

ОБЛАСТНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
«СЕРВИС-ЗАГС»

П Р И К А З

8 августа 2022 г.

№ 2

Экз. № 1

г. Ульяновск

**Об утверждении Порядка оказания платных услуг
областным государственным бюджетным учреждением «Сервис - ЗАГС»**

В соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации, Законом Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», Уставом областного государственного бюджетного учреждения «Сервис-ЗАГС», а также в целях упорядочивания деятельности по оказанию платных услуг, п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить Порядок оказания платных услуг областным государственным бюджетным учреждением «Сервис - ЗАГС».

Директор



Н.А.Бердникова

УТВЕРЖДЁН
приказом ОГБУ «Сервис-ЗАГС»
от 08.08.2022 № 2

ПОРЯДОК
оказания платных услуг областным государственным
бюджетным учреждением «Сервис-ЗАГС»

1. Общие положения

1.1. Порядок оказания платных услуг областным государственным бюджетным учреждением «Сервис-ЗАГС» (далее – Порядок) разработан в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации, Законом Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» и Уставом областного государственного бюджетного учреждения «Сервис-ЗАГС».

1.2. Настоящий Порядок разработан с целью упорядочения оказания платных услуг областным государственным бюджетным учреждением «Сервис-ЗАГС» (далее – Учреждение).

1.3. Порядок определяет цели и правила оказания Учреждением платных услуг юридическим и физическим лицам (далее – Потребители) и регулирует отношения с Потребителями при оказании платных услуг.

1.4. Основные понятия, используемые в настоящем Порядке:

Потребитель – организация (юридическое лицо), индивидуальный предприниматель или гражданин (физическое лицо), имеющие намерение лично пользоваться платными услугами, оказываемыми Учреждением;

Исполнитель – работник Учреждения, ответственный за организацию и оказание платных услуг в соответствии с должностной инструкцией и настоящим Порядком;

Орган ЗАГС – орган записи актов гражданского состояния;

Платные услуги – услуги, предоставляемая Учреждением на возмездной основе за счёт личных средств граждан и юридических лиц вне зависимости от формы собственности.

Платные услуги не могут оказываться взамен и в рамках основной деятельности, установленной государственным заданием, и финансируемой из средств областного бюджета Ульяновской области.

1.5. В соответствии с законодательством Российской Федерации услуги Учреждения на платной основе оказываются заинтересованным в них Потребителям в дополнение к услугам, предоставляемым на бесплатной (безвозмездной) основе в рамках государственного задания.

1.6. Оказание платных услуг осуществляется в целях:

повышения эффективности предоставления Учреждением государственных услуг (выполнения работ);

привлечения дополнительных финансовых средств на укрепление материально-технической базы Учреждения и органов ЗАГС Ульяновской области.

1.7. Учреждение оказывает платные услуги в пределах видов деятельности, закреплённых в Уставе Учреждения, для достижения целей, ради которых оно создано.

Деятельность по оказанию Учреждением платных услуг полностью осуществляется за счёт внебюджетных средств.

Средства, полученные от оказания платных услуг, не влекут за собой снижения бюджетного финансирования Учреждения.

1.8. Учреждение обеспечивает Потребителей бесплатной, доступной и достоверной информацией (в том числе путём размещения в удобном для обозрения месте), включающей в себя следующие сведения:

- местонахождение Учреждения, контактные телефоны (включая руководителя Учреждения);
- режим работы Учреждения;
- фамилия, имя, отчество и наименование должности работника, ответственного за организацию оказания платных услуг;
- перечень услуг, оказываемых на безвозмездной (бесплатной) основе в рамках государственного задания;
- утверждённый в установленном законодательством порядке Прейскурант на платные услуги;
- настоящий Порядок;
- сведения об органах, осуществляющих полномочия учредителя Учреждения.

Указанная информация размещается (доводится до Потребителей) на русском языке следующими способами:

- на официальном сайте Агентства записи актов гражданского состояния Ульяновской области (далее – Агентство) в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет»);
- на официальном сайте Учреждения в сети «Интернет»;
- на информационных стендах, размещённых в помещениях Учреждения;
- непосредственным общением Потребителя с Исполнителем (при личном обращении).

Доводимая до сведения Потребителя информация должна быть полной, актуальной, достоверной, своевременной, наглядной, доступной и чёткой в изложении.

1.9. Учреждение оказывает платные услуги в соответствии с прейскурантом цен, утверждённым Агентством в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

2. Порядок оказания платных услуг

2.1. Платные услуги оказываются Учреждением на основе заключаемых договоров между Исполнителем и Потребителем.

2.2. Для оказания платных услуг необходимо:

2.2.1. Юридическим лицам и индивидуальным предпринимателям:

- представить на имя руководителя Учреждения письменную заявку на оказание платных услуг, подписанную руководителем юридического лица (индивидуальным предпринимателем) или его представителем по доверенности, с предоставлением указанной доверенности;

- заключить с Учреждением договор на оказание платных услуг;

- получить от Учреждения счёт на оплату услуг;

- произвести оплату услуг;

- предоставить в Учреждение копию платёжного документа, подтверждающего оплату услуг.

Проект договора на оказание платных услуг разрабатывается Учреждением и размещается на его официальном сайте в сети «Интернет».

2.2.2. Физическим лицам:

- предоставить Исполнителю документ, удостоверяющий личность;

- заключить с Учреждением договор на оказание платных услуг;

- получить от Исполнителя квитанцию на оплату услуг (при необходимости);

- произвести оплату услуг;

- предоставить Исполнителю копию платёжного документа (чека-ордера, платёжного поручения и т.д.), подтверждающего оплату услуг.

Образец квитанции на оплату услуг разрабатывается Учреждением и доводятся до Потребителя до начала оказания услуг.

2.3. Платные услуги оказываются Учреждением (Исполнителем) при предоставлении Потребителем копии платёжного документа (чека-ордера, платёжного поручения и т.д.), соответствующего выписанной квитанции.

2.4. Оплата оказываемых Учреждением услуг производится Потребителем в безналичном порядке путём перечисления денежных средств на лицевой счёт Учреждения на основании выданной Исполнителем квитанции.

2.5. До заключения договора на оказание услуг и (или) оформления квитанции на оплату Исполнитель предоставляет Потребителю предусмотренную пунктом 1.8 настоящего Порядка достоверную информацию об Учреждении (Исполнителе) и оказываемых услугах, в том числе оказываемых на безвозмездной (бесплатной) основе, обеспечивающую Потребителю возможность правильного выбора (решения).

2.6. До заключения договора на оказание услуг или выписки квитанции по запросу Потребителя Исполнитель обязан предоставить для ознакомления следующие документы:

заверенную копию Устава Учреждения;
образец договора на оказание услуг и (или) квитанции на оплату;
адрес и телефон руководителя Учреждения, а также руководителя Агентства, осуществляющего функции и полномочия учредителя Учреждения.

2.7. При обращении Потребителя за услугой Исполнитель совершает следующие действия:

- осуществляет информирование Потребителя в соответствии с пунктом 1.7 настоящего Порядка;
- выясняет причину обращения;
- предлагает Потребителю виды услуг в соответствии с причиной его обращения, озвучивает стоимость;
- заключает при необходимости договор на оказание услуг, регистрирует договор в журнале учёта, оформленном в соответствии с Номенклатурой дел и Инструкцией по делопроизводству Учреждения;
- оформляет (при необходимости) после выбора Потребителем необходимых услуг квитанцию на их оплату;
- разъясняет порядок оказания услуг, порядок и сроки их оплаты, срок оказания услуг, обеспечивает Потребителя контактными телефонами и имеющимися информационными материалами;
- отвечает на интересующие Потребителя вопросы;
- осуществляет попытки урегулирования возникших конфликтов.

В случае невозможности урегулирования возникшего конфликта информирует Потребителя об адресе и телефоне руководителя Учреждения, должностных лицах Агентства, к которым Потребитель вправе обратиться с жалобой.

2.8. При предоставлении Потребителем копии платёжного документа в подтверждение факта платежа Исполнитель:

проверяет соответствие платёжного документа выписанной квитанции (счёта), обращая внимание на назначение платежа, реквизиты получателя денежных средств, сумму платежа;

при несоответствии платёжного документа выписанной квитанции (счёту) (неверные реквизиты получателя денежных средств, несоответствие суммы платежа сумме, указанной в квитанции (счёте), разъясняет Потребителю порядок устранения выявленных расхождений, возвращает платёжный документ Потребителю для осуществления оплаты согласно выписанной квитанции (счёту), а в случае оплаты оказанных услуг в большем размере - разъясняет порядок возврата излишне уплаченных денежных средств;

оказывает оплаченные Потребителем услуги в полном объёме, надлежащего качества, в сроки, указанные в разделе 3 настоящего Порядка;

до окончания оказания услуг на платёжном документе проставляет отметку об оказании услуги, дату оказания услуги и личную подпись.

При заключении Учреждением договора на оказание услуг оформляется и подписывается акт оказанных услуг.

2.9. Для выполнения платных услуг Исполнитель может привлекать третьих лиц в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

3. Сроки оказания услуг

3.1. Информационные услуги по вопросам организации и проведения услуг обрядового характера, связанных с церемонией бракосочетания, рождения детей, чествования юбиляров семейной жизни, иных мероприятий и торжеств, информационная помощь по вопросам семейного и иного законодательства, за исключением вопросов, входящих в полномочия Агентства, подготовка документов, необходимых гражданам при обращении в организации по вопросам, вытекающим из семейного и иного смежного с ним законодательства, за исключением вопросов, входящих в компетенцию Агентства, обеспечение информационными и иными материалами по проведению обрядов бракосочетания, чествования новорождённых и юбиляров совместной жизни оказываются Исполнителем при предоставлении Потребителем копии платёжного документа.

3.2. Составление искового заявления и подготовка документов в суд по вопросам, вытекающим из семейного и смежного с ним законодательства Российской Федерации, в зависимости от сложности оказываются в срок от 1 до 10 рабочих дней.

3.3. Услуги по обеспечению организации торжественной церемонии бракосочетания оказываются в назначенный день и время государственной регистрации заключения брака органом ЗАГС.

3.4. Услуги обрядового характера, связанные с организацией торжественной церемонии бракосочетания, оказываются по заявлению Потребителя в согласованные с Исполнителем сроки, но не ранее назначенного дня, времени государственной регистрации заключения брака в торжественной обстановке органом ЗАГС.

3.5. Услуги обрядового характера, связанные с рождением ребёнка, оказываются по заявлениям Потребителя в согласованные с Учреждением сроки, но не ранее назначенного дня государственной регистрации рождения ребёнка органом ЗАГС.

3.6. Услуги обрядового характера, связанные с чествованием юбиляров семейной жизни, оказываются по заявлению Потребителя и по согласованию с Исполнителем.

3.7. Услуга по организации и проведению выездных обрядов и церемоний оказывается при заключении договора на оказание услуг в согласованном с Исполнителем месте и времени при обеспечении Потребителем необходимых условий для оказания услуги.

3.8. Услуги на договорной основе юридическим и физическим лицам оказываются в установленные договорами сроки.

4. Права и обязанности сторон при оказании платных услуг

4.1. При оказании услуг Исполнитель обязан:

соблюдать настоящий Порядок;

своевременно предоставлять Потребителю необходимую и достоверную информацию об услугах в соответствии с пунктом 1.8 Порядка;

немедленно предупредить Потребителя об обнаружении обстоятельств, препятствующих оказанию услуг, и до получения от него указаний приостановить оказание услуг;

оказывать услуги в полном объёме надлежащего качества в установленные Порядком и договором сроки.

4.2. Исполнитель вправе:

получать от Потребителя информацию, необходимую для оказания услуги;

не менее чем за 3 календарных дня до дня оказания услуги получить от Потребителя информацию об изменении условий оказания услуги или об отказе от оказания услуги;

отказаться от оказания услуг в случае отсутствия её оплаты, оплаты в неполном объёме, а также отсутствия информации, необходимой для оказания услуги;

требовать от Потребителя создания необходимых условий для оказания услуг выездного характера.

4.3. Потребитель обязан:

оплатить (при согласии с выписанной Исполнителем квитанцией) услуги и предоставить Исполнителю копию платёжного документа, подтверждающего факт оплаты услуг, в срок не позднее 3 рабочих дней до дня начала оказания услуг обрядового характера и не позднее дня оказания услуг, указанных в пунктах 3.1 и 3.2 настоящего Порядка;

своевременно предоставлять Исполнителю информацию, необходимую для оказания услуг;

своевременно, не позднее чем за 3 календарных дня до дня оказания услуг, довести до Исполнителя информацию об изменении

условий оказания услуг, видов услуг или об отказе от оказания услуг, оформленном в письменном виде;

создать необходимые условия для оказания Исполнителем услуг выездного характера в месте и во время их проведения, указанных Потребителем и согласованных с Исполнителем.

4.4. Потребитель вправе:

получить качественную услугу;

изменить виды услуг, отказаться от услуг полностью или частично, предупредив Исполнителя не позднее чем за 3 календарных дня до дня начала оказания услуг;

при обнаружении недостатков в оказании платных услуг, в том числе оказании их в неполном объеме, потребовать возмещения понесённых расходов по устранению недостатков оказанных платных услуг своими силами или третьими лицами;

обращаться к Исполнителю с заявлением о возврате излишне уплаченной суммы стоимости услуг, предоставив Исполнителю письменное заявление на возврат излишне уплаченной суммы, оригиналы счёта и платёжного документа, подтверждающие факт переплаты, документ, удостоверяющий личность, и реквизиты банка с указанием счёта для перечисления излишне уплаченных денежных средств;

при отказе от услуг до начала их оказания или возникновении обстоятельств, препятствующих оказанию услуг, обращаться к Исполнителю с письменным заявлением о расторжении договора на оказание платных услуг и возврате оплаченных по договору денежных средств в полном объеме, за вычетом понесённых Учреждением расходов, связанных с подготовкой к оказанию указанных услуг, и уплачиваемых Учреждением банковских комиссий.

5. Ответственность сторон

5.1. За неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязательств стороны несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

5.2. Стороны освобождаются от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств, если докажут, что неисполнение или ненадлежащее исполнение произошло вследствие непреодолимой силы, а также по иным основаниям, предусмотренным законодательством Российской Федерации.
