самостоятельно принимать решения, специалист, ответственный за прием документов, вправе принять решение об отказе в обслуживании с одновременным составлением Акта об отказе в обслуживании (Приложение № 21) и указанием причин, послуживших отказу.

3.18.17. Услуга по мобильному выезду не представляется заявителям, адресом для выездного обслуживания которых указывается лечебное учреждение либо учреждение для исполнения уголовных наказаний или для предварительного заключения.

3.19. Работа с жалобами (претензиями) граждан

3.19.1. Все поступающие жалобы (претензии) от заявителей в письменной форме на бумажном носителе или в электронной форме в ГБУ «МФЦ КБР» должны быть зарегистрированы в АИС МФЦ в разделе «Претензии» следующим образом:

- поступившие в приемную ГБУ «МФЦ КБР» жалобы (претензии) регистрирует в АИС МФЦ секретарь руководителя;

- поступившие на сайт и посредством телефонной связи в сектор телефонного обслуживания ОИАО жалобы (претензии) в ГБУ «МФЦ КБР» регистрируются в АИС МФЦ специалистами сектора телефонного обслуживания ОИАО;

- зарегистрированные в книге жалоб и предложений и принятые при личном приеме заявителей претензии в филиалах и офисе должны быть зарегистрированы специалистами сектора обработки документов.

3.19.2. Сотрудник, регистрирующий жалобу в АИС МФЦ, обязан заполнить поля с указанием типа претензии и структурного подразделения, на которое поступила жалоба, ФИО и контактный номер телефона для связи с гражданином, суть претензии, а также ответственного исполнителя, которому будет направлена жалоба (претензия).

3.19.3. После принятия решения по поступившей жалобе (претензии), ответственный сотрудник, которому направлена для рассмотрения данная претензия, должен уведомить гражданина, обратившегося с жалобой, с обязательным заполнением поля «Ответ» в соответствующей претензии в АИС МФЦ, с помощью кнопки «Уведомить». После направления решения о рассмотрении жалобы (претензии) гражданину, ответственный сотрудник

должен перевести претензию в АИС МФЦ посредством кнопки «Завершить» в статус «Завершено».

3.19.4. Согласно Федеральному закону от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" решения о рассмотрении жалоб (претензий) должны быть направлены гражданам в течение 30 календарных дней.

3.19.5. Ответственность за своевременное рассмотрение жалоб (претензий), поступивших в ГБУ «МФЦ КБР», возлагается на начальников структурных подразделений, директоров филиалов и их заместителей, офиса, в которые были направлены жалобы.

3.20. Хранение и уничтожение документов

3.20.1. Хранение документов осуществляется в архивах филиалов ГБУ «МФЦ КБР».

3.20.2. Согласно на обработку персональных данных, вторые экземпляры справок и выписок специалисты сектора обработки документов обязаны подшить в папки и передать в архив ГБУ «МФЦ КБР» на хранение не позднее пятого числа месяца, следующего за отчетным.

3.20.3. Вторые экземпляры расписок и описей с отметкой заявителя в получении, в соответствии с номенклатурой учреждения, специалисты сектора приема заявителей должны передать по реестру в течении 5 рабочих дней с момента приема на архивное хранение архивариусам или заведующим архивов.

3.20.4. Специалисты сектора обработки документов обязаны передавать документацию, находящуюся у них на хранении, не позднее пятого числа каждого месяца, следующего за отчетным, на архивное хранение архивариусам или заведующим архивов:

- оригиналы комплексных запросов;
- описи документов;
- заявления на оказание услуги «Мобильный выезд» с заверенными копиями документов, подтверждающими льготу;
- исполненные заявления на услугу «Обращения на имя директора»;
- сопроводительные документы (реестры) органа, предоставляющего услугу.

3.20.5. Все журналы учета за текущий год должны быть переданы на архивное хранение архивариусам или заведующим архивов до 15 числа первого месяца следующего года за отчетным.

3.20.6. Невостребованные результаты по сопроводительному реестру передаются через курьеров в орган, предоставляющий услугу, в соответствии со сроками, указанными в соглашении.

3.20.7. ГБУ «МФЦ КБР» обеспечивает хранение заявлений на комплексный запрос на бумажном носителе в течение 10 лет после выдачи заявителю результатов предоставления всех государственных и/или

муниципальных услуг, указанных в этом комплексном запросе. Комплексные запросы подлежат уничтожению по истечении срока хранения.

3.20.8. Оригиналы изъятых российских национальных водительских удостоверений подлежат ежемесячному уничтожению путем разрезания не менее чем на три части по мере накопления не позднее 30 числа каждого месяца. Для чего во всех филиалах ГБУ «МФЦ КБР» Приказом Руководителя ГБУ «МФЦ КБР» создана постоянно действующая комиссия. По результатам уничтожения изъятых водительских удостоверений составляется Акт об уничтожении водительских удостоверений в 3-х экземплярах. Один экземпляр акта остается в филиале ГБУ «МФЦ КБР». Два экземпляра акта об уничтожении водительских удостоверений передаются в УГИБДД МВД по КБР, один из которых возвращается в УМОПУ с отметкой сотрудника УГИБДД МВД по КБР о принятии. Решения Комиссии считаются правомочными, если на ее заседании присутствует не менее 2/3 от общего числа ее членов.

Находящиеся на хранении в филиалах и УМОПУ экземпляры актов об уничтожении водительских удостоверений подлежат передаче на архивное хранение архивариусам или заведующим архивов до 15 числа первого месяца следующего года за отчетным.

3.20.9. Оригиналы документов, а также результаты оказания государственных услуг МВД по КБР должны храниться в отдельных сейфах или несгораемых шкафах в помещениях, защищенных от влаги, с надежными запорами на дверях и установленными на окнах металлическими решетками. Помещения для хранения документов должны быть оборудованы пожарно-охранной сигнализацией, выведенной на пульт дежурной части органа внутренних дел Российской Федерации или органа вневедомственной охраны Национальной гвардии Российской Федерации, на территории которого расположено помещение, либо обеспечиваются круглосуточной физической охраной.

3.21. Отзыв согласия на обработку персональных данных

Согласие на обработку персональных данных может быть отозвано субъектом персональных данных. В случае отзыва согласия субъектом персональных данных специалист приема оформляет заявление на отзыв в установленной форме (Приложение №16). Далее заявление необходимо передать специалисту сектора обработки документов по сопроводительному реестру. Специалисты сектора обработки документов, обязаны передать заявление директору филиала не позднее рабочего дня, следующего за днем приема документов. Далее директор филиала формирует два экземпляра служебной записки и направляет их начальнику отдела информационных технологий и председателю экспертной комиссии ГБУ «МФЦ КБР». Один экземпляр служебной записки с отметкой о получении возвращается в сектор обработки документов для последующей передачи с заявлениями на отзыв согласия на обработку персональных данных не позднее пятого числа

следующего месяца на архивное хранение архивариусам, либо заведующим архивов.

Вопрос об уничтожении выделенных документов, содержащих персональные данные, рассматривается на заседании экспертной комиссии ГБУ «МФЦ КБР», состав которой утверждается приказом руководителя ГБУ «МФЦ КБР».

По итогам заседания составляются протокол и Акт о выделении к уничтожению документов (Приложение №17), опись уничтожаемых дел, проверяется их комплектность, акт подписывается председателем и членами экспертной комиссии и утверждается руководителем ГБУ «МФЦ КБР».

Уничтожение документов производится путем сжигания в присутствии экспертной комиссии ГБУ «МФЦ КБР». По окончании процедуры уничтожения составляется соответствующий Акт об уничтожении документов, содержащих персональные данные (Приложение №18).

3.22. Работа с информационными ресурсами МФЦ

3.22.1. Все изменения и дополнения, а также новые редакции настоящего Регламента и иные локальные нормативные акты, подлежат размещению на информационном портале МФЦ (ссылка на портал: <http://info.mfckbr.ru>) ответственными специалистами УМОПУ не позднее следующего дня за днем внесения изменений или принятия такого документа.

3.22.2. Вся информация, регламентирующая порядок оказания услуг, предоставляемых на базе ГБУ «МФЦ КБР», подлежит размещению в Базе знаний АИС МФЦ ответственными специалистами УМОПУ после добавления соответствующей услуги в АИС МФЦ.

3.22.3. Специалисты филиалов, офиса, ЦОУ и УРМ обязаны руководствоваться в работе актуальной информацией, размещенной на информационном портале МФЦ и Базе знаний АИС МФЦ, с момента вступления их в силу и опубликования на соответствующем информационном ресурсе МФЦ. Документ, опубликованный на официальных информационных ресурсах МФЦ, считается доведенным до сведения работника, а работник ознакомленным с настоящим документом.

Приложение №1
к Регламенту оказания услуг
на базе ГБУ «МФЦ КБР»

Государственное бюджетное учреждение
«Многофункциональный центр по
предоставлению государственных и
муниципальных услуг Кабардино-Балкарской
Республики», КБР, г. Нальчик, ул. Хуранова, д. 9

От _____
(Ф.И.О.)
зарегистрированного(ой) по адресу:

Паспорт _____
(серия, номер)
выдан « ____ » _____ г.

(кем выдан)

Согласие субъекта персональных данных (получателя услуг) на обработку персональных данных

В соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных», даю согласие оператору персональных данных ГБУ «МФЦ КБР» на обработку моих персональных данных включая сбор, запись, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), извлечение, использование, передачу (предоставление, доступ), обезличивание, блокирование, удаление, уничтожение персональных данных.

Целью обработки персональных данных является предоставление ГБУ «МФЦ КБР» государственных и/или муниципальных услуг.

К персональным данным, на обработку которых дается согласие, относятся:

фамилия, имя, отчество (в том числе предыдущие фамилии, имена и (или) отчества, в случае их изменения), фамилия и имя (лат).; пол; число, месяц, год рождения; место рождения; информация о гражданстве; вид, серия, номер документа, удостоверяющего личность, наименование органа, выдавшего его, дата выдачи, код подразделения; реквизиты документа, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации за пределами территории Российской Федерации; адрес места жительства (фактического проживания); адрес и дата регистрации по месту жительства; номер контактного телефона или сведения о других способах связи; реквизиты страхового свидетельства государственного пенсионного страхования; номер пенсионного удостоверения; идентификационный номер налогоплательщика, дата выдачи; реквизиты свидетельства государственной регистрации актов гражданского состояния; семейное положение, состав семьи и сведения о близких родственниках (в том числе бывших); сведения, уточняющие родственные отношения; сведения о воинском учете и реквизиты документов воинского учета; фотографии; сведения о трудовой деятельности/учебе (организация, подразделение, должность); информация о наличии или отсутствии судимости; сведения о государственных наградах; реквизиты банка, номер расчетного счета, номер банковской карты для перечисления выплат; сведения о доходах (с учетом предоставляемых льгот и субсидий); реквизиты документа, удостоверяющего право на льготы; сведения о наличии инвалидности; реквизиты водительского удостоверения на право управления транспортным средством, государственный регистрационный номер транспортного средства; личная подпись; реквизиты полиса обязательного медицинского страхования; сведения о представителе заявителя : фамилия, имя, отчество, должность, вид, реквизиты подтверждающего документа; информация о долговых обязательствах; ОГРНИП (для представителей МСП); оттиск печати индивидуального предпринимателя; сведения ЕГРН; сведения об имущественном положении и иные сведения, необходимые для предоставления государственных и/или муниципальных услуг.

ГБУ «МФЦ КБР» может осуществлять автоматизированную, смешанную, неавтоматизированную обработку моих персональных данных.

Выражаю свое согласие ГБУ «МФЦ КБР» на предоставление моих персональных данных органам государственной власти, местного самоуправления и подведомственным им организациям, и учреждениям

Настоящее Согласие действует с момента его подписания и до момента отзыва Согласия.

Подтверждаю, что мне известно о праве отозвать свое согласие посредством составления соответствующего письменного документа, который может быть направлен мной в адрес Оператора. В случае отзыва согласия на обработку персональных данных Оператор вправе продолжить обработку персональных данных без согласия при наличии оснований, указанных в пунктах 2-11 части 1 статьи 6, части 2 статьи 10 и части 2 статьи 11 Федерального закона от 27.07.2006г. №152-ФЗ «О персональных данных».

« ____ » _____ 20 ____ / _____ /
(подпись) (инициалы, фамилия)

Номер дела

ГБУ «Многофункциональный центр по предоставлению государственных и муниципальных услуг Кабардино-Балкарской Республики»

Расписка в получении документов

Вх. № _____ от «__» _____ 20__ г.

Заявитель _____
(наименование организации, Ф.И.О. физического лица)

Уполномоченный представитель _____
(должность, Ф.И.О. представителя)

Телефон _____

Представил документы на: _____

Дата выдачи результата: _____

№ п/п	Наименование и реквизиты документов	Количество экземпляров		Количество листов		Отметка о выдаче документов заявителю	
		подлин-ные	копии	в под-линных	в копиях	подлин-ные эк-земпляры	копии
1							
2							

Документы принял _____
(должность Ф.И.О., подпись)

Дата получения документов _____

Расписку получил _____
(Ф.И.О., подпись)

В связи с _____

о возможном отказе предупрежден _____.
(подпись заявителя)

После оказания услуги « _____ » документ(ы) выдан(ы).

(должность, Ф.И.О., подпись сотрудника,
выдавшего документы)

(Ф.И.О., подпись лица,
получившего документы)

(дата выдачи (получения) документов)

Внимание!

Невостребованный Вами результат оказания услуги будет возвращен на хранение в организацию, ответственную за оказание услуги.*

*Срок хранения указан в административном регламенте по данной услуге.

*Расписку хранить до получения результата услуги.

При получении результата услуги при себе иметь расписку и документ, удостоверяющий личность.

Номер дела
ГБУ «Многофункциональный центр по предоставлению государственных и муниципальных услуг
Кабардино-Балкарской Республики»

ОПИСЬ ДОКУМЕНТОВ

Вх. № _____ от «___» _____ 20__ г.

Заявитель _____
(наименование организации, Ф.И.О. физического лица)

Уполномоченный представитель _____
(должность, Ф.И.О. представителя)

Телефон _____

Наименование органа: _____

Наименование услуги: _____

№ п/п	Наименование и реквизиты документов	Количество экземпляров		Количество листов		Отметка о выдаче документов заявителю	
		подлин- ные	копии	в под- линных	в копиях	подлин- ные эк- земпляры	копии
1							
2							

Документы проверил _____
(должность Ф.И.О., подпись)

Документы передал _____
(должность Ф.И.О., подпись)

Дата передачи документов _____

Документы получил _____
(должность, Ф.И.О., подпись)

Дата получения документов _____

В связи с _____

о возможном отказе предупрежден _____.
(подпись заявителя)

Отказано в приеме документов по причине: _____

(дата)

(подпись специалиста)

Приложение №4
к Приказу №___ от _____
к Регламенту оказания услуг
на базе ГБУ «МФЦ КБР»

филиал Государственного бюджетного учреждения
«Многофункциональный центр по предоставлению государственных и
муниципальных услуг Кабардино-Балкарской Республики

ОПИСЬ
документов, принятых для оказания государственных услуг

(наименование государственной услуги)

(вид объекта недвижимости)

(кадастровый номер, адрес (местоположение) объекта недвижимости)

(Ф.И.О., наименование заявителя)

представлены следующие документы:

№ п/п	Наименование и реквизиты документов	Количество экземпляров		Количество листов		Отметка о выдаче документов заявителю	
		подлинные	копии	в подлинниках	в копиях	подлинные экземпляры	копии
1							

(должность сотрудника, принявшего документы)

(подпись, Ф.И.О.)

(дата и время составления описи)

(срок оказания государственной услуги)

После оказания государственной услуги документы выданы.

(должность, Ф.И.О., подпись сотрудника, выдавшего документы)

(Ф.И.О., подпись лица, получившего документы)

(дата выдачи (получения документов))

Приложение №5
к Регламенту оказания услуг
на базе ГБУ «МФЦ КБР»

Директору филиала ГБУ «МФЦ КБР»

От

Адрес:

Телефон:

Уважаемый (ая) _____!

Прошу Вас осуществить возврат документов, принятых к заявлению на оказание услуги «_____» № _____ в связи с тем, что они были поданы ошибочно.

(Дата)

(Подпись)

(Ф. И. О. заявителя)

**Запрос
о предоставлении нескольких государственных
и (или) муниципальных услуг в многофункциональных центрах
предоставления государственных и муниципальных услуг <1>**

№ п/п	Формат данных	Информация	
Сведения о заявителе - физическом лице, в том числе индивидуальном предпринимателе			
1.	Фамилия, имя, отчество (при наличии), дата и место рождения		
2.	Документ, удостоверяющий личность (наименование и реквизиты)		
3.	Адрес регистрации по месту жительства (месту пребывания)		
4.	Идентификационный номер налогоплательщика (ИНН) <2>		
5.	Страховой номер индивидуального лицевого счета (СНИЛС) <2>		
6.	Основной государственный регистрационный номер индивидуального предпринимателя (ОГРНИП)		
Сведения о заявителе - юридическом лице			
1.	Наименование юридического лица	Полное наименование	Сокращенное наименование (при наличии)
2.	Адрес места нахождения юридического лица		
3.	Основной государственный регистрационный номер (ОГРН)		
Сведения о представителе заявителя			
1.	Фамилия, имя, отчество (при наличии)		
2.	Документ, удостоверяющий личность (наименование документа и реквизиты документа)		
3.	Документ, подтверждающий полномочия представителя заявителя (наименование документа и реквизиты документа)		
4.	Наименование юридического лица	Полное наименование	Сокращенное наименование (при наличии)
5.	Адрес места нахождения юридического лица		

6.	Основной государственный регистрационный номер (ОГРН)	
----	---	--

	Наименование государственной и (или) муниципальной услуги <3>	Информация о государственной и (или) муниципальной услуге	
		Последовательность предоставления услуг <4>	Подпись заявителя о досрочном получении результата <5>
1.			
2.			

Иные сведения <6>

В соответствии с пунктом 2.1 частью 1 статьи 16 Федерального закона от 27 июля 2010 г. N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" подтверждаю полномочия

(название многофункционального центра предоставления государственных и (или) муниципальных услуг) действовать от моего имени в целях организации предоставления государственных (муниципальных) услуг, а именно составлять на основании комплексного запроса о предоставлении нескольких государственных и (или) муниципальных услуг в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг (далее - комплексный запрос) заявления на предоставление конкретных государственных и (или) муниципальных услуг, указанных в комплексном запросе, подписывать такие заявления и скреплять их печатью многофункционального центра, формировать комплекты документов, необходимых для получения государственных и (или) муниципальных услуг, указанных в комплексном запросе, направлять указанные заявления и комплекты документов в органы, предоставляющие государственные услуги, и органы, предоставляющие муниципальные услуги.

_____ " ____ " _____ г.
(подпись заявителя) (дата)

Настоящим подтверждаю, что сведения, указанные в настоящем комплексном запросе, на дату представления комплексного запроса достоверны.

_____ (фамилия, имя, отчество (при наличии) и подпись заявителя)

Информация о приеме документов

№ п/п	Наименование документа	Реквизиты документа	Оригинал		Копия	
			Количество экземпляров	Количество листов	Количество экземпляров	Количество листов
1.						
2.						

Общий срок выполнения комплексного запроса не позднее

" ____ " _____ г.
(дата выполнения комплексного запроса в полном объеме)

Документы (копии документов), необходимые для предоставления выбранных заявителем государственных и (или) муниципальных услуг, представлены заявителем в полном объеме

(фамилия, имя, отчество (при наличии), должность и подпись работника многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг, принявшего документы, дата приема)

Способ информирования заявителя (представителя заявителя) о результате предоставления государственных и (или) муниципальных услуг <7>:

По телефону _____
(номер телефона)

По электронной почте _____
(адрес электронной почты)

В ходе личного обращения

Документы (копии документов), представленные заявителем совместно с комплексным запросом (за исключением документов (копий документов), не подлежащих возврату в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации), и документы, являющиеся результатом выполнения комплексного запроса, получены в многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг в полном объеме <8>

(фамилия, имя, отчество (при наличии), подпись заявителя, дата получения результата выполнения комплексного запроса)

<1> Составляется при однократном обращении заявителя.

<2> Указывается заявителем при желании.

<3> Указываются государственные и (или) муниципальные услуги, которые желает получить заявитель.

<4> Указывается последовательность предоставления государственных и (или) муниципальных услуг, перечисленных в разделе "Наименование государственной и (или) муниципальной услуги":

- первичная (предоставление государственной и (или) муниципальной услуги возможно без получения результатов иных государственных и (или) муниципальных услуг, указанных в разделе "Наименование государственной и (или) муниципальной услуги");

- по результату предоставления услуги "..." (в кавычках излагается наименование государственной и (или) муниципальной услуги, указанной в разделе "Наименование государственной и (или) муниципальной услуги", необходимой для предоставления выбранной государственной и (или) муниципальной услуги).

<5> Подпись заявителя о досрочном получении результата предоставления государственной и (или) муниципальной услуги, указанной в разделе "Наименование государственной и (или) муниципальной услуги", до окончания общего срока выполнения комплексного запроса о предоставлении нескольких государственных и (или) муниципальных услуг в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг.

<6> Указываются иные необходимые для предоставления выбранных заявителем государственных и (или) муниципальных услуг сведения, содержащиеся в формах заявлений, предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, регулирующими предоставление государственных и (или) муниципальных услуг, указанных в разделе "Наименование государственной и (или) муниципальной услуги".

<7> Указывается один или несколько способов информирования.

<8> Заполняется по итогам получения всех документов, являющихся результатом предоставления государственных и (или) муниципальных услуг, заявителем (представителем заявителя) лично в многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг.

АКТ № _____

об уничтожении вышедших из обращения (непригодных) бланков
специальной продукции (водительские удостоверения)

Период времени с _____ г. по _____ г.

Комиссия в составе:

1. Председатель комиссии
2. Члены комиссии
3. Секретарь комиссии

Оформила настоящий АКТ о том, что в присутствии комиссии уничтожены путем разрезания и сжигания следующие бланки водительских удостоверений:

№ п/п	Наименование филиала	Всего подлежит уничтожению	№	Водит. удост. (серия, номер, дата выдачи)	ФИО (полностью)	Примечание
1			1			
2			2			
3			3			
4			4			
5			5			

Всего уничтожено: _____ бланков (штук) водительских удостоверений _____ (штук).
(прописью)

Акт составил(а):

1. Председатель комиссии

должность _____

2. Члены комиссии

должность _____

3. Члены комиссии

должность _____

4. Члены комиссии

должность _____

Акт составлен в трех экземплярах

1 экз.- в ГБУ «МФЦ КБР»

2 экз.- в УГИБДД МВД по КБР

3 экз.- в филиал №1 ГБУ «МФЦ КБР»

Приложение №9
к Регламенту оказания услуг
на базе ГБУ «МФЦ КБР»

№	Наименование филиала	Кол-во обращений	Кол-во выданных в/у	Кол-во отказов в выдаче в/у	Кол-во обращений на рассмотрении
1	2	3	4	5	6
1					

Период с _____ по _____

Руководитель _____ (подпись) _____ (ФИО)

Приложение №11
к Приказу № _____ от _____
к Регламенту оказания услуг
на базе ГБУ «МФЦ КБР»

Директору филиала ГБУ «МФЦ КБР»

От _____

Адрес:

Телефон:

Уважаемый (ая) _____ !

Прошу Вас оказать услугу: _____
(наименование услуги)

с выездом на дом по адресу: _____

в связи с тем, что клиент _____
(Ф.И.О.)

что подтверждается _____
(наименование документа)

(Дата)

(Подпись)

(Ф. И. О. сотрудника)

АКТ

об отказе заявителя в передаче документов/от получения результата

« ____ » _____ 20__ г.

Настоящий акт составлен о том, что специалистом филиала ГБУ «МФЦ КБР» в г.о. Нальчик № 1 _____
осуществлен выезд к заявителю на платной (бесплатной) основе.

Заявитель _____
на месте предоставления услуги отказался от передачи документов/от
получения результата по причине:

Выезд специалиста филиала ГБУ «МФЦ КБР» в г.о. Нальчик № 1
осуществлялся по адресу:

Выезд специалиста филиала ГБУ «МФЦ КБР» в г.о. Нальчик № 1
осуществлялся для оказания и/или выдаче результата по услуге:

С момента подписания настоящего Акта все обязательства филиала ГБУ
«МФЦ КБР» в г.о. Нальчик № 1 перед заявителем исполнены.

Акт составил:

С актом ознакомлен и согласен:

ФИО специалиста

ФИО заявителя

Должность_____
Подпись_____
Подпись_____
Подпись

АКТ
об отсутствии у заявителя необходимых документов

« ____ » _____ 20__ г.

Настоящий акт составлен о том, что специалистом филиала ГБУ «МФЦ КБР» в г.о. Нальчик № 1 _____
осуществлен выезд к заявителю на платной (бесплатной) основе.
У заявителя _____
на месте предоставления услуги отсутствуют следующие документы:

Выезд специалиста филиала ГБУ «МФЦ КБР» в г.о. Нальчик № 1
осуществлялся по адресу:

Выезд специалиста филиала ГБУ «МФЦ КБР» в г.о. Нальчик № 1
осуществлялся для оказания и/или выдаче результата по услуге:

С момента подписания настоящего Акта все обязательства филиала ГБУ
«МФЦ КБР» в г.о. Нальчик № 1 перед заявителем исполнены.

Акт составил:

С актом ознакомлен и согласен:

ФИО специалиста

ФИО заявителя

Должность

Подпись

Подпись

**Сопроводительный реестр на услугу
«Мобильный выезд» на платной основе**

« ____ » _____ 20 __ г.

№ п/п	ФИО	Отметка о получении
1.		
2.		
3.		

Данные отправителя:Данные получателя:_____
(организация)_____
(организация)_____
(подразделение организации)_____
(подразделение организации)_____
(ФИО)_____
(ФИО)_____
(должность)_____
(должность)_____
(подпись)_____
(подпись)

Директору филиала Государственного бюджетного
учреждения «Многофункциональный центр по
предоставлению государственных и муниципальных
услуг Кабардино-Балкарской Республики» в

(Ф.И.О. директора филиала)

От _____

(Ф.И.О. заявителя)

Адрес _____

(адрес места жительства заявителя)

Паспорт _____

(серия, номер, кем и когда выдан)

Телефон _____

**ОТЗЫВ СОГЛАСИЯ
НА ОБРАБОТКУ ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ**

Я, _____
(Ф.И.О. заявителя)

в соответствии с п. 2 ст. 9 Федерального закона от 27.07.2006 года № 152 -
ФЗ "О персональных данных", заявляю об отзыве у Государственного
бюджетного учреждения «Многофункциональный центр по предоставлению
государственных и муниципальных услуг Кабардино-Балкарской
Республики» согласия на обработку моих персональных данных.

Прошу прекратить обработку моих персональных данных в течение
тридцати дней с момента поступления настоящего отзыва.

Дата _____

Личная подпись _____

Акт № _____
о выделении к уничтожению архивных документов

« _____ » _____ 20__ г.

На основании

_____ (название и выходные данные перечня документов с указанием

сроков их хранения)

отобраны к уничтожению как не имеющие научно-исторической ценности и утратившие практическое значение документы фонда

№ _____ (название фонда)

№ п/п	Заголовок дела (групповой заголовок документов)	Годы	Номер описи <*>	Номер ед. хр. по описи	Количество ед. хр.	Сроки хранения и номера статей по перечню	Примечание
1	2	3	4	5	6	7	8

Итого _____ ед. хр. за _____ годы.
(цифрами и прописью)

Описи дел постоянного хранения за _____ годы
утверждены ЭПК

_____ (наименование архивного учреждения)

(протокол от _____ № _____)

Заведующий архивом(архивариус) _____
Подпись

_____ Расшифровка подписи

СОГЛАСОВАНО

Протокол ЦЭК (ЭК) от _____ № _____

Акт № _____
об уничтожении архивных документов

« ____ » _____ 20__ г.

На основании

(название и выходные данные перечня документов с указанием

сроков их хранения)

уничтожены путём сжигания, в присутствии экспертной комиссии, как не имеющие научно-исторической ценности и утратившие практическое значение документы фонда

№ _____

(название фонда)

№ п/п	Заголовок дела (групповой заголовок документов)	Годы	Номер описи <*>	Номер ед. хр. по описи	Количество ед. хр.	Сроки хранения и номера статей по перечню	Примечание
1	2	3	4	5	6	7	8

Итого _____ ед. хр. за _____ ГОДЫ.
(цифрами и прописью)

Описи дел постоянного хранения за _____ ГОДЫ
утверждены ЭПК

(наименование архивного учреждения)

(протокол от _____ № _____)

Заведующий архивом(архивариус) _____
Подпись

Расшифровка подписи

СОГЛАСОВАНО

Протокол ЦЭК (ЭК) от _____ № _____

**РАЗМЕРЫ ПЛАТЫ ЗА ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ СВЕДЕНИЙ, СОДЕРЖАЩИХСЯ В ЕДИНОМ ГОСУДАРСТВЕННОМ РЕЕСТРЕ НЕДВИЖИМОСТИ, И ИНОЙ
ИНФОРМАЦИИ**

Вид документа	Форма, способ предоставления сведений, заявитель			
	в виде бумажного документа,		в виде электронного документа,	
	физические лица, органы государственной власти, иные государственные органы <*>	юридические лица <*>	физические лица, органы государственной власти, иные государственные органы <*>	юридические лица <*>
1	2	3	4	5
Копия договора или иного документа, выражающего содержание односторонней сделки, совершенной в простой письменной форме, содержащегося в реестровом деле (кроме предприятия как имущественного комплекса), за 1 единицу в рублях <***>	340	1 080	170	450
Копия договора или иного документа, выражающего содержание односторонней сделки с предприятием, совершенной в простой письменной форме, содержащегося в реестровом деле на предприятие как имущественный комплекс, за 1 единицу в рублях <***>	1 080	1 590	450	560
Копия межевого плана (включая копии описания земельных участков, хранящихся в реестровых делах, сформированных в соответствии с частью 8 статьи 7 Федерального закона от 13.07.2015 N 218-ФЗ "О государственной регистрации недвижимости", при наличии в реестровом деле такого описания), акта согласования местоположения границ земельных участков, содержащегося в межевом плане, технического плана (включая копию технического паспорта объекта недвижимости, подготовленного органом (организацией) по государственному техническому учету и (или) технической инвентаризации, при наличии в реестровом деле такого паспорта), разрешения на ввод	1 740	5 220	580	1 110

объекта в эксплуатацию, за 1 единицу в рублях					
Копия документа, на основании которого в Единый государственный реестр недвижимости внесены сведения о территории кадастрового квартала (территории в пределах кадастрового квартала), территориальной зоне, публичном сервитуте, зоне с особыми условиями использования территории, территории объекта культурного наследия, включенного в единый государственный реестр объектов культурного наследия (памятников истории и культуры) народов Российской Федерации, территории опережающего социально-экономического развития, зоне территориального развития в Российской Федерации, об игорной зоне, о лесничестве, об особо охраняемой природной территории, особой экономической зоне, охотничьих угодьях, Байкальской природной территории и ее экологических зонах, береговой линии (границе водного объекта), проекте межевания территории, за 1 единицу в рублях		1 740	5 220	580	1 110
Копия иного документа, на основании которого сведения об объекте недвижимости внесены в Единый государственный реестр недвижимости, за 1 единицу в рублях		460	1 270	240	530
Выписка из Единого государственного реестра недвижимости об объекте недвижимости, за 1 единицу в рублях		870	2 550	350	700
Выписка из Единого государственного реестра недвижимости о признании правообладателя недееспособным или ограниченно дееспособным, за 1 единицу в рублях <***>		1 100		470	
Выписка из Единого государственного реестра недвижимости о зарегистрированных договорах участия в долевом строительстве, за 1 единицу в рублях		1 740	3 420	820	1 630
Выписка о содержании правоустанавливающих документов, за 1 единицу в рублях <***>		680	1 930	450	900
Выписка из Единого государственного реестра недвижимости об основных характеристиках и зарегистрированных правах на объект недвижимости		460	1 270	290	820
Выписка из Единого государственного реестра недвижимости о переходе прав на объект недвижимости		460	1 270	290	580
Выписка из Единого	на территории 1 субъекта Российской Федерации	750	2 080	470	760

государственного реестра недвижимости о правах отдельного лица на имевшиеся (имеющиеся) у него объекты недвижимости <***>	на территории от 2 до 28 субъектов Российской Федерации	1 450	2 900	580	990
	на территории от 29 до 56 субъектов Российской Федерации	1 790	3 240	760	1 160
	на территории более 57 субъектов Российской Федерации	2 080	3 480	870	1 280
Выписка о дате получения органом регистрации прав заявления о государственном кадастровом учете и (или) государственной регистрации прав и прилагаемых к нему документов <***>		460	1 270	290	820
Кадастровый план территории		1 740	5 220	350	700
Выписка о зоне с особыми условиями использования территорий, территориальной зоне, публичном сервитуте, территории объекта культурного наследия, территории опережающего социально-экономического развития, зоне территориального развития в Российской Федерации, игровой зоне, лесничестве, особо охраняемой природной территории, особой экономической зоне, охотничьем угодье, Байкальской природной территории и ее экологических зонах, береговой линии (границе водного объекта), проекте межевания территории		1 740	5 220	350	700
Выписка о границе между субъектами Российской Федерации, границе муниципального образования и границе населенного пункта		1 740	5 220	350	700
Справка о лицах, получивших сведения об объектах недвижимого имущества		460	1 270	290	820

АКТ
об отказе в обслуживании

« ____ » _____ 20__ г.

Настоящий акт составлен о том, что специалистом филиала ГБУ «МФЦ КБР» _____

осуществлен выезд к заявителю на платной (бесплатной) основе.

У заявителя _____

на месте предоставления услуги по адресу: _____

имеются следующие признаки _____

(описание признаков состояния здоровья, влияющих на способность заявителя понимать значение своих действий и самостоятельно принимать решение)

в связи с чем специалистом принято решение об отказе в обслуживании в соответствии с требованиями Регламента оказания услуг на базе ГБУ «МФЦ КБР».

Выезд специалиста филиала ГБУ «МФЦ КБР» _____

осуществлялся для оказания и/или выдаче результата по услуге:

Акт составил:

ФИО специалиста

должность

подпись

При свидетеле:

ФИО лица

(паспортные данные)

(подпись)



Правительство
Кабардино-
Балкарской
Республики



ФИЛИАЛ ГОСУДАРСТВЕННОГО БЮДЖЕТНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ
«МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНЫЙ ЦЕНТР ПО ПРЕДОСТАВЛЕНИЮ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И
МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ КАБАРДИНО-БАЛКАРСКОЙ РЕСПУБЛИКИ»

Наименование

Юридический адрес филиала

тел.: 8(800)100-32-82, факс 8(8662)42-28-24, сайт: mfckbr.ru эл. почта: f.nalchiksky@mail.mfckbr.ru,
ОКПО 63099212, ОГРН 1110725000946, ИНН/КПП 0725005479/072501001

Дата

№

ФИО заявителя

В соответствии с частью 15 статьи 18 Федерального закона от 13.07.2015 года N 218 - ФЗ «О государственной регистрации недвижимости» принято решение об отказе в приеме заявления о государственном кадастровом учете и (или) государственной регистрации прав и прилагаемых к нему документов в связи с тем, что:

- личность заявителя, либо его представителя не удостоверена;
- документы исполнены карандашом;
- документы имеют подчистки, приписки, зачеркнутые слова, и иные не оговоренные в них исправления;
- документы имеют повреждения, которые не позволяют прочитать текст документов и однозначно истолковать их содержание.

(должность, ФИО специалиста)

(подпись)

(ФИО главного специалиста- администратора)

(подпись)