

Приложение

к приказу

от \_\_\_\_\_ 2021 г. № \_\_\_\_\_

**СТАНДАРТ**  
приема и выдачи документов

г. Салехард  
2021

## СОДЕРЖАНИЕ

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ .....	4
1. Основные термины, определения, понятия .....	4
2. Обозначения и сокращения .....	5
3. Назначение документа .....	5
4. Область применения настоящего документа.....	6
5. Ответственность.....	6
II. ПРЕДВАРИТЕЛЬНЫЕ ДЕЙСТВИЯ.....	7
1. Общие положения .....	7
2. Идентификация (установление) личности заявителя.....	8
3. Проверка полномочий представителя заявителя.....	9
III. ПОРЯДОК ПРИЕМА ДОКУМЕНТОВ.....	10
1. Установление цели обращения, определение услуги, проверка полноты пакета документов и сведений .....	10
2. Формирование карточки заявителя.....	12
3. Регистрация обращения заявителя, заполнение заявления.....	13
4. Формирование дела.....	14
4.1. Формирование электронного дела .....	14
4.2. Формирование дела на бумажном носителе .....	15
4.3. Формирование заявления на длительное хранение результата услуги .....	15
5. Дополнительные действия.....	16
6. Особый порядок приема по некоторым услугам.....	18
7. Формирование расписки в получении документов.....	18
8. Передача принятых документов в обработку.....	19
9. Прием документов в случае неработоспособности информационных систем.....	19
9.1. В случае неработоспособности АИС .....	20
9.2. В случае неработоспособности ПК ПВД .....	21
9.3. В случае неработоспособности Базы знаний МФЦ.....	22
IV. ПОРЯДОК ВЫДАЧИ ДОКУМЕНТОВ .....	23
1. Выдача документов.....	23
2. Обнаружение ошибки в результирующих документах.....	24
3. Обнаружение отсутствия результата оказания услуги .....	25
V. ПОРЯДОК ОТКАЗА В ОБСЛУЖИВАНИИ И ПРИЕМЕ ДОКУМЕНТОВ.....	26
1. Основания для отказа в обслуживании .....	26
2. Основания для отказа в приеме и выдаче документов.....	26
ПРИЛОЖЕНИЕ № 1. Расписка в получении документов .....	27
ПРИЛОЖЕНИЕ № 2. Уведомление об отказе в приеме документов .....	29
ПРИЛОЖЕНИЕ № 3. Уведомление об отказе в выдаче документов .....	30
ПРИЛОЖЕНИЕ № 4. Консультационный лист .....	31
ПРИЛОЖЕНИЕ № 5. Классификация типов документов .....	32
ПРИЛОЖЕНИЕ № 6. Форма заявление на длительное хранение результата услуги	33
ПРИЛОЖЕНИЕ № 7. Расписка о выдаче документов.....	34
ПРИЛОЖЕНИЕ № 8. Расписка о выдаче документов универсальная.....	35

ПРИЛОЖЕНИЕ № 9. Регламент процесса «Осуществление работниками МФЦ процедуры внесудебного банкротства гражданина» .....	36
ПРИЛОЖЕНИЕ № 10. Регламент процесса «Формирование услуг ЕСИА в АИС»..	48
ПРИЛОЖЕНИЕ № 11. Регламент процесса «Прием запросов о предоставлении сведений, содержащихся в ЕГРН, и выдача результата».....	56
ПРИЛОЖЕНИЕ № 12. Регламент процесса «Прием, обработка и выдача документов на государственный кадастровый учет и (или) государственную регистрацию прав на недвижимое имущество» .....	61
ПРИЛОЖЕНИЕ № 13. Регламент процесса «Пере прием документов по услугам Росреестра по причине возникновения внештатных ситуаций» .....	75
ПРИЛОЖЕНИЕ № 14. Порядок приема документов по услуге «Государственная услуга по учету лиц, относящихся к коренным малочисленным народам Российской Федерации» .....	77
ПРИЛОЖЕНИЕ № 15. Порядок приема документов по услугам «Государственная регистрация рождения» и «Государственная регистрация смерти» .....	79

# І. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

## 1. Основные термины, определения, понятия

**База знаний МФЦ** – совокупность информационно-справочных материалов, нормативных документов, инструкций пользователей информационных систем, должностных и технологических инструкций, регламентов процессов и иных документов, и накопленных сведений, используемых в деятельности МФЦ.

**Бэк-офис** – функциональная часть объекта МФЦ, непосредственно несвязанная с очным взаимодействием с заявителями – получателями услуг, в обязанности сотрудников которой входит деятельность, переведенная из окон обслуживания заявителей при необходимости снижения загруженности окон и в целях сокращения времени обслуживания заявителей. Функции бэк-офиса в ТОСП исполняются работником ТОСП самостоятельно.

**Выдача** – процесс выдачи результата услуги заявителю.

**Горячая линия МФЦ** – прямая телефонная связь с единым бесплатным номером для осуществления информирования/консультирования населения о деятельности МФЦ.

**Дело** – комплект документов, сформированный в АИС МФЦ/ ВИС и содержащий заявление на получение услуги и прилагаемый к нему комплект документов в электронном виде и (или) на бумажном носителе (скан копии, копии, заверенные специалистом МФЦ и (или) оригиналы документов заявителя).

**Законный представитель** – лицо, которое вправе действовать от имени представляемого в силу полномочия, основанного на указании закона либо в соответствии с актом уполномоченного на то государственного органа или органа местного самоуправления.

**Заявитель** – физическое или юридическое лицо, либо их уполномоченные представители, обратившиеся в МФЦ с запросом о предоставлении услуги, выраженным в устной, письменной или электронной форме.

**Исполнители услуг** – федеральные органы исполнительной власти, органы государственных внебюджетных фондов, органы исполнительной власти субъектов Российской Федерации, органы местного самоуправления и иные организации и учреждения, которые в соответствии с соглашениями о взаимодействии с МФЦ организует предоставление услуг по принципу «одного окна».

**Объект МФЦ** – структурное подразделение МФЦ, осуществляющее основную функцию по обслуживанию заявителей. Может быть стационарным (МФЦ, ТОСП) или передвижным (мобильный МФЦ).

**Пакет документов** – минимальный набор документов заявителя, необходимый для получения услуг.

**Представитель** – лицо, которое вправе действовать от имени представляемого в силу закона (родители несовершеннолетних детей, опекуны и др.) или полномочия, основанного на доверенности.

**Прием** – процесс приема на бумажном носителе или в электронном виде документов и (или) сведений, обязательных для предоставления заявителем в соответствии с установленным перечнем и необходимых для получения государственных и муниципальных услуг.

**Процесс** – совокупность взаимосвязанных действий в рамках определенных границ, направленных на создание определенного продукта или услуги для потребителей.

**Соглашение о взаимодействии** – документ, подписанный двумя или несколькими сторонами (МФЦ и ИУ), устанавливающий порядок взаимодействия между ними.

**Услуга** – услуга, предоставляемая федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления и иными организациями, и учреждениями, которые взаимодействуют с Уполномоченным МФЦ в соответствии с соглашениями о взаимодействии в соответствии с возложенными на них функциями в пределах их полномочий.

**Фронт-офис** – функциональная часть объекта МФЦ, непосредственно связанная с очным взаимодействием с заявителями – получателями услуг, осуществляющаяся в окна приема и выдачи документов объекта МФЦ прием от заявителей документов, необходимых для оказания услуг, выдачу заявителям документов, полученных от исполнителей услуг.

## 2. Обозначения и сокращения

**АИС** – автоматизированная информационная система МФЦ.

**ВИС** – внешняя (ведомственная) информационная система, используемая для осуществления основной деятельности МФЦ.

**ЕСИА** – Единая система идентификации и аутентификации.

**ЕПГУ** – Единый портал государственных и муниципальных услуг.

**ИУ** – исполнитель услуг.

**МФЦ** – многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг.

**НПА** – нормативные правовые акты.

**ОПУ** – отдел предоставления услуг.

**ПК ПВД** – программный комплекс «Прием и выдача документов».

**СУО** – функционирующая электронная система управления очередью.

**СЭД** – система электронного документооборота.

**ТОСП** – территориальное обособленное структурное подразделение.

**УИН** – уникальный идентификатор начисления.

**УМФЦ** – Уполномоченный МФЦ.

**ЭЦП** – электронно-цифровая подпись.

## 3. Назначение документа

3.1. Стандарт приема и выдачи документов (далее – Стандарт) регламентирует деятельность и устанавливает единые требования по приему документов на получение услуги ИУ, а также выдачи документов заявителю.

3.2. Стандарт устанавливает порядок приема и выдачи документов, в том числе, в случае неработоспособности информационных систем, используемых для осуществления деятельности МФЦ, порядок и основания отказа заявителю в обслуживании и (или) приеме документов.

3.3. Стандарт подготовлен в соответствии с требованиями Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», постановления Правительства Российской Федерации от 27.09.2011 № 797 «О взаимодействии между многофункциональными центрами предоставления государственных и муниципальных услуг и федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, органами государственной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления», Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 22.12.2012 № 1376.

#### **4. Область применения настоящего документа**

4.1. Настоящий Стандарт распространяет свое действие на всех участников, задействованных в организации приема и выдачи документов.

4.2. Стандарт доводится до сведения всех заинтересованных лиц путем размещения на официальном сайте МФЦ в информационно-телекоммуникационной сети Интернет [www.mfc.yanao.ru](http://www.mfc.yanao.ru).

#### **5. Ответственность**

5.1. Работники МФЦ в равной степени несут ответственность за исполнение требований настоящего Стандарта.

5.2. За качество подготовки пакета документов на бумажном носителе, так и электронного, принятого от заявителя, несет ответственность работник фронт-офиса, непосредственно осуществляющий прием документов, а также работник бэк-офиса и (или) старший делопроизводитель, ответственный за проведение внутреннего аудит-контроля принятого пакета документов.

5.3. При отнесении функций сканирования и (или) изготовления копий документов к обязанностям работников бэк-офиса за качество подготовленного пакета документов несут ответственность последние в соответствии с зонами своей ответственности, утвержденными действующими регламентами процессов, функциональными обязанностями и зонами ответственности работников бэк-офисов.

## II. ПРЕДВАРИТЕЛЬНЫЕ ДЕЙСТВИЯ

### 1. Общие положения

1.1. Прием документов – деятельность МФЦ по приему заявлений о предоставлении услуг, в том числе комплексных заявлений, и прием документированных сведений, необходимых для предоставления услуг, в том числе принятие решения об отказе в приеме заявлений о предоставлении услуг и сведений, необходимых для предоставления услуг, в установленных случаях и выдача соответствующих уведомлений.

1.2. Прием документов в МФЦ осуществляется с использованием нескольких информационных систем<sup>1</sup> в зависимости от категорической принадлежности услуги к перечню услуг ИУ:

- АИС – основное большинство услуг;
- ПК ПВД + АИС – услуги Управления Федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии по ЯНАО и филиала федерального государственного бюджетного учреждения «Федеральная кадастровая палата Федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии» по ЯНАО;
- ресурсы информационных систем исполнителей услуг + АИС – услуги службы записи актов гражданского состояния ЯНАО, Федерального агентства по делам национальностей, внесудебное банкротство физических лиц и другие.

1.3. Прием документов осуществляется в соответствии с перечнем услуг ИУ, регламентированным в соответствующих соглашениях о взаимодействии между МФЦ и ИУ.

1.4. Выдача документов – деятельность МФЦ по выдаче заявителям документов ИУ, являющихся результатом предоставления услуги на бумажном носителе, в том числе подтверждающих содержание электронных документов, а также заверение выписок из информационных систем ИУ.

1.5. Выдача документов осуществляется по услугам ИУ, по которым такая выдача предусмотрена в соответствии с соглашениями о взаимодействии между МФЦ и ИУ.

1.6. Фактом, подтверждающим намерение заявителя подать заявление и документы на получение услуги через МФЦ и (или) получить результат предоставления услуги через МФЦ, является получение им талона электронной очереди<sup>2</sup> на подачу заявления (документов) и (или) получение результата, а при временной неработоспособности электронной очереди – устное обращение.

1.7. В целях оптимизации процессов, выполняемых работниками МФЦ, осуществляющих прием и выдачу документов, используется База знаний МФЦ<sup>3</sup>.

<sup>1</sup> - Пульт СУО и АИС должны быть открыты в одной вкладке одного интернет-браузера.

<sup>2</sup> - Порядок действий работников МФЦ при управлении очередью регламентируется действующим стандартом «Управление очередью при получении государственных и муниципальных услуг в МФЦ». Цели, задачи, функции системы управления очередью, перечень участников, их права и обязанности, порядок информационного взаимодействия его участников и оператора регламентируется действующим Положением о системе управления очередью «ЭНТЕР».

<sup>3</sup> - Формирование Базы знаний МФЦ осуществляется из определенных в регулирующем документе источников до начала предоставления услуги аналитическим отделом МФЦ. Порядок действий работников аналитического отдела по ведению, наполнению и обновлению Базы знаний МФЦ регламентируется действующим Порядком ведения Базы знаний МФЦ.

1.8. При возникновении сложных и (или) спорных ситуаций при обслуживании заявителя старшими делопроизводителями-методологами или старшими делопроизводителями (при отсутствии в ОПУ методологов) осуществляется экспресс-консультирование работников фронт-офиса. С момента разработки регламента процессов консультирования по сети ОПУ и разработки последовательности действий старшими делопроизводителями-методологами осуществляется экспресс-консультирование работников фронт-офиса других ОПУ.

1.9. Экспресс-консультирование осуществляется как при личном взаимодействии с работником фронт-офиса, так и с использованием видеоконференцсвязи, реализованной на платформе внутреннего портала База знаний МФЦ. Решения, принятые старшим делопроизводителем, и информация, предоставленная в рамках экспресс-консультирования, фиксируются в дополнительной информации в деле в АИС с указанием ФИО старшего делопроизводителя, оказавшего экспресс-консультацию.

1.10. При возникновении нестандартных или отсутствующих в Базе знаний МФЦ ситуаций старшие делопроизводители-методологи или старшие делопроизводители (при отсутствии в ОПУ методологов) осуществляют оперативное взаимодействие с представителями ИУ, ответственных за взаимодействие с МФЦ. Решения, принятые представителями ИУ и информация, предоставленная в рамках такого взаимодействия, фиксируются в дополнительной информации в деле в АИС с указанием ФИО представителя ИУ, оказавшего консультацию.

## **2. Идентификация (установление) личности заявителя**

2.1. До начала формирования заявления на предоставление услуги и (или) процедуры выдачи результата услуги работник фронт-офиса обязан установить личность заявителя (представителя заявителя) на основании паспорта гражданина Российской Федерации и иных документов, удостоверяющих личность заявителя, в соответствии с законодательством Российской Федерации.

2.2. При проверке документов, удостоверяющих личность, работник МФЦ осуществляет:

- визуальную идентификацию документа, удостоверяющего личность, действующему образцу;
- проверку срока действия документа;
- визуальную сверку фото на документе и личности его предъявителя;
- визуальную сверку соответствия возраста предъявителя возрасту, указанному в документе.

2.3. В случае отсутствия у заявителя документа, удостоверяющего личность (за исключением выдачи результата по услугам, где к выдаче подлежит документ, удостоверяющий личность), наличия документа другого лица, а также истечения срока действия документа, он устно информируется об отказе в обслуживании в приеме и (или) выдаче документов.

2.4. Отсутствие документа, удостоверяющего личность, является основанием

для отказа в обслуживании в окне приема и выдачи документов (за исключением выдачи результата по услугам, где к выдаче подлежит документ, удостоверяющий личность), но не является общим основанием для отказа в обслуживании: информирование осуществляется в МФЦ без документа, удостоверяющего личность, в секторе информирования и ожидания секретарями-администраторами, старшими делопроизводителями-консультантами сектора информирования и ожидания или старшими делопроизводителями, а также начальниками и заместителями начальника ОПУ.

2.5. Работник МФЦ не проверяет подлинность документа, удостоверяющего личность.

### **3. Проверка полномочий представителя заявителя**

3.1. В случае обращения в МФЦ лица, уполномоченного на получение услуг от имени заявителя, работник МФЦ осуществляет проверку документов, подтверждающих полномочия представителя.

3.2. Проверку документов, подтверждающих полномочия представителя, необходимо осуществлять:

- на предмет соответствия документа случаю представительства: название (форма) документа, срок действия документа, наличие необходимых реквизитов, наличие полномочия по совершаемым действиям (оформление заявления с приложением пакета документов на получение услуг и (или) результатов услуг);

- на соответствие доверенного лица в документе, подтверждающем полномочия представителя, лицу, обратившемуся в МФЦ: соответствие ФИО, паспортных данных в доверенности (ином документе) и документе, удостоверяющем личность лица, обратившегося в МФЦ.

3.3. В случае, если работники МФЦ не могут однозначно определить наличие (отсутствие) полномочий на подачу заявления и пакета документов, а обратившееся лицо настаивает, что предоставленный документ подтверждает его полномочия на подачу заявления и пакета документов, рекомендуется рассматривать ситуацию в пользу обратившегося лица с уведомлением заявителя о возможном приостановлении либо отказе в предоставлении услуги под подпись в расписке в получении документов по форме согласно [приложению № 1](#) к настоящему Стандарту.

3.4. При обращении от имени заявителя неуполномоченного на получение результата услуги лица работником МФЦ выдается уведомление об отказе в приеме/выдаче документов по форме в соответствии с [приложениями № 2, № 3](#) к настоящему Стандарту, автоматически формирующее в АИС, с указанием причины отказа и фиксацией данной информации в деле в АИС (прикреплением скан-образа уведомления с подписями, внесение информации в блок «Дополнительная информация»).

### III. ПОРЯДОК ПРИЕМА ДОКУМЕНТОВ



#### 1. Установление цели обращения, определение услуги, проверка полноты пакета документов и сведений

1.1. До начала формирования заявления на предоставление услуги работником фронт-офиса (приема документов) осуществляется уточнение цели обращения заявителя («что необходимо оформить?») для определения наименования необходимой услуги и проверка полноты пакета документов и сведений.

1.2. Проверка полноты пакета документов и сведений в документах осуществляется работником МФЦ в соответствии с требованиями административного регламента по обязательным для получения услуги документам. При осуществлении проверки пакета документов необходимо сверяться с материалами, размещенными в Базе знаний МФЦ.

1.3. По желанию заявителя им могут быть представлены дополнительные документы, в которых содержатся сведения, необходимые для предоставления услуги в соответствии с административным регламентом, не являющиеся обязательными. Проверка таких документов осуществляется работником МФЦ в общем порядке на основании данных Базы знаний МФЦ. Отсутствие необязательных документов не может являться основанием для отказа в приеме документов.

1.4. При проверке пакета документов работником МФЦ осуществляются следующие действия:

- сверка наименований документов заявителя с перечнем требуемых обязательных документов;
- проверка содержания документов на соответствие заявленному наименованию;
- визуальная проверка документа на подлинность: наличие требуемых печатей, подписей, реквизитов.

1.5. В случае, если в ходе проверки представленных документов выявлено, что у заявителя имеется полный пакет документов на подачу заявления на получение

заявленной им услуги, работник фронт-офиса начинает процедуру формирования заявления и пакета документов по услуге в соответствии с [гл. III](#) настоящего Стандарта.

1.6. В случае, если в ходе проверки представленных документов выявлено, что у заявителя имеется полный пакет документов на подачу заявления/на получение услуги, отличной от заявленной им в начале, и заявитель выразил согласие на подачу заявления/ на получение данной услуги, работник фронт-офиса начинает процедуру формирования заявления и пакета документов по услуге в соответствии с [гл. III](#) настоящего Стандарта.

1.7. В случае, если в ходе проверки представленных документов выявлено, что пакет документов по услуге, необходимой заявителю, определен неверно (отсутствуют обязательные для предоставления услуги документы), заявителю разъясняются последствия непредставления обязательных документов и предлагается обратиться повторно, при этом:

- в случае принятия заявителем решения о повторном обращении, осуществляется консультирование по необходимой услуге и пакету документов в соответствии с действующим Стандартом по организации бесплатного информирования и консультирования физических и юридических лиц по вопросам предоставления услуг (далее – Стандарт информирования и консультирования), сопровождающееся фиксацией изложенной работником МФЦ в консультационном листе по форме согласно [приложению № 4](#) к настоящему Стандарту, который подлежит выдаче заявителю с прикреплением скан-образа в блок «Документы внутреннего хранения» в дело типа «Личная консультация» в АИС;

- в случае желания заявителя подать заявление с имеющимся пакетом документов, процедура формирования заявления и пакета документов по услуге продолжается в соответствии с [гл. III](#) настоящего Стандарта.

1.8. Не допускается самостоятельное формирование работником фронт-офиса заявления по услуге без предварительного одобрения заявителем. Решение о том, какую услугу необходимо получить, принимается исключительно заявителем. Действия работника МФЦ должны носить только рекомендательный характер в отношении цели обращения заявителя и выбора наименования услуги.

1.9. В случае предоставления заявителем заполненного заявления необходимо проверить правильность заполненных сведений в соответствии с представленными документами. В случае обнаружения ошибки в заполненном заявлении, необходимо уведомить заявителя о наличии такой ошибки и по согласованию с заявителем сформировать новое заявление посредством АИС.

1.10. При отсутствии у заявителя оплаты государственной пошлины за предоставление услуги рекомендуется обеспечить возможность такой оплаты в окне у работника приема документов посредством терминальных устройств или иным способом в МФЦ. Осуществлять отказ в обслуживании и (или) в приеме документов, в случае работоспособности платежных систем в МФЦ, по причине отсутствия платежа не допускается.

1.11. В случае необходимости ухода заявителя от окна приема документов по причине необходимости оплаты госпошлины в иной зоне МФЦ, необходимо приостановить прием документов, не закрывая талон<sup>2</sup>, до возвращения заявителя.

Запрещается завершать прием и заставляя заявителя брать новый талон.

1.12. В случае, если в ходе проверки выявлено, что вопрос обращения не входит в компетенцию МФЦ, заявителю устно сообщается об отказе в обслуживании в МФЦ с объяснением причины и предложением дальнейших действий.

## **2. Формирование карточки заявителя**

2.1. В целях формирования статистики обращений граждан в МФЦ, сохранения истории обращений и автоматизации процессов передачи данных ИУ для каждого заявителя формируется в АИС карточка, содержащая сведения об установочных данных, документе, удостоверяющем личность (для физических лиц), иных документах, а также контактную информацию (далее – карточка заявителя).

2.2. В целях недопущения дублирования информации по одному заявителю необходимо произвести поиск по уже имеющимся заявителям в каталоге заявителей. Поиск необходимо выполнять по следующим критериям в порядке их приоритетности:

2.2.1. Для физических лиц:

- страховой номер индивидуального лицевого счёта (далее – СНИЛС);
- номер документа, удостоверяющего личность;
- индивидуальный номер налогоплательщик (далее – ИНН);
- ФИО заявителя.

2.2.2. Для юридических лиц:

- ИНН;
- наименование организации.

2.3. В случае отсутствия карточки заявителя в каталоге заявителей, необходимо сформировать карточку заявителя, заполнив сведения об установочных данных, документе, удостоверяющем личность (для физических лиц), иных документах, а также контактную информацию.

2.4. В случае успешного поиска заявителя по приоритетному критерию – СНИЛС, при условии отсутствия изменений в ФИО заявителя в документе, удостоверяющем личность, необходимо осуществить выбор данного заявителя для дальнейшей работы с обязательной актуализацией в карточке ранее внесенных сведений о документах и контактной информации.

2.5. В случае успешного поиска заявителя по приоритетному критерию – СНИЛС, при наличии внесенных изменений в ФИО заявителя в документ, удостоверяющий личность, в целях формирования каталога заявителей, необходимо:

- удалить из имеющейся карточки заявителя ИНН (при наличии), сохранив изменения;

- создать новую карточку заявителя с изменившимися данными и имеющимся СНИЛС (СНИЛС не изменяется при перемене имени), заполнив все сведения об

<sup>2</sup> - Порядок действий работников многофункционального центра при управлении очередью регламентируется действующим стандартом «Управление очередью при получении государственных и муниципальных услуг в МФЦ». Цели, задачи, функции системы управления очередью, перечень участников, их права и обязанности, порядок информационного взаимодействия его участников и оператора регламентируется действующим Положением о системе управления очередью «ЭНТЕР».

установочных данных, документе, удостоверяющем личность, иных документах, а также контактную информацию, при этом необходимо продолжать заполнение карточки даже после системного предупреждения: «Пользователь с таким СНИЛС уже существует в системе!», кнопка «Сохранить» в этом случае будет недоступна;

- внести вручную в карточку заявителя ИНН, ранее удаленный из старой карточки, или нажать кнопку «Запрос ИНН», расположив курсор в поле «ИНН» (результат запроса ждать нет необходимости), при этом кнопка «Сохранить» станет активной;

- сохранить новую карточку заявителя.

2.6. При внесении в карточку контактной информации заявителя в части заполнения номеров контактных телефонов необходимо соблюдать следующее:

- поля, предназначенные для внесения номеров телефонов, не должны содержать фиктивные номера, например, +7(000)-000-00-00, +7(111)-111-11-11 и прочее;

- поле «Мобильный телефон» не должно содержать номер стационарной сети, поле «Домашний телефон» не должно содержать номер сети подвижной связи;

- телефонный номер представителя юридического лица должен вноситься в карточку представителя, а не в карточку юридического лица, при этом в карточке юридического лица необходимо проставить отметку «Нет телефона/Отказался предоставить»;

- в случае, если заявителем является несовершеннолетнее лицо, в карточке заявителя (несовершеннолетнего лица) необходимо указывать номер телефона представителя заявителя (законного представителя), а в карточке представителя заявителя (законного представителя) необходимо проставить отметку «Нет телефона/Отказался предоставить».

- в случае, если заявителем является совершеннолетнее лицо, в интересах которого действует представитель заявителя, в карточках заявителя (совершеннолетнего лица) и представителя заявителя необходимо указывать соответствующие (принадлежащие им) номера телефонов.

### **3. Регистрация обращения заявителя, заполнение заявления**

3.1. В целях ведения статистики обращений граждан в МФЦ по различным направлениям работы, сохранения истории обращений в целях рассмотрения последующих обращений гражданина и (или) разбора возможных инцидентов и автоматизации процессов передачи данных ИУ, все обращения граждан в МФЦ по вопросу подачи документов на получение услуг фиксируются в АИС с присвоением регистрационного номера обращения, с указанием даты и времени обращения, тематики обращения, наименования услуги ИУ, за которой обращается заявитель, а также ФИО/наименования заявителя (далее – карточка дела).

3.1.1. Формирование карточки дела начинается после формирования карточки заявителя и выбора желаемой заявителем услуги из каталога услуг.

3.2. В случае, если заявителем является не один, а несколько человек, в карточку дела в обязательном порядке добавляются все заявители.

3.3. В случае, если от имени заявителя выступает представитель заявителя, в

карточку дела в обязательном порядке вносится заявитель в лице своего представителя.

3.4. Заполнение заявления – действия работника МФЦ по внесению сведений заявителя в установленную административным регламентом форму заявления на получение услуги.

3.5. Заполнение формы заявления осуществляется в электронном виде в АИС. В случае временной неработоспособности АИС или иных систем, используемых при предоставлении услуги, заполнение бумажной формы заявления осуществляется заявителем в рукописном виде, а в случае затруднений в заполнении заявителем – работником МФЦ (безотносительно к объему отражаемой в заявлении информации).

3.6. Заполнение заявления на получение услуги осуществляется в МФЦ с предоставленных заявителем документов бесплатно в случае, если заявителем не представлена заполненная форма самостоятельно.

3.7. Требование заполнения заявления заявителем в МФЦ не допускается, за исключением услуг, предполагающих заполнение заявления заявителем.

3.8. По завершению заполнения заявления необходимо распечатать заявление и представить заявителю для проверки сведений и подписания.

## **4. Формирование дела**

### **4.1. Формирование электронного дела**

4.1.1. С использованием функционала АИС осуществляется формирование электронных комплектов документов, содержащих заявления (запросы) о предоставлении услуги, иные электронные документы, а также электронные образы документов, необходимых для оказания услуги.

4.1.2. Формирование электронных образов документов (сканирование документов) осуществляется с оригиналов документов и в соответствии с требованиями, установленными в административных регламентах: формат (jpeg, pdf и др.), тип (цветное, черное-белое и др.), разрешение и иные требования.

4.1.3. Электронный образ документа должен обеспечивать визуальную идентичность его бумажному оригиналу в масштабе 1:1 и позволять в полном объеме прочитать текст документа и распознать его реквизиты.

4.1.4. Если бумажный документ состоит из двух или более листов, электронный образ такого документа должен формироваться в виде одного файла.

4.1.5. Работник МФЦ осуществляет подписание скан-образов документов ЭЦП по всем услугам. Скан-образ документа, равно как и пакет документов, в котором находится данный документ, не подписывается ЭЦП в случае, если работник МФЦ не удостоверился в подлинности документа, с которого сформирован скан-образ (оригинал документа не был предоставлен заявителем).

4.1.6. При формировании электронного пакета документов в карточке дела в графе «Тип документа» необходимо выбирать тип документа, соответствующий представленному заявителем документу, руководствуясь классификацией типов документов согласно [приложению № 5](#) к настоящему Стандарту.

## **4.2. Формирование дела на бумажном носителе**

4.2.1. Формирование дела на бумажном носителе осуществляется для услуг, требующих доставку документов на бумажном носителе и (или) бумажных копий таких документов ИУ.

4.2.2. Вид обмена документами между МФЦ и ИУ определяется в соответствии с административными регламентами и соглашениями о взаимодействии и размещается в Базе знаний МФЦ.

4.2.3. Состав дела на бумажном носителе определяется административным регламентом и может содержать:

- заполненное и подписанное заявление заявителя на предоставление услуги;
- оригиналы документов заявителя;
- копии документов заявителя, заверенные работником МФЦ в установленном в МФЦ порядке.

4.2.4. Изготовление копий документов осуществляется работником МФЦ с оригиналов документов. Запрещается использовать для комплектования дела на бумажном носителе представленные заявителем копии документов (за исключением нотариально заверенных).

4.2.5. При формировании пакета документов на бумажном носителе (формирование дела на бумажном носителе сопровождается параллельным формированием дела в АИС) в карточке дела в графе «Тип документа» необходимо выбирать тип документа, соответствующий представленному заявителем документу, руководствуясь классификацией типов документов согласно [приложению № 5](#) к настоящему Стандарту.

## **4.3. Формирование заявления на длительное хранение результата услуги**

4.3.1. В целях повышения качества и доступности предоставления услуг на базе МФЦ организована возможность хранения в МФЦ результата оказания услуг сроком до 1 (одного) года на основании личного заявления заявителя.

4.3.2. В рамках формирования дела и приема документов работник МФЦ должен устно проинформировать заявителя о возможности хранения результата оказания услуг сроком до 1 (одного) года на основании личного заявления заявителя.

4.3.3. В случае высказанного заявителем пожелания о хранении результата оказания услуг сроком до 1 (одного) года работнику МФЦ необходимо:

- предоставить заявителю для заполнения бланк заявления о хранении в результате оказания услуг сроком до 1 (одного) года по форме согласно [приложению № 6](#) к настоящему Стандарту до момента появления технической возможности его автоматического формирования в АИС;

- отсканировать и прикрепить в АИС в дело, результат которого подлежит длительному хранению, оформленное заявителем заявление о хранении в результате оказания услуг сроком до 1 (одного) года;

- проставить отметку в АИС в деле в поле «Длительный срок хранения», которая позволит автоматически отобразить информацию для заявителя о

длительном сроке хранения в расписке в получении документов и автоматически установит срок хранения результата один год с момента установления делу статуса «Выдача»;

- вернуть оригинал заявления о хранении в результате оказания услуг сроком до 1 (одного) года заявителю сразу во время приема с проставлением отметки работника МФЦ о подтверждении приема данного заявления: дата, номер дела в АИС, подпись работника МФЦ.

## 5. Дополнительные действия

5.1. В рамках обслуживания заявителя по оформлению заявления и приему документов, необходимых для получения услуги, работником МФЦ устанавливается согласие заявителя на:

- на автоинформирование о результатах предоставления услуги с указанием выбранного способа;

- на участие в оценке качества предоставленной на базе многофункционального центра услуги посредством смс-опроса.

5.2. Согласие на автоинформирование о результатах предоставления услуги с указанием выбранного способа и согласие на участие в оценке качества предоставленной на базе МФЦ услуги посредством смс-опроса фиксируются проставлением в АИС соответствующих отметок о выбранном способе автоинформирования и согласии или отказе на участие в оценке качества посредством смс-опроса. Все выбранные отметки (факт согласия, выбранные способы) будут отражены в расписке в приеме документов.

5.3. При уточнении мнения заявителя о способе автоинформирования и согласии на участие в оценке качества посредством смс-опроса работнику МФЦ необходимо уведомить заявителя о всех доступных способах автоинформирования и оценивания качества предоставленных на базе МФЦ услуг.

5.4. Автоинформирование о результатах предоставления услуги возможно следующими способами:

- смс-уведомление, для чего работнику МФЦ необходимо истребовать от заявителя и внести в карточку заявителя номер контактного телефона сети подвижной связи;

- уведомление на адрес электронной почты, для чего работнику МФЦ необходимо истребовать от заявителя и внести в карточку заявителя e-mail;

- уведомление на ЕПГУ (осуществляется только для услуг, интегрированных с ЕПГУ).

5.5. Оценка качества предоставленной на базе МФЦ услуги может быть осуществлена заявителем следующими способами:

- через смс-опрос;

- через терминал в многофункциональном центре;

- через планшет, размещенный в окне приема и выдачи документов;

- на сайте [www.mfc.yanao.ru](http://www.mfc.yanao.ru);

- на сайте [www.vashkontrol.ru](http://www.vashkontrol.ru).

5.6. В целях популяризации и пропаганды получения услуг в электронном виде при каждом обращении заявителя работник МФЦ обязан проинформировать о возможности регистрации на ЕПГУ, механизме получения услуг в электронной форме, проконсультировать заявителя о доступности интересующей его услуги в электронной форме на ЕПГУ (пример рекомендуемой фразы: «Интересующая Вас услуга доступна на портале [www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru) в электронном виде, если у вас есть подтвержденная учетная запись на портале, то Вы можете оформить заявку на получение услуги, не выходя из дома, если Вы не зарегистрированы, то я с радостью помогу Вам это сделать»).

5.6.1. В случае, если заявитель сообщает, что зарегистрирован на ЕПГУ, учетная запись подтверждена, необходимо напомнить ему о преимуществах получения услуг в электронной форме (сокращение временных затрат, скидки на государственные пошлины, оплата штрафов и др.);

5.6.2. В случае, если заявитель сообщает, что зарегистрирован на ЕПГУ, учетная запись не подтверждена, необходимо предложить подтвердить его учетную запись (пример рекомендуемой фразы: «Я могу предложить прямо сейчас подтвердить Вашу учетную запись – это не займет много времени, но в дальнейшем Вы сможете использовать все возможности портала [www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru) для получения услуг, не выходя из дома»):

- в случае, если заявитель дал согласие на подтверждение учетной записи, необходимо подтвердить учетную запись заявителя на ЕПГУ в рамках текущего обращения, по завершению процедуры необходимо напомнить заявителю о преимуществах получения услуг в электронной форме;

- в случае, если заявитель отказался подтверждать учетную запись, необходимо проинформировать заявителя о возможности подтверждения учетной записи в любое удобное для него время в одном из центров регистрации;

5.6.3. В случае, если заявитель сообщает, что не зарегистрирован на ЕПГУ, необходимо предложить ему зарегистрироваться на ЕПГУ (пример рекомендуемой фразы: «Я могу предложить прямо сейчас создать и подтвердить учетную запись на портале [www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru) – это не займет много времени, но в дальнейшем Вы сможете использовать все возможности портала для получения услуг, не выходя из дома»):

- в случае, если заявитель дал согласие на регистрацию учетной записи, необходимо создать учетную запись заявителя на ЕПГУ в рамках текущего обращения, по завершению процедуры необходимо напомнить заявителю о преимуществах получения услуг в электронной форме;

- в случае, если заявитель отказался зарегистрировать учетную запись, необходимо проинформировать заявителя о возможности создания учетной записи самостоятельно, уточнив при этом, что для получения доступа ко всем возможностям портала необходимо будет подтвердить учетную запись в одном из центров регистрации.

5.7. В целях предоставления детальной информации о ходе дела при каждом обращении заявителя работник МФЦ обязан проинформировать о возможности и способах получения информации о ходе предоставления услуги:

- на официальном сайте МФЦ <https://mfc.yanao.ru/> в разделе «Проверить статус

заявления» по номеру дела в формате 00/2021/0000;

- по услугам Росреестра на официальном сайте Росреестра <http://rosreestr.ru> через личный кабинет по номеру дела в формате КУВД-000/2021-00000 или КУВИ-000/2021-000000<sup>4</sup>;

- по телефону Контакт-центра 8-800-2000-115 по номеру дела в формате МФС-0000/2021-1000 (для услуг Росреестра), в формате 00/2021/0000 (номер дела в АИС);

- в мобильном приложении МФЦ ЯНАО по номеру дела в формате 00/2021/0000 или номер для проверки статуса заявления, указанному в расписке в получении документов.

## **6. Особый порядок приема по некоторым услугам**

6.1. Прием документов по услуге «Прием заявления о признании гражданина банкротом во внесудебном порядке» осуществляется в особом порядке в соответствии с регламентом процесса согласно [приложению № 9](#) к настоящему Стандарту.

6.2. Прием документов по услуге «Регистрация заявителей в Единой системе идентификации и аутентификации» осуществляется в особом порядке в соответствии с регламентом процесса согласно [приложению № 10](#) к настоящему Стандарту.

6.3. Прием документов по услуге «Государственная услуга по предоставлению сведений, содержащихся в Едином государственном реестре недвижимости» осуществляется в особом порядке в соответствии с регламентом процесса согласно [приложению № 11](#) к настоящему Стандарту.

6.4. Прием документов по услуге «Государственная услуга по государственному кадастровому учету недвижимого имущества и (или) государственной регистрации прав на недвижимое имущество и сделок с ним» осуществляется в особом порядке в соответствии с регламентом процесса согласно [приложениям № 12 - № 13](#) к настоящему Стандарту.

6.5. Прием документов по услуге «Государственная услуга по учету лиц, относящихся к коренным малочисленным народам Российской Федерации» осуществляется в особом порядке в соответствии с [приложением № 14](#) к настоящему Стандарту.

6.6. Прием документов по услугам «Государственная регистрация рождения» и «Государственная регистрация смерти» осуществляется в особом порядке в соответствии с [приложением № 15](#) к настоящему Стандарту.

## **7. Формирование расписки в получении документов**

7.1. После завершения приема документов работник МФЦ выдает расписку в получении документов, автоматически сформированную в АИС по форме согласно [приложению № 1](#) к настоящему Стандарту.

<sup>4</sup> - В случае доработки дела в бэк-офисе/технических сбоях, препятствующих присвоению номеров, осуществление информирования заявителя о возможности узнать номер дела КУВД/КУВИ через Контакт-центр на следующий рабочий день, позвонив по телефону 8-800-2000-115.

7.2. Дополнительная информация, такая как расчетная дата исполнения услуги, номер телефона Контакт-центра, способы получения информации о ходе рассмотрения запроса, причины возможного приостановления и (или) отказа в предоставлении услуги (с обязательной конкретизацией таких причин относительно конкретного случая) необходимо продублировать заявителю устно, обратив внимание заявителя на особые пункты и указав на место в расписке в получении документов, где такая информация находится.

7.3. Во избежание инцидентов распечатанную расписку в получении документов необходимо представить заявителю для проверки сведений, в том числе перечня принятых документов, контактного номера телефона и прочего.

7.4. Расписка в получении документов подписывается заявителем и работником приема документов.

7.5. Хранение экземпляра расписки в получении документов в МФЦ в бумажном виде не осуществляется. Расписка в получении документов в бумажном виде выдается заявителю, скан-образ подписанной расписки в получении документов в обязательном порядке прилагается в блок «Дополнительная информация» в деле в АИС.

## **8. Передача принятых документов в обработку**

8.1. Передача в обработку сформированных дел, содержащих только документы в электронной форме, осуществляется незамедлительно работником фронт-офиса по окончании обслуживания заявителя.

8.2. В соответствии с действующим стандартом «Организация рабочего места делопроизводителя в окне приема и выдачи документов в ОПУ по принципу 5S» передача в обработку сформированных дел, содержащих документы на бумажном носителе, осуществляется без покидания работником фронт-офиса рабочего места посредством сбора старшими делопроизводителями-дежурными сектора информирования и ожидания или старшими делопроизводителями принятых дел из систем хранения, размещенных на краю стола каждого окна приема, не менее трех раз в смену.

8.3. Порядок обработки, аудит-контроля, доработки, упаковки для последующей транспортировки ИУ пакетов документов регламентирован действующим Стандартом по организации взаимодействия между МФЦ и ИУ при передаче документов.

## **9. Прием документов в случае неработоспособности информационных систем**

В случае неработоспособности информационных систем, используемых для осуществления деятельности МФЦ в части приема заявлений (АИС, ПК ПВД), прием документов не приостанавливается и осуществляется с учетом изложенных в настоящем пункте Стандарта особенностей.

## 9.1. В случае неработоспособности АИС

9.1.1. Взаимодействие с заявителями и прием документов осуществляет работник фронт-офиса в окне приема, используя при этом необходимые для оказания услуг бланки заявлений, расписок в получении/выдачи документов (далее – бланки и формы), размещенные в Базе знаний МФЦ.

9.1.2. Документы, которые в соответствии с локальными нормативными актами МФЦ, соглашениями о взаимодействии между МФЦ и ИУ и административными регламентами по предоставлению услуг подлежат передаче ИУ исключительно в электронном виде, сканируются и сохраняются в именованную по фамилии заявителя временную папку в обменной папке ОПУ во внутренней сети МФЦ (при неработоспособности сети – во временную папку на рабочем столе компьютера работника фронт-офиса для последующей передачи работнику бэк-офиса), затем возвращаются заявителю.

9.1.3. Документы, которые в соответствии с локальными нормативными актами МФЦ, соглашениями о взаимодействии между МФЦ и ИУ и административными регламентами по предоставлению услуг подлежат передаче ИУ на бумажном носителе, сформировываются в дело на бумажном носителе для последующей передачи работнику бэк-офиса.

9.1.4. При приеме документов, которые в соответствии с локальными нормативными актами МФЦ, соглашениями о взаимодействии между МФЦ и ИУ и административными регламентами по предоставлению услуг подлежат передаче ИУ в смешанном виде (совместно в электронном виде и на бумажном носителе) выполняются действия, описанные в [пп. 9.1.2 и пп. 9.1.3](#) настоящего пункта Стандарта соответственно.

9.1.5. Заявление заполняется любым удобным способом (машинопечатным или ручным) в одном экземпляре, подписывается заявителем и работников фронт-офиса, при этом заявителя информируют о том, что датой приема заявления и началом исчисления срока предоставления услуги является дата внесения соответствующих сведений в АИС с момента возобновления работоспособности системы – для электронных услуг и услуг, документы по которым передаются ИУ в смешанном виде; дата обращения заявителя – для услуг, документы по которым передаются ИУ на бумажном носителе.

9.1.6. В бланк расписки в получении документов вносятся все принятые от заявителя документы, в том числе и электронные образы, с указанием типа документа согласно [приложению № 5](#) к настоящему Стандарту. Расписка в получении документов подписывается заявителем и работником фронт-офиса. Копия расписки в приеме документов в электронном виде сохраняется во временную папку в обменной папке ОПУ во внутренней сети МФЦ (при неработоспособности сети – во временную папку на рабочем столе компьютера работника фронт-офиса).

## 9.2. В случае неработоспособности ПК ПВД

9.2.1. Взаимодействие с заявителями и прием документов осуществляет работник фронт-офиса в окне приема, используя при этом необходимые для оказания услуг бланки заявлений, описей/расписок<sup>4</sup> о выдаче документов (далее – бланки и формы), размещенные на внутреннем портале Централизованной базы знаний.

9.2.2. Заявление заполняется любым удобным способом (машинопечатным или ручным) в одном экземпляре, подписывается заявителем и работников фронт-офиса, при этом заявителя информируют о том, что датой приема заявления и началом исчисления срока предоставления услуги является дата внесения соответствующих сведений в ПК ПВД с момента возобновления работоспособности систем. Экземпляр заявления остается в многофункциональном центре для формирования дела и передачи ИУ.

9.2.3. В бланк описи в получении документов вносятся все принятые от заявителя документы, в том числе и электронные образы, с указанием типа документа согласно [приложению № 5](#) к настоящему Стандарту. Опись подписывается заявителем и работником фронт-офиса. Копия описи в электронном виде сохраняется во временную папку в обменной папке ОПУ во внутренней сети МФЦ (при неработоспособности сети – во временную папку на рабочем столе компьютера работника фронт-офиса).

9.2.4. Документы, которые в соответствии с локальными нормативными актами МФЦ, соглашениями о взаимодействии между МФЦ и ИУ и административными регламентами по предоставлению услуг подлежат передаче ИУ исключительно в электронном виде, сканируются и сохраняются в именованную по фамилии заявителя временную папку в обменной папке ОПУ во внутренней сети МФЦ (при неработоспособности сети – во временную папку на рабочем столе компьютера работника фронт-офиса для последующей передачи работнику бэк-офиса), затем возвращаются заявителю.

9.2.5. Документы, которые в соответствии с локальными нормативными актами МФЦ, соглашениями о взаимодействии между МФЦ и ИУ и административными регламентами по предоставлению услуг подлежат передаче ИУ на бумажном носителе, сформировываются в дело на бумажном носителе для последующей передачи в обработку в соответствии с действующим стандартом «Организация рабочего места делопроизводителя в окне приема и выдачи документов в ОПУ по принципу 5S» без покидания работником фронт-офиса рабочего места посредством сбора старшими делопроизводителями-дежурными сектора информирования и ожидания или старшими делопроизводителями принятых дел из систем хранения, размещенных на краю стола каждого окна приема, не менее трех раз в смену.

9.2.6. При приеме документов, которые в соответствии с локальными

<sup>5</sup> - По услуге по государственному кадастровому учету недвижимого имущества и (или) государственной регистрации прав на недвижимое имущество и сделок с ним после приема заявителю выдается экземпляр описи документов из ПК ПВД, выдача осуществляется по другому экземпляру описи документов из ПК ПВД; по услуге по предоставлению сведений, содержащихся в ЕГРН, после приема заявителю выдается экземпляр запроса, выдача осуществляется по расписке о выдаче документов из АИС.

нормативными актами МФЦ, соглашениями о взаимодействии между МФЦ и ИУ и административными регламентами по предоставлению услуг подлежат передаче ИУ в смешанном виде (совместно в электронном виде и на бумажном носителе) выполняются действия, описанные в [пп. 9.2.4 и пп. 9.2.5](#) настоящего пункта Стандарта соответственно.

9.2.7. В целях предоставления заявителю с момента восстановления работоспособности ПК ПВД квитанции, содержащей УИН и двухмерный штрих-код, для уплаты государственной пошлины за предоставление сведений, содержащихся в Едином государственном реестре недвижимости, в обязательном порядке при заполнении заявления работник фронт-офиса уточняет адрес электронной почты заявителя и информирует, что сформированную квитанцию можно получить с момента восстановления работоспособности ПК ПВД одним из способов:

- по адресу электронной почты, указанному в заявлении на предоставление сведений;
- при личном обращении на стойку секретаря-администратора в ОПУ.

### **9.3. В случае неработоспособности Базы знаний МФЦ**

9.3.1. Бланки и формы для использования в работе работниками фронт-офисами используются из резервной папки, регулярно формирующейся старшим делопроизводителем-методологом или старшим делопроизводителем (при отсутствии в ОПУ методологов).

9.3.2. Старший делопроизводитель-методолог или старший делопроизводитель (при отсутствии в ОПУ методологов) несет ответственность за актуальность бланков резервной папки и организацию их использования работниками фронт-офиса в случае неработоспособности Базы знаний МФЦ.

## IV. ПОРЯДОК ВЫДАЧИ ДОКУМЕНТОВ



### 1. Выдача документов

1.1. Работники фронт-офиса (выдачи документов) должны быть заблаговременно (до возложения обязанностей по выдаче документов заявителям) включены в утвержденный локальным актом МФЦ круг лиц, имеющих доступ к местам хранения результатов услуг.

1.2. После идентификации личности заявителя, представителя заявителя работник фронт-офиса по регистрационному номеру обращения, а также по персональным данным заявителя, осуществляет проверку готовности результата услуги в АИС по номеру дела, ФИО заявителя, паспортным данным, последнее за исключением выдачи результата по услугам, где к выдаче подлежит документ, удостоверяющий личность.

1.3. Дело, результат по которому подлежит выдаче заявителю, должно находиться в АИС исключительно в статусе «Выдача».

1.4. Документ, подлежащий выдаче заявителю, по услугам, предполагающим получение МФЦ результата услуги в электронном виде, размещен в блоке «Документы, полученные в результате оказания услуги» соответствующего дела и подлежит составлению на бумажном носителе (распечатыванию, заверению подписью работника, удостоверению печатью МФЦ при необходимости) работником фронт-офиса (выдачи документов) и выдаче в момент обращения заявителя за исключением результирующих документов по услуге «Государственная услуга по государственному кадастровому учету недвижимого имущества и (или) государственной регистрации прав на недвижимое имущество и сделок с ним»: подготовка на бумажном носителе и заверение выписок из информационных систем по данной услуге осуществляется заблаговременно работниками бэк-офиса с последующим помещением результирующих документов на хранение в оперативный архив до востребования заявителем.

1.5. Документ, подлежащий выдаче заявителю, по услугам, предполагающим получение МФЦ результата услуги на бумажном носителе, размещен в оперативном архиве и подлежит изъятию работником фронт-офиса (выдачи документов) из оперативного архива и выдаче в момент обращения заявителя.

1.6. Работником МФЦ в АИС формируется расписка о выдаче документов по форме в соответствии с [приложением № 7](#) к настоящему Стандарту, содержащая перечень выдаваемых заявителю документов с указанием их наименования и реквизитов, а также дату передачи документов заявителю. В случае выдачи многочисленных однотипных документов одному заявителю из числа крупных правообладателей, допускается использование универсальной расписки<sup>6</sup> в соответствии с [приложением № 8](#) к настоящему Стандарту.

1.7. Перед передачей готовых документов заявителю необходимо ознакомить заявителя с перечнем выдаваемых документов, огласив наименования выдаваемых документов.

1.8. Передача заявителю документов, являющихся результатом услуги, должна сопровождаться подтверждением получения документов в виде проставления подписи заявителя в расписке о выдаче документов, а в случаях, предусмотренных соглашением о взаимодействии между МФЦ и ИУ – в соответствующем журнале выдачи документов.

1.9. Хранение экземпляра расписки о выдаче документов в МФЦ в бумажном виде не осуществляется. Расписка о выдаче документов в бумажном виде выдается заявителю, скан-образ подписанной заявителем расписки в получении документов в обязательном порядке прилагается в дело в АИС.

1.10. Факт выдачи готовых документов фиксируется в АИС переводом соответствующего пакета документа в статус «Выдано заявителю».

1.11. В случае изменения установочных данных заявителя (ФИО, адреса места жительства, паспортных данных) при выдаче результирующих документов осуществляется актуализация карточки заявителя в соответствии с [п. 2 гл. III](#) настоящего Стандарта.

## **2. Обнаружение ошибки в результирующих документах**

2.1. В случаях, если в процессе выдачи результата предоставления услуги заявителем выявлены неправильные сведения, ошибки, неточности в документах, являющихся результатами предоставления услуг, заявитель в свободной рукописной форме в расписке о выдаче документов отражает запись примерного содержания «В получении документов отказываюсь ввиду ... (по причине ...)), зафиксировав изложенное собственноручной подписью. Факт отказа заявителя в получении документов ввиду наличия неправильных сведений, ошибок, неточностей также удостоверяется работником фронт-офиса (выдачи документов) путем проставления подписи в расписке о выдаче документов.

<sup>6</sup> - Работники при приеме крупных правообладателей составляют отчет для последующей оценки качества в адрес ЦТОВ, в котором списком идут принятые дела: когда заявитель приходит за результатом, есть возможность в расписку из АИС вставить списком те дела, по которым в этот день выдается результат, в результате заявитель один раз подпишет одну расписку, а работник МФЦ один раз отсканирует эту расписку и далее будет прикреплять в многочисленные аналогичные дела.

2.2. Факт обращения заявителя с намерением получить готовые результаты и отказа в получении документов ввиду наличия неправильных сведений, ошибок, неточностей фиксируется работником фронт-офиса (выдачи документов) в АИС: скан-образ расписки о выдаче документов с записью об отказе в получении документа ввиду наличия неправильных сведений, ошибок, неточностей прикрепляется в дело в АИС, дело закрывается со статусом «Выдано заявителю».

2.3. Результирующий документ, содержащий неправильные сведения, ошибки, неточности совместно с распиской о выдаче документов передается в бэк-офис для последующего направления ИУ на исправление. Передача таких пакетов документов осуществляется в соответствии с [п. 8 гл. III](#) настоящего Стандарта.

### **3. Обнаружение отсутствия результата оказания услуги**

3.1. В случае, если при обращении заявителя в МФЦ в АИС отсутствует информация о готовности результата к выдаче, работник фронт-офиса (выдачи документов) информирует заявителя о возможности и способах уведомления о готовности результата услуги, о плановой дате готовности документов с предложением обратиться повторно после получения соответствующего уведомления.

3.2. В случае, если работником фронт-офиса (выдачи документов) устанавливается факт отсутствия результата оказания услуги с нарушением срока, данная информация незамедлительно доводится до сведения старшего делопроизводителя ОПУ, начальника ОПУ посредством корпоративной почты для возможности фиксации факта передачи такой информации. Дальнейшее выяснение обстоятельств выявленных нарушений и взаимодействие с заявителем осуществляется ответственными работниками ОПУ вне окна приема и выдачи документов.

3.3. Факт обращения заявителя с намерением получить готовые результаты фиксируется в дополнительной информации соответствующего дела в АИС с указанием причин отсутствия результата предоставления услуги.

## **V. ПОРЯДОК ОТКАЗА В ОБСЛУЖИВАНИИ И ПРИЕМЕ ДОКУМЕНТОВ**

### **1. Основания для отказа в обслуживании**

1.1. Основаниями для отказа в обслуживании лица, обратившегося в МФЦ, являются:

- отсутствие документа, удостоверяющего личность заявителя, представителя заявителя, предъявление недействительного (просроченного) документа или документа, принадлежащего другому лицу;
- нецензурные или оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу работников МФЦ и (или) членов их семей;
- нахождение в МФЦ в состоянии опьянения, оскорбляющем человеческое достоинство и общественную нравственность;
- агрессивное поведение, нарушение общественного порядка;
- изъявление желания (потребности) в получение услуги, не входящий в перечень оказываемых через МФЦ услуг в соответствии с соглашениями о взаимодействии между МФЦ и ИУ.

1.2. Отсутствие у заявителя документа, удостоверяющего личность, а также истечение срока документа, является причиной отказа в обслуживании в окне приема и выдачи документов, но не является причиной отказа в обслуживании в целом: информирование и отдельные вопросы консультирования осуществляются в МФЦ без документа, удостоверяющего личность, в секторе информирования и ожидания.

1.3. Отказ в обслуживании осуществляется в устной форме без выдачи заявителю какого-либо уведомления и не фиксируется в АИС.

### **2. Основания для отказа в приеме и выдаче документов**

2.1. Основаниями для отказа в приеме и выдаче документов, необходимых для предоставления услуги, являются:

- наличие оснований для отказа в приеме документов в административных регламентах предоставления услуг;
- отсутствие документов, подтверждающих полномочия представителя, или истечение срока документов, подтверждающих полномочия представителя;
- несоответствие данных в документе, удостоверяющем личность обратившегося в МФЦ лица, с данными, указанными в документах, подтверждающих полномочия представителя;
- несоответствие документа, представленного посетителем, случаю представительства или отсутствие полномочия по подаче заявления за заявителя на получение заявляемой услуги (в случае, если работники МФЦ не могут однозначно определить наличие (отсутствие) полномочий, а обратившееся лицо настаивает, что предоставленный документ подтверждает его полномочия, рекомендуется рассматривать ситуацию в пользу обратившегося лица).

2.2. Отказ в приеме документов осуществляется в письменной форме с фиксацией в АИС и выдачей заявителю уведомления по форме согласно [приложению № 2](#) к настоящему Стандарту.

Приложение № 1

к Стандарту приема и выдачи документов от \_\_\_\_\_ 2021 г. № \_\_\_\_\_



Дело № **00/2021/000000**

Наименование ОПУ, адрес

ОГВ: Наименование исполнителя услуги

Услуга: Наименование услуги

Заявитель: **Ф.И.О. заявителя**

Контактный телефон заявителя

**Расписка в получении документов**

Предоставлены следующие документы:

№	Наименование документов	Реквизиты документа (наименование, номер, дата)	Тип документа	Экз-ры	Листы	Выданные документы
1	Наименование документа	Серия 0000 номер 000000	Оригинал	1	1	
2	Наименование документа	Серия 0000 номер 000000	Электронный документ	1	1	
3	Наименование документа	Серия 0000 номер 000000	Электронный документ	1	2	

Итого: **4 (четыре)** листов **3 (три)** документов

Документы приняты: \_\_\_\_\_ Дата: 01.01.2021 Время: 00:00  
 (Фамилия, инициалы) (подпись)

О возможной приостановке либо отказе в предоставлении услуги по причине \_\_\_\_\_ уведомлен \_\_\_\_\_ подпись заявителя

Контактный телефон: 8-800-2000-115

Номер для проверки статуса заявления через контакт-центр: **0000000**

Ориентировочная дата выдачи результата: 01.01.2021 Место выдачи результата: В МФЦ/ ОГВ

Даю согласие на информирование о результатах предоставления услуги по:

СМС на т. +7(000)-000-00-00,  e-mail,  на Едином портале государственных услуг (в случае наличия учетной записи ЕСИА),  ЦТОВ (в случае неудачного автоинформирования)

Согласен/(на) на участие в опросе по оценке качества предоставления услуг на базе МФЦ по СМС  да  нет

Невостребованный заявителем результат услуги по истечению 30 дней от даты поступления в МФЦ будет возвращен для ранения в ведомство.

Я согласен на обработку предоставленных мною персональных данных в рамках предоставления государственных и муниципальных услуг. Я осведомлен, что переданные мной персональные данные могут обрабатываться как с



## Приложение № 2

к Стандарту приема и выдачи  
документов от \_\_\_\_\_ 2021 г. № \_\_\_\_\_



### УВЕДОМЛЕНИЕ об отказе в приеме документов

ГУ ЯНАО "Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг" отказывает Вам в приеме документов по услуге:  
**«наименование услуги»**

по причине:

- наличие оснований для отказа в приеме документов в административном регламенте предоставления государственных или муниципальных услуг, а именно \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_;  
(указать пункты административного регламента и ее краткое содержание)
- отсутствие документов, подтверждающих полномочия представителя, истечение срока документов, подтверждающих полномочия представителя (нужное подчеркнуть);
- несоответствие данных в документе, удостоверяющем личность обратившегося лица, с данными, указанными в документах, подтверждающих полномочия представителя;
- несоответствие документа, представленного посетителем, случаю представительства или отсутствие полномочия по подаче заявления за заявителя на получение заявляемой услуги

Дата: **01.01.2021**

Работник ГУ ЯНАО МФЦ/наименование ОПУ \_\_\_\_\_/Ф.И.О. работника/

Заявитель \_\_\_\_\_/Ф.И.О. заявителя/

Приложение № 3

к Стандарту приема и выдачи  
документов от \_\_\_\_\_ 2021 г. № \_\_\_\_\_



**УВЕДОМЛЕНИЕ  
об отказе в выдаче документов**

ГУ ЯНАО "Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг" отказывает Вам в выдаче документов, являющихся результатом по услуге:  
**«наименование услуги»**

по причине:

обращения от имени заявителя не уполномоченного на получение результата предоставления государственной или муниципальной услуги лица.

Дата: **01.01.2021**

Работник ГУ ЯНАО МФЦ/наименование ОПУ \_\_\_\_\_/Ф.И.О. работника/

Заявитель \_\_\_\_\_/Ф.И.О. заявителя/

Приложение № 4

к Стандарту приема и выдачи  
документов от \_\_\_\_\_ 2021 г. № \_\_\_\_\_



**КОНСУЛЬТАЦИОННЫЙ ЛИСТ**

ГУ ЯНАО "Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг" оказывает консультацию по услуге:  
**«наименование услуги»**

Перечень необходимых документов:  
(указать обязательные для предоставления документы )

Размер государственной пошлины:  
(указать при необходимости)

Дополнительные сведения и информация:  
(указать при необходимости)

Дата: **01.01.2021**

Работник ГУ ЯНАО МФЦ/наименование ОПУ \_\_\_\_\_/Ф.И.О. работника/

Заявитель \_\_\_\_\_/Ф.И.О. заявителя/

## Приложение № 5

к Стандарту приема и выдачи  
документов от \_\_\_\_\_ 2021 г. № \_\_\_\_\_

### КЛАССИФИКАЦИЯ ТИПОВ ДОКУМЕНТОВ

Наименование типа документа в АИС	Смысловое значение наименования типа документа в АИС
Электронный носитель информации	USB-флешки, оптический диск
Электронный документ	<p>Электронный документ – это документированная информация, представленная в электронной форме, то есть в виде, пригодном для восприятия человеком с использованием электронных вычислительных машин, а также для передачи по информационно-телекоммуникационным сетям или обработки в информационных системах (п. 11.1 ст. 2 Федерального закона от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- результат межведомственного запроса в электронном виде;</li> <li>- образец личной подписи заявителя в электронном виде;</li> <li>- цифровая фотография в электронном виде.</li> </ul>
Заверенная копия	<p>Это такая копия документа, которая имеет юридическую силу в случае наличия на ней реквизитов, проставленных в установленном законом порядке:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- документ заверенный сторонней организацией (трудовая книжка, договор об оказании образовательных услуг, договор предоставления жилого помещения и т.д.)</li> </ul>
Копия, заверенная нотариально	<p>Ксерокопия или техническая (наборная) копия с оригинала, которую нотариус сличил с подлинником; своей удостоверительной надписью нотариус превращает эту копию в документ, равносильный оригиналу.</p> <p><b>ВНИМАНИЕ!</b> Выбор данного наименования типа документа возможен только в случае передачи документа ИУ на бумажном носителе.</p>
Копия	<p>Это документ, полностью воспроизводящий информацию подлинного документа и все его внешние признаки или часть их:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- документ заверенный работником МФЦ электронной или собственноручной подписью;</li> </ul> <p><b>ВНИМАНИЕ!</b> Копии, представленные без оригиналов документов, не подписываются электронной подписью работника МФЦ!</p>
Оригинал	<p>Это первый (или единичный) экземпляр документа, обладающий юридической силой а также фото, заявление и т.д.</p> <p><b>ВНИМАНИЕ!</b> Выбор данного наименования типа документа возможен только в случае передачи документа ИУ на бумажном носителе.</p>

Приложение № 6

к Стандарту приема и выдачи  
документов от \_\_\_\_\_ 2021 г. № \_\_\_\_\_

**ФОРМА ЗАЯВЛЕНИЯ**

Начальнику отдела предоставления  
услуг ГУ ЯНАО «МФЦ»

\_\_\_\_\_

от \_\_\_\_\_

проживающего по адресу:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Телефон моб. \_\_\_\_\_

**Заявление**

Прошу хранить в отделе предоставления услуг МФЦ поступающие на мое имя  
результаты \_\_\_\_\_ услуг

\_\_\_\_\_

(указать номера дел, по которым должны поступить результаты)

до \_\_\_\_\_

(указать дату не более 1 года с даты поступления результата)

в связи с \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

(указать причину)

« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_\_ г.

\_\_\_\_\_

(подпись)

Приложение № 7

к Стандарту приема и выдачи  
документов от \_\_\_\_\_ 2021 г. № \_\_\_\_\_



Дело № **00/2021/000000**

Наименование ОПУ, адрес

ОГВ: Наименование исполнителя услуги  
Услуга: Наименование услуги  
Заявитель: **Ф.И.О. заявителя**  
Контактный телефон заявителя

**Расписка о выдаче документов по результатам оказания государственной услуги**

Выданы следующие документы:

№	Наименование документов	Тип документа	Экземпляры	Листы
1	Наименование документа серия 00 номер 00000 от 01.01.2021	Оригинал	1	1

Вышеуказанная услуга предоставлена мне надлежащего качества и в полном объеме. Претензий не имею.

Документы получены: Дата: 01.01.2021 Время: 00:00

Заявитель:

\_\_\_\_\_  
(Фамилия, инициалы)

\_\_\_\_\_  
(подпись)

Представитель заявителя:

\_\_\_\_\_  
(Фамилия, инициалы)

\_\_\_\_\_  
(подпись)

Работник МФЦ:

\_\_\_\_\_  
(Фамилия, инициалы)

\_\_\_\_\_  
(подпись)

Приложение № 8

к Стандарту приема и выдачи документов от \_\_\_\_\_ 2021 г. № \_\_\_\_\_



Наименование ОПУ, адрес

ОГВ: Наименование исполнителя услуги

Услуга: Наименование услуги

Заявитель: **Ф.И.О. заявителя**

Контактный телефон заявителя

Расписка о выдаче документов по результатам оказания государственной услуги

Выданы следующие документы:

№	Наименование документов	Тип документа	Экземпляры	Листы
1	Наименование документа серия 00 номер 00000 от 01.01.2021	Оригинал	1	1
2	Наименование документа серия 00 номер 00000 от 01.01.2021	Оригинал	1	1
3	Наименование документа серия 00 номер 00000 от 01.01.2021	Оригинал	1	1
4	Наименование документа серия 00 номер 00000 от 01.01.2021	Оригинал	1	1
5	Наименование документа серия 00 номер 00000 от 01.01.2021	Оригинал	1	1
6	Наименование документа серия 00 номер 00000 от 01.01.2021	Оригинал	1	1

Вышеуказанная услуга предоставлена мне надлежащего качества и в полном объеме. Претензий не имею.

Документы получены: Дата: 01.01.2021 Время: 00:00

Заявитель:

\_\_\_\_\_  
(Фамилия, инициалы)

\_\_\_\_\_  
(подпись)

Представитель заявителя:

\_\_\_\_\_  
(Фамилия, инициалы)

\_\_\_\_\_  
(подпись)

Работник МФЦ:

\_\_\_\_\_  
(Фамилия, инициалы)

\_\_\_\_\_  
(подпись)

**Регламент процесса  
«Осуществление работниками МФЦ процедуры внесудебного банкротства  
гражданина»**

**1. Общие положения**

1.1. Настоящий регламент устанавливает порядок выполнения процесса «Осуществление работниками МФЦ процедуры внесудебного банкротства гражданина». Требования настоящего регламента распространяются на все операции, выполняемые в ходе процесса, а также на взаимодействия с другими процессами организации, внешними поставщиками и потребителями

1.2. Нормативные документы:

- Приказ Минэкономразвития Российской Федерации от 04.08.2020 № 497 «Об утверждении формы, порядка заполнения и подачи заявления о признании гражданина банкротом во внесудебном порядке»;

- Федеральный закон Российской Федерации от 31.07.2020 № 289-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «О несостоятельности (банкротстве)» и отдельные законодательные акты Российской Федерации в части внесудебного банкротства гражданина»;

- Федеральный закон Российской Федерации от 26.10.2002 № 127-ФЗ «О несостоятельности (банкротстве)»;

- Порядок заполнения и подачи заявления о признании гражданина банкротом во внесудебном порядке;

- Методические рекомендации по осуществлению многофункциональными центрами предоставления государственных и муниципальных услуг процедуры внесудебного банкротства гражданина.



### 3. Операции

№ п/п	Наименование операции	Роль
1	<p><b>Прием заявителя по талону электронной очереди</b>  <i>Прием заявителя осуществляется по талону электронной очереди в соответствии с действующим положением о системе управления очередью «ЭНТЕР»</i></p>	Работник фронт-офиса
2	<p><b>Идентификация заявителя либо его уполномоченного представителя</b>  <i>После вызова заявителя в окно приема проводятся следующие действия</i></p> <p><i>1. Устанавливает тождественность лица, изображенного на фотографии, содержащейся в паспорте гражданина Российской Федерации или ином документе, удостоверяющем личность, личности гражданина, обратившегося с заявлением (далее - заявитель), а также его гражданство.</i></p> <p><b>Внимание!!! Гражданство РФ обязательно!</b></p> <p><i>2. В случае обращения представителя заявителя проверяет документ, удостоверяющий его личность, а также документ, подтверждающий его полномочия. Для представителя заявителя, не являющегося законным представителем, документом, подтверждающим полномочия, является нотариально удостоверенная доверенность или доверенность, приравненная к нотариально удостоверенной в соответствии с гражданским законодательством Российской Федерации.</i></p>	Работник фронт-офиса
2.1	<p><b>Идентификация не прошла</b>  <i>В случае отсутствия у заявителя/представителя заявителя документа, удостоверяющего личность, либо документа подтверждающего полномочия представителя заявителя в приеме заявления отказывается.</i>  <i>Обращение в АИС не формируется.</i></p>	Работник фронт-офиса
2.2	<p><b>Положительная идентификация</b>  <i>Формирует обращение в АИС</i></p>	Работник фронт-офиса
3	<p><b>Проверяет на соответствие условиям предусмотренным законодательством, а именно:</b></p> <p><b>Осуществляет проверку на наличие гражданства РФ, соответствия места жительства или места пребывания гражданина месту подачи заявления</b>  <i>Место жительства гражданина подтверждается отметкой регистрации по месту жительства в паспорте гражданина РФ или свидетельством о регистрации по месту пребывания.</i></p> <p><b>Важно!!!</b> Обязательным условием является регистрация в ЯНАО</p> <p><b>Соответствие Формы, порядка заполнения и подачи заявления о признании гражданина банкротом во внесудебном порядке:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-поля формы заявления заполнены вручную либо в машинописном виде;</li> <li>-заявление должно быть заполнено без исправлений, выполненных с помощью корректирующего или иного аналогичного средства;</li> <li>-заявление должно быть распечатано на бумажном носителе с одной стороны листа (в случае скрепления листов заявления способ скрепления должен обеспечивать сохранность бумажного носителя);</li> <li>-заполнение полей значениями текстовых, числовых показателей</li> </ul>	Работник фронт-офиса

	<p>осуществляется слева направо, начиная с первого (левого) знакоместа.</p> <p>-обязательным приложение к заявлению является «Список кредиторов» оформленного по форме утвержденной Приказом Минэкономразвития России от 05.08.2015 № 530 «Об утверждении форм документов, представляемых гражданином при обращении в суд с заявлением о признании его банкротом»</p>	
	<p><b>Проверяет список кредиторов</b></p> <p>Проверяет соответствие являющегося неотъемлемой частью заявления списка всех известных заявителю кредиторов форме, утвержденной ФЗ "О несостоятельности и (банкротстве)", и наличие в нем обязательных сведений:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- фамилию, имя и (в случае, если имеется) отчество кредитора – физического лица;</li> <li>- наименование кредитора – юридического лица;</li> <li>- место нахождения (для юридического лица), место жительства (для физического лица) кредитора;</li> <li>- содержание обязательства;</li> <li>- основание возникновения обязательства;</li> </ul> <p><b>ВАЖНО!!!</b> При проверке необходимо обратить внимание на статус заявителя: ИП или Физическое лицо. Сведения о кредиторах приложения к заявлению содержат I и II разделы, в зависимости от статуса заявителя</p>	
	<p><b>Проверяет размер денежных обязательств и платежей</b></p> <p>Соответствие общего размера денежных обязательств и обязанностей об уплате обязательных платежей (без учета предусмотренных абзацем четвертым пункта 2 ст. 4 ФЗ "О несостоятельности (банкротстве)")*, в том числе обязательств, срок исполнения которых не наступил, обязательств по уплате алиментов и обязательств по договору поручительства независимо от просрочки основного должника, установленным абзацем первым пункта 1 статьи 223 ФЗ "О несостоятельности (банкротстве)" требованиям (не менее 50 тыс. руб. и не более 500 тыс. руб. включительно).</p> <p>* Не учитываются при определении наличия признаков банкротства должника:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-подлежащие применению за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательства неустойки (штрафы, пени);</li> <li>-проценты за просрочку платежа;</li> <li>-убытки в виде упущенной выгоды, подлежащие возмещению за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательства;</li> <li>-иные имущественные и (или) финансовые санкции, в том числе за неисполнение обязанности по уплате обязательных платежей.</li> </ul>	
	<p><b>Осуществляет проверочные мероприятия в ЕФРСБ</b></p> <p>Проверяет отсутствие в Реестре сведений:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-о возбуждении процедуры внесудебного банкротства в отношении заявителя этим либо другим многофункциональным центром;</li> <li>- о прекращении либо завершении процедуры внесудебного банкротства этим либо другим многофункциональным центром в отношении заявителя менее 10 лет назад;</li> <li>- о возвращении заявителю этим либо другим многофункциональным центром заявления менее одного месяца назад.</li> </ul>	

	<p>Для подтверждения результата проведенной проверки делает скриншот экрана компьютера и сохраняет его в АИС.</p> <p><b>ВАЖНО!!! При проверке данных в ЕФРСБ осуществляется только поиск и просмотр данных о заявителе без внесения каких-либо сведений либо опубликования сообщений. Скриншот экрана компьютера должен содержать дату и время проверки данных.</b></p>	
3.1.	<p><b>Отказывает в приеме заявления.</b></p> <p>В случае несоответствия одному из условий предусмотренным законодательством (описанным в п. 3) заявителю выдается «Решение об отказе в приеме заявления о признании гражданина банкротом во внесудебном порядке» с указанием конкретных обстоятельств, выявленных в процессе проверки документов.</p> <p>При этом соблюдает следующие действия В АИС:</p> <p>1. Нажимает на клавишу «Печать» распечатывает «Решение об отказе в приеме заявления» (далее – Решение) при этом основания указанные в шаблоне Решения и не относящиеся к конкретному случаю удаляются. Распечатывает Решение.</p> <p><b>Приглашает ответственного старшего делопроизводителя для проверки оснований отказа в приеме заявления.</b></p> <p>Решение подписывается заявителем и делопроизводителем фронт офиса.</p> <p>2. Сканирует, прикрепляет скан в АИС во вкладку «Документы для внутреннего хранения». Оригинал отдает Заявителю</p> <p>3. Нажимает на клавишу «Действия», выбирает «Отказать в приеме документов» (при этом внутренний статус дела меняется на «Отказано в приеме документов» внешний статус «Нет статуса». Тип заявления автоматически переходит в «Личную консультацию»</p> <p><b>Внимание!!! При выдаче Решения в ЕФРСБ не осуществляются какие-либо действия.</b></p>	Делопроизводитель фронт-офиса
4	<p><b>Приём заявления и пакета документов от заявителя</b></p> <p>Принимает представленные заявителем документы, сканирует и формирует пакет документов следующим образом:</p> <p>1. Заявление о признании гражданина банкротом во внесудебном порядке подписанное специалистом МФЦ, Заявителем и удостоверенное печатью МФЦ (скан-образ* добавляет в АИС, оригинал передается Заявителю);</p> <p>2. Список всех известных кредиторов, оформленный по утвержденной в соответствии с абзацем четвертым пункта 3 статьи 213.4 Закона о банкротстве форме (скан-образ добавляет в АИС, оригинал передается Заявителю);</p> <p>3. Копия документа, удостоверяющего личность (скан образ с оригинала документа (первая страница и прописка), добавляется в АИС, оригинал отдается заявителю);</p> <p>4. Копия документа, подтверждающего место жительства или пребывания гражданина (скан образ с оригинала документа, добавляется в АИС, оригинал отдается заявителю);</p> <p>5. Сведения с ЕФРСБ (скриншот монитора в момент проверки данных в ЕФРСБ).</p> <p>6. Документы подтверждающие полномочия представителя (при наличии)</p> <p>Формирует расписку с утвержденными в Учреждении атрибутами передает заявителю для подписи, сканирует, присоединяет в АИС,</p>	Делопроизводитель фронт-офиса

	оригинал отдает Заявителю. Дело отправляет на обработку. <b>*Важно!!! Скан-образ Заявления с приложением должен быть ровным, четким и читаемым.</b>	
5	<b>Уведомление заявителя о возможности получить информацию о возбуждении процедуры внесудебного банкротства на сайте ЕФРСБ <a href="https://bankrot.fedresurs.ru/">https://bankrot.fedresurs.ru/</a></b>	Работник фронт-офиса
6	<b>Предложение заявителю оценить качество предоставления услуг</b> <i>Предложение заявителю оценить качество предоставления услуг посредством:</i> - получения бесплатного смс-уведомления; - электронных терминалов и планшетов.	Работник фронт-офиса
7	<b>Принятое заявление передается старшему делопроизводителю либо ответственному лицу. Работник фронт-офиса не почувствует при совершении дальнейших операций за исключением выдачи результата.</b>	Работник фронт-офиса
8	<b>Проверка сведений в Банке данных исполнительных производств ФССП России</b> <i>Работник ОПУ в <u>течение одного рабочего дня</u> после дня приема заявления (! на следующий рабочий день после дня приема заявления) посредством СМЭВ, а при отсутствии технической возможности - с использованием общедоступных сведений банка данных в исполнительном производстве , опубликованных на сайте ФССП в сети «Интернет» в соответствии с пунктами 3,5 и 9 части 3 статьи 6.1 ФЗ «Об исполнительном производстве» проверяет:</i> -наличие в отношении заявителя как должника сведений о возвращении исполнительного документа взыскателю по основанию, предусмотренному пунктом 4 части 1 статьи 46 ФЗ «Об исполнительном производстве», на момент проверки сведений; -отсутствие сведений о ведении иных исполнительных производств, возбужденных после даты возврата исполнительного документа взыскателю и не оконченных или прекращенных на момент проверки сведений Если в банке данных ФССП России содержатся сведения о нескольких исполнительных производствах, по которым осуществлен возврат документа взыскателю по основанию, предусмотренному пунктом 4 части 1 статьи 46 ФЗ "Об исполнительном производстве" работник МФЦ проверяет отсутствие сведений о ведении иных исполнительных производств, возбужденных после даты последнего возврата исполнительного документа взыскателю и не оконченных или не прекращенных на момент проверки сведений. Для подтверждения результата проведенной проверки делает скриншот экрана компьютера и сохраняет его в АИС. <b>ВАЖНО!!!</b> Наличие в «Банке данных исполнительных производств» производств, оконченных пунктом 4 части 1 ст. 46 ФЗ «Об исполнительном производстве" является обязательным условием для открытия процедуры внесудебного банкротства. После завершения проверочных мероприятий, для подтверждения результата проведенной проверки сведений на сайте ФССП,	Старший делопроизводитель /ответственно е лицо

	<p>делает скриншот экрана компьютера и сохраняет его в АИС в «Документы» выбирая документ «Сведения с ФССП (скриншот монитора в момент проверки данных в Банке данных исполнительных производств)». Завершает обработку дела, формирует в исходящих актах акт приема передачи документов, осуществляет отправку курьером (без распечатывания акта). При этом внутренний статус дела изменится на «оправлено курьером» и появится возможность присоединить результат и оправить дело на выдачу для оповещения заявителя о результатах услуги и выдачи результата.</p> <p>В зависимости от результатов проверки принимается одно из следующих решений:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Возврат заявления заявителю (п.8.1);</li> <li>2. Включение сведений о возбуждении процедуры внесудебного банкротства (п.9)</li> </ol>	
8.1	<p><b>Возврат заявления заявителю</b></p> <p>В случае если в отношении заявителя нет возбужденных исполнительных производств (отсутствуют сведения на сайте ФССП), либо не содержатся сведения о возвращении исполнительного документа взыскателю по основаниям, предусмотренным пунктом 4 части 1 статьи 46 № 127-ФЗ, либо есть оконченные исполнительные производства по другим пунктам – это является основанием для возврата заявления гражданину и опубликования соответствующего сообщения в ЕФСБ, <b>В течение 3 рабочих дней с даты приема заявления</b> принимает «Решение о возврате заявления о признании гражданина банкротом во внесудебном порядке» (далее – Решение о возврате заявления). Распечатывает «Решение о возврате заявления» и передает на подпись начальнику отдела либо лицу его замещающему.</p> <p><b>Важно!!!</b> Причины возврата заявления не относящиеся к конкретному случаю удаляются из шаблона «Решения о возврате заявления»</p>	<p>Старший делопроизводитель /ответственно е лицо</p>
	<p><b>Проверка оснований для возврата заявления. Подпись решения о возврате. Удостоверение печатью.</b></p>	<p>Начальник ОПУ/лицо замещающее начальника ОПУ</p>
	<p><b>Вносит в ЕФРСБ сведения о возврате заявления*</b></p> <p>С использованием СМЭВ, а при отсутствии такой возможности- путем заполнения экранных форм веб-интерфейса Единого федерального реестра сведений о банкротстве вносит сведения о возврате гражданину поданного им заявления с указанием причины. В ЕФРСБ публикует сообщение о возврате заявления о признании гражданина банкротом во внесудебном порядке.</p> <p>* В соответствии с <u>Методические рекомендации по осуществлению многофункциональными центрами предоставления государственных и муниципальных услуг процедуры внесудебного банкротства гражданина (доведенные письмом Минэкономразвития России от 27.08.2020 № 27827-АХ/Д09и)</u></p>	<p>Старший делопроизводитель /ответственно е лицо</p>

	<p><b>Обрабатывает обращение в АИС направляет на выдачу Заявителю</b>  <i>В АИС в «Документы, полученные в результате оказания услуги» добавляет скан-образ подписанного «Решения о возврате заявления» и отправляет дело на выдачу, передает в архив для выдачи.</i>  <i>Автоматически направляется СМС сообщение заявителю о готовности результата.</i></p>	
	<p><b>Выдает заявителю решение о возврате заявления (в случае обращения гражданина)</b>  <i>-оригинал «Решения о возврате заявления» передает на подпись Заявителю</i>  <i>-скан образ «Решения о возврате заявления» подписанного Заявителем прикрепляется в АИС в блок «Документы полученные в результате оказания услуги».</i>  <i>-выдает заявителю оригинал «Решения о возврате заявления»;</i>  <i>Дело в АИС закрывается путем нажатия на клавишу «выдать» с проставлением внешнего статуса «Возврат документов заявителю». Внутренний статус дела при этом «Завершено», внешний статус «Возврат документов заявителю»</i></p>	Работник фронт -офиса
	<p><b>Хранение и уничтожение не востребовавшего результата</b>  <i>Не востребованный Заявителем результат услуги «Решение о возврате...» хранится в архиве ОПУ в течении 30 календарных дней со дня их направления на выдачу. Дело закрывается в АИС через формирование акта приема-передачи не востребовавших результатов (без распечатывания акта) и отправку его курьером, для корректного автоматического выставления статусов: внутренний статус «Завершено», внешний статус «Невостребованный результат».</i>  <i>Не востребованный результат уничтожается в соответствии с ЛНА Учреждения.</i></p>	
9	<p><b>Включение сведений о возбуждении процедуры внесудебного банкротства</b>  <i>В течение 3 рабочих дней с даты приема заявления осуществляет включение сведений о возбуждении процедуры внесудебного банкротства гражданина в ЕФРСБ использованием СМЭВ, а при отсутствии такой возможности-путем заполнения экранных форм веб-интерфейса реестра.</i>  <i>*В соответствии с <u>Методические рекомендации по осуществлению многофункциональными центрами предоставления государственных и муниципальных услуг процедуры внесудебного банкротства гражданина (доведенные письмом Минэкономразвития России от 27.08.2020 № 27827-АХ/Д09и)</u></i></p>	Старший делопроизводитель, ответственное лицо
	<p><b>В течение 3 рабочих дней с даты включения сведений о возбуждении процедуры внесудебного банкротства</b>  <i>Распечатывает «Уведомление о включении сведений о возбуждении процедуры внесудебного банкротства гражданина в ЕФРСБ» (далее – Уведомление) и передает на подпись ответственному лицу.</i></p>	
	<p><i>Подписывает и осуществляет проверку оснований включения сведений о возбуждении процедуры внесудебного банкротства гражданина в ЕФРСБ</i></p>	Начальник ОПУ/лицо его замещающее

<p><b>Направляет уведомление гражданину</b>  <b>Если заявителем в заявлении указан адрес электронной почты, работнику МФЦ необходимо обеспечить направление заявителю Уведомление о включении сведений о возбуждении процедуры внесудебного банкротства гражданина в течение трех рабочих дней с даты включения в ЕФРСБ о банкротстве указанных сведений.</b>  <b>Если заявителем в заявлении указан номер телефона работнику МФЦ необходимо обеспечить направление списка номеров телефонов в адрес начальника отдела ЦТОВ посредством системы электронного документооборота с текстом «На основании Вашего заявления начата процедура внесудебного банкротства», при это в АИС в «Дополнительной информации» оставить комментарий о направлении данной информации и номера документа (информация для СМС рассылке направлена _____ дата _____ № документа)</b></p>	<p>Старший делопроизвод итель, ответственное лицо</p>
<p><b>В течение 3 рабочих дней с даты включения сведений о возбуждении процедуры внесудебного банкротства направляет копию уведомления в ведомства</b>  <i>Работник МФЦ в течение 3 рабочих дней с даты включения сведений о возбуждении процедуры внесудебного банкротства направляет копию уведомления о включении сведений о возбуждении процедуры внесудебного банкротства гражданина*:</i>  -на адрес электронной почты в <b>районный суд или иной приравненный к нему суд первой инстанции по месту жительства или месту преимущественного местопребывания заявителя</b>  - на адрес электронной почты Управления ФССП по Ямало-Ненецкому автономному округу;  -на адрес электронной почты Управления ФНС по Ямало-Ненецкому автономному округу;  -на адрес электронной почты Департамента экономики Ямало-Ненецкого автономного округа <a href="mailto:de@yanao.ru">de@yanao.ru</a>  уполномоченный орган участвующий от имени Ямало-Ненецкого автономного округа в делах о банкротстве путем присоединения скан образа на ЕФРСБ.  * В соответствии с информацией, размещенной в Базе знаний Учреждения. (<a href="#">Электронные адреса ФССП по ЯНАО, УФНС по ЯНАО, ДЭ по ЯНАО, Суды</a>)</p> <p><b>Внимание !!! на адреса электронной почты кредитных организаций, с которыми у должника заключен договор банковского счета (вклада), рассылка сведений производится оператором ЕФРСБ в <u>автоматическом режиме</u> без самостоятельного внесения данных ответственным работником МФЦ.</b></p>	<p>Старший делопроизвод итель, ответственное лицо</p>
<p><b>Действия в АИС</b>  Скан образ Уведомления прикрепляется в блок «Документы, полученные в результате оказания услуги» (как промежуточный) бумажный носитель уничтожается сразу (шредирование и т.д.).  В случае обращения заявителя с целью получения оригинала Уведомления допускается повторная печать данного Уведомления с дублированием сведений со скан образа (дата, номер публикации сообщения, подпись, печать и т.д.). Уведомление выдается</p>	

	<p>заявителю под роспись, скан образ подписанного заявителем Уведомления добавляется в блок «Документы для внутреннего хранения». Выдается Уведомление с оставлением комментария в «дополнительной информации» без изменения статусов дела.</p> <p><b>Важно!!!</b> Дело в АИС не направляется «на выдачу», остается в статусе «отправлено курьером». Взаимодействие с заявителем осуществляется старшим делопроизводителем.</p>	
10	<p><b>Прекращение процедуры внесудебного банкротства гражданина до истечения 6 месяцев со дня открытия процедуры</b></p> <p><b>Внесение сведений в ЕФРСБ</b>  Не позднее трех рабочих дней включает в Единый федеральный реестр сведений о банкротстве сведения о прекращении процедуры внесудебного банкротства гражданина в случае:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- получения от гражданина уведомления о существенном изменении его имущественного положения, позволяющего полностью или в значительной части исполнить свои обязательства перед кредиторами, указанными в списке кредиторов.</li> <li>- получения копии определения Арбитражного суда о признании обоснованным заявления о признании гражданина банкротом и введении реструктуризации долгов гражданина.( копии определения арбитражного суда о признании обоснованным заявления о признании гражданина банкротом и введении реструктуризации долгов гражданина, заверенной в установленном порядке либо копии такого определения, верность которой возможно подтвердить с использованием сервиса «Банк решений арбитражных судов» в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» федеральных арбитражных судов Российской Федерации (<a href="http://arbitr.ru">http://arbitr.ru</a>) (далее – копия определения). Если копия определения не заверена в установленном порядке, работнику многофункционального центра рекомендуется после осуществления проверки с использованием сервиса «Банк решений арбитражных судов» в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» федеральных арбитражных судов Российской Федерации (<a href="http://arbitr.ru">http://arbitr.ru</a>) проставлять на копии определения отметку о ее верности, заверять своей подписью с указанием должности, фамилии, имени и отчества (при наличии). Работнику МФЦ рекомендуется также осуществлять проверку копий определения, заверенных в установленном порядке, с использованием указанного сервиса)</li> </ul>	<p>Старший делопроизводитель, ответственное лицо</p>
	<p><b>Формирует Уведомление о прекращении процедуры внесудебного банкротства. Передает ответственному лицу на подпись</b></p>	
	<p><b>Подписывает Уведомление. Проставляет оттиск печати ОПУ Учреждения.</b></p>	<p>Начальник ОПУ /лицо его замещающее</p>
	<p><b>Направляет уведомление</b>  Направляет уведомление о прекращении процедуры внесудебного банкротства в орган, зарегистрировавший гражданина в качестве индивидуального предпринимателя, в случае, если гражданин указал в заявлении сведения о том, что он зарегистрирован или был зарегистрирован в качестве индивидуального предпринимателя, с использованием системы межведомственного электронного</p>	<p>Старший делопроизводитель, ответственное лицо</p>

	<p>взаимодействия, а при отсутствии такой возможности – с использованием Единого федерального реестра сведений о банкротстве на адрес электронной почты территориального органа Федеральной налоговой службы по субъекту Российской Федерации, который определяется многофункциональным центром по адресу места жительства должника с использованием сведений, размещенных на официальном сайте Федеральной налоговой службы (<a href="http://www.nalog.ru">www.nalog.ru</a>) в подразделе «Структура ФНС России» раздела «О ФНС России»</p>	
	<p><b>Внесение данных в АИС</b> Скан образ поступившего Уведомления от гражданина либо определения Арбитражного суда добавляется в АИС в «Документы для внутреннего хранения». «Уведомление о прекращении процедуры внесудебного банкротства» сканируется, прикрепляется в блок «Документы полученные в результате оказания услуг». Осуществляет действия в АИС по выдаче, хранению и уничтожению не востребованных результатов в соответствии с п. 8 настоящего регламента.</p>	
11	<p><b>Действия при завершении внесудебного банкротства по истечении 6 месяцев</b> <b>Важно!!!</b> Для контроля срока завершения внесудебного банкротства ежедневно использовать фильтр «Будут просрочены через X дней»</p> <p><b>Включает сведения о завершении процедуры внесудебного банкротства в ЕФРСБ</b> По истечении 6 месяцев* со дня включения сведений о возбуждении процедуры внесудебного банкротства гражданина в ЕФРСБ осуществляет завершение процедуры внесудебного банкротства гражданина и включает в Единый федеральный реестр сведений о банкротстве сведения о завершении такой процедуры. Задолженность гражданина перед кредиторами, указанными им в заявлении о признании его банкротом во внесудебном порядке, признается безнадежной задолженностью. * Согласно ст.191 ГК РФ «течение срока, определенного периодом времени, начинается на следующий день после календарной даты или наступления события, которыми определено его начало» <b>Например, если публикация была 03.09.2020:</b> <b>срок течения процедуры внесудебного банкротства начался с 04.09.2020. Последний день срока 03.03.2021. Следовательно, сведения о завершении процедуры внесудебного банкротства необходимо публиковать по истечению последнего дня срока, то есть дата включения сведений о завершении внесудебного банкротства выходит на 04.03.2021.</b></p> <p><b>Направляет уведомление о завершении процедуры внесудебного банкротства в ФНС</b> В течение 3 рабочих дней со дня завершения процедуры внесудебного банкротства гражданина направляет уведомление о завершении процедуры внесудебного банкротства в орган, зарегистрировавший гражданина в качестве индивидуального предпринимателя (в случае если заявитель указал в заявлении</p>	Старший делопроизводитель, ответственное лицо

	данные сведения).	
	<b>Вносит данные в АИС</b> <i>После Включения сведений о завершении процедуры внесудебного банкротства в ЕФРСБ делает скрин монитора экрана и добавляет его в дело в блок «Документы полученные в результате оказания услуг». Закрывает дело выбирая в «Действиях» команду «Закреть» с указанием внешнего статуса «Исполнено».</i>	
12	<b>Обнаружение ошибки.</b>	
12.1	<b>Обнаружение технической ошибки/опечатки</b> <i>В случае обнаружении <u>технической ошибки(опечатки)</u> до истечения 6 месяцев со дня опубликования сообщения о возбуждении процедуры внесудебного банкротства в ЕФРСБ (не верно внесены данные указанные в представленных Заявителем документах –Ф.И.О., дата рождения, Сведения о кредиторе и т.д.) допускается его аннулирование. По согласованию с начальником ОПУ составляет Уведомления об аннулировании ранее поданного опубликованного сообщения о начале процедуры внесудебного банкротства» (далее – Уведомление) в соответствии с Приложением № 11 к Приказу к настоящему Регламенту. Распечатывает передает на подпись начальнику ОПУ.</i>	Старший делопроизводитель, ответственное лицо
	<b>Подписывает Уведомление. Проставляет отпечаток печати ОПУ Учреждения.</b>	Начальник ОПУ /лицо его замещающее
	<i>Аннулирует опубликованное сообщение в ЕФРСБ. Подписанное Уведомление передается на выдачу Заявителю.  Осуществляет действия в АИС по выдаче, хранению и уничтожению невостребованных результатов в соответствии с п. 8 настоящего регламента.</i>	Старший делопроизводитель, ответственное лицо
	<b>Повторная публикация сообщения на ЕФРСБ не допускается без принятия нового заявления от Заявителя. Заявление может быть повторно принято в любой день удобный для заявителя.</b>	
12.2	<b>В случае ошибки допущенной в результате не верно принятого Решения о размещения сообщения в ЕФРСБ аннулирование сообщений ЗАПРЕЩЕНО!</b>	

## 4. Объекты

### 4.1. Входы процесса

№ п/п	Наименование объекта (результата)	Исходящие процессы
1	Получение талона электронной очереди	

### 4.2. Выходы процесса

№ п/п	Наименование объекта (результата)	Исходящие процессы
1	Процедура внесудебного банкротства завершена	
2	Процедура внесудебного банкротства прекращена	

## Приложение № 10

к Стандарту приема и выдачи  
документов от \_\_\_\_\_ 2021 г. № \_\_\_\_\_

### Регламент процесса «Формирование услуг ЕСИА в АИС»

#### 1. Общие положения

1.1. Настоящий регламент устанавливает порядок выполнения процесса «Формирование услуг ЕСИА в АИС». Требования настоящего регламента распространяются на все операции, выполняемые в ходе процесса, а также на взаимодействия с другими процессами организации, внешними поставщиками и потребителями.

#### 2. Операции

№ п/п	Наименование операции	Роль
1	<p><b>Идентификация заявителя, проверка документов, удостоверяющих личность</b> <i>Выявляет потребность, идентифицирует заявителя согласно документам, удостоверяющих личность. Убеждается, что его внешность соответствует фотографии в предъявляемом документе.</i> <i>Важно!</i> <i>1. Оказание услуг представителям, в том числе законным представителям заявителя не допускается, зарегистрироваться в ЕСИА могут следующие категории пользователей:</i> <i>- граждане Российской Федерации, достигшие 14-летнего возраста;</i> <i>- иностранные граждане.</i> <i>2. Оказание услуг осуществляется только при наличии оригиналов документов:</i> <i>2.1. Для гражданина Российской Федерации:</i> <i>- паспорт гражданина Российской Федерации, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации и СНИЛС</i> <i>2.2. Для иностранного гражданина:</i> <i>- документ, удостоверяющий личность на территории Российской Федерации и СНИЛС.</i> <i>Документом, удостоверяющим личность иностранного гражданина на территории Российской Федерации при регистрации в ЕСИА, считается документ, на основании которого был получен СНИЛС.</i> <i>Важно! При обращении заявителя для удаления учетной записи (далее – УЗ), необходимо его проинформировать о том, что функция удаления УЗ в МФЦ не используется.</i></p>	Работник фронт-офиса
2	<p><b>Информирует о невозможности приема документов</b> <i>Если заявитель не идентифицирован, то информирует о невозможности приема документов.</i></p>	Работник фронт-офиса

3	<p><b>Начать прием в пульте электронной очереди АИС</b>  <i>После идентификации заявителя, проверки документов, удостоверяющих личность, начинает прием, нажав на кнопку «Начать прием» в пульте электронной очереди АИС.  Пульт электронной очереди и АИС должны быть открыты в одной вкладке одного интернет-браузера (для фиксации номера талона в деле).</i></p>	Работник фронт-офиса
4	<p><b>Поиск заявителя в АИС</b>  <i>Поиск заявителя осуществляется в АИС</i></p>	Работник фронт-офиса
5	<p><b>Регистрация заявителя в АИС</b>  <i>Если заявитель не найден в АИС, то его требуется добавить. Для этого необходимо нажать на функциональную кнопку «Новый заявитель».  Заполняет данные, проверяет СНИЛС, выполнив межведомственный запрос из карточки заявителя.</i></p>	Работник фронт-офиса
6	<p><b>Выбор заявителя из реестра, актуализация данных, регистрация заявления в АИС</b>  <i>Выбирает заявителя из реестра АИС, проверяет его данные, при необходимости актуализирует, проверяет СНИЛС, выполнив межведомственный запрос из карточки заявителя.</i></p>	Работник фронт-офиса
7	<p><b>Создает новое заявление/дело в АИС</b>  <i>Создает новое заявление/дело</i>  1. Работник МФЦ при обращении заявителя для подачи документов на получение необходимой ему услуги должен проверить наличие учетной записи в ЕСИА, для этого выбирает услугу «Поиск учетной записи ЕСИА», создает новое заявление/дело, нажимает на кнопку «Применить» для сохранения нового заявления/дела и присвоения ему номера (с целью исключения создания дубля дела).  2. В случае, если заявитель обратился по вопросу не получения оповещения (посредством sms или электронной почты) об успешном подтверждении и пароля для первого входа в ЕСИА либо с вопросом о проверке по квитанции актуального статуса состояния операции в ЕСИА, то рекомендуется воспользоваться функцией «Получение статуса заявки на регистрацию ЕСИА», создав новое дело по обратившемуся гражданину.  3. После создания нового заявления/дела работник МФЦ приступает к заполнению необходимых полей.  4. Во время внесения данных в карточку заявления, уточняет у заявителя о желании принять участие в опросе по оценке качества оказания услуг по СМС и при положительном решении заявителя проставляет галочку в строке «Согласен на оценку качества оказания услуг по СМС».</p>	Работник фронт-офиса
8	<p><b>Поиск УЗ пользователя</b>  1. Работа с учетными записями пользователей начинается из формы поиска.  Делопроизводитель на основании указанных в заявлении действий, проверяет наличие УЗ в ЕСИА, нажав на кнопку «Выполнить запрос». Подписывать данный запрос электронной подписью работника МФЦ не требуется.  В результате запроса в АИС появится информация об</p>	Работник фронт-офиса

	<p>отсутствии УЗ либо информация об одном или нескольких идентификаторах найденных УЗ. По каждой найденной УЗ будет указан ее статус, дата регистрации, тип подтверждения. При выполнении поиска УЗ, возможен возврат запроса с информацией с указанием кода и текста ошибки, если операция по приему информации закончилась ошибкой.</p> <p>2. После поиска, делопроизводитель информирует заявителя о статусе УЗ (если УЗ имеется) и необходимых в дальнейшем действиях (регистрация УЗ, подтверждение, переподтверждение, восстановление пароля), формирует заявление, распечатывает и передает заявителю для проставления отметок и подписания.</p> <p>3. Заявление сканируется и прикрепляется в АИС. Экземпляр заявления с подписью заявителя и делопроизводителя после предоставления услуг передается заявителю. Хранить заявление на бумажном носителе в МФЦ нет необходимости.</p> <p>4. Если заявитель после поиска указал на дальнейшие действия по УЗ, то заявление с отметками и подписью заявителя прикрепляется в последующих заявлениях/делах.</p> <p><b>Документы:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– <a href="#">Перечень сообщений об ошибках ЕСИА и пояснения к ним.</a></li> <li>– <a href="#">Заявление-согласие на обработку персональных данных для регистрации (подтверждения личности, восстановления доступа) учетной записи пользователя ЕСИА</a></li> </ul>	
9	<p><b>Проверяет, подписывает заявление</b></p> <p>Заявитель ознакомляется с сформированным заявлением в АИС, подписывает и передает делопроизводителю.</p>	Заявитель
10	<p><b>УЗ пользователя не найдена</b></p> <p>Если в результате запроса получена информация о том, что УЗ не найдена, то делопроизводитель предлагает заявителю зарегистрироваться в ЕСИА.</p>	Работник фронт-офиса
11	<p><b>Регистрация пользователя ЕСИА, создание новой подтвержденной УЗ</b></p> <p>Если заявитель согласился на регистрацию в ЕСИА, то делопроизводитель переходит к следующей процедуре – «Регистрация новой подтвержденной учетной записи пользователя в ЕСИА с выдачей идентификатора заявки на регистрацию пользователя, а также пароля пользователя для первого входа в систему».</p> <p>1. Для этого создает новое заявление/дело, выбирает в фильтре в АИС ведомство, выбирает услугу «Регистрация пользователя ЕСИА», выбирает заявителя, нажимает на кнопку «Применить» для сохранения нового заявления/дела и присвоения ему номера. Проверяет все необходимые поля, указывает номер телефона, электронную почту, выбирает способ доставки пароля, выполняет запрос подтверждения. Если в карточке заявителя и на форме заявления персональные данные, номер телефона, электронная почта внесены верно, то запрос должен вернуть положительный результат. Учетная запись перейдет в статус «Подтвержденная».</p> <p>Информирует о том, что при регистрации в ЕСИА проходят проверку данные заявителя, направленные в запросе, и после</p>	Работник фронт-офиса

	<p>успешной проверки на указанный контактный номер либо электронную почту должно прийти сообщение с паролем для первого входа в ЕСИА.</p> <p>2. В случае невозможности прохождения проверки документов при регистрации заявителя в ЕСИА, делопроизводитель сообщает об этом заявителю.</p> <p>2.1. Если сервис выдал результат о том, что данный паспорт не прошел проверку в ЕСИА, то делопроизводитель рекомендует заявителю:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- проверить действительность паспорта на информационном сервисе Главного управления по вопросам миграции МВД России по адресу: <a href="http://services.fms.gov.ru/">http://services.fms.gov.ru/</a>;</li> <li>- обратиться в Управление по вопросам миграции МВД по ЯНАО для выяснения обстоятельств признания паспорта заявителя недействительным.</li> </ul> <p>2.2. Если со слов заявителя сервис <a href="http://services.fms.gov.ru/">http://services.fms.gov.ru/</a> выдал результат о том, что паспорт «Среди недействительных не значится», но не проходит проверку в ЕСИА при обращении в МФЦ, рекомендуется сообщить заявителю о возможности самостоятельного направления данных в ЛК на повторную проверку в УЗ в ЕСИА с помощью кнопки «Запустить проверку повторно». Повторная проверка данных заявителя может занимать до 5 суток. В случае, если заявитель осуществлял повторную проверку и она прошла безуспешно, то делопроизводитель рекомендует заявителю обратиться в Управление по вопросам миграции МВД по ЯНАО.</p> <p>2.2. Если паспорт заявителем был получен не более 2 (двух) недель назад и «Среди недействительных не значится», делопроизводитель рекомендует попробовать пройти проверку позже либо обратиться в Управление по вопросам миграции МВД по ЯНАО.</p> <p>2.3. В случае, если СНИЛС не прошел проверку при регистрации заявителя, делопроизводитель рекомендует заявителю при отсутствии ошибки в УЗ обратиться в Отделение Пенсионного фонда Российской Федерации.</p> <p>3. Прикрепляет подписанное заявление в АИС.</p>	
12	<p><b>Подтверждение кодов регистрации ЕСИА, восстановление доступа</b></p> <p>1. После того, как делопроизводителем сделан запрос по наличию УЗ в ЕСИА, информирует заявителя о наличии УЗ, ее статусе, дате ее регистрации, уточняет у заявителя какая УЗ ему необходима, учитывая тип УЗ (при наличии нескольких УЗ), уточняет принадлежат ли ему найденные УЗ (сравнив данные, по которым они найдены), уточнить какую УЗ заявитель использует.</p> <p>2. Если была выбрана одна из найденных УЗ, то необходимо применить к ней операцию подтверждения УЗ, созданной на основе существующей стандартной, восстановление доступа к подтвержденной УЗ, подтверждения УЗ (в зависимости от типа выбранной УЗ).</p> <p>3. Если пользователь регистрировал ранее УЗ, обратился для создания новой УЗ, то необходимо вместо регистрации новой УЗ</p>	Работник фронт-офиса

	<p>восстановить пароль к уже существующей УЗ, используя данные пользователя.</p> <p>4. Если с помощью услуги «Поиск учетной записи ЕСИА», найдена подтвержденная в центре обслуживания УЗ, то повторно регистрировать или подтвердить ее не нужно. Допустимы функции восстановления пароля, добавление ребенка (если заявитель указал на это).</p> <p>5. Удаление подтвержденной УЗ пользователя в ЕСИА в ГУ ЯНАО «МФЦ» не используется.</p> <p>6. Дальнейшие действия делопроизводителя зависят от типа обращения пользователя, найденных УЗ и статуса найденных УЗ.</p>	
13	<p><b>Переподтверждение, восстановление доступа, добавление ребенка</b></p> <p>Если УЗ в статусе «Подтвержденная» посредством ФГУП Почта России через КПП, то возможно выполнить следующие операции</p> <p>1. Переподтверждение УЗ «Переподтвердить» из меню созданного дела при поиске.</p> <p>Если в результате поиска найдена УЗ с типом «Подтвержденная», необходимо обратить внимание на то, каким образом была подтверждена данная УЗ.</p> <p>Если подтверждение было совершено путем направления письма, используя ФГУП Почта России, то таким УЗ недоступна авторизация на сайт Федеральной Налоговой службы <a href="https://www.nalog.ru">https://www.nalog.ru</a>, поэтому ее надо переподтвердить.</p> <p>Операция переподтверждения заменит тип подтверждения УЗ пользователя с «Подтвержден по Почте» на «Подтвержден в ЦО», УЗ при этом останется подтвержденной. После выполнения операции переподтверждения пользователю станет доступна авторизация на сайт <a href="https://www.nalog.ru">https://www.nalog.ru</a>.</p> <p>Переподтвердить УЗ оператор может непосредственно из созданного по услуге «Поиск учетной записи ЕСИА» дела, в котором осуществлялся поиск. Справа будет доступна кнопка «Переподтвердить». При нажатии этой кнопки делопроизводителю необходимо подписать запрос своей электронной подписью. По завершении этой процедуры заявителю придет оповещение (посредством sms или электронной почты).</p> <p>2. Восстановление доступа к подтвержденной УЗ пользователя в ЕСИА.</p> <p>Восстановление пароля пользователя ЕСИА возможно только с подтвержденной УЗ. Для восстановления доступа к УЗ делопроизводитель должен создать новое заявление, выбрав услугу «Восстановление пароля пользователя ЕСИА», внести необходимые данные и нажать на кнопку «Выполнить запрос». После этого заявление будет подписано электронной подписью делопроизводителя и направлено на исполнение. В том случае, если заявление будет успешно обработано, будет выведено сообщение об успешной обработке заявления.</p> <p>Заявителю будет предоставлен пароль для входа в систему, способом, указанным на форме восстановления доступа.</p> <p>Предоставленный пароль для входа в систему (посредством sms</p>	Работник фронт-офиса

	<p>или электронной почты) пользователю необходимо будет ввести самостоятельно на странице входа в ЕСИА.</p> <p>2.1. Если при восстановлении доступа к учетной записи пользователя произошла ошибка, то будет выведено сообщение об ошибке. В этом случае пароль для входа в ЕСИА пользователю предоставлен не будет.</p> <p>2.2. В случае, если заявитель изменил свои учетные данные (ФИО) и обратился за восстановлением пароля, необходимо действовать по следующему алгоритму.</p> <p>2.2.1. Если в ЦО обратился пользователь, чья фамилия была изменена, сотрудникам ЦО необходимо следовать следующим рекомендациям:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Если при поиске УЗ не найдена, необходимо уточнить, не менял ли пользователь фамилию.</li> <li>2) Если пользователь сменил фамилию, необходимо уточнить предыдущую фамилию и произвести поиск УЗ, используя её.</li> <li>3) Если пользователь обратился за восстановлением доступа к УЗ, то на втором шаге (после успешного нахождения УЗ и перехода к восстановлению/удалению) необходимо исправить фамилию пользователя со старой на актуальную и довести процедуру восстановления доступа к УЗ до конца.</li> </ol> <p>Необходимость данных действий обусловлена тем, что поиск УЗ происходит по ФИО, указанному в УЗ, поэтому если указать новую фамилию пользователя, УЗ не будет найдена. На втором шаге при восстановлении доступа к УЗ необходимо указывать актуальную фамилию, чтобы успешно завершились проверки личных данных пользователя в ПФР.</p> <p>3. Добавление ребенка («Добавить информацию о ребенке» из меню созданного дела при поиске).</p> <p>Для того, чтобы добавить к своей подтвержденной УЗ в ЕСИА информацию о ребенке, делопроизводитель должен кликнуть по ссылке «Добавить ребенка». В открывшейся форме добавления информации о ребенке делопроизводитель должен ввести предоставленные гражданином данные ребенка либо выбрать его из списка заявителей. После проверки данных ребенка делопроизводитель нажимает на кнопку «Подтвердить». Далее заявление будет подписано электронной подписью делопроизводителя и направлено на исполнение.</p> <p>В случае, если заявление будет успешно обработано, будет выведено сообщение об успешной обработке заявления.</p> <p>Информация о ребенке будет добавлена к УЗ пользователя. Пользователь может увидеть эту информацию в своем профиле.</p> <p>В случае, если при добавлении информации о ребенке к учетной записи пользователя, произошла ошибка, то будет выведено сообщение об ошибке. В этом случае информация о ребенке к УЗ пользователя добавлена не будет.</p> <p><b>Документы:</b>  – <a href="#">Перечень сообщений об ошибках ЕСИА и пояснения к ним.</a></p>	
14	<p><b>Восстановление доступа, добавление ребенка</b></p> <p>Если в результате поиска найдена УЗ с типом «Подтвержденная», то необходимо обратить внимание на то, каким образом была подтверждена данная УЗ.</p>	Работник фронт-офиса

	<p>Для УЗ в статусе «Подтвержденная» через ЦО доступны:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Восстановление доступа к подтвержденной УЗ пользователя в ЕСИА.</li> <li>2. Добавление ребенка («Добавить информацию о ребенке» из меню созданного дела при поиске).</li> </ol> <p>Действия работника по указанным операциям прописаны в пункте таблицы «Переподтверждение, восстановление доступа, добавление ребенка» .</p>	
15	<p><b>Подтверждение</b>  Найдена УЗ в статусе «Стандартная»:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Подтверждение личности пользователя («Подтвердить» из меню созданного дела при поиске);</li> </ol> <p>Если в результате поиска найдена УЗ с типом «Стандартная», то такую запись необходимо подтвердить. Данная возможность предоставляется непосредственно из созданного по услуге «Поиск учетной записи ЕСИА» дела, в котором осуществлялся поиск. Для этого необходимо нажать кнопку «Подтвердить». После этого заявление будет подписано электронной подписью делопроизводителя и направлено на исполнение. В случае принятия заявления в работу будет показано сообщение об этом. Заявителю придет оповещение (посредством sms или электронной почты). После ввода полученного кода заявителем в профиле «Пользователя в ЕСИА» запускается проверка личных данных пользователя. В случае успешной проверки УЗ пользователя перейдет в статус «Подтвержденная». Если в процессе отправки запроса возникли ошибки, то будет выведено сообщение об ошибке. Подтверждение УЗ пользователя, в этом случае, не произойдет.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>2. В случае неудачного ответа системы, не получения отклика по запросу через кнопку «Выполнить запрос», необходимо не закрывать дело и создавать новое, а выполнить еще раз запрос. Только в крайних случаях, когда после выполнения необходимых действий работником, от системы не получены отклики, подтвердить учетную запись можно создав новое дело по услуге «Подтверждение кодов регистрации ЕСИА». В нем вводятся необходимые данные, подписывается запрос электронной подписью работника МФЦ. Заявителю придет оповещение (посредством sms или электронной почты).</li> </ol> <p><b>Документы:</b>  – <a href="#">Перечень сообщений об ошибках ЕСИА и пояснения к ним.</a></p>	Работник фронт-офиса
16	<p><b>Получение статуса заявки на регистрацию ЕСИА</b>  В случае, если заявитель обратился по вопросу не получения оповещения (посредством sms или электронной почты) об успешном подтверждении и пароля для первого входа в ЕСИА, то рекомендуется воспользоваться функцией «Получение статуса заявки на регистрацию ЕСИА», создав новое дело по обратившемуся гражданину.</p> <p>Для этого из ранее созданного дела по услуге «Регистрация пользователя ЕСИА», «Восстановление пароля пользователя ЕСИА», «Подтверждение кодов регистрации ЕСИА» или из предоставленной заявителем квитанции необходимо скопировать (ввести вручную) идентификатор заявки и ввести его в поле</p>	Работник фронт-офиса

	<p>«Введите идентификатор заявки ЕСИА» на форме заявления. После этого необходимо выполнить проверку статуса заявки. Результат отобразится на форме заявления, исходя из него будет понятно, какие именно данные не прошли проверку. Формирует заявление в АИС и передает на проверку и подпись заявителю.</p> <p>Делопроизводителю необходимо рекомендовать заявителю обратиться в то ведомство, где не прошел проверку какой-либо документ. А также информировать его о том, что проверка проходит длительное время, до 15 рабочих дней.</p> <p>В случаях, если указанные при регистрации УЗ номер телефона или адрес электронной почты являются подтвержденными контактами в другой УЗ, то регистрация на них новой учетной записи невозможна, будет выведено сообщение об ошибке.</p> <p><b>Документы:</b> – <a href="#">Перечень сообщений об ошибках ЕСИА и пояснения к ним.</a></p>	
17	<p><b>Формирует уведомление в АИС</b> При положительном результате, формирует уведомление в АИС и передает на подпись заявителю.</p> <p>Так как системой формируется код ошибки, а не полностью сообщение о причине возникновения, работник информирует о наличии данной ошибки заявителя, уведомление в этом случае формировать и передавать нет необходимости, но при желании заявителя, допускается формирование уведомления и передача его заявителю.</p>	Работник фронт-офиса
18	<p><b>Проверяет, подписывает уведомление</b> Заявитель ознакомляется с сформированным уведомлением в АИС, подписывает и передает делопроизводителю.</p>	Заявитель
19	<p><b>Сканирует уведомление, прикрепляет документы в АИС</b> Сканирует уведомление, прикрепляет документы в АИС в разделе «Документы, полученные в результате оказания услуги».</p> <p>Передаёт уведомление заявителю.</p> <p>Хранить уведомление в бумажном виде нет необходимости.</p>	Работник фронт-офиса
20	<p><b>Информирует заявителя</b> В случае, если заявитель отказался от дальнейшей регистрации в ЕСИА, сообщает заявителю о возможности самостоятельного создания стандартной УЗ на портале сайта <a href="https://www.gosuslugi.ru">https://www.gosuslugi.ru</a></p>	Работник фронт-офиса
21	<p><b>Завершает операции, закрывает заявление/дело</b> Делопроизводитель завершает все операции, закрывает заявление/дело в АИС, завершает прием, прощается с заявителем.</p>	Работник фронт-офиса

**Регламент процесса****«Прием запросов о предоставлении сведений, содержащихся в ЕГРН, и выдача результата»****1. Общие положения**

1.1. Настоящий регламент устанавливает порядок выполнения процесса «Прием запросов о предоставлении сведений, содержащихся в ЕГРН, и выдача результата». Требования настоящего регламента распространяются на все операции, выполняемые в ходе процесса, а также на взаимодействия с другими процессами организации, внешними поставщиками и потребителями.

**2.1. Операции (Прием документов)**

<b>№ п/п</b>	<b>Наименование операции</b>	<b>Роль</b>
1	<b>Обращение заявителя по талону электронной очереди/предварительной записи</b> <i>Осуществляется в соответствии с действующим Положением о системе управления очередью «ЭНТЕР»</i>	Заявитель
2	<b>Установление цели обращения, определение услуги, проверка полноты пакета документов и сведений</b> <i>Осуществляется в соответствии с <a href="#">гл. III</a> Стандарта приема и выдачи документов.</i>	Работник фронт-офиса
3	<b>Снятие и заверение копий документов</b> <i>Снимает копии предоставленных документов, выполняет на таких копиях надпись об их соответствии оригиналам, заверяет (с использованием штампов «Копия верна», «Подлинник предъявлен», именных штампов, датёров) своей подписью с указанием фамилии и инициалов, оригиналы документов возвращает заявителю.</i>	Работник фронт-офиса
4	<b>Формирование обращения в ПК ПВД,</b> 1. В главном окне ПК ПВД на странице «Прием обращений» в блоке «Предоставление сведений» выбирает учетно-регистрационное действие, исходя из потребностей, озвученных заявителем. 2. Вносит необходимые для формирования запроса атрибуты (действия, заявитель (с обязательной актуализацией ранее внесенных данных заявителя в его карточке, в том числе номера мобильного телефона, в случае наличия заявителя в реестре заявителей), объект, запрашиваемые сведения, представленные документы (наименование документа, количество экземпляров документа, количество листов в документе, тип документа по классификатору) и т.д.) 3. Осуществляет информирование о способах получения результата предоставления услуги заявителем и о возможности оценить качество предоставляемой с предоставлением соответствующей	Работник фронт-офиса

	<p>отметки в формируемом деле в ПК ПВД. Отметка «Даю свое согласие на участие в опросе по оценке качества услуги по телефону» устанавливается, если заявитель изъявил согласие на участие в опросе оценки качества предоставленной услуги.</p> <p>4. В случае, если за предоставление сведений установлена плата, в «отметках специалиста, принявшего заявление и приложенные к нему документы» вставляет текст уведомления: «Уведомлён о необходимости внесения платы не позднее 7 (семи) КАЛЕНДАРНЫХ ДНЕЙ с момента получения квитанции с УИН. Днём получения органом регистрации прав запроса считается день, следующий за днём получения этим органом в установленном порядке сведений об оплате за предоставление сведений, содержащихся в ЕГРН».</p> <p>5. Предлагает (в устной форме) заявителю указать в запросе адрес электронной почты в целях обеспечения возможности уточнения органом, предоставляющим услугу, указанных в запросе сведений путем направления электронного сообщения об уточнении сведений запроса. В случае отказа заявителя указать в запросе адрес электронной почты работник МФЦ, осуществляющий прием документов, обязан уведомить (в устной форме) заявителя о том, что в случае отсутствия в запросе адреса электронной почты уточнение у заявителя сведений, указанных в запросе не осуществляется, орган, предоставляющий услугу, при рассмотрении запроса руководствуется исключительно сведениями, указанными в запросе.</p> <p>6. Осуществляет пропаганду получения сведений из ЕГРН в форме электронного документа посредством направления на указанный в запросе адрес электронной почты, озвучивая и разъясняя следующие аргументы:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- уменьшение размера государственной пошлины за предоставление сведений из ЕГРН;</li> <li>- сокращение времени предоставления услуги;</li> <li>- уменьшение временных потерь, связанных с посещением МФЦ за получением результата услуги.</li> </ul> <p>7. Уточняет способ получения результата услуги (в бумажном виде, по адресу электронной почты) с проставлением соответствующей отметки в формируемом деле в ПК ПВД, в случае получения результата услуги по адресу электронной почты указывает представленный заявителем адрес электронный почты.</p> <p>8. Формирует запрос в ПК ПВД, распечатывает в 2 (двух) экземплярах (заявителю и ИУ), передает для проверки внесенных данных и подписания заявителю.</p> <p><b>Документы:</b>  <a href="http://cascade1.mfc.int/СМВ/DownloadByDocId?id=1025822">Руководство пользователя регионального узла ПК ПВД (http://cascade1.mfc.int/СМВ/DownloadByDocId?id=1025822)</a>  <a href="http://cascade1.mfc.int/СМВ/DownloadByDocId?id=1036940">ПК ПВД технологическая инструкция "Памятка для приёма обращений в ПК ПВД" (http://cascade1.mfc.int/СМВ/DownloadByDocId?id=1036940)</a></p>	
5	<p><b>Проверка и подписание запроса</b>          Проверяет правильность данных, внесенных в запрос, и подписывает запрос, проставляет подпись под текстом уведомления на обоих экземплярах запроса.</p>	Заявитель

6	<p><b>Выдача заявителю квитанции, содержащей УИН и двухмерный штрих-код, уведомление о сроке оплаты</b></p> <p><b>В случае если плата за предоставление сведений предусмотрена:</b></p> <p>1. Информировать заявителя о возможных способах оплаты:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- в личном кабинете онлайн-банкинга;</li> <li>- посредством POS-терминалов на окне приема с уведомлением о снятии комиссии в размере 25 рублей за совершение операции, в случае оплаты картой, не принадлежащей к платежной системе «МИР»;</li> <li>- через платежные терминалы в секторе информирования и ожидания;</li> <li>- в кассах отделений банков.</li> </ul> <p>2. Убедившись, что все данные внесены верно, запрос проверен и подписан заявителем, тумблер в правом верхнем углу над строкой обращения установлен в положение «Оплата по УИН», в правом нижнем углу нажимает клавишу «Завершить», распечатывает квитанцию с УИН (в нижней части обращения в графе «Печать» выбирает «Платежный документ») и передает заявителю для осуществления платежа, а в случае оплаты посредством POS-терминала проводит платеж на странице дубли заявления в АИС после его создания с отражением в окне реквизитов в АИС для оплаты УИН и суммы платежа.</p> <p>3. Уведомляет заявителя о необходимости внесения оплаты за предоставление сведений не позднее 7 (семи) календарных дней с момента получения квитанции с УИН и обязательном указании в платежном документе УИН при проведении оплаты. Информировать, что представление документа о внесении платы за предоставление сведений в МФЦ не требуется.</p> <p>4. Нажимает клавишу «Завершить». Технологический процесс обработки обращения перейдет на шаг «Присоединение образов».</p> <p><b>ВАЖНО:</b> Формирование квитанции необходимо осуществлять только после проверки и подписания запроса заявителем, так как в противном случае, при внесении корректировки в атрибуты заявления в ПК ПВД по замечанию заявителя возможно задвоение УИН в ПК ПВД.</p> <p><b>ВАЖНО:</b> В случае, если заявитель произвел оплату до подачи запроса, при личном обращении в МФЦ ему необходимо заполнить заявление о возврате платы. При формировании пакета документов для запроса сведений исключается скан-образ квитанции об оплате.</p> <p><b>В случае если плата за предоставление сведений не предусмотрена:</b></p> <p>1. В ПК ПВД тумблер в правом верхнем углу в строке обращения переключает в положение «Предоплата» (квитанция с УИН не формируется и не распечатывается)</p> <p>2. Нажимает клавишу «Завершить». Технологический процесс обработки обращения перейдет на шаг «Присоединение образов».</p>	Работник фронт-офиса
7	<p><b>Создание скан-образов документов, присоединение и подписание документов в ПК ПВД УКЭП</b></p> <p>1. Создает электронный образ каждого документа в отдельности в виде файлов .pdf, в масштабе 1:1, с использованием полноценного режима сканирования с разрешением 300 dpi. Если бумажный документ состоит из двух и более листов, электронный образ</p>	Работник фронт-офиса

	<p>формируется в виде одного файла.</p> <p>2. В ПК ПВД в выпадающем списке обращений по номеру находит нужное обращение, нажимает на клавишу «Присоединение образов» в графе «Шаг» в строке обращения. Присоединяет скан-образы документов. Для присоединения к записи о документе файла его образа нажимает значок + в строке записи о документе в графе «Содержимое».</p> <p>3. В всплывающем окне «Подпись содержимого документа» при присоединении образа документа выбирает сертификат для подписи нажимает команду «Выполнить». Подписывает УКЭП каждый скан-образ документа. При успешной передаче в окне выбора сертификата для подписи в строке «Присоединение файла «наименование файла... pdf» отобразится статус «Успешно». При закрытии окна выбора сертификата для подписи нажимает клавишу «Закрыть».</p> <p><b>Документы:</b>  <a href="http://cascade1.mfc.int/CMB/DownloadByDocId?id=1025822">Руководство пользователя регионального узла ПК ПВД (http://cascade1.mfc.int/CMB/DownloadByDocId?id=1025822)</a></p>	
8	<p><b>Отправка пакета документов на обработку в ППОЗ</b></p> <p>После успешной отправки образов электронных документов нажимает команду (в правом нижнем углу обращения) «Завершить присоединение». В всплывающем окне «Регистрация обращения» отображается статус «Формирование и получение электронных форм заявления» – «Успешно», «Подпись и отправка электронных форм заявлений» – «Успешно», нажимает команду «Закрыть».</p>	Работник фронт-офиса
9	<p><b>Формирование дубля дела в АИС</b></p> <p>После формирования дела в ПК ПВД формируется дубль дела в АИС в соответствии с п. 5 «Формирование дубля дела в АИС» регламента процесса «Прием документов, обработка и выдача на государственный кадастровый учет и (или) государственную регистрацию прав на недвижимое имущество» в <a href="#">приложении № 12</a> к Стандарту приема и выдачи документов.</p>	Работник фронт-офиса
10	<p><b>Проставление номеров дела запросе</b></p> <p>Во всех экземплярах описи, сформированной в ПК ПВД, или копиях запроса о предоставлении сведений, содержащихся в ЕГРН, должны быть указаны номера дела:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>— номер дела в ПК ПВД МФС-0112/2020-0000 (формируется автоматически)</li> <li>— номер подсистемы приема и обработки запросов (ППОЗ) КУВИ-001/2020-00000 (вписывается от руки)</li> <li>— номер дела в АИС 00/2020/0000 (вписывается от руки)</li> </ul> <p>Передает 1 (один) экземпляр запроса заявителю.</p>	Работник фронт-офиса
11	<p><b>Направление дела на обработку</b></p> <p>В дубле дела созданном в АИС нажимает клавишу «Документы на обработку».</p>	Работник фронт-офиса

## 2.2. Операции (Выдача документов)

№ п/п	Наименование операции	Роль
1	<p><b>Выдача готового результата заявителю и закрытие дела</b></p> <p>При поступлении результата на выдачу и обращении заявителя за</p>	Работник фронт-офиса

	<p>получением результирующих документов:</p> <p>1. Из дела в АИС осуществляет печать готового результата, размещенного в блоке «Документы, полученные в результате оказания услуги». На обороте каждого листа распечатывает ЭЦП Росреестра, подписывает результат услуги, указывает свою должность, инициалы, фамилию и обеспечивает проставление круглой печати структурного подразделения МФЦ.</p> <p><b>ВАЖНО:</b> При неработоспособности АИС сохраняется возможность печати результата из ПК ПВД. В блоке «Выдаваемые документы», находит обращение путем введения номера в формате МФС-0112/2020-0000 в окне поиска «Обращение». Осуществляет печать готового результата из ПК ПВД путем нажатия на клавишу «Печать», находящуюся в графе обращения «Шаг». При восстановлении работоспособности АИС данные дела закрываются с комментариями и присоединением «Расписки в получении результата».</p> <p>2. Распечатывает из АИС расписку о выдаче документов, ставит отметку о выдаче в соответствующей графе. Передает для подписи заявителю вместе с результатом.</p> <p><b>ВАЖНО:</b> При выдаче результатов одному заявителю в количестве более пяти (в отношении крупных правообладателей) допускается составление универсальной расписки о выдаче документов по форме согласно <a href="#">приложению № 8</a> к Стандарту приема и выдачи документов.</p> <p>3. Прикрепляет расписку, подписанную работником МФЦ и заявителем, в дубль дела в АИС в блок «Расписка в получении результата», оригинал отдает заявителю.</p> <p>4. Закрывает обращение (дело) в ПК ПВД и дубль дела в АИС путем нажатия кнопки «Выдать».</p> <p><b>ВАЖНО:</b> В случае если заявитель обратился за результатом услуги который находится в статусе «Невостребованный результат» делопроизводитель выдачи направляет заявителя к ответственному старшему-делопроизводителю, который разъясняет заявителю порядок получения невостребованного результата в соответствии с условиями установленными соглашением о взаимодействии, действующим на момент обращения заявителя.</p>	
2	<p><b>Информирование заявителя о возможности оценить качество предоставляемой услуги</b></p> <p>Осуществляется в соответствии с <a href="#">п. 5 гл. III</a> Стандарта приема и выдачи документов.</p>	Работник фронт-офиса

## Регламент процесса

### «Прием, обработка и выдача документов по государственному кадастровому учету и (или) государственной регистрации прав на недвижимое имущество»

#### 1. Общие положения

1.1. Настоящий регламент устанавливает порядок выполнения процессов:

- «Прием документов на государственный кадастровый учет и (или) государственную регистрацию прав на недвижимое имущество»;
- «Прием дополнительных документов на государственный кадастровый учет и (или) государственную регистрацию прав на недвижимое имущество»;
- «Формирование услуг Росреестра в АИС»;
- «Обработка и выдача промежуточных результатов по государственному кадастровому учету и (или) государственной регистрации прав на недвижимое имущество».

Требования настоящего регламента распространяются на все операции, выполняемые в ходе процесса, а также на взаимодействия с другими процессами организации, внешними поставщиками и потребителями.

#### 2. Операции

№ п/п	Наименование операции	Роль
1	<b>Обращение заявителя по талону электронной очереди/предварительной записи</b> <i>Осуществляется в соответствии с действующим Положением о системе управления очередью «ЭНТЕР»</i>	Заявитель
2	<b>Установление цели обращения, определение услуги</b> <i>Осуществляется в соответствии с <a href="#">гл. III</a> Стандарта приема и выдачи документов.</i>	Работник фронт-офиса
3	<b>Проверка комплекта документов</b> <i>1. При приеме документов от заявителя осуществляется проверка полноты пакета документов, необходимых для получения государственной услуги в соответствии с действующими на момент обращения заявителя требованиями федеральных законов, административного регламента, соглашением о взаимодействии. 2. Если у заявителя по результатам проверки отсутствует полный пакет документов, об этом сообщается заявителю. Заявитель принимает решение обратиться повторно с набранным полным пакетом документов либо подать заявку с неполным пакетом документов. В последнем случае заявитель уведомляется о возможном приостановлении и (или) отказе в проведении государственного кадастрового учета и (или) государственной</i>	Работник фронт-офиса

	<p>регистрации права с указанием причин для каждого конкретного случая<sup>1</sup> и разъяснением способа предоставления дополнительных документов по талону электронной очереди к основному пакету по номеру КУВД.</p> <p>3. При представлении копий документов, достоверность которых не засвидетельствована в установленном законодательством Российской Федерации порядке, одновременно предоставляются их оригиналы. Если представленные оригиналы документов подлежат возврату заявителю при приеме, работник фронт-офиса сверяет представленные оригиналы документов и их копии друг с другом, заверяет копии документов своей подписью с проставлением штампов с указанием фамилии и инициалов, должности, даты заверения<sup>2</sup>.</p> <p>4. Представление документа об уплате госпошлины не требуется: заявитель вправе представить документ об уплате госпошлины по собственной инициативе. В случае не представления заявителем документа об уплате государственной пошлины, заявителя необходимо ознакомить о возможном возврате документов без рассмотрения, в случае не уплаты госпошлины в течение 5 дней с момента подачи заявления.</p> <p><b>ВАЖНО:</b> В случае непредставления заявителем документа об уплате государственной пошлины:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- необходимо уведомить о возможном возврате документов без рассмотрения, в случае неуплаты госпошлины в течение 5 дней с момента подачи заявления;</li> <li>- рекомендовать предоставить государственную пошлину дополнительными документами для исключения возврата заявления без рассмотрения в связи с возможными техническими сбоями ГИС ГМП.</li> </ul> <p><sup>1</sup> При формировании заявления в ПК ПВД информация вносится в блок «Отметки специалиста» и при подписании заявления под текстом уведомления проставляется подпись заявителя.</p> <p><sup>2</sup> В случае наличия бэк-офиса. При отсутствии бэк-офиса с данным видом возложенных обязанностей работником фронт-офиса в окне приема документов осуществляется сканирование, копирование и заверение всех документов.</p>	
4	<p><b>Прием обращения в ПК ПВД</b>  Формирование обращения (дела) в ПК ПВД № МФС-0112/2019-00000 осуществляется согласно <a href="#">приложению № 1</a> к настоящему регламенту.</p> <p><b>ВАЖНО:</b> На одно обращение (дело) в ПК ПВД № МФС-0112/2019-00000 предусмотрена выдача одного талона.</p> <p><u>1. Выбор регистрационного действия во вкладке «Прием обращений».</u></p> <p>1.1. При приеме в ПК ПВД заявлений на совершение регистрационных действий таких, как:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Приостановление учёта и (или) регистрации;</li> <li>- Прекращение учёта и (или) регистрации;</li> <li>- Дополнительные документы;</li> <li>- Возобновление учёта и (или) регистрации;</li> </ul> <p>производит поиск ранее представленного пакета документов для корректного внесения номера КУВД в графу «Ранее представлены»</p>	Работник фронт-офиса

документы».

1.2. В случае, если ранее представленный пакет документов (основной/первоначальный) в ПК ПВД находится в статусе «Обработка завершена», прием заявления к ранее поданному невозможен.

2. Поиск заявителя в реестре ПК ПВД, выбор заявителя из реестра с обязательной актуализацией ранее внесенных данных заявителя в его карточке, в том числе номера мобильного телефона, или регистрация нового заявителя в ПК ПВД.

2.1. Добавление (создание) всех заявителей в дело, если участников сделки несколько.

3. Поиск объекта в базе данных ПК ПВД или создание нового объекта.

3.1. Добавление (создание) всех объектов в дело, если объектов несколько.

4. Формирование перечня представленных документов (наименование документа, количество экземпляров документа, количество листов в документе, тип документа по классификатору).

5. Добавление платежного документа (при наличии) (тип документа (квитанция, платежное поручение, чек, электронный платеж), номер платежного документа, сумма платежа.)

6. Сканирование, копирование, заверение документов<sup>3</sup>.

7. Определение способа получения готовых документов заявителем, проставление соответствующей отметки в формируемом деле в ПК ПВД.

8. Информирование заявителя о возможности прохождения оценки качества предоставляемых услуг, проставление соответствующей отметки в формируемом деле в ПК ПВД.

9. Добавление примечания и (или) отметки специалиста с отражением значимой для ведомства информацией, например, уведомление заявителя о возможной приостановке либо отказе/ о возврате заявления без рассмотрения с указанием причин для каждого конкретного случая<sup>1</sup>, формирование листа-заменил (при необходимости, в случае если оригиналы представленных документов, находятся в другом деле) и т.д.

10. Проверка введенных данных путем нажатия кнопки «Проверить».

11. Завершение формирования дела путем нажатия кнопки «Завершить».

12. Печать сформированного заявления, передача заявления для проверки персональных данных и подписания заявителю.

13. Сканирование представленных документов, включая проверенное и подписанное заявителем заявление, добавление в программу<sup>4</sup>.

14. Удостоверение ЭЦП, завершение оказания услуги в ПК ПВД путем нажатия кнопки «Завершить прием»<sup>4</sup>.

15. Присоединение скан-образов представленных документов в программу путем нажатия кнопки «Присоединение образов» и в последующем нажатия кнопки «Завершить присоединение»<sup>3</sup>.

16. Печать описи документов, принятых для оказания государственной услуги, из расчета количество заявителей + 1 + аналогичное количество экземпляров для ИУ.

	<p><sup>3</sup> В случае отсутствия бэк-офиса с данным видом возложенных обязанностей. При наличии бэк-офиса работником фронт-офиса осуществляется только заверение копий документов, оригиналы которых подлежат возврату заявителю при приеме, сканирование, копирование документов не осуществляется.</p> <p><sup>4</sup> В случае отсутствия бэк-офиса с данным видом возложенных обязанностей. При наличии бэк-офиса дело в ПК ПВД не завершается (не закрывается) работником фронт-офиса. Закрытие (завершение) дела и удостоверение ЭЦП осуществляется в бэк-офисе.</p>	
5	<b>Формирование дубля дела в АИС</b>	Работник фронт-офиса
5.1.	<p>После формирования дела в ПК ПВД формируется дубль дела в АИС:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Поиск заявителя в АИС, выбор заявителя из каталога заявителей с обязательной актуализацией ранее внесенных данных заявителя в его карточке, в том числе номера мобильного телефона, или регистрация нового заявителя в АИС, в соответствии с <a href="#">п. 2, п. 3 гл. III Стандарта приема и выдачи документов</a>.</li> <li>2. Поиск и выбор необходимой услуги в каталоге услуг.</li> <li>3. Оказать выбранную услугу (нажать соответствующую кнопку).</li> <li>4. Добавление всех заявителей в карточку заявления, если участников сделки несколько.</li> <li>5. В поле «Номер ПК ПВД» в АИС прописывается номер обращения (дела), присвоенный ПК ПВД полностью (например, МФС-0112/2021-1000).</li> </ol> <p>Если в рамках одного обращения (дела) МФС-0112/2021-1000 сформировано несколько заявлений (МФС-0112/2021-1000-1, МФС-0112/2021-1000-2), создание отдельных дублей в АИС не допускается.</p> <p><b>ВАЖНО:</b> При приеме в ПК ПВД заявлений на совершение регистрационных действий таких, как:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Приостановление учёта и (или) регистрации;</li> <li>- Прекращение учёта и (или) регистрации;</li> <li>- Дополнительные документы;</li> <li>- Возобновление учёта и (или) регистрации;</li> </ul> <p>при создании дубля в АИС в поле «Номер ПК ПВД» вносится номер обращения в формате МФС-0112/2019-0000<sup>5</sup> (доп. к МФС-0112/2019-0000<sup>6</sup>)</p> <p><sup>5</sup> Номер обращения дела в ПК ПВД по дополнительным документам (возобновление, приостановление, прекращение).</p> <p><sup>6</sup> Номер основного (первоначального) пакета документов, к которому подаются дополнительные документы).</p> <p><b>ВАЖНО:</b> При этом необходимо убрать отметки о согласии на уведомление о результатах услуги и на оценку качества оказания услуг по смс. Дубль дела в АИС по заявлениям к ранее поданному основному (первоначальному) обращению завершается путем указания в блоке «Выдача документов» места выдачи документов в ОГВ, при этом дело завершится автоматически после формирования исходящего акта</p>	Работник фронт-офиса

	<i>приема-передачи и отправки его курьером.</i>	
5.2.	<p><b>Прикрепление в АИС документов, сформированных в ПК ПВД.</b></p> <p>1. <i>Заявление из ПК ПВД</i>  <i>Прикрепление в блок «Документы» в АИС заявления/запроса из ПК ПВД с подписями работника МФЦ и заявителя.</i>  <i>Если в рамках одного обращения (дела) МФС-0112/2021-1000 сформировано несколько заявлений (МФС-0112/2021-1000-1, МФС-0112/2021-1000-2) требуется прикрепление всех заявлений путем добавления через кнопку «Добавить документ» в блоке «Документы».</i>  <i>Скан-образ каждого прикрепленного заявления должен содержать все страницы данного заявления.</i></p> <p>2. <i>Опись документов из ПК ПВД</i>  <i>Прикрепление в блок «Расписка в приеме документов» описи документов из ПК ПВД с подписью работника МФЦ.</i>  <i>Если в рамках одного обращения (дела) МФС-0112/2021-1000 сформировано несколько заявлений (МФС-0112/2021-1000-1, МФС-0112/2021-1000-2) требуется прикрепление всех описей документов.</i></p>	Работник фронт-офиса
5.3.	<p><b>Информирование заявителя о способах получения уведомления о результатах услуги</b>  <i>Осуществляется в соответствии с <a href="#">п. 5 гл. III Стандарта приема и выдачи документов</a></i></p>	Работник фронт-офиса
5.4.	<p><b>Информирование заявителя о способах оценить качество предоставляемых услуг</b>  <i>Осуществляется в соответствии с <a href="#">п. 5 гл. III Стандарта приема и выдачи документов</a></i></p>	Работник фронт-офиса
5.5.	<p><b>Проставление номеров дела в описи/ запросе в приеме документов<sup>7</sup></b>  <i>Во всех экземплярах описи, сформированной в ПК ПВД, или копиях запроса о предоставлении сведений, содержащихся в ЕГРН, должны быть указаны номера дела:</i>  — номер дела в ПК ПВД МФС-0112/2021-0000 (формируется на описи автоматически)  — номер подсистемы приема и обработки запросов (ППОЗ) КУВД-001/2021-00000 или КУВИ-001/2021-00000 (формируется на описи автоматически после завершения приема обращения в ПК ПВД)<sup>8</sup>  — номер пакета документов РКРВДМФС-2021-01-01-0000 (вписывается от руки для услуг по государственному кадастровому учету и исправлению технических ошибок)  — номер дела в АИС 00/2021/0000 (вписывается от руки)</p> <p><sup>7</sup> <i>По услуге по государственному кадастровому учету недвижимого имущества и (или) государственной регистрации прав на недвижимое имущество и сделок с ним после приема заявителю выдается экземпляр описи документов из ПК ПВД, выдача осуществляется по другому экземпляру описи документов из ПК ПВД; по услуге по предоставлению сведений, содержащихся в ЕГРН, после приема заявителю выдается экземпляр запроса, выдача осуществляется по расписке о выдаче документов из АИС.</i></p>	

		<sup>8</sup> В случае доработки дела в бэк-офисе, данный номер дела проставляется ответственным работником бэк-офиса во всех оставшихся экземплярах описи/запроса.	
	5.6.	<b>Информирование заявителя о способах получения информации о ходе исполнения</b> 1. Осуществление информирования о способах получения информации о ходе исполнения в соответствии с <a href="#">п. 5 гл. III Стандарта приема и выдачи документов</a> . 2. Выдача заявителю памятки об отслеживании статуса дела согласно <a href="#">приложению № 2</a> к настоящему регламенту.	
	5.7.	<b>Направление дела на обработку</b>	Работник фронт-офиса
	5.8.	<b>Обработка дела</b>	Работник бэк-офиса
6	<b>Выдача заявителю (-ям) описи документов, принятых для оказания услуги</b>		Работник фронт-офиса
7	<b>Завершение обслуживания</b> Фиксирование завершения обслуживания заявителя, путем нажатия в пульте оператора кнопки «Завершить прием», в случае обращения заявителя по талону электронной очереди.		Работник фронт-офиса
8	<b>Формирование дела на бумажном носителе</b> Пакет документов формируется согласно описи дела для последующей передачи ответственному работнику в соответствии с действующим стандартом «Организация рабочего места делопроизводителя в окне приема и выдачи документов в ОПУ по принципу 5S» Примечание: - пакеты документов по услугам Росреестра передаются в территориальный отдел Росреестра; - пакеты документов по государственного кадастрового учета помещаются в архив ОПУ для внутреннего хранения до выдачи окончательного результата.		Работник фронт-офиса
9	<b>Контроль поступления и обработка полученных результатов предоставления услуг из ведомства</b>		Работник бэк-офиса
	9.1.	<b>Поступление пакета документов от ИУ после проведения государственной регистрации</b> 1. В бумажном виде по акту приема-передачи: - принимает входящие документы от ИУ по акту приема-передачи, переданные курьером/направленные почтовым отправлением; - сверяет количество принимаемых пакетов документов, в соответствии с актом приема-передачи; - проставляет в во всех экземплярах акта приема-передачи подпись с указанием даты и времени приема документов, один экземпляр возвращает курьеру/направляет в ведомства почтовым отправлением. 2. В электронном виде (для услуг Росреестра по государственному кадастровому учету и предоставлению сведений из ЕГРН, по которым обмен осуществляется только в электронном виде, а также для промежуточных результатов): - дважды в день отслеживает поступление результатов	Работник бэк-офиса

	оказания услуг в ПК ПВД с помощью отчета «Список поступивших выдаваемых документов за период» (графа «Наименование документа»).	
9.2.	<p><b>Регистрация результата услуги в АИС</b></p> <p>1. Если документ поступил в первой половине дня, то он направляется на выдачу не позднее 15:00 этого дня, если документ поступил после 17:00, то он направляется на выдачу не позднее 11:00 следующего рабочего дня.</p> <p>2. <u>В случае поступления в бумажном виде по акту приема-передачи:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- регистрирует результат услуги в деле в АИС, вносит информацию с данными о входящих документах (наименование, серию и номер документа, количество экземпляров документа, количество листов в документе);</li> <li>- сканирует и прикрепляет в дело в АИС результат услуги в раздел «Документы, полученные в результате оказания услуги», прикрепленный скан-образ результата услуги должен поддаваться прочтению и идентификации в полном объеме, в случае его многостраничности, сканирование необходимо осуществлять первой и последней страниц и (или) страниц с отметками (печатами) ИУ, предоставляющего услуги;</li> <li>- переводит дело в статус «Контакт-центр»;</li> <li>- помещает обработанные пакеты документов в архивное помещение на хранение до востребованности заявителем/истечения срока хранения в МФЦ.</li> </ul> <p>3. <u>В случае поступления в электронном виде:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- в ПК ПВД в разделе «Выдаваемые документы» находит дело, по которому согласно отчету поступил результат/промежуточный результат (уведомление о приостановлении);</li> <li>- на шаге «Печать» осуществляет загрузку файла на свой ПК в формате .zip;</li> <li>- проверяет архивный файл на наличие вирусов, повреждений (открывается, читаем, возможна идентификация) (в случае нечитаемости электронных файлов, выполняет запрос в адрес ИУ для решения вопроса в рабочем порядке, при невозможности решить вопрос в рабочем информация направляется служебной запиской в аппарат управления Учреждения);</li> <li>- распечатывает поступивший результат услуги, на обороте каждого листа результирующего документа распечатывает сертификат ЭЦП ИУ, удостоверяет личной подписью, заверяет круглой печатью «Для документов», помещает в пакет документов и передает для архивного хранения до момента в архивное помещение на хранение до востребованности заявителем/истечения срока хранения в МФЦ<sup>9</sup>;</li> <li>- прикрепляет в дело в АИС архивный файл в раздел «Документы, полученные в результате оказания услуги»;</li> <li>- переводит дело в статус «Контакт-центр».</li> </ul> <p><sup>9</sup> Печать результата на бумажный носитель осуществляется в бэк-офисе по всем услугам Росреестра за исключением</p>	Работник бэк-офиса

	<p>промежуточных результатов и ответов на запросы по предоставлению сведений из ЕГРН – печать уведомлений о приостановлении и выписок из ЕГРН осуществляется на окне выдаче документов при обращении заявителя.</p>	
9.3.	<p><b>Особенности обработки промежуточных результатов</b></p> <p>1. <u>В случае первичного поступления уведомления о приостановлении</u>, когда внутренний статус дела в АИС «Отправлено курьером» осуществляет действия аналогично указанным в п. 9.2 настоящего регламента.</p> <p>2. <u>В случае вторичного поступления уведомления о приостановлении</u> (заявителем представлялись дополнительные документы, устраняющие причины, вызвавшие приостановление), когда внутренний статус основного дела в АИС «Завершено», внешний статус «Приостановлено по инициативе регистратора/заявителя»), в дополнение к действиям, указанным в п. 9.2 настоящего регламента:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- переводит дело из статуса «Завершено» в статус «Отправлено курьером»;</li> <li>- поиск дела в АИС;</li> <li>- «Действия» - «Документы на доработку»;</li> <li>- снимает все галочки в карточке заявления об уведомлении заявителя о результатах услуги;</li> <li>- «Действия» - «В контакт-центр» - «Донос документов»;</li> </ul> <p>Дело приобрело внешний статус «Донос документов», внутренний статус «Доработка».</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- «Действия» - «Документы на обработку» - «Завершить обработку»;</li> <li>- формирование исходящего акта – внутренний статус становится «Отправлено курьером»;</li> <li>- возвращает галочки об уведомлении заявителя о результатах услуги.</li> <li>- прикрепляет в дело в АИС архивный файл в раздел «Документы, полученные в результате оказания услуги»;</li> <li>- переводит дело в статус «Контакт-центр».</li> </ul>	
10.	<p><b>Обращение заявителя по талону электронной очереди/предварительной записи за результатом услуги</b></p> <p>Осуществляется в соответствии с действующим Положением о системе управления очередью «ЭНТЕР»</p>	Заявитель
11.	<p><b>Выдача документов</b></p> <p>При поступлении результата на выдачу и обращении заявителя за получением результирующих документов проводит:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Идентификацию заявителя.</li> <li>2. Поиск дела в АИС.</li> <li>3. В случае если статус дела внутренний «Выдача», внешний «Исполнено» осуществляет поиск дела в оперативном архиве.</li> <li>4. Осуществляет выдачу результата с проставлением соответствующих отметок в описи документов из ПК ПВД.</li> <li>5. Сканирует опись с отметкой о получении готового результата и прикрепляет в дубль дела в АИС в блок «Расписка в получении результата».</li> <li>6. Закрывает обращение (дело) в ПК ПВД и дубля дела в АИС путем</li> </ol>	Работник фронт-офиса

	<p>нажатия кнопки «Выдать». При этом внутренний статус в АИС выставляется «Завершено», внешний статус «Выдано заявителю»</p> <p><i>Примечание:</i> Завершение дела со статусом «Завершено/Выдано заявителю» осуществляется после получения результата всеми заявителями. При этом для осуществления выдачи одному из обратившихся необходимо оставлять комментарий в дополнительной информации с указанием ФИО получателя и номера талона электронной очереди.</p> <p><b>ВАЖНО:</b> В случае, если заявитель обратился за результатом услуги который находится в статусе «Невостребованный результат», направляет заявителя к ответственному старшему-делопроизводителю, который разъясняет заявителю порядок получения невостребованного результата в соответствии с условиями, установленными действующим соглашением о взаимодействии.</p>	
11.1.	<p><b>Особенности выдачи промежуточных результатов</b></p> <p>При поступлении результата на выдачу и обращении заявителя за получением результирующих документов проводит:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Идентификацию заявителя.</li> <li>2. Поиск дела в АИС</li> </ol> <p><b>ВАЖНО:</b> Выдача промежуточных результатов производится в АИС в дубле основного дела.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>3. Осуществляет: <ul style="list-style-type: none"> <li>- распаковку архивного файла .zip, прикрепленного в разделе «Документы, полученные в результате оказания услуги»;</li> <li>- распечатывает уведомление о приостановлении;</li> <li>- распечатывает на уведомлении сертификат ЭЦП ИУ;</li> <li>- удостоверяет личной подписью, заверяет круглой печатью «Для документов».</li> </ul> </li> <li>4. Фиксирует факт выдачи результата: <ol style="list-style-type: none"> <li>4.1. По услугам кадастрового учета факт выдачи фиксируется в описи находящейся в деле, хранящейся в оперативном архиве ОПУ/ТОСП.</li> <li>4.2. По услугам Росреестра печать уведомления производится в двух экземплярах: один экземпляр подлежит выдаче заявителю, второй экземпляр уведомления с отметкой о получении заявителем направляется в территориальный отдел Росреестра для приобщения государственным регистратором к делу (примерный текст: «Уведомление о приостановлении получил. ФИО, подпись, дата»).</li> </ol> </li> <li>5. Выдает уведомление о приостановлении заявителю.</li> </ol> <p><b>ВАЖНО:</b> Отметка о выдаче окончательного (итогового) результата по делам производится на описи пакета документов основного дела.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>6. Закрывает дело в АИС. <ol style="list-style-type: none"> <li>6.1. Подгружает в блок «Расписка в получении результата» скан-образ уведомления/описи с отметкой заявителя о получении.</li> <li>6.2. Завершает дело путем нажатия команды «Выдать» с присвоением внутреннего статуса «Завершено», внешнего статуса «Приостановлено по инициативе регистратора/заявителя»</li> </ol> </li> </ol>	
12	<b>Информирование заявителя о способах оценки качества и завершение обслуживания</b>	Работник фронт-офиса

## Приложение № 1

к регламенту процесса «Прием,  
обработка и выдача документов на  
государственный кадастровый учет и  
(или) государственную регистрацию прав  
на недвижимое имущество»  
от \_\_\_\_\_ 2021 г. № \_\_\_\_\_

№ п/п	Регистрационное действие	Порядок формирования обращения (дела) в ПК ПВД
1.	<p>Государственная регистрация ранее возникшего права с одновременным переходом права при совершении сделки отчуждения недвижимости.</p>	<p>Формируется в ПК ПВД <u>единым совместным обращением</u> путем формирования нескольких заявлений:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. заявление на регистрацию ранее возникшего права (в случае долевой собственности от каждого из собственников);</li> <li>2. заявление на переход права от старого собственника (в случае долевой собственности от всех собственников);</li> <li>3. заявление о регистрации права собственности от нового собственника (в случае долевой собственности от каждого из новых собственников);</li> <li>4. заявление о регистрации ипотеки в силу закона (в случае ее возникновения).</li> </ol> <p><b>Пример.</b> Государственная регистрация ранее возникшего права с одновременным переходом права (3 продавца) при совершении сделки купли-продажи недвижимости (2 покупателя в долевую собственность) с использованием кредитных средств оформляется под одним талоном и формируется в ПК ПВД <u>единым совместным обращением</u> путем формирования 7 заявлений: 3 заявления на регистрацию ранее возникшего от каждого из собственников, 1 заявление на переход права от всех собственников-продавцов, 2 заявления о регистрации права собственности от каждого из собственников-покупателей, 1 заявление о регистрации ипотеку в силу закона.</p>
2.	<p>Государственная регистрация права собственности нескольких объектов (дом и земельный участок), принадлежащих одному лицу, на основании одного правоустанавливающего документа.</p>	<p>Формируется в ПК ПВД <u>единым совместным обращением</u> путем формирования нескольких заявлений:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. заявление на переход права на дом от старого собственника (в случае долевой собственности от всех собственников);</li> <li>2. заявление о регистрации права собственности на дом от нового собственника (в случае долевой собственности от каждого из новых собственников);</li> <li>3. заявление на переход права на земельный участок от старого собственника (в случае долевой собственности от всех собственников);</li> <li>4. заявление о регистрации права собственности на земельный участок от нового собственника (в случае</li> </ol>

		<p>долевой собственности от каждого из новых собственников);</p> <p>5. заявление о регистрации ипотеки в силу закона на дом (в случае ее возникновения);</p> <p>6. заявление о регистрации ипотеки в силу закона на земельный участок (в случае ее возникновения).</p> <p>Данный порядок распространяется на все виды правоустанавливающих документов (договор мены, дарения и прочие), в предмете которых имеется несколько объектов.</p>
<p><b>Пример.</b> Государственная регистрация права собственности нескольких объектов (дом и земельный участок) на основании одного правоустанавливающего документа с использованием кредитных средств (2 продавца, 2 покупателя в долевую собственность) оформляется под одним талоном и формируется в ПК ПВД <u>единым совместным обращением</u> путем формирования 8 заявлений: 1 заявление на переход права на дом от всех собственников-продавцов, 2 заявления о регистрации права собственности на дом от каждого из собственников-покупателей, 1 заявление на переход права на земельный участок от всех собственников-продавцов, 2 заявления о регистрации права собственности на земельный участок от каждого из собственников-покупателей, 1 заявление о регистрации ипотеку в силу закона на дом, 1 заявление о регистрации ипотеку в силу закона на земельный участок.</p>		
3.	<p>Регистрация ипотеки, возникающей на основании договора ипотеки или договора залога с участием физического или юридического лица и банка в отношении нескольких объектов недвижимости.</p>	<p>Формируется в ПК ПВД <u>единым совместным обращением</u> путем формирования нескольких заявлений о регистрации ипотеки в отношении каждого объекта недвижимости.</p>
<p><b>Пример.</b> Регистрация ипотеки, возникающей на основании договора ипотеки или договора залога с участием юридического лица и банка в отношении 50 объектов недвижимости оформляется под одним талоном и формируется в ПК ПВД <u>единым совместным обращением</u> путем формирования 50 заявлений о регистрации ипотеки в отношении каждого объекта недвижимости.</p>		
4.	<p>Регистрация договора аренды в отношении нескольких объектов недвижимости.</p>	<p>Формируется в ПК ПВД путем формирования <u>обращения с одним заявлением</u> о регистрации права в части регистрации сделки об ограничении (обременении) права на основании договора аренды с указанием в данном заявлении всех объектов недвижимости, которые указаны в данном договоре аренды.</p> <p>В случае если нет возможности отразить в заявлении все объекты недвижимости ввиду их большого количества, объекты недвижимости дописываются в графу «Примечание».</p> <p>При регистрации дополнительного соглашения к договору аренды кадастровый номер первоначального объекта недвижимости (указанного в договоре аренды), в отношении которого в ЕГРН внесена запись о регистрации сделки, дописывается в графу «Примечание».</p>

	<p><b>Пример.</b> Регистрация договора аренды в отношении 30 объектов недвижимости оформляется под одним талоном и формируется в ПК ПВД обращением с одним заявлением о регистрации права в части регистрации сделки об ограничении (обременении) права на основании договора аренды с указанием в данном заявлении всех 30 объектов недвижимости, которые указаны в данном договоре аренды.</p>	
5.	<p><b>Регистрация перехода права и (или) права в отношении помещений, расположенных в многоквартирном доме (далее – МКД), в том числе, при одновременной регистрации прав в отношении общего имущества собственников МКД на основании одного правоустанавливающего документа.</b></p> <p>Пример. Регистрация перехода права и (или) права в отношении помещений, расположенных в МКД, в том числе, при одновременной регистрации прав в отношении общего имущества собственников МКД на основании договора пожертвования в отношении 20 помещений МКД оформляется под соответствующим количеством талонов (20 талонов) и формируется в ПК ПВД <u>отдельными обращениями в отношении каждого помещения МКД.</u></p>	<p>Формируется в ПК ПВД <u>отдельными обращениями в отношении каждого помещения МКД</u> путем формирования в каждом обращении нескольких заявлений:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. заявление на переход права на помещение МКД;</li> <li>2. заявление о регистрации права собственности на помещение МКД с указанием кадастровых номеров объектов, отнесенных к общему имуществу собственников МКД;</li> <li>3. заявление о регистрации ипотеки в силу закона на помещение (в случае ее возникновения).</li> </ol>
6.	<p>Внесение в ЕГРН сведений:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- об изменении вида разрешенного использования земельного участка;</li> <li>- о переводе помещения из жилого в нежилое;</li> <li>- о переводе земель из одной категории в другую;</li> <li>- о результатах государственного земельного надзора;</li> <li>- об утверждении результатов государственной кадастровой оценки;</li> <li>- об изменении адреса объекта;</li> <li>- о назначении единого недвижимого комплекса или предприятия как имущественного комплекса;</li> <li>- об изменении площади объекта, этажности и других характеристик, касающихся описания объекта;</li> <li>- о совершении <b>специальной регистрационной надписи на договоре участия в</b></li> </ul>	<p>Формируется в ПК ПВД путем формирования обращения о внесении сведений в ЕГРН заинтересованным лицом с одним заявлением собственника <u>о внесении сведений об объекте недвижимости</u> (в случае нескольких собственников формируется одно заявление от всех собственников).</p>

	<b>долевом строительстве от участника долевого строительства.</b>	
7.	Внесение в ЕГРН сведений: - о возражении в отношении зарегистрированного права; - о невозможности проведения регистрации без личного участия; - о возможности проведения регистрации путем подачи документов в электронном виде	Формируется в ПК ПВД путем формирования обращения о внесении сведений в ЕГРН заинтересованным лицом с одним заявлением собственника <u>о внесении дополнительных сведений</u> (в случае нескольких собственников формируется заявление от каждого из собственников в одном обращении).
8.	Внесение в ЕГРН сведений: - об изменении паспортных данных правообладателя; - об изменении установочных данных правообладателя; - о добавлении в документы основания дополнительного соглашения, в связи с внесением изменений в предмет сделки.	Формируется в ПК ПВД путем формирования обращения о внесении сведений в ЕГРН заинтересованным лицом с одним заявлением собственника <u>о внесении изменений в реестр прав</u> (в случае нескольких собственников формируется заявление от каждого из собственников в одном обращении).
9.	Исправление технических ошибок в записях ЕГРН или исправление технических ошибок реестра границ	Формируется в ПК ПВД путем формирования обращения об исправлении технических ошибок в записях ЕГРН или исправлении технических ошибок реестра границ с одним заявлением собственника (в случае нескольких собственников формируется заявление от каждого из собственников в одном обращении).

## Приложение № 2

к регламенту процесса «Прием,  
обработка и выдача документов на  
государственный кадастровый учет и  
(или) государственную регистрацию прав  
на недвижимое имущество»  
от \_\_\_\_\_ 2021 г. № \_\_\_\_\_

Уважаемый заявитель!

В ГУ ЯНАО «МФЦ» для отслеживания статуса заявления реализовано три варианта:

1. на официальном сайте ГУ ЯНАО «МФЦ» <https://mfc.yanao.ru/> в разделе «Проверить статус заявления» по номеру заявления в формате \_\_/\_\_/\_\_.
2. на официальном сайте Росреестра <http://rosreestr.ru> через личный кабинет по номеру в формате КУВД-001/201\_-\_\_\_\_\_ для услуг «Государственная услуга по государственному кадастровому учету недвижимого имущества и (или) государственной регистрации прав на недвижимое имущество и сделок с ним» или по номеру в формате КУВИ-001/201\_-\_\_\_\_\_ для услуг «Прием заявлений/запросов на предоставление сведений, внесенных в Единый государственный реестр прав на недвижимое имущество и сделок с ним»
3. по номеру дела МФС-\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_, указанному в описи дела, информацию можно получить только по телефону Единой справочной службы МФЦ 8-800-2000-115 (звонки по России бесплатные).
4. В мобильном приложении ГУ ЯНАО «МФЦ» по номеру дела в формате 00/0000/0000 или номеру, указанному в расписке, выданной Вам специалистом ГУ ЯНАО «МФЦ» при приеме документов.

**Регламент процесса  
«Пере прием документов по услугам Росреестра по причине возникновения  
внештатных ситуаций»**

**1. Общие положения**

1.1. Настоящий регламент устанавливает порядок выполнения процесса «Пере прием документов по услугам Росреестра по причине возникновения штатных ситуаций». Требования настоящего регламента распространяются на все операции, выполняемые в ходе процесса, а также на взаимодействия с другими процессами организации, внешними поставщиками и потребителями.

**2. Операции**

№ п/п	Наименование операции	Роль
1	<p><b>Возврат документов из ведомства по акту-приема передачи</b>  <i>При возврате документов по причине возникновения штатных ситуаций (дело не поступило в электронном формате к ИУ, не присвоены номер пакета и номер в ППОЗ, иные независимые от работников и заявителей причины) получает данные пакеты документов для осуществления повторного приема.</i></p>	<p>Старший делопроизводитель</p>
2	<p><b>Повторный прием ранее принятого в ПК ПВД дела</b>  <i>Старший делопроизводитель осуществляет создание нового дела в ПК ПВД в соответствии с регламентом процесса «Прием, обработка и выдача документов на государственный кадастровый учет и(или) государственную регистрацию прав на недвижимое имущество» согласно <a href="#">приложению № 12</a> к Стандарту приема и выдачи документов.  Талон не берется.  При необходимости подписания нового заявления заявителя повторно приглашаются в удобное для них время.</i></p>	<p>Старший делопроизводитель</p>
3	<p><b>Корректировка дубля дела в АИС</b>  <i>В созданном ранее дубле дела в АИС снимает галочку «Согласие на уведомление о результатах услуги», во избежание отправки заявителю смс-уведомления о необходимости доноса документов.  Дубль дела в АИС необходимо перевести со стадии «Отправлено курьером» в контакт-центр со статусом «Донос документов» (внешний статус), «Доработка» (внутренний статус).  Изменяет внутри дела номер, присвоенный в ПК ПВД, на новый номер (старый номер дела ПК ПВД указывает в скобках в формате «старый номер МФС-...»)  В дополнительной информации отражает комментарий о факте пере приема с указанием причин.  Удаляет скан-образ старого заявления, подкрепляет скан-образ нового заявления.</i></p>	<p>Старший делопроизводитель</p>

	Отправляет документы на обработку. Возвращает галочки «Согласие на уведомление о результатах услуги».	
4	<b>Информирование заявителя о смене номера дела</b> Посредством осуществления телефонного звонка (в случае, если заявитель повторно не приглашался в МФЦ) необходимо проинформировать заявителя о сложившейся ситуации с пояснением причин и сообщить номера вновь принятого пакета документов. В дополнительных сведениях дела в АИС сделать отметку о факте совершенного звонка заявителю	Старший делопроизводитель
5	<b>Информирование заявителя о способах отслеживания статуса дела</b> Осуществляется в соответствии с <a href="#">п. 5 гл. III Стандарта приема и выдачи документов</a>	Старший делопроизводитель
6	<b>Подготовка передачи вновь принятого пакета документов на рассмотрение ИУ</b> Завершение обработки дела в АИС, формирование исходящего пакета документов с перепринятым делом (при отправке на бумажном носителе), выставление статуса «Отправлено курьером», передача документов курьеру для последующей доставки ИУ (при отправке на бумажном носителе).	Старший делопроизводитель

**Порядок приема документов по услуге «Государственная услуга по учету лиц, относящихся к коренным малочисленным народам Российской Федерации»**

1. Прием документов по услуге «Государственная услуга по учету лиц, относящихся к коренным малочисленным народам Российской Федерации» в АИС в окне приема:

- формирование дела;
- формирование документов, передача на подпись заявителю;
- сканирование документов в формате .pdf или .jpeg/.png, прикрепление в блок «Документы»;
- направление дела на обработку лицам, ответственным за внесение сведений в государственную информационную систему мониторинга в сфере межнациональных и межконфессиональных отношений и раннего предупреждения конфликтных ситуаций Федерального агентства по делам национальностей (далее – ГИСМ ФАДН России).

Ответственные лица в ОПУ назначаются начальником ОПУ из числа лиц, имеющих доступ к работе в ГИСМ.

2. Дублирование дел в ГИСМ лицами, ответственными за внесение сведений в ГИСМ, в соответствии с Инструкцией по использованию модуля «Обращения» в ГИСМ ФАДН России, размещенной в Централизованной базе знаний:

- подписание ЭЦП документы, прикрепленные в АИС;
- скачивание скан-копий документов, подписанных ЭЦП, и файл ЭЦП к документу;
- завершение обработку дела в АИС;
- авторизация в ГИСМ по адресу <https://sm.fadn.gov.ru/>;
- переход с главной страницы в раздел «Список коренных малочисленных народов» (далее – КМН);
- создание нового обращения;
- заполнение поля с приложением документов, скаченные из АИС, каждого в отдельности (формат pdf. + файл подписи (файл .sig));
- указание в поле «Тема» полного ФИО заявителя;
- указание в поле «Сообщение» информация в следующем порядке:

- ЯНАО
- город или населённый пункт, в котором находится ОПУ/ТОСП;
- номер дела в АИС;
- тип поданного заявления (на внесение в список, на внесение изменений, на удаление из списка КМН);

- после заполнения полей нажатие на кнопку «Создать» - обращение появится в списке.

2.1. Выдача результата оказания государственной услуги «Государственная услуга по учету лиц, относящихся к коренным малочисленным народам Российской Федерации» в АИС:

- необходимо зайти в ГИСМ в обращение, по которому пришел ответ от ФАДН России и скачать файл (уведомление о результате оказания государственной услуги). Файл в формате .pdf будет подписан ЭЦП сотрудника ФАДН России;

- результат оказания услуги необходимо прикрепить в АИС в раздел «Документы, полученные в результате оказания услуги» для последующей выдачи результата заявителю, заверенным в соответствии с требованиями постановления Правительства Российской Федерации от 18.03.2015 № 250.

## **Порядок приема документов по услугам «Государственная регистрация рождения» и «Государственная регистрация смерти»**

При обращении заявителя за получением государственных услуг службы записи актов гражданского состояния (далее – СЗАГС ЯНАО), уполномоченный работник:

1. Вносит данные из документов, представленных заявителем в Федеральную государственную информационную систему «Единый государственный реестр записей актов гражданского состояния» (далее – ФГИС «ЕГР ЗАГС») в рамках услуг «Государственная регистрация рождения» и «Государственная регистрация смерти», распечатывает форму заявления;

2. На этапе принятия решения о государственной регистрации (рождения/смерти):

2.1. Проверяет на корректность данные, заполненные в ФГИС «ЕГР ЗАГС», в случае обнаружения обстоятельств, препятствующих оказанию услуг, осуществляет «отказ», во ФГИС «ЕГР ЗАГС» формирует извещение соответствующей формы;

2.2. В случае отсутствия обстоятельств, препятствующих оказанию услуги, проверяет данные в записи акта, при обнаружении опечаток и неточности производит техническую корректировку записи акта/заявления во ФГИС «ЕГР ЗАГС».

2.3. Распечатывает справку соответствующей формы, утвержденной приказом Министерства юстиции Российской Федерации от 01.10.2018 № 200 «Об утверждении форм справок и иных документов, подтверждающих наличие или отсутствие фактов государственной регистрации актов гражданского состояния, и Правил заполнения форм справок и иных документов, подтверждающих наличие или отсутствие фактов государственной регистрации актов гражданского состояния»; запись акта о рождении/смерти соответствующей формы, утвержденной приказом Министерства юстиции Российской Федерации от 01.10.2018 № 202 «Об утверждении форм записей актов гражданского состояния и Правил заполнения форм записей актов гражданского состояния» (далее — справка, запись акта гражданского состояния).

2.3.1. Справку соответствующей формы подписывает, скрепляет оттиском гербовой печати.

2.3.2. Запись акта гражданского состояния прочитывается и подписывается заявителем (заявителями), уполномоченным работником, скрепляется оттиском гербовой печати.

3. С целью корректного отображения данных из ФГИС «ЕГР ЗАГС» на бланках строгой отчетности (свидетельство о рождении/смерти) уполномоченному работнику необходимо провести пробную печать, для этого необходимо:

3.1. Отсканировать бланк строгой отчетности (свидетельство о рождении/смерти) и распечатать его в количестве 1-2 экземпляров (далее – сканированная копия документа);

3.2. Вставить в принтер сканированную копию документа для распечатывания данных из ФГИС «ЕГР ЗАГС»;

3.3. Проверить отображение распечатанных данных на сканированной копии документа на предмет расположения строк, цифр, слов и т.д.

В случае некорректного отображения на сканированной копии документа, отрегулировать положение документа, настройки принтера и повторить действие в соответствии с п. 3.2 настоящего порядка.

В случае корректного отображения данных на сканированной копии документа, осуществить их печать на бланке строгой отчетности. Пробную сканированную копию документа необходимо уничтожить.

4. Уполномоченный работник, предоставляющий государственную услугу, подписывает бланк строгой отчетности, и скрепляет оттиском гербовой печати.

4.1. Фиксирует в соответствующем журнале учета информацию о выдаче справки, бланка строгой отчетности (свидетельство о рождении/смерти).

4.2. Выдает справку, свидетельство о рождении/смерти заявителю.

4.3. Дублирует дела по принятым документам в АИС.

5. Формирует пакет документов для передачи в соответствующий отдел СЗАГС в соответствии с территориальной принадлежностью к ОПУ/ТОСП:

5.1. Заявление с приложением к нему документов, послуживших основанием для предоставления государственной регистрации рождения/смерти, утвержденных приказом Министерства юстиции Российской Федерации от 28.12.2018 № 307 «Об утверждении Административного регламента предоставления государственной услуги по государственной регистрации актов гражданского состояния органами, осуществляющими государственную регистрацию актов гражданского состояния на территории Российской Федерации»;

5.2. Запись акта гражданского состояния;

5.3. Паспорта умерших, в случае осуществления государственной регистрации смерти.

6. Передает в установленном Учреждении порядке сформированный пакет документов по акту приема-передачи, составленному в 2-х экземплярах по форме, утвержденной приказом Министерства юстиции от 26.09.2018 № 194 «Об утверждении порядка передачи многофункциональными центрами предоставления государственных и муниципальных услуг записей актов гражданского состояния, составленных на бумажном носителе, а также документов, послуживших основаниями для государственной регистрации рождения и смерти, в органы записи актов гражданского состояния» в соответствующий отдел СЗАГС.