**Порядок и условия получения муниципальных услуг в электронном виде и через МФЦ**

20.05.2019

**1. Порядок получения муниципальных услуг в электронном виде:**

Для получения муниципальных услуг, предоставляемых администрацией городского округа город Воронеж в электронном виде, используется Портал Воронежской области в сети Интернет [www.govvrn.ru](http://www.govvrn.ru/) (региональный портал).

Получить муниципальные услуги в электронном виде могут только зарегистрированные на Портале госуслуг www.gosuslugi.ru пользователи с подтвержденной учетной записью. Для входа в «Личный кабинет» Портала Воронежской области используется пароль и логин, полученные при регистрации на Портале госуслуг.

Регистрация на Портале госуслуг.

Чтобы получать услуги необходимо зарегистрироваться на Портале госуслуг www.gosuslugi.ru.

**Для регистрации на Портале госуслуг понадобятся:**

1) Паспорт гражданина РФ.

2) Страховое свидетельство обязательного пенсионного страхования (СНИЛС, его одиннадцатизначный номер).

3) Мобильный телефон или электронная почта. Номер телефона и адрес электронной почты не должны быть ранее использованы при регистрации на Портале госуслуг. Адрес электронной почты и номер сотового телефона используются с целью информирования заявителя о ходе оказания муниципальной услуги.

**Процесс регистрации на Портале госуслуг состоит из следующих этапов:**

1. Войти на сайт https://www.gosuslugi.ru/. Установить Ваше местоположение (Воронежская область, г. Воронеж), нажать «Регистрация», «далее», подтвердить согласие на обработку персональных данных, «далее», выбрать вариант получения кода активации, «далее», ввести все данные из перечня, указанного в пункте выше (обязательные поля: фамилия, имя, дата рождения, пол, СНИЛС, адрес электронной почты или номер мобильного телефона).

2. Подтвердить адрес электронной почты или номер мобильного телефона.

3. Активировать учетную запись в пунктах подтверждения личности (УСЗН, МФЦ и другие пункты; точные адреса указаны на сайте госуслуг). При себе должны быть паспорт и СНИЛС. Процедура выдачи кода в удостоверяющем центре занимает несколько минут, либо дождаться заказного письма с кодом подтверждения и забрать его на почте.

4. Используя код активации окончательно активировать свой логин на Портале госуслуг.

Процесс регистрации может занять некоторое время, если Вы выбрали вариант с доставкой кода активации через заказное письмо. В случае если Вам в срочном порядке необходимо заказать услуги на Портале госуслуг или на Портале Воронежской области (региональные и муниципальные услуги), лучше лично посетить один из пунктов подтверждения личности для завершения регистрации.

Также подробная инструкция по регистрации физических и юридических лиц на Портале госуслуг размещена на сайте администрации городского округа город Воронеж в подразделе «Муниципальные услуги» раздела «Экономика».

Гражданин РФ может зарегистрировать «Личный кабинет» и в дальнейшем проходить авторизацию как через ввод личного логина (СНИЛС, номер мобильного телефона или адрес электронной почты) и пароля, так и с использованием средств для создания квалифицированной электронной подписи. Квалифицированный сертификат ключа проверки электронной подписи должен быть выдан аккредитованным Минкомсвязи России удостоверяющим центром. Сертификат обязательно должен содержать фамилию, имя, отчество и страховой номер индивидуального лицевого счета (СНИЛС) владельца.

Пользователь имеет возможность подписать электронной подписью заявление, отправляемое в орган, предоставляющий муниципальную услугу. При реализации этого механизма используются отечественные стандарты электронной подписи и применяются сертифицированные в системе сертификации ФСБ России средства криптографической защиты информации, такие как «Aladdin e-Token ГОСТ» и «КриптоПро CSP», что дает основания считать данную подпись, в соответствии с Федеральным законом от 06.04.2011 № 63-ФЗ «Об электронной подписи» усиленной квалифицированной электронной подписью.

**Выбор муниципальной услуги из каталога электронных услуг.**

Все услуги, размещенные на Портале Воронежской области, соотнесены с конкретным муниципальным образованием Воронежской области: место получения муниципальной услуги определяет как наличие самой услуги, так и условия ее предоставления. Поэтому первым шагом для получения доступа к возможностям регионального портала является выбор местоположения «г. Воронеж», после чего откроется список услуг, предоставляемых администрацией городского округа город Воронеж.

В карточке услуги содержится ее описание, информация о способах получения, сроках оказания, категориях получателей, основаниях для приостановления предоставления либо отказа в предоставлении, документах и результатах, места оказания.

Заполнение и направление в адрес структурного подразделения заявления в электронном виде на получение выбранной услуги.

Заполнить и отправить заявление на получение услуги в электронной форме могут зарегистрированные пользователи. При формировании заявления имеется возможность прикрепления документов, необходимых для оказания муниципальной услуги, оформленных в электронном виде (электронный документ или электронный образ документа (сканированный документ)).

В разделе «Заявки» личного кабинета регионального портала по номеру заявления можно отследить ход оказания муниципальной услуги, скачать отсканированный документ, являющийся результатом предоставления муниципальной услуги. Информация об изменениях статуса заявления приходит на адрес электронной почты и номер телефона, указанные при регистрации при выборе указанных способов информирования об этапах оказания услуги в личном кабинете.

**2. Порядок получения муниципальных услуг через МФЦ:**

Порядок получения муниципальных услуг посредством МФЦ включает следующие основные административные процедуры:

1) заявитель лично (или через представителя) обращается к сотруднику МФЦ, предъявляя документ, удостоверяющий личность, и пакет документов на получение муниципальной услуги, которые не могут быть собраны без участия заявителя;

2) сотрудник МФЦ информирует заявителя о порядке и условиях получения муниципальной услуги через МФЦ;

3) заявитель собственноручно заполняет заявление на получение муниципальной услуги либо (при возникновении у заявителя трудностей по заполнению) сотрудник МФЦ заполняет заявление в электронном виде, распечатывает его и представляет заявителю на подпись;

4) сотрудник МФЦ распечатывает и выдает заявителю расписку о приеме документов с указанием сроков предоставления муниципальной услуги и контактных сведений для получения заявителем информации о ходе предоставления муниципальной услуги;

5) сотрудник МФЦ формирует полный пакет документов заявителя и вместе с заявлением направляет их в соответствующее структурное подразделение администрации городского округа город Воронеж в соответствии с заключенным соглашением о взаимодействии;

6) сотрудник МФЦ обеспечивает организацию получения результата муниципальной услуги из структурного подразделения администрации городского округа город Воронеж, обеспечивающего организацию предоставления муниципальной услуги;

7) заявитель лично (или через представителя) обращается к сотруднику МФЦ, предъявляя документ, удостоверяющий личность, расписку о приеме документов в МФЦ и получает в назначенное время результат предоставления муниципальной услуги.

Предварительно записаться на прием можно на сайте АУ «МФЦ» (http://mydocuments36.ru/) в разделе «Запись на прием». Предварительная запись доступна зарегистрированным пользователям на Портале госуслуг. После завершения процедуры формируется информационный талон, в котором указываются введенные сведения и ПИН-код, который будет необходим для получения талона при регистрации у администратора или в терминале электронной очереди в МФЦ. Получение талона на забронированное время приема предлагает возможность подать только один пакет документов для предоставления муниципальной услуги, в том числе выдать результат услуги по одному пакету документов (один пакет соответствует одному заявлению).

В МФЦ организовано предоставление двух и более услуг в рамках комплексного запроса.

Комплексный запрос – это предоставление заявителю двух и более государственных и (или) муниципальных услуг при однократном обращении с соответствующим запросом.

Не придется заполнять много запросов в разные ведомства – сотрудник МФЦ все оформит и заполнит сам. Одновременно с комплексным запросом заявитель подает в МФЦ необходимые документы для получения указанных в комплексном запросе услуг.