

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

«_____» _____ 20__ г.
г. Нальчик

УТВЕРЖДЕНО
Приказом ГБУ «МФЦ КБР»
от «_____» _____ 20__ г. № _____

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	13
3.2. Сектор приема заявителей	14
• Порядок работы специалистов с ЭСУО	14
• 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	21
• Порядок работы специалистов, ответственных за выдачу документов, с документами	22
3.3. Комплексные запросы	24
3.4. Нормативное время при предоставлении государственных и муниципальных услуг	25
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	28
3.6. Сектор телефонного обслуживания ОИАО	29
3.7. Взаимодействие между структурными подразделениями	30
3.8. Взаимодействие с курьерами	31
3.9. Предоставление услуги «Оформление и выдача паспортов гражданина Российской Федерации, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации за пределами территории Российской Федерации».	32
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)».	35
3.11. Предоставление услуги " Осуществление миграционного учета иностранцев граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации "	37

3.12. Предоставление услуги «Государственная услуга по государственному кадастровому учету недвижимого имущества и (или) государственной регистрации прав на недвижимое имущество»	39
3.13. Предоставление услуги «Регистрация учетной записи (восстановление доступа к учетной записи) в Единой системе идентификации и аутентификации (ЕСИА)»	45
3.14. Предоставление услуг Министерства труда и социальной защиты КБР в электронном виде.....	46
3.15. Порядок оказания специалистом многофункционального центра консультационной и организационно-технической поддержки заявителя в секторе пользовательского сопровождения.	47
3.16. Порядок идентификации Пользователя и обработки документов, используемых в процессе выдачи квалифицированного сертификата ключа проверки электронной подписи уполномоченными специалистами ГБУ «МФЦ КБР»	49
3.17. Предоставление услуги «Мобильный выезд» на дом для особых категорий граждан.....	51
3.18. Предоставление услуги «Мобильный выезд» на дом для особых категорий граждан в г.о. Нальчик	53
3.19. Предоставление услуги «Мобильный выезд» на платной основе	56
3.20. Предоставление услуги "Распечатка результатов с ЕПГУ"	58
3.21. Предоставление услуг на платной основе	59
3.22. Работа с жалобами (претензиями) граждан.....	60
3.23. Хранение и уничтожение документов.....	61
3.24. Отзыв согласия на обработку персональных данных	63
3.25. Работа с информационными ресурсами МФЦ.....	64
ПРИЛОЖЕНИЯ	65

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 3.16, 3.17, 3.18 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 Автоматизированную информационную систему, используемую в Многофункциональном центре по предоставлению государственных и муниципальных услуг Кабардино-Балкарской Республики «Логистика» (далее - 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. 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 действующий перечень услуг, утвержденный нормативно-правовыми актами Правительства Российской Федерации и субъекта Российской Федерации, а также муниципальным правовым актом.

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).

2.36. Профилирование - формирование индивидуального пакета документов и индивидуального заявления для конкретной категории заявителя и его случая обращения.

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

3.1. Сектор информирования и ожидания

- **Порядок работы специалистов, ответственных за сектор информирования и ожидания**

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, ответственные за сектор информирования и ожидания.

3.1.3. Первичным этапом в работе с обращениями граждан является консультация специалистами 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. Участники СВО и члены их семей

8. 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.

9. 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.

10. 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)

- в случае обращения иностранного гражданина, проверка информации о наличии сведений о таких гражданах в реестре контролируемых лиц посредством федеральной государственной информационной системы

«Единый портал государственных и муниципальных услуг».

Специалист, ответственный за сектор информирования и ожидания должен предложить заявителю - участнику СВО либо члену семьи участника СВО, подтвердить статус с помощью Qr-кода.

3.1.4. В случае предоставления справочной информации заявителям, специалисты, ответственные за сектор 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. Специалисты должны осуществить профилирование гражданина путем анкетирования заявителя, в процессе которого устанавливается результат государственной услуги.

Профилирование заявителя осуществляется на сайте многофункционального центра, предоставляющем услугу или посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг.

По результатам получения ответов от заявителя на вопросы анкетирования определяется полный перечень услуг, пакетов документов и сроков, в соответствии с регламентами оказания услуг.

В случае необходимости, сопровождать участника специальной военной операции либо членов его семьи на всех этапах получения услуг.

3.1.6. В случае предоставления полного пакета документов для осуществления услуг, необходимых заявителю, специалисты, ответственные за сектор 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.

3.1.7. Специалист, ответственный за сектор 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.

3.1.8. 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»;
- чат-бот в приложении МАХ;
- личного обращения в филиалы через терминал электронной системы управления очередью либо путем обращения к специалисту сектора информирования и ожидания.

3.1.9. В процессе осуществления предварительной записи, специалист, ответственный за сектор информирования и ожидания, должен предоставить заявителю полную информацию по пакету документов, необходимому для оказания государственной или муниципальной услуги.

3.1.10. Специалист, ответственный за сектор 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, юридических лиц);
- отсутствие документов, подтверждающих полномочия законного представителя.

3.1.11. Запрещается:

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

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

3.1.13. Специалист, ответственный за сектор информирования и ожидания, по первому требованию заявителей обязан предоставить книгу жалоб и предложений.

• Порядок работы главных специалистов

3.1.14. 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);
- контролировать время перерыва специалистов, ответственных за прием и выдачу документов;
- осуществлять связь между специалистами, ответственными за прием заявителей и ответственными за обработку документов.

3.1.15. 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.

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

3.1.17. Порядок и очередность приема заявителей по живой очереди при технических сбоях ЭСУО регулируется специалистами сектора информирования и главным специалистом-администратором. Специалисты, ответственные за сектор информирования и ожидания, 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.

3.1.18. 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, ответственный за прием документов, 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 3 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, ответственный за прием документов, 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, ответственный за прием документов, 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. Специалист, ответственный за прием документов, 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 специалистами, 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 <https://мвд.рф/сервисы-гувм> в информационном сервисе «Проверка действительности паспорта»;

- выбор запрашиваемой услуги из перечня предоставляемых услуг, в случае необходимости, формирование комплексного запроса
- 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»;
- проверка заявителя - иностранного гражданина в реестре контролируемых лиц на сайте <https://мвд.пф/рkl>
- выбор наиболее удобного способа информирования заявителя о статусе его заявления (мессенджер VK, МАХ, телефон, e-mail либо без информирования);
- 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», в зависимости от услуги. 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 информационной системы в зашифрованном виде. Хранение скан-образов и иной информации, содержащей персональные данные заявителей, на рабочих столах компьютеров и сетевых дисках строго запрещено;
- направление принятого пакета документов по системе межведомственного электронного взаимодействия;
- 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».

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, ответственному за прием документов.

3.2.16. Если в ходе оказания услуги, за которой обратился заявитель, специалистом, ответственным за прием документов, 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, ответственные за прием документов, формируют соответствующие заявления в ПК ПВД.

При наличии подключенного POS-терминала, специалисты, ответственные за прием документов, 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, ответственных за прием документов, 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, ответственные за информирование, 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, ответственные за информирование, 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 с этапа «Принято» на этап «Исполнено» - «Выдано». Услуги, требующие дальнейшей обработки, должны быть направлены в сектор обработки документов на этапе «Принято».

3.2.19. Готовые пакеты документов независимо от вида предоставляемой услуги должны быть переданы специалистами, ответственными за прием документов, первой смены на бумажном носителе в сектор обработки документов, а специалистами, ответственными за прием документов, второй смены администратору до конца текущего рабочего дня по реестру сопроводительных документов.

Экземпляры справок и выписок, с отметкой заявителя о получении, сканируются специалистами сектора приема в блоке «Документы» АИС МФЦ соответствующего обращения.

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;

3.2.21. Специалисты, ответственные за прием документов, 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 должны быть переведены со статуса «Обработка» на «Передано в ОИВ».

3.2.23. Заявления и пакеты документов специалисты, ответственные за прием документов, а также 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, ответственным за прием 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, ответственные за прием документов, 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. Обслуживание заявителей без талонов электронной очереди запрещено, за исключением случаев временной технической неисправности электронной очереди.

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, ответственным за обработку документов, с отметкой о передаче в сопроводительном реестре, сформированном в АИС МФЦ.

3.2.28. Специалисты филиалов, офиса, ЦОУ и УРМ обязаны своевременно (не реже 2 раз в течение рабочего дня) проверять деловую почту VipNet, обращения, направленные посредством системы межведомственного электронного взаимодействия ГБУ «МФЦ КБР».

3.2.29. Специалисты филиалов, офиса, ЦОУ и УРМ несут персональную ответственность за несвоевременную проверку деловой почты VipNet за обращения, направленные посредством системы межведомственного электронного взаимодействия, на наличие комментариев, замечаний, отказов в обработке, от органов, предоставляющих услуги.

В период нахождения специалиста, ответственного за прием документов, принявшего и отправившего по деловой почте VipNet, посредством СМЭВ, 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, ответственный за прием документов, закрепленный согласно графику сменности за тем же окном.

В случае отсутствия такого специалиста, ответственность за своевременную проверку и доработку обращения несет специалист, ответственный за обработку документов, закрепленный по данному направлению.

3.2.30. Специалисты, ответственные за прием документов, обязаны предоставить заявителю требуемую услугу в полном объеме независимо от сложности и продолжительности оказания данной услуги.

3.2.31. 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, ответственным за обработку документов, либо администраторам по реестру сопроводительных документов.

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

3.2.32. 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.

3.2.33. Специалисты, ответственные за выдачу результатов, обязаны принять готовые документы (результаты) от специалистов, ответственных за обработку документов, по сопроводительным реестрам.

3.2.34. 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.

3.2.35. 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, с этапа «На выдачу» на этап «Выдано».

3.2.36. При поступлении результатов оказания государственных услуг МВД по КБР специалисты, ответственные за прием документов, и ответственные за взаимодействие с МВД по КБР, формируют в АИС МФЦ входящий пакет по полученным делам и переводят их с этапа «Передано в ОИВ» на этап «Исполнено» и далее на этап «На выдачу».

3.2.37. 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**

3.2.38. 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 (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 необходимо выдать заявителю при предоставлении документа, удостоверяющего личность, доверенности (при необходимости), расписки. В расписке ставится отметка (дата и подпись заявителя) в получении результата.

- 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)»; «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)»; «Предоставление заинтересованным лицам сведений, содержащихся в реестре

дисквалифицированных лиц»; «Прием заявления физического лица о постановке на учет в налоговом органе и выдача физическому лицу выписки из Единого государственного реестра налогоплательщиков о постановке на учет в налоговом органе»; «Прием от граждан анкет в целях регистрации в системе индивидуального (персонифицированного) учета, в том числе прием от зарегистрированных лиц заявлений об изменении анкетных данных, содержащихся в индивидуальном лицевом счете, или о выдаче документа, подтверждающего регистрацию в системе индивидуального (персонифицированного) учета»; «Предоставление информации по находящимся на исполнении исполнительным производством в отношении физического и юридического лица»; «Выдача справки гражданам Российской Федерации, принимавшим (принимавшим) участие в специальной военной операции на территориях Украины, Донецкой Народной Республики, Луганской Народной Республики, Запорожской области и Херсонской области, подтверждающей факт участия граждан в СВО, и (или) членам их семей»; «Государственная услуга по предоставлению сведений, содержащихся в Едином государственном реестре недвижимости, за исключением предоставления копии документов из реестрового дела объекта недвижимости»; «Выдача справок о наличии (отсутствии) судимости и (или) факта уголовного преследования либо о прекращении уголовного преследования»; «Выдача справок о том, является или не является лицо подвергнутым административному наказанию за потребление наркотических средств или психотропных веществ без назначения врача либо новых потенциально опасных психоактивных веществ»; «Результатах услуг, поданных на Едином портале государственных и муниципальных услуг» - 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.

3.2.39. При выдаче паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации, специалист, ответственный за прием документов, и 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.

3.2.40. При обращении заявителей за результатами оказания услуг, специалисты, ответственные за прием документов, и 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, с этапа «На выдачу» в этап «Выдано».

3.2.41. 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, ответственным за прием 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, ответственные за прием 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, проверено, подписано заявителем и передано в сектор обработки документов.

3.3.3. Специалист, ответственный за обработку 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, ответственные за обработку 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, ответственными за обработку 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, ответственный за обработку 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 в филиал, офис, ЦОУ или УРМ специалисты 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, ответственные за прием документов, должны максимально точно и быстро выполнять все процедуры, связанные с предоставлением услуг.

3.4.2. Специалисты, ответственные за прием документов, 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 документов, 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, ответственные за обработку 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, ответственным за обработку документов, фактов ошибочного оформления либо неполного комплекта по отдельным пакетам документов, то этап «Принято» по данным делам в АИС МФЦ меняется на этап «Доработка». В этом случае пакет документов возвращается специалисту, ответственному за прием документов, сформировавшему дело, на исправление допущенных ошибок. Специалисты, ответственные за обработку 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, ответственными за прием документов, специалист, ответственный за обработку документов, данное дело в АИС МФЦ переводит с этапа «Принято» в этап «Обработка». 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 «Передано в ОИВ».

В случаях если, пакеты принятых дел необходимо передать в орган, предоставляющий услугу, находящиеся в другом муниципальном районе, специалисты филиала, ответственные за обработку документов, не позднее рабочего дня, следующего за днем приема документов, составляют сопроводительные реестры принятых дел в количестве четырех экземпляров для последующей передачи через курьеров специалисту управления методологии и организации предоставления услуг (далее – УМОПУ).

3.5.4. В случае если, заявитель требует вернуть пакет документов до его отправки в орган, предоставляющий услугу, специалист, ответственный за обработку 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 «Прекращено заявителем».

3.5.5. При поступлении результатов оказания услуг специалисты, ответственные за обработку документов, формируют в АИС МФЦ входящий пакет по полученным делам и переводят их на этап «Исполнено» и далее «На выдачу», после чего передают результаты предоставленных услуг по сопроводительному реестру, сформированному в АИС МФЦ, специалистам, ответственным за выдачу готовых результатов.

3.5.6. Специалистами филиала ГБУ «МФЦ КБР», ответственными за обработку документов, 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.

3.5.7. Специалисты, ответственные за обработку документов, осуществляют контроль за своевременностью предоставления результатов оказания услуг, принятых на базе филиалов, офиса, ЦОУ и УРМ, отслеживают результаты, полученные посредством системы межведомственного электронного взаимодействия, за проверкой обоснованности причин возвратов дел без обработки, принятых на базе филиалов, офиса, ЦОУ и УРМ.

3.5.8. Специалисты, ответственные за обработку 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 УМОПУ.

3.5.9. Специалисты, ответственные за обработку 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.

3.5.10. Контроль за исполнением п. 3.5.1, 3.5.7, 3.5.8, 3.5.9 настоящего Регламента возлагается на директоров, заместителей директоров филиалов и офиса.

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

3.5.11. Специалисты, ответственные за обработку документов, обязаны внести в АИС МФЦ все дела, не принятые органами, предоставляющими услуги, с указанием исполнителя и причины возврата во вкладке «Примечание». Специалисты, ответственные за обработку документов, обязаны проверить правомерность отказа в обработке при возврате дела.

3.5.12. В случае необоснованности отказа в обработке документов, специалисты, ответственные за обработку 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.

3.5.13. В случае, если документы возвращены обоснованно, специалисты, ответственные за обработку документов, обязаны вернуть документы не позднее следующего рабочего дня исполнителю на дальнейшую корректировку и доработку со сменой статуса обращения на «Доработку».

3.5.14. Специалисты, ответственные за обработку документов, ответственные за взаимодействие с МВД, 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, с этапа «Передано в ОИВ» в этап «Возврат ОИВ», «Отказ ОИВ» либо «Доработка» для заявлений, которые необходимо принять той же датой.

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

- **Порядок работы с обращениями граждан**

3.5.16. 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.

3.5.17. 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 государственных и муниципальных органов власти в части предоставления информации специалисту сектора обработки документов необходимо зарегистрировать в АИС МФЦ с присвоением номера обращения. 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", в случае необходимости на фирменном бланке, при этом сменить этап с «Принято» на «На выдачу». После получения результата, необходимо сменить обращение с этапа «На выдачу» на «Выдано», прикрепив в АИС МФЦ скан-образ документа, подтверждающего выдачу.

- 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 отдела информационно-аналитического обеспечения (далее – 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;
- осуществить профилирование заявителя на сайте многофункционального центра, предоставляющем услугу или посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг
- при необходимости, по желанию заявителя, осуществить предварительную запись на прием.

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 по КБР в ГБУ «МФЦ КБР», возвраты без рассмотрения по деловой почте VipNet 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, ответственные за обработку 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, ответственных за прием документов, 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, ответственным за обработку 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 филиалов, ЦОУ и УРМ, ответственные за прием документов, 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, ответственные за прием документов, 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, ответственным за прием документов, а также 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, ответственные за прием документов, 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 с этапа «Принято» на «Передано в ОИВ».

3.9.6. При поступлении результатов оказания услуг специалисты, ответственные за прием документов, ответственные за взаимодействие с МВД по КБР, формируют в АИС МФЦ входящий пакет по полученным делам и переводят их на этап «Исполнено», а затем «На выдачу». 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, ответственные за прием документов, и ответственные за взаимодействие с МВД по КБР.

3.9.8. При выдаче заграничного паспорта заявителю (законному представителю несовершеннолетнего гражданина) специалистами, ответственными за прием документов, и 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, ответственные за прием документов, и 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, с этапа «На выдачу» на этап «Выдано».

В случае утери заявителем расписки, специалист, ответственный за прием документов, 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, ответственные за прием документов, и ответственные за взаимодействие с МВД по КБР, передают неостребованные 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 филиалов, ЦОУ и УРМ, ответственные за прием документов, 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, ответственные за прием документов, 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, ответственный за прием документов, осуществляет фотографирование заявителя (при выдаче национального водительского удостоверения) на специальном оборудовании.

Принятые пакеты документов, должны быть направлены по системе межведомственного электронного взаимодействия в день приема обращения.

3.10.5. Для дальнейшего направления сформированных пакетов документов через курьеров в орган, предоставляющий услугу, специалисты, ответственные за прием документов, 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 с этапа «Принято» на «Отправлено в ОИВ».

3.10.6. При поступлении результатов оказания услуг специалисты, ответственные за прием документов, ответственные за взаимодействие с Управлением Государственной инспекции безопасности дорожного движения Министерства внутренних дел Российской Федерации по Кабардино-Балкарской Республике (далее – УГИБДД МВД по КБР), формируют в АИС МФЦ входящий пакет по полученным делам и переводят их на этап «Исполнено», а затем «На выдачу». 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 течение 30 (тридцати) календарных дней с даты его поступления в филиал, результат оказания услуги будет передан обратно в орган, предоставляющий услугу.

3.10.7. 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.

3.10.8. 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, с этапа «На выдачу» на этап «Выдано».

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.

3.10.9. 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 предъявить не представляется возможным в связи с утерей», ставит дату, подпись и расшифровку подписи.

3.10.10. 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 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 «Осуществление миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации» (в части продления срока пребывания на территории РФ)

3.11.1. Формирование заявления на услугу «Осуществление миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации» осуществляется во всех филиалах, независимо от места регистрации заявителя.

3.11.2. При обращении заявителя за услугой специалисты филиалов, должны проверить информацию о наличии сведений об иностранном гражданине в «Реестре контролируемых лиц» (далее - РКЛ), перейдя по ссылке <https://мвд.пф/ркл>. Внести данные иностранного гражданина в базу данных реестра, и сформировать запрос на наличие сведений.

В случае наличия сведений об иностранном гражданине либо лице без гражданства в РКЛ, специалист имеет право отказать в приеме документов на оказание государственной услуги в соответствии с п.61 Административного

регламента, утвержденного Приказом МВД России от 10.12.2020 №856 (ред. от 22.10.2024г.), выдав заявителю сформированную в АИС МФЦ справку об отказе в приеме документов с указанием причины.

В случае отсутствия сведений об иностранном гражданине либо лице без гражданства специалист, ответственный за прием документов, должен сделать скрин-шот результата с базы РКЛ и прикрепить скан-образ в сформированное в АИС МФЦ обращение во вкладке «Документы»

Специалист, ответственный за прием документов, должен проверить наличие всех необходимых документов:

- документ, подтверждающий личность принимающей стороны;
- документ, удостоверяющего личность иностранного гражданина, которые содержат информацию о данном иностранном гражданине и (или) имеют отметки о пересечении Государственной границы Российской Федерации либо иного иностранного государства;
- копию документа, подтверждающего право пользования жилым или иным помещением, предоставляемым иностранному гражданину для фактического проживания;
- документы, подтверждающие полномочия представителя (при необходимости);
- трудовой или гражданско-правовой договор иностранного гражданина с организацией или копию иного документа, подтверждающего осуществление иностранным гражданином в данной организации трудовой или иной не запрещенной законодательством Российской Федерации деятельности;
- документ об оплате государственной пошлины;
- уведомление о прибытии;
- патент;
- миграционная карта;
- справка о принятии договора
- вид на жительство
- разрешение на временное пребывание

3.11.3. При полном комплекте документов специалисты сектора приема заявителей формируют обращение в АИС МФЦ, распечатывают заявление, уведомление в количестве двух экземпляров, Принимающей стороне либо иностранному гражданину выдается отрывной листок, предусмотренный ч.3-3.5,4 ст.22 ФЗ «О миграционном учете иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации».

Принятые пакеты документов, должны быть направлены по системе межведомственного электронного взаимодействия в день приема обращения.

3.11.4. Специалист, ответственный за прием документов, выдает иностранному гражданину либо принимающей стороне один экземпляр памятки о правилах пребывания на территории Российской Федерации. Второй экземпляр памятки с подписью заявителей сканируется в сформированное обращение АИС МФЦ.

3.11.5. Специалист, ответственный за прием документов, распечатывает два экземпляра расписки в приеме документов, одна из которых выдается заявителю, вторая остается на хранении в ГБУ «МФЦ КБР». Формирует два экземпляра описи и прикладывает к сформированному пакету документов.

3.11.6. Для дальнейшего направления сформированных пакетов документов в орган, предоставляющий услугу, специалисты, 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 с этапа «Принято» на «Передано в ОИВ».

3.11.7. После получения второго экземпляра сопроводительного реестра с отметкой о приеме пакетов документов сотрудниками МВД по КБР, специалисты, ответственные за взаимодействие с МВД по КБР, переводят статус обращения с «Передано в ОИВ» на статус «Исполнено» - «Выдано».

3.11.8. В случае возврата пакета документов на доработку либо отказ с указанием причины возврата, специалисты сектора приема заявителей, ответственные за взаимодействие с МВД по КБР, переводят статус обращения с «Передано в ОИВ» на статус «Возврат ОИВ» - «Доработка» («Отказ ОИВ»). Опись с указанием причины возврата необходимо прикрепить в АИС МФЦ, с указанием в комментариях основания.

3.11.9. Специалисты, ответственные за прием документов, после получения пакета документов на доработку, связывается с заявителями, для уведомления о причине отказа либо доработки и последующего переприема пакета документов.

3.11.10. В случае недоступности заявителя для доработки пакета документов, специалист приема делает отметки в описи, и возвращает документы в ОИВ, по сопроводительному реестру с примечаниями.

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

3.12.1. 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.

3.12.2. При обращении заявителя за услугой специалисты филиалов, офиса, УРМ и ЦОУ, ответственные за прием документов, 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) в случае если за осуществлением государственного кадастрового учета и (или) государственной регистрации прав обращается иностранный гражданин, либо лицо без гражданства – проверить факт наличия сведений об иностранном гражданине или лице без гражданства в реестре контролируемых лиц по ссылке: <https://www.gosuslugi.ru/655781/1/form>, либо <https://мвд.пф/ркл>:

- в случае, если по результатам поиска заявитель не найден в базе данных реестра контролируемых лиц, скрин-образ данной информации прикрепить к соответствующему обращению в ПК ПВД;

- в случае, если по результатам поиска заявитель найден в базе данных реестра контролируемых лиц, распечатать скрин-образ данной информации и сформировать заявителю уведомление об отказе (Приложение 22) с указанием причины, которое подписывает специалист подготовивший уведомление;

3) 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;

4) 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» (далее – ФЗ № 218):

- 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;

- заявителем является иностранный гражданин или лицо без гражданства, сведения о которых включены в реестр контролируемых лиц, предусмотренный законодательством о правовом положении иностранных граждан в Российской Федерации.

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;

5) 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 ФЗ № 218;
- 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 ФЗ № 218;
- 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 ФЗ № 218.

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).

б) 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 ФЗ № 218;

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 ФЗ № 218;

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 ФЗ № 218.

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

8) 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.

9) 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.

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

11) в срок не превышающий один рабочий день, передать заявления и документы, представленные заявителем в форме документа на бумажном носителе, специалистам, ответственным за обработку документов, по сопроводительному реестру.

3.12.3. Специалисты, ответственные за обработку документов, после поступления документов:

- сверяют наличие поступивших пакетов документов с сопроводительным реестром;
- проверяют наличие документов по описи;
- проверяют дублирование заявлений в АИС МФЦ;
- переводят дела в АИС МФЦ с этапа «Принято» на этап «Передано в ОИВ»;
- 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 на этап «Исполнено», а затем на этап «На выдачу»;
- не позднее рабочего дня, следующего за днем поступления результата в ПК ПВД, формируют реестры готовых результатов и передают в сектор выдачи;
- передают не востребованные 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, ответственные за обработку документов, обеспечивают надлежащую сохранность документов, включая сохранность информации,

сведений и персональных данных, содержащихся в них, исключаящую утрату, порчу или хищение документов, а также доступ к документам посторонних лиц.

3.12.4. Специалисты, ответственные за выдачу 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, ответственных за обработку 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, ответственный за выдачу готовых результатов, формирует реестры не востребовавшихся результатов и передает специалистам, ответственным за обработку документов.

3.13. Предоставление услуги «Регистрация учетной записи (восстановление доступа к учетной записи) в Единой системе идентификации и аутентификации (ЕСИА)».

3.13.1. Формирование заявления на услугу «Регистрация учетной записи (восстановление доступа к учетной записи) в Единой системе идентификации и аутентификации (ЕСИА)» осуществляется во всех филиалах, ЦОУ и УРМ независимо от места регистрации заявителя.

3.13.2. При обращении заявителя за услугой специалисты филиалов, ЦОУ и УРМ, ответственные за прием документов, должны проверить наличие всех необходимых документов:

- документ, удостоверяющий личность;
- СНИЛС (по желанию заявителя)

3.13.3. При обращении заявителя за услугой специалисты филиалов, ЦОУ и УРМ, ответственные за прием документов, должны:

- удостоверить личность заявителя;
- сформировать обращение в АИС МФЦ;
- распечатать заявление, передать его на проверку и подпись заявителю;
- сформировать и отправить во внешнюю информационную систему (далее - ВИС) запросы в соответствии с выбранной процедурой;
- по готовности запрос автоматически сменит статус в АИС МФЦ с «Принято» на «Исполнено»;
- прикрепить в АИС МФЦ скан-образы подписанного заявителем заявления, согласия на обработку персональных данных и документа, удостоверяющего личность заявителя, представленных при приеме заявления;

- после оказания услуги перевести статус обращения с «Исполнено» на «Выдано».

3.13.4. Оказание услуги в других программных комплексах категорически запрещено.

3.13.5. Использование чужих учетных записей при работе в любых информационных системах, используемых ГБУ «МФЦ КБР» в своей деятельности специалистам филиала, УРМ, ЦОУ запрещается.

3.13.6. В случае невозможности обработки в АИС МФЦ заявления о создании, изменении или удалении сведений в учетной записи пользователя в Единой системе идентификации и аутентификации (ЕСИА) специалист обязан не позднее следующего рабочего дня после приема заявления от заявителя подготовить служебную записку на имя руководителя ГБУ «МФЦ КБР» с указанием причин невозможности выполнения запрошенных действий с учетной записью в АИС МФЦ.

3.13.7. Все принятые обращения необходимо передать в архив ГБУ «МФЦ КБР» на хранение не позднее пятого числа месяца, следующего за отчетным по сопроводительному реестру.

3.14. Предоставление услуг Министерства труда и социальной защиты КБР в электронном виде.

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

3.14.1. При обращении заявителя за услугой специалисты филиалов и УРМ, ответственные за прием документов, должны:

- удостоверить личность заявителя;
- сформировать обращение в АИС МФЦ: заполнить необходимые данные, 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 во внешнюю информационную систему (далее - ВИС) запросы (справки о размере пенсии на всех членов семьи, СЗИ-6 на всех членов семьи, достигших 18 лет);
- в АИС МФЦ сформировать запрос VipNet либо СМЭВ, и отсканировать заявление и принятые документы:
 - сканирование осуществляется с оригиналов, либо нотариально заверенных копий документов;
 - документы и заявление сканируются в цвете в формате PDF;
 - разрешение при сканировании должно быть 200 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.

3.14.2. Специалисты, ответственные за обработку документов, после поступления документов:

- проверяют комплектность документов и наличие всех сканов-образов в соответствующем обращении;
- проверяют наличие отправленного запроса по системе межведомственного электронного взаимодействия в обращении;

ВАЖНО! Пакет документов направляется в ведомство в день приема обращения.

3.14.3. Комплексный запрос:

Специалист, ответственный за прием документов, формирует обращение на комплексный запрос, добавляя в обращение все услуги, полученные путем профилирования, сканирует все предоставленные документы в цвете в формате PDF, сохраняет их в обращении во вкладке «Документы». В конце рабочей смены принятые пакеты документов (заявление, опись) передаются в сектор обработки документов либо главному специалисту-администратору по сопроводительному реестру.

Специалист, ответственный за прием 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, формирует в АИС МФЦ запрос по системе межведомственного электронного взаимодействия и направляет 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.

3.15. 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. Порядок идентификации Пользователя и обработки документов, используемых в процессе выдачи квалифицированного сертификата ключа проверки электронной подписи уполномоченными специалистами ГБУ «МФЦ КБР»

При обращении заявителя за получением квалифицированного сертификата ключа проверки электронной подписи (далее – Сертификат) уполномоченные специалисты ГБУ «МФЦ КБР» должны:

3.16.1. Удостоверить личность заявителя.

3.16.2. При необходимости, оказать консультационную и организационно-техническую поддержку по:

- регистрации подтвержденной учетной записи в Единой системе идентификации и аутентификации (далее – ЕСИА), содержащей сведения, устанавливаемые в соответствии с пунктом «а» части 1 статьи 18 Федерального закона «Об электронной подписи» при идентификации физического лица, а именно: фамилия, имя, а также отчество (при наличии), дата рождения, реквизиты основного документа, удостоверяющего личность, идентификационный номер налогоплательщика, страховой номер индивидуального лицевого счета гражданина в системе обязательного пенсионного страхования;

- установке на мобильном устройстве заявителя мобильного приложения «Госключ», которое активируется в процессе получения сертификата ключа проверки, усиленной неквалифицированной электронной подписи;

- получению сертификата ключа проверки усиленной НЕКВАЛИФИЦИРОВАННОЙ электронной подписи.

Заявитель самостоятельно инициирует процесс регистрации в Удостоверяющем центре через «Мобильное приложение».

При регистрации создается ключ НЕКВАЛИФИЦИРОВАННОЙ электронной подписи Пользователя и одновременно осуществляется создание ЗАПРОСА на сертификат, содержащий информацию, необходимую для создания КВАЛИФИЦИРОВАННОГО СЕРТИФИКАТА (в мобильном приложении «Госключ» в верхнем правом углу открыть значок «колёсика» (Информация) и выбрать «Получить сертификат УКЭП ФЛ» и пройти идентификацию через ЕСИА).

Ключ НЕКВАЛИФИЦИРОВАННОЙ электронной подписи сохраняется на мобильном устройстве, а ЗАПРОС на создание КВАЛИФИЦИРОВАННОГО СЕРТИФИКАТА поступает в Удостоверяющий центр.

3.16.3. Сформировать в АИС МФЦ обращение «Создание и выдача квалифицированного сертификата ключа проверки электронной подписи».

3.16.4. Распечатать Согласие субъекта персональных данных (физического лица, обращающегося за получением квалифицированного сертификата ключа проверки электронной подписи) на обработку персональных данных и передачу его персональных данных третьей стороне (далее – Согласие) и передать заявителю для проверки и подписи.

3.16.5. Перейти по ссылке <http://192.168.222.100/lk/workflow> в личный кабинет Уполномоченного сотрудника.

В поисковой строке ввести серию и номер документа, удостоверяющего личность заявителя, и номер телефона, указанный в ЕСИА заявителя.

3.16.6. Инициировать обработку полученного ранее Удостоверяющим центром запроса на Сертификат нажатием кнопки «Подтвердить идентификацию».

3.16.7. Распечатать два экземпляра заявления с информацией, содержащейся в созданном квалифицированном Сертификате, расписаться в факте установления личности владельца Сертификата и передать заявителю для ознакомления под роспись.

Один экземпляр заявления с информацией, содержащейся в квалифицированном Сертификате, с собственноручной подписью заявителя возвращается Уполномоченному специалисту, а второй экземпляр остается у заявителя.

3.16.8. Осуществить фотографирование заявителя, держащего в руках подписанный им экземпляр заявления с информацией, содержащейся в выданном ему квалифицированном Сертификате, с сохранением фотоизображения на рабочий стол.

3.16.9. В случае, если заявитель отказывается от проведения фотофиксации, необходимо из АИС МФЦ распечатать «Отказ физического лица, обращающегося за получением квалифицированного сертификата ключа проверки электронной подписи, от проведения фотофиксации» (далее – Отказ), передать заявителю для ознакомления и подписи. Электронный образ Отказа прикрепить в информационной системе вместо фотоизображения заявителя.

3.16.10. Создать электронные образы, полученные путем сканирования: основного документа, удостоверяющего личность владельца квалифицированного сертификата - физического лица, содержащий реквизиты этого документа (2-я и 3-я страницы паспорта гражданина РФ) и подписанного заявления с информацией, содержащейся в выданном ему квалифицированном Сертификате.

3.16.11. Передать в информационную систему Удостоверяющего центра фотоизображение физического лица с заявлением, созданные согласно п. 9 электронные образы документов, прикрепив их в соответствующих «окнах» и нажав кнопку «Завершить загрузку сканов».

После этого Удостоверяющий центр направляет созданный квалифицированный Сертификат в Мобильное приложение заявителя, после чего Пользователь (заявитель) получает возможность использовать ключ электронной подписи и квалифицированный Сертификат ключа проверки электронной подписи для подписания электронных документов при помощи Мобильного приложения «Госключ».

3.16.12. Удостовериться в получении заявителем квалифицированного Сертификата в Мобильном приложении «Госключ»: должно поступить уведомление «Получен сертификат УКЭП».

3.16.13. Копировать и заверить страницы основного документа, удостоверяющего личность заявителя, содержащие серию, номер, дату и место выдачи документа; пол; дату и место рождения физического лица (2-3 страницы паспорта гражданина РФ) в хорошем качестве, позволяющем прочтение всех данных; фотография в паспорте на копии должна позволять однозначно идентифицировать его владельца; копия должна содержать отчетливое изображение подписи владельца паспорта.

3.16.14. В конце рабочей смены удалить все файлы содержащие персональные данные заявителей, обратившихся за получением квалифицированного Сертификата с рабочего компьютера.

3.16.15. Передать принятый пакет документов, содержащий: заявление, Согласие, копию основного документа, удостоверяющего личность заявителя в сектор обработки документов, либо администратору смены согласно пунктам 3.2.19 и 3.2.27 Регламента оказания услуг на базе ГБУ «МФЦ КБР».

3.16.16. Специалисты сектора обработки документов ежемесячно, не позднее 2 (второго) числа каждого месяца, следующего за отчетным периодом, должны направлять принятые комплекты документов, в составе: заявления с информацией, содержащейся в созданном квалифицированном Сертификате и заверенной копии основного документа, удостоверяющего личность заявителя, по сопроводительному реестру в УМОПУ.

3.16.17. Специалисты УМОПУ, в соответствии с действующим Соглашением с Удостоверяющим центром, ежемесячно не позднее 10 (десятого) числа каждого месяца, следующего за отчетным периодом, направляют в Удостоверяющий центр комплекты документов, полученные из филиалов, заказным отправлением либо курьерской службой доставки по реестру (описи).

3.16.18. Специалисты сектора обработки документов после получения от специалиста УМОПУ сопроводительного реестра с отметкой о принятии пакетов документов, переводят дела на этап «Исполнено».

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

3.17.1. 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.

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

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

3.17.4. Одновременно с заявлением на осуществление мобильного выезда специалист, ответственный за прием документов заявителей, формирует заявление на запрашиваемую услугу, осуществляет при необходимости копирование либо сканирование документов. Заявление в обязательном порядке проверяется представителем заявителя.

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

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

3.17.7. По завершении обработки пакета документов специалист, ответственный за прием документов заявителей, обязан передать их специалисту сектора обработки документов.

3.17.8. Специалисты, ответственные за обработку 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.

3.17.9. 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.

3.17.10. 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.

3.17.11. После осуществления мобильного выезда, специалисты, ответственные за обработку 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, ответственные за обработку документов, ежедневно проверяют журнал мобильных выездов.

3.17.12. После получения результата, специалисты, ответственные за обработку документов, связываются с заявителем для согласования способа и времени выдачи результатов.

3.17.13. Готовые результаты передают специалистам, ответственным за прием и выдачу 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.

3.17.14. 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.

3.17.15. 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.

3.17.16. 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.

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

3.18.1. 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;

3.18.2. 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.

3.18.3. 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).

3.18.4. 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>.

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

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

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

3.18.8. 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.).

3.18.9. 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).

3.18.10. 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).

3.18.11. 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 выполненными.

3.18.12. 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.

3.18.13. 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, ответственным за обработку документов.

3.18.14. В случае выявления ошибок специалистами, ответственными за обработку 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.

3.18.15. Специалист, ответственный за прием документов 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 филиала, после чего заявителю при желании будет оказана услуга «Мобильный выезд» для доставки результата по адресу его проживания.

3.18.16. 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.

3.18.17. После осуществления мобильного выезда, специалисты, ответственные за обработку 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.

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

3.18.19. Готовые результаты передают специалистам, ответственным за прием и выдачу 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.

3.18.20. 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.

3.18.21. 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.

3.18.22. 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.

3.18.23. 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.

3.19. Предоставление услуги «Мобильный выезд» на платной основе

3.19.1. 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: oiiao@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.

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

3.19.3. 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.

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

3.19.5. 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.

3.19.6. 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).

3.19.7. 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).

3.19.8. 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.

3.19.9. 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.

3.19.10. 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.

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

3.19.12. При выявлении специалистами, ответственными за обработку 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.

3.19.13. 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.

3.19.14. 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.

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

3.19.16. 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.

3.19.17. 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.

3.20. Предоставление услуг «Получение результатов оказания услуги от ЕПГУ»

3.20.1. При обращении заявителя (представителя заявителя) за получением платных услуг, специалисты филиалов, удаленного рабочего места, ЦОУ, информируют заявителя о возможности оказания услуги на льготной основе, в случае, если заявитель относится к категории:

- ветеран Великой Отечественной войны;
- инвалид Великой Отечественной войны;
- инвалид I и II групп;
- родитель (опекунам, попечителям) ребенка-инвалида;
- герой Советского Союза, героям Российской Федерации, полным кавалерам ордена Славы, кавалерам ордена Мужества;

- герой Социалистического Труда, героям Труда Российской Федерации;
- гражданин, достигший 80-летнего возраста;
- участник СВО и члены семьи участника СВО.
- 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.

- 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.

3.20.2. После проверки наличия льготы необходимо завести обращение в АИС МФЦ, сформировать запрос, распечатать результат оказания услуги, а затем перевести обращение в соответствующий статус. В обращении во вкладке «Документы» прикрепить скан-образ документа, подтверждающего оплату, или документа, подтверждающего наличие льготы. Оригиналы документов возвращаются заявителю.

3.20.3 В случае наличия льготы, оказание услуги по распечатке результатов ЕПГУ осуществляется без взимания платы.

3.21. Предоставление услуг на платной основе

3.21.1 При обращении заявителя (представителя заявителя) за получением платных услуг, специалисты филиалов, удаленного рабочего места, ЦОУ, информируют заявителя о возможности оказания услуги на льготной основе, в случае, если заявитель относится к категории:

- ветеран Великой Отечественной войны;
- инвалид Великой Отечественной войны;
- инвалид I и II групп;
- родитель (опекунам, попечителям) ребенка-инвалида;
- герой Советского Союза, героям Российской Федерации, полным кавалерам ордена Славы, кавалерам ордена Мужества;
- герой Социалистического Труда, героям Труда Российской Федерации;
- гражданин, достигший 80-летнего возраста;
- участник СВО и члены семьи участника СВО.
- 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.

- 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.

3.21.2. Специалист филиала, ответственный за предоставление платных услуг, формирует обращение в АИС МФЦ на оказание услуги, за которой обратился заявитель.

В данные заявления вносит всю информацию, необходимую для оказания услуги, а также прикрепляет скан-образы документов, представленных заявителем для оказания платной услуги, во вкладку «Документы» и закрывает обращение со статусом «Принято».

Далее добавляет новый этап «Обработка», выбирает в выпадающем окне Офис для бизнеса, а также специалиста офиса, ответственного за обработку обращения.

3.21.3. Специалист офиса для бизнеса, ответственный за взаимодействие с филиалами, ежедневно просматривает АИС МФЦ на наличие обращений, требующих обработки.

При поступлении обращения, специалист офиса для бизнеса, проверяет комплектность пакета документов для оказания услуги, подготавливает необходимые документы для оказания услуги, прикрепляет их в документы во вкладке «Документы» в АИС МФЦ.

Затем добавляет следующий этап для обращения. Для этого выбирает в выпадающем окне филиал ГБУ МФЦ либо УРМ, а также специалиста, направившего обращение для обработки, и добавляет этап «Исполнено»

3.21.4. Специалист, направивший пакет документов для обработки, ежедневно проверяет АИС МФЦ на наличие обработанных обращений от офиса для бизнеса. При получении обращения, переводит статус обращения на этап «На выдачу».

3.21.5. Специалист, ответственный за платные услуги, выдает заявителю талон ЭО и предлагает получить результат в секторе выдачи готовых результатов.

3.21.6. Специалист, ответственный за выдачу готовых результатов, распечатывает результат обработки обращения по платной услуге. Предлагает заявителю произвести оплату, в соответствии с тарифами по платным услугам ГБУ МФЦ, прикрепляет скан-образ документа, подтверждающего оплату в АИС МФЦ во вкладку «Документы».

3.21.7. В случае наличия льготы, во вкладке «Документы» прикрепляет скан-образ документа, подтверждающего наличие льготы.

3.22. Работа с жалобами (претензиями) граждан

3.22.1. 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 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.

3.22.2. 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).

3.22.3. 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».

3.22.4. 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.

3.22.5. 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.

3.23. Хранение и уничтожение документов

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

3.23.2. Согласия 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.

3.23.3. Вторые экземпляры справок, заявлений, расписок с отметкой заявителя в получении, в соответствии с номенклатурой учреждения, специалисты сектора приема заявителей должны передать по сопроводительному реестру, сформированному в АИС МФЦ, не позднее пятого числа каждого месяца на архивное хранение архивариусам или заведующим архивов.

3.23.4. Специалисты, ответственные за обработку 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.
- иные документы.

Передача документов на хранение в архив осуществляется по сопроводительному реестру, сформированному в АИС МФЦ. Реестр распечатывается в двух экземплярах, один из которых остается у архивариуса, второй у специалиста.

В случае отсутствия технической возможности, реестр формируется вручную согласно прилагаемой форме (Приложение №23)

3.23.5. 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.

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

3.23.7. 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.

3.23.8. 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.

3.23.9. 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.

3.24. 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 формирует соответствующее обращение в АИС МФЦ. В случае если заявитель предоставляет заполненное заявление на отзыв согласия на обработку персональных данных – специалист приема прикладывает оригинал предоставленного заявления к обращению. В случае отсутствия у заявителя заполненного заявления, специалист приема оформляет заявление на отзыв согласия на обработку персональных данных в АИС МФЦ, согласно форме отзыва, приведенной в 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).

3.25. Работа с информационными ресурсами МФЦ

3.25.1. 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.

3.25.2. Специалисты филиалов, офиса, ЦОУ и УРМ обязаны руководствоваться в работе актуальной информацией, размещенной в 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.

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)

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))

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)

КОМПЛЕКСНЫЙ ЗАПРОС

О ПРЕДОСТАВЛЕНИИ НЕСКОЛЬКИХ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И (ИЛИ) МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ

Формат данных	Информация
---------------	------------

1. СВЕДЕНИЯ О ЗАЯВИТЕЛЕ ФИЗИЧЕСКОМ ЛИЦЕ

Фамилия, имя, отчество (при наличии)	
Указать если менялись данные ФИО	
Дата рождения	
Место рождения	
Документ, удостоверяющий личность (наименование и реквизиты)	
Принадлежность к гражданству	
Страховой номер индивидуального лицевого счета (СНИЛС)	
ИНН	
Адрес регистрации по месту жительства	
Дата регистрации:	
Адрес регистрации по месту пребывания	
Период регистрации:	
Адрес фактического проживания	
Номер мобильного телефона	
Являюсь участником СВО/ членом семьи участника СВО	

СВЕДЕНИЯ О ЗАЯВИТЕЛЕ ЮРИДИЧЕСКОМ ЛИЦЕ

Наименование организации	
ИНН	
КПП	
ОГРН	
Дата регистрации	
Адрес регистрации	
Номер мобильного телефона	

СВЕДЕНИЯ О ЗАКОННОМ ПРЕДСТАВИТЕЛЕ ЗАЯВИТЕЛЯ ИЛИ ДОВЕРЕННОМ ЛИЦЕ

Вид представителя	Информация
Фамилия, имя, отчество (при наличии)	
Адрес регистрации по месту жительства	
Дата рождения	
Документ, удостоверяющий личность (наименование и реквизиты)	
Документ, подтверждающий полномочия (наименование документа и реквизиты документа)	
Страховой номер индивидуального лицевого счета (СНИЛС)	
Номер мобильного телефона	

2. СВЕДЕНИЯ О ЧЛЕНАХ СЕМЬИ ЗАЯВИТЕЛЯ

№ п/п	Фамилия, имя, отчество	Дата рождения	СНИЛС	Родственные связи	Наименование и реквизиты документа, удостоверяющего личность и подтверждающего родственные связи	Гражданство	Адрес регистрации по месту жительства
1.							

3. СВЕДЕНИЯ О СПОСОБЕ ВЫПЛАТЫ (ПРИ НАЛИЧИИ ВЫПЛАТ)

Выплаты прошу осуществлять:

☐ Через кредитную организацию:

Наименование кредитной организации _____

БИК кредитной организации _____

Номер счета получателя _____

Корреспондентский счет _____

☐ Через почтовое отделение:

Адрес получателя _____

Номер почтового отделения _____

4. ПЕРЕЧЕНЬ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ, ЗА КОТОРЫМИ ОБРАЩАЕТСЯ ЗАЯВИТЕЛЬ

4.1. Приложение № 1 - Перечень государственных услуг, предоставляемых Министерством труда и социальной защиты Кабардино-Балкарской Республики.

4.2. Приложение № 2 - Перечень государственных услуг, предоставляемых Отделением Фонда пенсионного и социального страхования Российской Федерации по Кабардино-Балкарской Республике.

4.3. Приложение № 3

5. ИНЫЕ СВЕДЕНИЯ

Предупрежден (а) об ответственности за достоверность представленных мною сведений и документов, в которых они содержатся. Против проверки предоставленных мной сведений не возражаю.

В соответствии с пунктом 2.1 частью 1 статьи 16 Федерального закона от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» **подтверждаю полномочия**
(название многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг)

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

В случае изменения обстоятельств, влияющих на предоставление услуги, обязуюсь не позднее 10 рабочих дней с даты наступления обстоятельств известить **многофункциональный центр**

☐ _____

(подпись, расшифровка подписи заявителя, законного представителя или доверенного лица)

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

☐ _____

(подпись, расшифровка подписи заявителя, законного представителя или доверенного лица)

Информация о приеме документов

№ п/п	Наименование документа	Реквизиты документа	Оригинал		Копия	
			Количество экземпляров	Количество листов	Количество экземпляров	Количество листов

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)

Приложение №7
к Регламенту оказания услуг
на базе ГБУ «МФЦ КБР»

№	Наименование услуги	Номер заявления	Дата приема заявления	ФИО заявителя	ФИО специалиста, принявшего заявление	Дата возврата пакета документов	Причины возврата пакета документов	Дата повторного приема заявления	ФИО специалиста, повторно принявшего заявление	Коммента рий

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 обращени й	Кол-во выданн ых в/у	Кол-во отказов в выдаче в/у	Кол-во обращений на рассмотрен ии
1	2	3	4	5	6
1					

Период с _____ по _____

Руководитель _____
(подпись) (ФИО)

Приложение №10
к Регламенту оказания услуг
на базе ГБУ «МФЦ КБР»

№ п/п	Номер дела	ФИО заявителя	Дата приема	Дата передачи в ведомство	Наименование Услуги	Плановая дата поступления результата	Дата поступления результата	Дата выдачи	Примечание
1.									
2.									
3.									
4.									
5.									
6.									
7.									
8.									
9.									

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.)

(причина)

что подтверждается _____

(наименование документа)

(Дата)

(Подпись)

(Ф. И. О. сотрудника)

Приложение №12
к Регламенту оказания услуг
на базе ГБУ «МФЦ КБР»

№	А	В	С	Д	Е	Ф	Г	Н	І
	Дата приема заявки	Наименование услуги	ФИО заявителя	Категория льготы	Адрес выезда	Телефон заявителя	Филиал	Дата выезда	Статус исполнения заявки
1.									
2.									
3.									
4.									
5.									
6.									
7.									
8.									
9.									
10.									
11.									
12.									
13.									
14.									
15.									
16.									
17.									
18.									
19.									
20.									

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:

ФИО специалиста

Должность

Подпись

С актом ознакомлен и согласен:

ФИО заявителя

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:

ФИО специалиста

Должность

Подпись

С актом ознакомлен и согласен:

ФИО заявителя

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	Колич ество ед. хр.	Сроки хранения и номера статей по перечню	Приме чание
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 предоставления сведений, содержащихся в Едином государственном реестре недвижимости, и иной информации, заявитель			
	в виде бумажного документа		в виде электронного документа	
	физические лица	юридические лица	физические лица	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	680	2160	340	900
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	2160	3180	900	1120
Копия межевого плана (включая копии описания местоположения границ земельных участков, хранящихся в реестровых делах, 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 объекта в эксплуатацию, за 1 единицу в рублях	3480	10 440	1160	2220
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,	3480	10 440	1160	2220

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 развития, зоне территориального развития в Российской Федерации, об игровой зоне, о лесничестве, территории, в отношении которой принято решение о резервировании земель для государственных или муниципальных нужд, об особо охраняемой природной территории, лесопарковом зеленом поясе, 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					
Копия иного документа, на основании которого сведения об объекте недвижимости внесены в Единый государственный реестр недвижимости, за 1 единицу в рублях		920	2540	480	1060
Выписка из Единого государственного реестра недвижимости об объекте недвижимости, за 1 единицу в рублях		1740	5100	700	1400
Выписка из Единого государственного реестра недвижимости о признании правообладателя недееспособным или ограниченно дееспособным, за 1 единицу в рублях		2200		940	
Выписка из Единого государственного реестра недвижимости о зарегистрированных договорах участия в долевом строительстве, за 1 единицу в рублях		3480	6840	1640	3260
Выписка из Единого государственного реестра недвижимости о содержании правоустанавливающих документов, за 1 единицу в рублях		1360	3860	900	1800
Выписка из Единого государственного реестра недвижимости об основных характеристиках и зарегистрированных правах на объект недвижимости		920	2540	580	1640
Выписка из Единого государственного реестра недвижимости о переходе прав на объект недвижимости		920	2540	580	1160
Выписка из Единого государственного реестра	на территории 1 субъекта Российской Федерации	1500	4160	940	1520
	на территории от 2 до 28 субъектов Российской	2900	5800	1160	1980

недвижимости о правах отдельного лица на имевшиеся (имеющиеся) у него объекты недвижимости/ Выписка из Единого государственного реестра недвижимости об установленных в пользу отдельного лица ограничениях прав и (или) обременениях объекта недвижимости	Федерации				
	на территории от 29 до 56 субъектов Российской Федерации	3580	6480	1520	2320
	на территории более 57 субъектов Российской Федерации	4160	6960	1740	2560
Выписка из Единого государственного реестра недвижимости о дате получения органом регистрации прав заявления о государственном кадастровом учете и (или) государственной регистрации прав и прилагаемых к нему документов		920	2540	580	1640
Кадастровый план территории		3480	10 440	700	1400
Выписка из Единого государственного реестра недвижимости о зоне с особыми условиями использования территорий, территориальной зоне, публичном сервитуте, территории объекта культурного наследия, территории опережающего развития, зоне территориального развития в Российской Федерации, игровой зоне, лесничестве, территории, в отношении которой принято решение о резервировании земель для государственных или муниципальных нужд, особо охраняемой природной территории, лесопарковом зеленом поясе, особой экономической зоне, охотничьем угодье, Байкальской природной территории и ее экологических зонах, береговой линии (границе водного объекта), проекте межевания территории		3480	10 440	700	1400
Выписка из Единого государственного реестра недвижимости о границе между субъектами Российской Федерации, границе муниципального образования и границе населенного пункта		3480	10 440	700	1400
Справка о лицах, получивших сведения об объектах недвижимого имущества		920	2540	580	1640

Приложение № 20
к Регламенту оказания услуг
на базе ГБУ «МФЦ КБР»

Журнал мобильных выездов

[illegible]

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: 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.
- ☐ заявителем является иностранный гражданин или лицо без гражданства, сведения о которых включены в реестр контролируемых лиц, предусмотренный законодательством о правовом положении иностранных граждан в Российской Федерации.

(должность, ФИО специалиста)

(подпись)

(ФИО главного специалиста- администратора)

(подпись)

Реестр № _____
приема-передачи документов в архив за _____ 202_ г.

« _____ » _____ 20_ г.

N п/п	Номер обращения	ФИО заявителя	Наименование услуги	Примечание
1	2	3	4	5
	Ведомство			
	Ведомство			

Дата приема передачи: _____

ФИО специалиста

Подпись

Расшифровка подписи

Заведующий архивом(архивариус)

Подпись

Расшифровка подписи