

Договор публичной оферты
на оказание платных услуг по выезду работника автономного учреждения Астраханской области
«Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» к заявителю для приема
заявлений и документов, необходимых для предоставления государственных и муниципальных услуг, а также доставки
результатов предоставления государственных и муниципальных услуг

Автономное учреждение Астраханской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – МФЦ, Исполнитель), в соответствии со статьей 437 Гражданского кодекса РФ предлагает заключить договор о предоставлении платных услуг по выезду работника автономного учреждения Астраханской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» к заявителю для приема заявлений и документов, необходимых для предоставления государственных и муниципальных услуг, а также доставки результатов предоставления государственных и муниципальных услуг (далее - Услуги) на указанных ниже условиях:

1. Общие положения

1.1. В соответствии со статьей 437 Гражданского Кодекса Российской Федерации данный Договор является публичной офертой (далее - Договор, оферта), и в случае принятия изложенных ниже условий акцептовать настоящую публичную оферту (отозваться на публичную оферту) может любое физическое или юридическое лицо (далее – Заказчик). В соответствии с пунктом 3 статьи 438 ГК РФ, оплата Услуг Исполнителя является акцептом оферты, что считается равносильным заключению Договора на условиях, изложенных в оферте, при этом подписание договора на бумажном носителе обеими сторонами не требуется.

1.2. В настоящей оферте, если контекст не требует иного, нижеприведенные термины имеют следующие значения:

* «Оферта» - публичное предложение Исполнителя, адресованное любому физическому лицу (гражданину) или юридическому лицу, заключить с ним договор по оказанию платных услуг на существующих условиях, содержащихся в Договоре, включая все его приложения.

* «Заказчик» — лицо, осуществившее Акцепт оферты, и становящееся таким образом Заказчиком Услуг Исполнителя по заключенному данному Договору.

* «Акцепт» - полное и безоговорочное принятие Заказчиком условий Договора.

* «Услуга» - платная услуга по выезду работника автономного учреждения Астраханской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» к заявителю для приема заявлений и документов, необходимых для предоставления государственных и муниципальных услуг, а также доставки результатов предоставления государственных и муниципальных услуг.

1.3. Настоящая публичная оферта является бессрочной и действует до дня, следующего за днем размещения на сайте Исполнителя в информационно-телекоммуникационной сети Интернет по адресу: www.mfc.astrobl.ru (далее - официальный сайт Исполнителя) извещения об отмене публичной оферты. МФЦ вправе отменить настоящую публичную оферту в любое время без объяснения причин.

1.4. Настоящий Договор считается заключенным с момента его акцептации и действует до исполнения сторонами всех своих обязательств по настоящему Договору.

1.5. На основании вышеизложенного, внимательно ознакомьтесь с текстом оферты, и если Вы не согласны с каким-либо пунктом оферты, Вам предлагается отказаться от использования Услуг, предоставляемых Исполнителем.

2. Предмет Договора

2.1. Исполнитель оказывает Услуги в соответствии с действующими тарифами на платные услуги, утвержденными Учреждением в установленном порядке (далее -Тарифы) и Положением о предоставлении услуг по выезду работника автономного учреждения Астраханской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» к заявителю (далее - Положение об услугах), опубликованными на официальном сайте Исполнителя.

2.2. Заказчик производит оплату и получает Услуги в соответствии с условиями Договора.

2.3. Договор и его приложения являются официальным документом Исполнителя и неотъемлемой частью оферты. Действующая версия Договора размещена на официальном сайте Исполнителя.

3. Порядок оплаты Услуг и возврата платежа

3.1. Оплата всех Услуг по настоящему Договору осуществляется в виде 100% предоплаты.

3.2. Оплата Услуг производится Заказчиком в российских рублях путем перечисления суммы платежа на расчетный счет Исполнителя по безналичному или наличному расчету.

3.3. Оплата безналичным путем производится путем перечисления денежных средств на расчетный счет Исполнителя по реквизитам, указанным в разделе 10 Договора.

3.4. При наличном расчете денежные средства вносятся Заказчиком по реквизитам, указанным в разделе 10 Договора, через кассы Исполнителя, кредитные организации.

3.5. Выбор и использование способа оплаты Услуг производится Заказчиком по собственному усмотрению и без предусмотренной ответственности Исполнителя. Безопасность, конфиденциальность, а также иные условия использования выбранного Заказчиком способа оплаты выходят за рамки Договора и регулируются соглашениями (договорами) между Заказчиком и соответствующими организациями.

3.6. Заказчик обязуется уведомить Исполнителя о произведенном платеже с предоставлением квитанции, либо другого платежного документа с отметкой исполняющего банка.

3.7. В соответствии со статьей 145 Налогового кодекса Российской Федерации, АУ АО «МФЦ» освобождено от исполнения обязанностей налогоплательщика, связанных с исчислением и уплатой налога на добавленную стоимость.

3.8. Возврат платежа осуществляется в случаях:

- излишне уплаченных денежных средств заявителем;
- неисполнения работником АУ АО «МФЦ» условий договора-оферты на оказание платных услуг;
- письменного отказа заявителя (заказчика) от услуги по выезду не менее чем за один рабочий день до оказания услуги.

3.9. Возврат денежных средств осуществляется на основании заявления заказчика о возврате денежных средств в простой письменной форме либо на основании решения суда по указанным в данных документах реквизитам. Обязателен досудебный порядок урегулирования спора.

3.10. Возврат денежных средств производится Исполнителем в течении 10 (десяти) дней с даты получения от Заказчика заявления о возврате денежных средств.

3.11. Денежные средства, оплаченные Заказчиком за Услуги, не подлежат возврату в следующих случаях:

- если Заказчик отказался от предоставления Услуг и предупредил об отказе от Услуг менее чем за один рабочий день до согласованной даты выезда работника Исполнителя;
- если в течение 15 минут после прибытия работника Исполнителя Заказчик (заявитель) отсутствует в месте оказания Услуг;
- если Заказчик в течение 15 минут после прибытия работника Исполнителя не обеспечил наличие в месте оказания Услуг помещения с доступом к электропитанию, необходимому для работы оборудования (компьютер, принтер, сканер), наличие стола, стульев для организации работы работников Исполнителя и размещения необходимого оборудования;
- если Заказчик уклоняется либо отказывается передать работнику Исполнителя документы, которые в соответствии с нормативными правовыми актами, административным регламентом предоставления государственной (муниципальной) услуги подлежат предоставлению заявителем в обязательном порядке, либо получить от работника Исполнителя доставленные документы, подготовленные по результатам предоставления государственной или муниципальной услуги;
- если Заказчик (заявитель) находится в состоянии опьянения и (или) ведет себя агрессивно, и (или) выражается нецензурно, и (или) совершает действия, создающие угрозу жизни или здоровью работника Исполнителя. Заказчик предупрежден и согласен, что в случаях, предусмотренных настоящим пунктом, Услуги считаются не оказанными по вине Заказчика и Исполнитель не осуществляет Заказчику возврат денежных средств, оплаченных последним согласно Прейскуранту.

4. Условия и порядок оказания услуг

4.1. Ознакомившись с Тарифами и Положением об услугах, размещенными на официальном сайте Исполнителя и в печатном виде в помещении Исполнителя, выбрав вид Услуги, Заказчик делает запрос на оказание Услуг в устной форме, при личном обращении к Исполнителю, по телефону, в письменной, электронной форме.

4.2. При необходимости Исполнитель выставляет Заказчику счет на оплату одной Услуги или нескольких Услуг в соответствии с Перечнем услуг и их стоимостью.

4.3. Заказчик оплачивает Услуги Исполнителя, тем самым, давая подтверждение принятия условий оферты Исполнителя.

4.4. Заказчик в праве проводить платежи самостоятельно, в инициативном порядке. Запрос на оказание Услуг может быть направлен Исполнителю до либо после проведения оплаты.

4.5. После подтверждения Заказчиком факта оплаты Услуг Исполнителю и подтверждения запроса Исполнителем, Исполнитель совместно с Заказчиком согласовывают дату и время оказания Услуг.

4.6. В случае, когда начало оказания Услуг в указанные в п. 4.5. сроки, Исполнителю не представляется возможным, он уведомляет об этом Заказчика не позднее одного рабочего дня с момента получения запроса. В этой ситуации срок начала оказания Услуг согласуется дополнительно.

4.7. По факту оказания Услуг составляется Акт об оказании услуг (Приложение № 1).

4.8. Если в течение 15 минут по прибытии к месту оказания услуги работника Учреждения заявитель отсутствует в месте оказания Услуг и/или не обеспечил необходимые для оказания услуги условия (в том числе доступ к электропитанию), то Исполнитель составляет Акт об отсутствии Заказчика и/или Заявителя в месте оказания Услуг и/или отсутствии необходимых условий для оказания услуги (Приложение № 2).

4.9. Если в течение 15 минут по прибытии к месту оказания услуги работника АУ АО «МФЦ» заявитель не готов к передаче документов работнику АУ АО «МФЦ» или отказывается от получения результата предоставления государственной или муниципальной услуги (в том числе решений об отказе в предоставлении государственной или муниципальной услуги, а также документов об отсутствии запрашиваемых сведений или об отказе в предоставлении запрашиваемых сведений), то Исполнитель составляет Акт об отказе заявителя в передаче документов/от получения результата (Приложение № 3).

4.10. Стороны после подписания Актов, указанных в пп. 4.7-4.9, не имеют друг к другу никаких претензий, а Услуги считаются оказанными Исполнителем надлежащим образом и в полном объеме. В случае отказа Заказчика от подписания Актов, акт подписывается прибывшим для оказания Услуги работником МФЦ в одностороннем порядке, а Услуги считаются оказанными Исполнителем надлежащим образом и в полном объеме.

5. Права, обязанности и ответственность сторон

5.1. В рамках Договора Исполнитель обязуется:

5.1.1. В течение срока действия Договора оказать Заказчику оплаченные им Услуги.

5.1.2. Соблюдать правила и требования обеспечения сохранности конфиденциальной информации Заказчика, включая его персональные данные, не передавать конфиденциальную информацию Заказчика третьим лицам без его согласия, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации;

5.1.3. Предоставлять качественные Услуги. Принимать своевременные меры по предупреждению и регулированию нарушения качества предоставляемых Услуг. Своевременно информировать Заказчика об изменениях в структуре Услуг, оказываемых по Договору и условиях их оказания.

5.2. Исполнитель вправе:

5.2.1. Отказать Заказчику в предоставлении Услуг при нарушении Заказчиком обязанностей, предусмотренных пунктом 3.1. (оплата Услуг) или не предоставлении необходимых документов.

5.3. Заказчик обязуется:

5.3.1. Своевременно, в соответствии с условиями настоящей оферты, оплачивать Услуги Исполнителя по Договору.

5.3.2. Выполнять все требования, изложенные в настоящей оферте.

5.4. Заказчик вправе:

5.4.1. Получать Услуги в соответствии с условиями настоящей оферты.

5.4.2. Получать необходимую и достоверную информацию о работе Исполнителя и оказываемых им Услугах.

5.4.3. Заказчик вправе направлять Исполнителю свои мнения, предложения и рекомендации по каждому виду Услуг по Договору.

5.5. Исполнитель освобождается от ответственности за нарушение условий Договора, если такое нарушение вызвано действием обстоятельств непреодолимой силы (форс-мажор), включая: действия органов государственной власти, органов местного самоуправления, пожар, наводнение, землетрясение, другие стихийные действия, отсутствие электроэнергии, забастовки, гражданские волнения, беспорядки, любые иные обстоятельства, не ограничиваясь перечисленным, которые могут повлиять на выполнение Исполнителем Договора.

5.6. В случае, когда доказательство оплаты содержит недостоверные либо неполные данные, Исполнитель не несет ответственность перед Заказчиком за предоставление или непредоставление Услуг по ошибочно указанным данным Заказчику либо иным лицам.

5.7. Исполнитель не несет ответственность за невозможность оказать Услуг Заказчику по причинам неисправности линий связи, в случае непредвиденной поломки, порчи оборудования, посредством которого осуществляется предоставление Услуг, предусмотренных настоящей публичной офертой. В случае непредвиденной поломки, порчи оборудования, произошедшей не по вине Исполнителя - предоставление Услуг приостанавливается до момента устранения Исполнителем причин поломки/порчи оборудования, при этом дата и время предоставления Услуг Исполнителем согласовывается Сторонами дополнительно.

5.8. Исполнитель не отвечает за реальный ущерб и/или упущенную выгоду, понесенные Заказчиком вследствие использования или невозможности использования Услуг Исполнителя.

5.9. Исполнитель не несет ответственность за последствия каких-либо решений, принятых Заказчиком на основании полученного результата оказания Услуг, предоставленного Заказчику.

5.10. Исполнитель несет ответственность за разглашение конфиденциальной информации Заказчика в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

5.11. Исполнитель не осуществляет оказание Услуг на территории противотуберкулезных, психиатрических, наркологических и иных лечебных учреждений, других специализированных медицинских организаций, стационарных учреждений социального обслуживания для лиц, страдающих психическими расстройствами, а также в подведомственные организации и учреждения Федеральной службы исполнения наказаний.

6. Персональные данные

6.1. В рамках Договора Заказчик дает согласие на обработку Исполнителем персональных данных, а именно: фамилию, имя, отчество, дату рождения (при необходимости), место жительства, место регистрации, паспортные данные (номер, серия, кем и когда выдан, код подразделения), а также иные персональные данные, необходимые для оказания Услуг.

6.2. В рамках согласия Исполнитель совершает следующие действия с персональными данными: сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение, обезличивание, блокирование, уничтожение, в соответствии с положениями Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных», а также передачу информации третьим лицам в случаях, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации.

7. Порядок разрешения споров

При невыполнении одной из сторон какого-либо из положений Договора, спорные вопросы подлежат урегулированию путём переговоров. Если разрешение споров и разногласий путём переговоров невозможно, то они подлежат разрешению в порядке, установленном действующим законодательством Российской Федерации.

8. Заключение, изменение и расторжение Договора

8.1. Моментом заключения Договора считается момент акцепта настоящей оферты.

8.2. Датой окончания действия Договора - является факт оказания Услуг.

8.3. Заказчик вправе до начала предоставления Услуг в одностороннем порядке отказаться от Услуг Исполнителя. В случае отказа Заказчика от Услуг Исполнителя в день оплаты Услуг через банк, возврат денежных средств производится в банке.

8.4. Исполнитель имеет право изменять стоимость Услуг, условия данной оферты и дополнения к ней, в одностороннем порядке без предварительного согласования с Заказчиком, обеспечивая при этом публикацию измененных условий на официальном сайте Исполнителя, а также в общедоступном для ознакомления с этими документами месте, не менее чем за 1 (один) рабочий день до их ввода в действие.

8.5. Договор может быть расторгнут Исполнителем в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

9. Заключительные положения

По всем вопросам, не урегулированным настоящим Договором, стороны руководствуются действующим законодательством Российской Федерации.

10. Реквизиты Исполнителя

Автономное учреждение Астраханской области

«Многофункциональный центр предоставления
государственных и муниципальных услуг»
(АУ АО «МФЦ»)
414014, г. Астрахань, ул. Бабефа, д.8
ИНН 3015080614
КПП 301501001
р/с 40603810905004000022
Астраханское отделение №8625
ПАО Сбербанк
к/с 30101810500000000602
БИК 041203602».
ОГРН 1073015005843
Сайт: www.mfc.astrobl.ru

Приложение № 2
к Договору публичной оферты на оказание платной услуги по выезду работника автономного учреждения Астраханской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» к заявителю для приема заявлений и документов, необходимых для предоставления государственных и муниципальных услуг, а также доставки результатов предоставления государственных и муниципальных услуг

АКТ № _____ от _____
об отсутствии Заказчика и/или Заявителя в месте оказания Услуг
и/или отсутствии необходимых условий для оказания услуги

г. Астрахань

«___» _____ 202_ г.

Автономное учреждение Астраханской области "Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг" (ИНН:3015080614/КПП:301501001)

Адрес (юридический): 410014, Астраханская область, г. Астрахань, ул. Бабефа, 8. телефон: 8 (8512) 66-88-09

Заказчик: _____

Основание: Договор публичной оферты на оказание платной услуги по выезду работника автономного учреждения Астраханской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» к заявителю для приема заявлений и документов, необходимых для предоставления государственных и муниципальных услуг, а также доставки результатов предоставления государственных и муниципальных услуг от «___» _____ 202_ г

Заявитель на месте предоставления услуги _____
(отсутствует/ не обеспечил необходимых условий для предоставления услуги)

Выезд работника АУ АО «МФЦ» осуществлялся по адресу: _____

Выезд работника АУ АО «МФЦ» осуществлялся для _____
(приема документов/выдачи результата)

по услуге _____
(наименование услуги)

Все обязательства АУ АО «МФЦ» перед Заказчиком по Договору исполнены в полном объеме.

Акт составил: _____
(должность работника, ФИО, Подпись)

С актом ознакомлен и согласен/ не согласен _____
(ФИО, Заказчика, подпись)

Приложение № 3
к Договору публичной оферты на оказание платной услуги по выезду работника автономного учреждения Астраханской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» к заявителю для приема заявлений и документов, необходимых для предоставления государственных и муниципальных услуг, а также доставки результатов предоставления государственных и муниципальных услуг

АКТ

об отказе заявителя в передаче документов/ от получения результатов

г. Астрахань

« ____ » _____ 202_ г.

Автономное учреждение Астраханской области "Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг" (ИНН:3015080614/КПП:301501001)

Адрес (юридический): 410014, Астраханская область, г. Астрахань, ул. Бабефа, 8. телефон: 8 (8512) 66-88-09

Заказчик: _____

Основание: Договор публичной оферты на оказание платной услуги по выезду работника автономного учреждения Астраханской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» к заявителю для приема заявлений и документов, необходимых для предоставления государственных и муниципальных услуг, а также доставки результатов предоставления государственных и муниципальных услуг от « ____ » _____ 202_ г

Заявитель на месте предоставления услуги отказался от передачи документов/получения результата по причине(нам):

Выезд работника АУ АО «МФЦ» осуществлялся по адресу: _____

Выезд работника АУ АО «МФЦ» осуществлялся для _____ (приема документов/выдачи результата)

по услуге _____ (наименование услуги)

Все обязательства АУ АО «МФЦ» перед Заказчиком по Договору исполнены в полном объеме.

Акт составил: _____ (должность работника, ФИО, Подпись)

С актом ознакомлен и согласен/ не согласен _____ (ФИО, Заказчика, подпись)

Положение
о предоставлении услуг по выезду работника автономного учреждения Астраханской области
«Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» к заявителю

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о предоставлении услуг по выезду работника автономного учреждения Астраханской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – АУ АО «МФЦ», Учреждение) к заявителю для приема заявлений и документов, необходимых для предоставления государственных и муниципальных услуг, а также доставки результатов предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее - Положение) разработано в целях доступности предоставления государственных и муниципальных услуг населению Астраханской области в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», постановлением Правительства РФ от 22.12.2012 г. № 1376 «Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг», Постановлением Правительства Астраханской области от 14 ноября 2014 г. № 523-П «О Порядке исчисления платы за выезд работника многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг к заявителю и перечне категорий граждан, для которых организация выезда работника многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг осуществляется бесплатно», приказом директора АУ АО «МФЦ» об утверждении тарифов на платные услуги оказываемые автономным учреждением Астраханской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг», Уставом АУ АО «МФЦ» и устанавливает порядок выезда работника Учреждения к заявителю по каждой государственной и муниципальной услуге, предоставляемой в АУ АО «МФЦ» в соответствии с соглашениями о взаимодействии.

1.2. Понятия, используемые в настоящем Положении:

Услуга - выезд работника Учреждения к заявителю с целью приема заявления(ий) и документов, необходимых для предоставления государственных и (или) муниципальных услуг (далее - прием документов) и (или) доставки заявителю результата(тов) предоставления государственных и (или) муниципальных услуг (далее - доставка результата) на платной и бесплатной основе.

Заявитель (потребитель) — физическое или юридическое лицо (за исключением государственных органов и их территориальных органов, органов государственных внебюджетных фондов и их территориальных органов, органов местного самоуправления) либо их уполномоченные представители, обратившиеся в АУ АО «МФЦ» с запросом о предоставлении государственной или муниципальной услуги.

Заказчик - физическое или юридическое лицо (за исключением государственных органов и их территориальных органов, органов государственных внебюджетных фондов и их территориальных органов, органов местного самоуправления) либо их представители, действующие в интересах заявителя (потребителя), обратившиеся в АУ АО «МФЦ» с запросом о предоставлении услуги по выезду работника Учреждения.

Оферта - Договор публичной оферты на оказание платных услуг по выезду работника автономного учреждения Астраханской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» к заявителю для приема заявлений и документов, необходимых для предоставления государственных и муниципальных услуг, а также доставки результатов предоставления государственных и муниципальных услуг, размещенной на сайте Учреждения в информационно-телекоммуникационной сети Интернет по адресу: www.mfc.astrobl.ru.

Акцепт оферты — полное и безоговорочное принятие Оферты путем осуществления действий, указанных в разделе 3 настоящего Положения. Акцепт оферты создает Договор оферты.

ТОСП - территориально-обособленное структурное подразделение АУ АО «МФЦ».

1.3. Услуги по выезду работника Учреждения к заказчику (заявителю) для приема заявлений и документов, необходимых для предоставления государственных и муниципальных услуг, а также доставки результатов предоставления государственных и муниципальных услуг предоставляется на платной или бесплатной основе.

1.4. Предоставление услуг по выезду работника на платной основе осуществляется после поступления запроса от заявителя (заказчика) и оплаты за предоставление данной услуги.

1.5. Услуга предоставляется на бесплатной основе следующим категориям заявителей, обратившимся с запросом о предоставлении государственной или муниципальной услуги:

- Ветераны Великой Отечественной войны.
- Инвалиды Великой Отечественной войны.
- Инвалиды I, II групп.
- Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации, полные кавалеры ордена Славы.

Порядок предоставления Услуги на бесплатной основе осуществляется по правилам, предусмотренным настоящим Положением.

1.6. Услуга по выезду работника к заявителю оказывается силами и средствами АУ АО «МФЦ» в удобное для Учреждения время, согласованное с заявителем в пределах рабочего времени АУ АО «МФЦ». В случаях чрезвычайного характера и форс-мажора возможно временное приостановление оказания данной услуги по решению директора АУ АО «МФЦ».

1.7. Общий контроль за организацией услуги по выезду работника осуществляет заместитель директора АУ АО «МФЦ», курирующий вопросы организации предоставления государственных и муниципальных услуг.

Лицами, ответственными за материально-техническое обеспечение Услуг, являются заведующий филиалом, начальник отдела информационных технологий и массовых коммуникаций и начальник отдела доставки документации.

Лицом, ответственным за проведение организационных мероприятий для осуществления услуг, является Заведующий филиалом.

Лицом, осуществляющим контроль поступления оплаты за предоставление услуг, является главный бухгалтер.

Ответственные лица, определяют основной персонал (специалист и водитель), непосредственно участвующий в предоставлении услуг.

1.8. Перечень документов, необходимых для оказания услуги:

- документ, удостоверяющий личность заказчика (заявителя) (документ, подтверждающий полномочия представителя);

- документ, подтверждающий оплату услуги (в случае оказания услуги на возмездной основе);

- документ, подтверждающий право получения услуги на безвозмездной основе (в случае, если заявитель подпадает под категорию граждан, указанных в пункте 1.5 настоящего Положения).

1.9. Основанием для оказания услуги является акцептирование Оферты Заказчиком.

1.10. Услуги оказываются в сроки, согласованные с заявителем в соответствии с пунктом 1.6 настоящего Положения.

2. Информирование об Услугах

2.1. АУ АО «МФЦ» обеспечивает открытость следующей информации об Услуге:

- договор публичной оферты на оказание платных услуг по выезду работника автономного учреждения Астраханской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» к заявителю для приема заявлений и документов, необходимых для предоставления государственных и муниципальных услуг, а также доставки результатов предоставления государственных и муниципальных услуг.

- Положение о предоставлении услуг по выезду работника автономного учреждения Астраханской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» к заявителю;

- тарифы на услуги, способы и порядок оплаты, банковские реквизиты для оплаты услуги;

- перечень категорий граждан, для которых организация выезда работника Учреждения осуществляется на бесплатной основе;

- номера контактных телефонов, ФИО лиц, ответственных за организацию оказания услуг.

2.2. Информацию об услугах можно получить:

- на сайте АУ АО «МФЦ» в информационно-телекоммуникационной сети Интернет по адресу: www.mfc.astrobl.ru;

- на информационных стендах в филиалах и ТОСП Учреждения;

- при личном обращении в Учреждение;

- по телефону «горячей линии» 8(8512) 66-88-07, 8(8512) 66-88-09.

3. Порядок предоставления услуги по выезду работника к заявителю

3.1. Для качественного предоставления услуг заявителю (заказчику) необходимо получить предварительную консультацию по оказанию государственной или муниципальной услуги, в целях которой будет осуществляться выезд работника Учреждения. Далее заявитель (заказчик) оставляет запрос на выезд в согласованное время оказания услуги работника Учреждения (Приложение) и оплачивает данную услугу.

3.2. Заявитель (заказчик) вправе обратиться в АУ АО «МФЦ» с запросом на предоставление услуги в устной форме, при личном обращении к Исполнителю, по телефону, в письменной, электронной форме. Прием запросов на предоставление услуги по выезду работника осуществляется в рабочее время, согласно графику работы АУ АО «МФЦ».

3.3. Запросы регистрируются в журнале регистрации выездов работника к заявителю (далее - Журнал выезда). Ведение Журнала выезда осуществляется администратором филиала.

В журнале выезда указывается следующие сведения:

- номер запроса по порядку;

- дата и время принятия запроса;

- фамилия, имя, отчество (при наличии) заказчика (заявителя) (полное наименование юридического лица);

- цель выезда (прием заявлений и документов и (или) доставка результатов);
- адрес осуществления выезда;
- предполагаемая дата и время выезда;
- статус запроса (платный или бесплатный выезд);
- фамилия, инициалы работника МФЦ, принявшего запрос;
- отметка об исполнении (не исполнении) запроса.

Журнал ведется в электронном виде или на бумажном носителе.

3.4. Работник АУ АО «МФЦ», ответственный за прием заявок на выезд, информирует заявителя о порядке предоставления государственной (муниципальной) услуги, стоимости и порядке оплаты за выезд, а также выдает (в случае личного обращения заявителя) либо направляет (в случае обращения по электронной почте, по телефону, в письменном виде) на указанный заявителем адрес электронной почты бланк запроса на выезд.

Заявитель лично предоставляет или по электронной почте направляет в АУ АО «МФЦ» заполненный бланк запроса.

3.5. Услуги предоставляются в полном объеме при условии их 100% (сто процентов) предоплаты со стороны Заказчика. Осуществление заявителем оплаты за выезд является полным и безоговорочным принятием условий Оферты.

3.6. При посещении Заявителя работник АУ АО «МФЦ» предъявляет доверенность, а в случае возникновения у Заявителя сомнений в подлинности предоставляемых документов или полномочиях приехавших работников АУ АО «МФЦ» предлагает Заявителю позвонить по контактным номерам АУ АО «МФЦ» для получения подтверждения.

Работник АУ АО «МФЦ», во время предоставления услуг, имеет право вести аудио и видео запись.

3.7. Для предоставления услуг заявитель (заказчик) обеспечивает доступ работника АУ АО «МФЦ» к электропитанию, столу, стулу и др. для обеспечения работы и размещения необходимого оборудования.

3.8. В случае непредставления услуг по обстоятельствам, не зависящим от воли сторон (вследствие непреодолимой силы), АУ АО «МФЦ» имеет право перенести срок предоставления услуг по согласованию с заявителем (заказчиком).

3.9. В случае возникновения конфликтных ситуаций, препятствующих исполнению работником АУ АО «МФЦ» своих обязанностей, либо угрожающих его жизни и здоровью, либо совершения заявителем действий противоправного характера в отношении работника АУ АО «МФЦ», последнему необходимо принять меры, способствующие улаживанию конфликта, предупредив заявителя об ответственности за незаконные действия, а также по возможности прекратить предоставление услуг.

В случаях если Заказчик находится в состоянии опьянения и (или) ведет себя агрессивно, и (или) выражается нецензурно, и (или) совершает действия, создающие угрозу жизни или здоровью работника в отношении работника АУ АО «МФЦ», а также ситуаций, требующих вмешательства правоохранительных органов, вызвать наряд полиции и проинформировать об этом руководителя филиала АУ АО «МФЦ», покинуть помещение и действовать по обстоятельствам.

3.10. При оказании услуг до приема/выдачи документов работник АУ АО «МФЦ»:

- запрашивает у заявителя документ, удостоверяющий личность (подтверждающий полномочия представителя);
 - запрашивает у заявителя документ, подтверждающий право получения услуги на бесплатной основе;
- По окончании приема/выдачи документов работник АУ АО «МФЦ» составляет Акт об оказании услуг.

4. Ответственность

4.1. При предоставлении услуги работник АУ АО «МФЦ» несет ответственность за:

- отказ в приеме документов от заявителя, предоставление которых предусмотрено административными регламентами предоставления государственной и (или) муниципальной услуги и иными нормативными правовыми актами;

- соблюдение сроков и порядка приема документов, оформление расписки о приеме/выдаче документов;

4.2. Работник АУ АО «МФЦ» не несет ответственность за:

- полноту и достоверность (подлинность) представляемых заявителем документов;
- нарушение сроков оказания государственных или муниципальных услуг.

В случае доставки Заявителю отрицательного результата оказания государственной или муниципальной услуги: решений о приостановлении или отказе в предоставлении государственной или муниципальной услуги, а также документов об отсутствии запрашиваемых сведений, об отказе в предоставлении запрашиваемых сведений.

Приложение
к Положению о предоставлении услуг по
выезду работника автономного
учреждения Астраханской области
«Многофункциональный центр
предоставления государственных и
муниципальных услуг» к заявителю

Директору АУ АО «МФЦ»

от _____

(Ф.И.О. заказчика)

зарегистрированного по адресу: _____

Документ, удостоверяющий личность
_____ серия _____ № _____ выдан

телефон _____

в интересах заявителя _____

(Ф.И.О. заявителя)

зарегистрированного по адресу: _____

Контактный телефон: _____

ЗАПРОС
на выездное обслуживание

Прошу предоставить выездное обслуживание работником АУ АО «МФЦ» на «__» _____ 20__ года,
время _____, по адресу: _____

в целях:

отметить необходимый столбец символом «V»

<input type="checkbox"/>	Приема заявления и документов, необходимых для предоставления государственной(ых) и (или) муниципальной(ых) услуг
<input type="checkbox"/>	Доставки документа по результатам оказания государственных и (или) муниципальной (ых) услуг

(наименование услуг(и))

Документ, подтверждающий право заявителя на бесплатное выездное обслуживание: _____

(подпись)

/ _____
ФИО

«__» _____ 20__ г.