

Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования
«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ ДРУЖБЫ НАРОДОВ»
(РУДН)

ПРИКАЗ

1 июня 2021 г.

№407

Москва

Об утверждении Административных регламентов и инструкций
предоставления услуг в МФЦ РУДН.

В частичное изменение и дополнение приказа от 24 марта 2021 года №197
«Об утверждении Административных регламентов и инструкций
предоставления услуг в МФЦ РУДН.»

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Дополнить пункт 1 приказа от 24 марта 2021 года №197 «Об утверждении Административных регламентов и инструкций предоставления услуг в МФЦ РУДН.» следующими строками и утвердить прилагаемые административные регламенты и инструкции предоставления услуг МФЦ РУДН (Приложение 44-46 к настоящему Приказу):
«44) Административный регламент по предоставлению услуги по приему документов для получения визовой поддержки (для иностранных граждан и лиц без гражданства из стран с визовым режимом);
45) Административный регламент по предоставлению услуги по выдаче готовых документов по визовой поддержке (для иностранных граждан и лиц без гражданства из стран с визовым режимом);
46) Инструкция по услуге – консультирование по вопросам миграционного, регистрационного и визового учета.»
2. Всем проректорам Университета довести до сведения руководителей подразделений содержание настоящего приказа и административных регламентов и инструкций.

3. Считать настоящий приказ неотъемлемой частью приказа от 24 марта 2021 года №197 «Об утверждении Административных регламентов и инструкций предоставления услуг в МФЦ РУДН.»
4. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на начальника Коммерческого управления О.Л. Сагинбаеву

Первый проректор-проректор
по экономической деятельности



С.В. Назюта

Визы:

Начальник управления О.Л. Сагинбаева Согласовано 31.05.2021, Директор А.А. Рождественская
Согласовано 31.05.2021, заместитель директора по миграционному учёту И.А. Липницкая
Согласовано 01.06.2021

Утвердил:

—

Рассылка:

А.Ю. Абрамов, Р.А. Абрамович, Абу-ниджим Рамзи Хассан Юсеф, Д.А. Александрова, Л.Э. Альсате, В.В. Антонова, Е.М. Апасова, С.В. Базавлук, В.В. Барабаш, И.А. Барышева, А.А. Белоусов, Е.Р. Беновицкая, И.В. Бояршина, Б.М. Бузукашвили, И.П. Василюк, А.Ю. Величко, А.А. Воробьева, Л.Г. Воскресенский, И.П. Герасимова, В.В. Гернеший, А.Д. Гладуш, А.В. Гурова, Э.А. Довлетярова, П.А. Докукин, А.В. Должикова, Л.В. Дробышева, Е.В. Евдокимова, Д.А. Егорченков, С.И. Ельникова, А.В. Ермаков, Г.А. Ермолаев, А.Г. Ершов, А.П. Ефремов, Л.И. Ефремова, Е.В. Забродин, А.И. Завадский, С.А. Зарюто, О.В. Захарова, С.Б. Зинковский, А.В. Зорин, А.Б. Зудин, А.И. Искорнев, С.А. Казаков, Е.Н. Казакова, О.В. Казанцева, Е.О. Кановская, А.А. Карпов, Н.С. Карпова, Е.Ю. Карцева, М.И. Кацарский, П.В. Кендигелян, А.А. Киричук, А.А. Ковалев, Н.А. Ковальчуков, Н.И. Козлова, А.А. Костин, Н.А. Куликовская, И.Н. Куринин, М.А. Курка, Т.Р. Лебедева, Р.В. Линко, Ю.В. Линниченко, И.А. Липницкая, Н.Н. Лобанов, Е.Ю. Лотова, Г.А. Лукичев, Е.В. Мартина, Е.В. Мартыненко, Е.В. Мартыненко, Ю.Г. Матвеева, Н.Н. Мирфайзиев, В.А. Михайлов, Ю.Н. Мосейкин, Мун Элина, С.В. Назюта, В.В. Насонкин, М.С. Оносова, Н.В. Поморцева, В.И. Попадюк, П.А. Попов, Ж.В. Пузанова, Ю.Н. Разумный, А.В. Ривкин, А.А. Рождественская, Е.В. Савенкова, В.М. Савчин, О.Л. Сагинбаева, П.В. Сапожников, Р.Е. Сафир, А.В. Сванидзе, В.В. Сергеев, М.А. Симонова, А.Л. Скубачевский, В.Ю. Славинский, П.А. Смирнов, Н.Л. Соколова, К.В. Соловьев, И.В. Сорокин, Е.В. Спиридонова, Я.М. Станишевский, С.Б. Страшнова, А.В. Строев, Н.В. Таранкова, Г.Н. Трофимова, В.В. Уразов, А.А. Уткин, Ю.Г. Фоминых, А.З. Царитов, В.А. Цвык, Ю.Г. Шапорова, В.Н. Шаронов, С.И. Шахов, В.В. Шевцов, Г.В. Широков, Е.Л. Щесняк, К.Е. Щесняк, И.В. Щуров, Е.Б. Яровая

Д.И. Сорока

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
ПО ПРЕДОСТАВЛЕНИЮ УСЛУГИ ПО ПРИЕМУ ДОКУМЕНТОВ ДЛЯ ВОЛУЧЕНИЯ
ВИЗОВОЙ ПОДДЕРЖКИ ИНОСТРАННЫХ ГРАЖДАН ИЗ СТРАН С ВИЗОВЫМ
РЕЖИМОМ, ПРИБЫВШИХ НА ОБУЧЕНИЕ В РУДН**

I. Общие положения

Предмет регулирования регламента

1. Административный регламент РУДН по предоставлению услуги по приему документов для получения визовой поддержки иностранных граждан и лиц без гражданства из стран с визовым режимом, прибывших на обучение в РУДН <1>, определяет сроки и последовательность административных процедур (действий) Многофункционального центра РУДН <2>, при предоставлении услуги по приему документов для получения визовой поддержки иностранных граждан и лиц без гражданства из стран с визовым режимом, прибывших на обучение в РУДН <3>.

<1> Далее - "Административный регламент", "услуга" соответственно.

<2> Далее - "МФЦ".

<3> Далее - "визовая поддержка", "оформление новой многократной визы", "пакет документов".

Круг заявителей

2. Заявителями являются обучающиеся и поступающие на обучение в РУДН (иностранцы граждане из стран с визовым режимом) <4>, обратившиеся с заявкой о подаче пакета документов для получения визовой поддержки по прибытии на обучение в РУДН <5>.

<4> Далее - "граждане", "заявители".

<5> Далее - "заявка о визовой поддержке".

Требования к порядку информирования о предоставлении услуги

3. Место нахождения МФЦ: г. Москва, ул. Миклухо-Маклая, 6

Сведения о местонахождении (адресе), контактном телефоне и адресе электронной

почты, размещаются на официальном сайте РУДН (www.rudn.ru) в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" в разделе МФЦ.

График работы МФЦ:

понедельник-пятница - с 9 часов 00 минут до 19 часов 00 минут;

суббота - с 10 часов 00 минут до 15 часов 00 минут;

воскресенье - выходной день.

4. Информация о предоставлении услуги размещается в Личном кабинете, Мобильном приложении <6>, на официальном сайте РУДН <7> в сети Интернет, на располагаемых в доступных для ознакомления местах информационных стендах МФЦ.

<6> Далее - "ЛК / МП".

<7> Далее - "Сайт РУДН".

5. На Сайте РУДН размещаются:

5.1. Исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления услуги, требования к оформлению указанных документов.

5.2. Круг заявителей.

5.3. Порядок, способы и сроки предоставления услуги.

5.4. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении услуги.

6. Информация на Сайте РУДН о порядке, способах и сроках оказания услуг предоставляется бесплатно.

6.1. Заявитель имеет возможность получения информации о ходе предоставления услуги.

6.2. Информация о ходе предоставления услуги направляется заявителю в срок, не превышающий одного рабочего дня после завершения выполнения соответствующего действия, на адрес корпоративной электронной почты или с использованием средств ЛК / МП.

7. Доступ к информации о сроках и порядке предоставления услуги осуществляется без выполнения заявителем каких-либо требований, в том числе без использования программного обеспечения, установка которого на технические средства заявителя требует заключения лицензионного или иного соглашения с правообладателем программного обеспечения, предусматривающего взимание платы, регистрацию или авторизацию заявителя или предоставление им персональных данных.

8. На Сайте РУДН наряду со сведениями, указанными в пункте 5 Административного регламента, размещаются:

- 8.1. Краткое описание услуг с приложениями.
- 8.2. Порядок и способы получения разъяснений по вопросам предоставления услуги.
- 8.3. Порядок и способы подачи заявления о предоставлении услуги.
- 8.4. Порядок и способы предварительной записи на визовый учет.
- 8.5. Порядок информирования о ходе рассмотрения заявления о предоставлении услуги и о результатах предоставления услуги.
- 8.6. Информация о местонахождении и контактных телефонах МФЦ.
- 8.7. Информация о возможности оценки качества предоставления услуги.
9. На информационных стендах МФЦ подлежит размещению следующая информация:
 - 9.1. Номера контактных телефонов, график (режим) работы; график приема заявителей руководителем МФЦ.
 - 9.2. Исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления услуги.
 - 9.3. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления услуги.
 - 9.4. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении услуги.
 - 9.5. Порядок и способы подачи заявления о предоставлении услуги.
 - 9.6. Порядок и способы получения разъяснений по порядку предоставления услуги.
 - 9.7. Порядок информирования о ходе рассмотрения заявления о предоставлении услуги и о результатах предоставления услуги.
 - 9.8. Порядок записи на личный прием к руководителю МФЦ.
 - 9.9. Информация о возможности оценки качества предоставления услуги на сайте РУДН.
 - 9.10. Блок-схема предоставления услуги (приложение № 1 к Административному регламенту).
10. При личном либо письменном обращении специалисты МФЦ <8> обязаны сообщить исчерпывающую информацию по вопросам предоставления услуги.

<8> Далее - "специалисты", "работники", "должностные лица".
11. Информирование осуществляется по вопросам, касающимся:
способов подачи заявления о предоставлении услуги;

документов, необходимых для предоставления услуги;

порядка и сроков предоставления услуги.

12. Консультации по функционалу услуг МФЦ, в том числе по статусам заявок, возможности записи на прием, а также по всем услугам, реализуемым в Университете - осуществляется специалистами Контакт-Центра МФЦ.

При ответах на входящие обращения специалисты Контакт-Центра МФЦ предоставляют необходимую информацию, указанную в пункте 11 Административного регламента подробно и в вежливой форме.

Средняя продолжительность обработки входящего звонка не должна превышать 5 минут.

13. По письменному обращению работник, ответственный за предоставление услуги, подробно в письменной форме разъясняет гражданину порядок предоставления услуги и в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения и направляет ответ гражданину <9>.

<9> Приказ ректора от 18.01.2016 № 19 «О порядке приема и рассмотрения обращений» (с учетом изменений, внесенных приказами ректора от 11.02.2016 № 57, от 24.07.17 № 639, от 26.02.2018 № 154)

14. Прием граждан руководителем МФЦ производится в будние дни в рабочее время (за исключением праздничных дней).

15. График приема граждан руководителем МФЦ:

Дни недели	Часы приема
Вторник	10.00 - 15.00
Четверг	15.00 - 19.00

Перерыв в приеме граждан устанавливается с 13.00 до 14.00.

II. Стандарт предоставления услуги

Наименование услуги

16. Услуга по приему документов для получения визовой поддержки иностранных граждан и лиц без гражданства из стран с визовым режимом, прибывших на обучение в РУДН.

Наименование структурного подразделения, предоставляющего услугу

17. Услуга предоставляется МФЦ.

18. При предоставлении услуги работникам МФЦ запрещается требовать от заявителя осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения услуги и связанных с обращением в иные структурные подразделения.

Описание результата предоставления услуги

19. Результатом предоставления услуги является:

19.1. Прием документов для получения визовой поддержки (оформления новой многократной визы);

19.2. Или принятие решения об отказе в предоставлении услуги.

20. Услуга в электронной форме не предоставляется.

Срок предоставления услуги

21. Срок предоставления услуги не должен превышать **1 календарного дня** со дня приема всех необходимых документов.

22. Датой приема заявки гражданина в МФЦ считается день приема заявки с приложением предусмотренных пунктом 24 настоящего Административного регламента и надлежащим образом оформленных документов.

Перечень документов, регулирующих отношения, возникающие в связи с предоставлением услуги, с указанием их реквизитов

23. Предоставление услуги осуществляется в соответствии с:

Федеральным законом от 15.08.1996 года № 114-ФЗ «О порядке выезда из Российской Федерации и въезда в Российскую Федерацию»

Федеральным законом от 25.07.2002 года № 115-ФЗ «О правовом положении иностранных граждан в Российской Федерации»

Федеральным законом от 18.07.2006 г. № 109-ФЗ «О миграционном учете иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации»

Постановлением Правительства РФ от 15.01.2007 № 9 "О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации"

Постановление Правительства РФ от 09.06.2003 N 335 (ред. от 24.07.2020) "Об утверждении Положения об установлении формы визы, порядка и условий ее оформления и выдачи, продления срока ее действия, восстановления ее в случае утраты, а также порядка аннулирования визы"

Настоящим Административным регламентом.

Исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления услуги

24. Для оказания заявителю визовой поддержки в МФЦ представляются следующие документы:

24.1. Документ, удостоверяющий личность заявителя (паспорт):

- а) срок действия, которого, на момент сдачи не может быть менее 18 месяцев;
- б) наличие не менее двух чистых страниц, предназначенных для виз;

24.2. Две копии паспорта со сроком его действия;

24.3. Две копии однократной или многократной визы;

24.4 Оригинал и копия миграционной карты;

24.5 Оригинал и копия отрывной части бланка уведомления о прибытии иностранного гражданина;

24.6 Заполненная визовая анкета.

24.7 Копия договора на обучение для коммерческой формы обучения, либо копия направления МОН для бюджетной формы обучения

24.8 Квитанция об уплате госпошлины за многократную визу;

24.9. Фотография 3x4 (2 шт.);

Дополнительные документы, предоставление которых может быть необходимо для оказания настоящей услуги:

24.10. Нотариально заверенный перевод паспорта (в случае отсутствия в паспорте страницы со сведениями на русском языке);

Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления услуги

25. Основаниями для отказа в приеме документов являются:

25.1. Не представление хотя бы одного из обязательных для оказания услуги документов, указанных в пункте 24 настоящего Административного регламента;

25.2. Несоблюдение срока предоставления документов, предусмотренного законодательством РФ;

25.3. Несоответствие представленных документов (или их копий) предъявляемым к ним требованиям.

Исчерпывающий перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении услуги

26. Основаниями для отказа визовой поддержке являются:

26.1. Несоблюдение срока предоставления документов, предусмотренного законодательством РФ;

26.2. Несоответствие представленных документов (или их копий) предъявляемым к ним требованиям;

26.3. Наличие приказа об отчислении обучающегося из университета.

Порядок, размер и основания платы, взимаемой за предоставление услуги

27. За предоставление услуги по приему документов для получения визовой поддержки иностранных граждан из стран с визовым режимом, прибывших на обучение в РУДН, оплата не взимается.

Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении услуги и при получении результата предоставления услуги

28. Максимальный срок ожидания в очереди:

28.1. При записи на приём в МФЦ через в ЛК / МП – не более 30 минут;

28.2. При личном обращении в МФЦ – не более 60 минут.

Срок и порядок регистрации запроса заявителя о предоставлении услуги, в том числе в электронной форме

29. Заявления (при необходимости их подачи для предоставления услуги), поступившие в электронной форме с использованием ЛК / МП, принятые к рассмотрению, подлежат регистрации в течение рабочего дня путем занесения сведений, указанных в заявлении, в базу данных Университета.

Показатели доступности и качества услуги, в том числе количество взаимодействий заявителя с работниками при предоставлении услуги и их продолжительность, возможность получения информации о ходе предоставления услуги, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий

30. Основными показателями доступности предоставления услуги являются:

30.1. Наличие полной и понятной информации о порядке и сроках предоставления услуги на официальном сайте РУДН.

30.2. Возможность записи гражданином на прием в МФЦ с использованием ЛК / МП, либо непосредственно через МФЦ.

30.3. Возможность получения заявителем сведений о ходе рассмотрения заявления о записи гражданина на приём в МФЦ с помощью ЛК / МП.

31. Основными показателями качества предоставления услуги являются:

31.1. Доступность предоставляемой гражданам информации о сроках, порядке предоставления услуги, документах, необходимых для ее предоставления.

31.2. Своевременность предоставления услуги в соответствии со стандартом ее предоставления, установленным настоящим Административным регламентом.

31.3. Отсутствие нарушений установленных сроков в процессе предоставления услуги.

31.4. Отсутствие обоснованных жалоб на действия (бездействие) специалистов МФЦ и их некорректное (невнимательное) отношение к гражданам.

III. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур (действий), требования к порядку их выполнения

Исчерпывающий перечень административных процедур

32. Исчерпывающий перечень административных процедур при заказе услуги в ЛК / МП:

33.1. Запись на приём в ЛК / МП;

33.2. Приём документов в МФЦ;

33.3. Работа в бэк-офисе;

33.4. Выдача готового документа.

34. Исчерпывающий перечень административных процедур при заказе услуги непосредственно в МФЦ:

34.1. Приём документов в МФЦ;

34.2. Работа в бэк-офисе;

34.3. Выдача готового документа.

При заказе услуги в ЛК / МП

35. Основанием для начала административной процедуры **по записи на приём** является:

35.1 Заказ услуги в ЛК / МП с последующим обращением в МФЦ.

36. Для заказа услуги в Личном кабинете/мобильном приложении с последующим обращением в МФЦ заявитель:

36.1. Переходит во вкладку «МФЦ РУДН»;

36.2. Выбирает раздел «Визовая поддержка», затем из перечня доступных к заказу услуг выбирает «Прием документов для получения визовой поддержки»;

36.3. Проверяет данные, выбирает дату и время посещения МФЦ.

37. Приём заявителя в МФЦ:

37.1. Заявитель обращается в зону Reception; сообщает, что он по предварительной записи; Специалист проверяет запись и перенаправляет заявителя в зону приема документов.

37.2. Специалист (окно приема) идентифицирует заявителя (поиск по паспорту).

37.3. Поверяет пакет документов, просматривает наличие в модуле 1С информацию об обучении.

37.4. Специалист формирует справку о том, что документы сданы для оформления новой многократной визы, подписывает и проставляет печать МФЦ.

37.5. Специалист сообщает срок оформления новой многократной визы - **20 рабочих дней**.

Заявитель приходит в МФЦ для сдачи паспорта в назначенный специалистом день, после этого ожидает повторного приглашения в МФЦ.

38. Работа в бэк-офисе:

39. Специалист бэк-офиса МФЦ:

39.1. Получает заявку на оказание услуги в модуле 1С, а также пакет документов для оформления документов в МВД.

39.2. Распечатывает ходатайство для оформления новой многократной визы

39.3. Сканирует документы заявителя в модуль 1С, передает готовый пакет специалисту МФЦ по логистике (Курьеру МФЦ).

40. Курьер МФЦ отвозит готовый пакет документов в МВД.

40.1. По истечении 20 рабочих дней Курьер МФЦ забирает пакет документов из МВД.

41. Специалист бэк-офиса:

41.1. Вносит в карточку миграционного учета данные о сроках пребывания на территории РФ;

41.2. Проставляет номер на отрывной части бланка;

41.3. Сканирует новую визу и передаёт паспорт в зону выдачи готовых документов, обновляет статус в заявке 1С – «документы готовы к выдаче».

42. Заявитель информируется о готовности визы, записывается на прием в МФЦ посредством ЛК / МП.

43. Максимальный срок оформления документов – **до 30 календарных дней**.

44. Результатом административной процедуры является оформление и передача готового пакета документов в зону выдачи готовых документов.

45. Выдача готового документа:

45.1. Заявитель обращается в зону Reception; сообщает, что он по предварительной записи; специалист проверяет запись и перенаправляет заявителя в зону выдачи документов.

45.2. Специалист (окно выдачи) идентифицирует заявителя любым из способов (прикладывает QR-код; поиск по паспорту).

45.3. Специалист забирает у заявителя ранее выданную справку о приёме документов.

45.4. Специалист выдает готовый документ – паспорт с новой многократной визой и сообщает о необходимости продления срока пребывания по новой визе (в течение 7 календарных дней).

46. Максимальный срок выдачи паспорта – **5 минут**.

47. Результатом административной процедуры является выдача заявителю оформленного документа.

При заказе услуги в МФЦ

48. Основанием для начала административной процедуры является обращение заявителя непосредственно в МФЦ.

49. При обращении в МФЦ заявителю выдается талон.

50. Приём документов в МФЦ:

50.1. Специалист (окно приема) идентифицирует заявителя любым из способов (поиск по паспорту).

50.2. Проверяет пакет документов, просматривает наличие в Модуле 1С информацию о миграционном учете.

50.3. Формирует справку о том, что документы сданы для постановки на первичный миграционный учет, подписывает и проставляет печать МФЦ.

50.4. Специалист сообщает срок оформления новой многократной визы - **20 рабочих дней**.

Заявитель приходит в МФЦ для сдачи паспорта в назначенный специалистом день, после этого ожидает повторного приглашения в МФЦ.

51. Работа в бэк-офисе:

52. Специалист бэк-офиса МФЦ:

52.1. Получает заявку на оказание услуги в модуле 1С, а также пакет документов для оформления документов в МВД,

52.2. Заполняет карточку учета персональных данных иностранного гражданина.

52.3. Сканирует документы заявителя в модуль 1С, передает готовый пакет специалисту МФЦ по логистике (Курьеру МФЦ).

53. Курьер МФЦ отвозит готовый пакет документов в МВД.

53.1. По истечении 14-21 календарных дней Курьер МФЦ забирает пакет документов из МВД.

54. Специалист бэк-офиса:

54.1. Вносит в карточку миграционного учета данные о сроках пребывания на территории РФ;

54.2. Передаёт паспорт в зону выдачи готовых документов, обновляет статус в заявке 1С – «документы готовы к выдаче».

56. Максимальный срок оформления документов – **до 30 календарных дней**.

57. Результатом административной процедуры является оформление и передача готового пакета документов в зону выдачи готовых документов.

58. Специалист МФЦ в обязательном порядке информирует гражданина о сборе мнений о качестве предоставления услуги и возможности оценки качества предоставления услуги.

IV. Формы контроля за предоставлением услуги

Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением ответственными работниками положений Административного регламента, а также принятием ими решений

59. Текущий контроль за соблюдением порядка предоставления услуги, принятием решений работниками МФЦ осуществляется постоянно в процессе исполнения предусмотренных настоящим регламентом административных процедур с учетом сроков их

осуществления, а также путем проведения проверок исполнения положений данного регламента.

60. О случаях и причинах нарушения сроков и содержания административных процедур работники немедленно информируют руководителя МФЦ или одного из его заместителей для принятия соответствующих мер.

Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления услуги, в том числе порядок и формы контроля за полнотой и качеством предоставления услуги

61. Контроль качества предоставления услуги осуществляется в форме плановых и внеплановых проверок.

62. Проведение плановых проверок осуществляется с периодичностью не реже одного раза в год. Внеплановая проверка может проводиться по конкретному обращению заявителя.

Плановые и внеплановые проверки проводятся по решению курирующего проректора.

63. В случае выявления нарушений прав граждан по результатам проведенных проверок в отношении виновных лиц принимаются меры в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Ответственность работников за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) ими в ходе предоставления услуги

64. Специалисты, предоставляющие услугу, несут персональную ответственность за исполнение административных процедур и соблюдение сроков, установленных настоящим регламентом.

Информация для заявителя о его праве подать жалобу на действие (бездействие) работников МФЦ

65. Заявитель имеет право подать жалобу на действие (бездействие) специалистов МФЦ <10>, в том числе в следующих случаях:

<10> Далее - "Жалоба".

65.1. Нарушение срока предоставления услуги.

65.2. Требование представления документов к заявлению в форме электронного документа, не предусмотренных Административным регламентом для предоставления услуги.

65.3. Необоснованный отказ в приеме документов.

65.4. Требование внесения заявителем при предоставлении услуги платы, не предусмотренной Административным Регламентом.

65.5. Отказ в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

Предмет жалобы

66. Жалоба должна содержать:

66.1. Фамилию, инициалы специалистов, решения и действия (бездействие) которых обжалуются.

66.2. Фамилию (при наличии), имя (при наличии), отчество (при наличии), сведения о месте жительства заявителя - физического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии), по которым должен быть направлен ответ заявителю.

66.3. Сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) специалистов, предоставляющих услугу.

66.4. Доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) специалистов МФЦ, предоставляющих услугу.

Уполномоченные на рассмотрение жалобы должностные лица, которым может быть направлена жалоба

67. Жалоба на действия (бездействие) специалистов МФЦ, предоставляющих услугу, порядок предоставления которой был нарушен, рассматривается начальником Коммерческого управления и руководителем МФЦ.

68. В случае, если обжалуются решения руководителя МФЦ и его заместителей, жалоба рассматривается начальником Коммерческого управления.

Порядок подачи и рассмотрения жалобы

69. Жалоба подается заявителем в МФЦ в письменной форме при личном приеме заявителя, или в электронном виде (на адрес электронной почты МФЦ).

Сроки рассмотрения жалобы

70. Жалоба, поступившая в МФЦ, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение 30 рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа МФЦ в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение 10 рабочих дней со дня ее регистрации.

Результат рассмотрения жалобы

71. По результатам рассмотрения жалобы выносятся одно из следующих решений:

71.1. Об удовлетворении жалобы полностью или частично.

71.2. Об отказе в удовлетворении жалобы.

72. Основанием для отказа в удовлетворении жалобы являются:

72.1. Подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

72.2. Наличие решения по жалобе, принятого ранее в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

73. Уполномоченный на рассмотрение жалобы вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

73.1. Наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу специалиста, а также членов его семьи.

73.2. Отсутствие возможности прочитать какую-либо часть текста жалобы, фамилию (при наличии), имя (при наличии), отчество (при наличии) и (или) почтовый адрес гражданина, указанные в жалобе.

Порядок информирования заявителя о результатах рассмотрения жалобы

74. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в подпунктах 71.1 - 71.2 пункта 71 Административного регламента, заявителю в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

75. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

75.1. Должность, фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) должностного лица, принявшего решение по жалобе.

75.2. Сведения о специалисте, решение или действие (бездействие) которого обжалуется.

75.3. Фамилия (при наличии), имя (при наличии), отчество (при наличии) или наименование заявителя.

75.4. Основания для принятия решения по жалобе.

75.5. Принятое по жалобе решение.

75.6. В случае, если жалоба признана обоснованной - сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата услуги.

75.7. Сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

76. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается уполномоченным на рассмотрение жалоб должностным лицом.

Порядок обжалования решения по жалобе

77. Заявитель вправе обжаловать решение по жалобе, принятое должностным лицом,

вышестоящему должностному лицу

Способы информирования заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы

78. Информирование заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы на решения и действия (бездействие) специалистов МФЦ осуществляется посредством размещения информации на официальном сайте Университета, а также на информационных стендах МФЦ.

Приложение № 1
к Административному регламенту РУДН
по предоставлению услуги по приему документов
для получения визовой поддержки
иностранных граждан и лиц без гражданства из стран
с визовым режимом, прибывших на обучение в РУДН

**БЛОК-СХЕМА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ
(в случае заказа услуги в ЛК / МП)**



БЛОК-СХЕМА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ
(в случае заказа услуги при личном обращении в МФЦ)



**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
ПО ПРЕДОСТАВЛЕНИЮ УСЛУГИ ПО ВЫДАЧЕ ГОТОВЫХ ДОКУМЕНТОВ ПО
ВИЗОВОЙ ПОДДЕРЖКЕ
ИНОСТРАННЫХ ГРАЖДАН ИЗ СТРАН С ВИЗОВЫМ РЕЖИМОМ,
ПРИБЫВШИХ НА ОБУЧЕНИЕ В РУДН**

I. Общие положения

Предмет регулирования регламента

1. Административный регламент РУДН по предоставлению услуги по выдаче готовых документов по визовой поддержке иностранных граждан и лиц без гражданства из стран с визовым режимом, прибывших на обучение в РУДН <1>, определяет сроки и последовательность административных процедур (действий) Многофункционального центра РУДН <2>, при предоставлении услуги по выдаче готовых документов по визовой поддержке иностранных граждан и лиц без гражданства из стран с визовым режимом, прибывших на обучение в РУДН <3>.

<1> Далее - "Административный регламент", "услуга" соответственно.

<2> Далее - "МФЦ".

<3> Далее - "визовая поддержка", "оформление новой многократной визы", "пакет документов".

Круг заявителей

2. Заявителями являются обучающиеся и поступающие на обучение в РУДН (иностранцы граждане из стран с визовым режимом) <4>, обратившиеся с заявкой о визовой поддержке по прибытии на обучение в РУДН <5>.

<4> Далее - "граждане", "заявители".

<5> Далее - "заявка о визовой поддержке".

Требования к порядку информирования о предоставлении услуги

3. Место нахождения МФЦ: г. Москва, ул. Миклухо-Маклая, 6

Сведения о местонахождении (адресе), контактном телефоне и адресе электронной почты, размещаются на официальном сайте РУДН (www.rudn.ru) в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" в разделе МФЦ.

График работы МФЦ:

понедельник-пятница - с 9 часов 00 минут до 19 часов 00 минут;

суббота - с 10 часов 00 минут до 15 часов 00 минут;

воскресенье - выходной день.

4. Информация о предоставлении услуги размещается в Личном кабинете, Мобильном приложении <6>, на официальном сайте РУДН <7> в сети Интернет, на располагаемых в доступных для ознакомления местах информационных стендах МФЦ.

<6> Далее - "ЛК / МП".

<7> Далее - "Сайт РУДН".

5. На Сайте РУДН размещаются:

5.1. Исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления услуги, требования к оформлению указанных документов.

5.2. Круг заявителей.

5.3. Порядок, способы и сроки предоставления услуги.

5.4. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении услуги.

6. Информация на Сайте РУДН о порядке, способах и сроках оказания услуг предоставляется бесплатно.

6.1. Заявитель имеет возможность получения информации о ходе предоставления услуги.

6.2. Информация о ходе предоставления услуги направляется заявителю в срок, не превышающий одного рабочего дня после завершения выполнения соответствующего действия, на адрес корпоративной электронной почты или с использованием средств ЛК / МП.

7. Доступ к информации о сроках и порядке предоставления услуги осуществляется без выполнения заявителем каких-либо требований, в том числе без использования программного обеспечения, установка которого на технические средства заявителя требует заключения лицензионного или иного соглашения с правообладателем программного обеспечения, предусматривающего взимание платы, регистрацию или авторизацию заявителя или предоставление им персональных данных.

8. На Сайте РУДН наряду со сведениями, указанными в пункте 5 Административного

регламента, размещаются:

8.1. Краткое описание услуг с приложениями.

8.2. Порядок и способы получения разъяснений по вопросам предоставления услуги.

8.3. Порядок и способы подачи заявления о предоставлении услуги.

8.4. Порядок и способы предварительной записи на визовый учет.

8.5. Порядок информирования о ходе рассмотрения заявления о предоставлении услуги и о результатах предоставления услуги.

8.6. Информация о местонахождении и контактных телефонах МФЦ.

8.7. Информация о возможности оценки качества предоставления услуги.

9. На информационных стендах МФЦ подлежит размещению следующая информация:

9.1. Номера контактных телефонов, график (режим) работы; график приема заявителей руководителем МФЦ.

9.2. Исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления услуги.

9.3. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления услуги.

9.4. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении услуги.

9.5. Порядок и способы подачи заявления о предоставлении услуги.

9.6. Порядок и способы получения разъяснений по порядку предоставления услуги.

9.7. Порядок информирования о ходе рассмотрения заявления о предоставлении услуги и о результатах предоставления услуги.

9.8. Порядок записи на личный прием к руководителю МФЦ.

9.9. Информация о возможности оценки качества предоставления услуги на сайте РУДН.

9.10. Блок-схема предоставления услуги (приложение № 1 к Административному регламенту).

10. При личном либо письменном обращении специалисты МФЦ <8> обязаны сообщить исчерпывающую информацию по вопросам предоставления услуги.

<8> Далее - "специалисты", "работники", "должностные лица".

11. Информирование осуществляется по вопросам, касающимся:

способов подачи заявления о предоставлении услуги;
документов, необходимых для предоставления услуги;
порядка и сроков предоставления услуги.

12. Консультации по функционалу услуг МФЦ, в том числе по статусам заявок, возможности записи на прием, а также по всем услугам, реализуемым в Университете - осуществляется специалистами Контакт-Центра МФЦ.

При ответах на входящие обращения специалисты Контакт-Центра МФЦ предоставляют необходимую информацию, указанную в пункте 11 Административного регламента подробно и в вежливой форме.

Средняя продолжительность обработки входящего звонка не должна превышать 5 минут.

13. По письменному обращению работник, ответственный за предоставление услуги, подробно в письменной форме разъясняет гражданину порядок предоставления услуги и в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения и направляет ответ гражданину <9>.

<9> Приказ ректора от 18.01.2016 № 19 «О порядке приема и рассмотрения обращений» (с учетом изменений, внесенных приказами ректора от 11.02.2016 № 57, от 24.07.17 № 639, от 26.02.2018 № 154)

14. Прием граждан руководителем МФЦ производится в будние дни в рабочее время (за исключением праздничных дней).

15. График приема граждан руководителем МФЦ:

Дни недели	Часы приема
Вторник	10.00 - 15.00
Четверг	15.00 - 19.00

Перерыв в приеме граждан устанавливается с 13.00 до 14.00.

II. Стандарт предоставления услуги

Наименование услуги

16. Услуга по выдаче готовых документов по визовой поддержке иностранных граждан и лиц без гражданства из стран с визовым режимом, прибывших на обучение в РУДН.

Наименование структурного подразделения, предоставляющего услугу

17. Услуга предоставляется МФЦ.

18. При предоставлении услуги работникам МФЦ запрещается требовать от заявителя осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения услуги и связанных с обращением в иные структурные подразделения.

Описание результата предоставления услуги

19. Результатом предоставления услуги является:

19.1. Оказание заявителю визовой поддержки (оформления новой многократной визы);

19.2. Или принятие решения об отказе в предоставлении услуги.

20. Услуга в электронной форме не предоставляется.

Срок предоставления услуги, срок выдачи документов, являющихся результатом предоставления услуги

21. Срок предоставления услуги не должен превышать **30 календарных дней** со дня приема всех необходимых документов до выдачи заявителю оформленного пакета миграционных документов.

22. Датой приема заявки гражданина в МФЦ считается день приема заявки с приложением предусмотренных пунктом 24 настоящего Административного регламента и надлежащим образом оформленных документов.

Перечень документов, регулирующих отношения, возникающие в связи с предоставлением услуги, с указанием их реквизитов

23. Предоставление услуги осуществляется в соответствии с:

Федеральным законом от 15.08.1996 года № 114-ФЗ «О порядке выезда из Российской Федерации и въезда в Российскую Федерацию»

Федеральным законом от 25.07.2002 года № 115-ФЗ «О правовом положении иностранных граждан в Российской Федерации»

Федеральным законом от 18.07.2006 г. № 109-ФЗ «О миграционном учете иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации»

Постановлением Правительства РФ от 15.01.2007 № 9 "О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации"

Постановление Правительства РФ от 09.06.2003 N 335 (ред. от 24.07.2020) "Об утверждении Положения об установлении формы визы, порядка и условий ее оформления и выдачи, продления срока ее действия, восстановления ее в случае утраты, а также порядка аннулирования визы"

Настоящим Административным регламентом.

Исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления услуги

24. Для выдачи заявителю готовых документов в МФЦ представляются следующие документы:

24.1. Справка о том, что документы сданы для оформления новой многократной визы.

Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления услуги

25. Основаниями для отказа в приеме документов являются:

25.1. Не представление хотя бы одного из обязательных для оказания услуги документов, указанных в пункте 24 настоящего Административного регламента;

25.2. Несоблюдение срока предоставления документов, предусмотренного законодательством РФ;

25.3. Несоответствие представленных документов (или их копий) предъявляемым к ним требованиям.

Исчерпывающий перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении услуги

26. Основаниями для отказа визовой поддержке являются:

26.1. Отсутствие справки, подтверждающей факт сдачи документов в МФЦ.

Порядок, размер и основания платы, взимаемой за предоставление услуги

27. За предоставление услуги по выдаче готовых документов по визовой поддержке иностранных граждан из стран с визовым режимом, прибывших на обучение в РУДН, оплата не взимается.

Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении услуги и при получении результата предоставления услуги

28. Максимальный срок ожидания в очереди:

28.1. При записи на приём в МФЦ через в ЛК / МП – не более 30 минут;

28.2. При личном обращении в МФЦ – не более 60 минут.

Срок и порядок регистрации запроса заявителя о предоставлении услуги, в том числе в электронной форме

29. Заявления (при необходимости их подачи для предоставления услуги), поступившие в электронной форме с использованием ЛК / МП, принятые к рассмотрению, подлежат регистрации в течение рабочего дня путем занесения сведений, указанных в заявлении, в базу данных Университета.

Показатели доступности и качества услуги, в том числе количество взаимодействий заявителя с работниками при предоставлении услуги и их продолжительность, возможность получения информации о ходе предоставления услуги, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий

30. Основными показателями доступности предоставления услуги являются:

30.1. Наличие полной и понятной информации о порядке и сроках предоставления услуги на официальном сайте РУДН.

30.2. Возможность записи гражданином на прием в МФЦ с использованием ЛК / МП, либо непосредственно через МФЦ.

30.3. Возможность получения заявителем сведений о ходе рассмотрения заявления о записи гражданина на приём в МФЦ с помощью ЛК / МП.

31. Основными показателями качества предоставления услуги являются:

31.1. Доступность предоставляемой гражданам информации о сроках, порядке предоставления услуги, документах, необходимых для ее предоставления.

31.2. Своевременность предоставления услуги в соответствии со стандартом ее предоставления, установленным настоящим Административным регламентом.

31.3. Отсутствие нарушений установленных сроков в процессе предоставления услуги.

31.4. Отсутствие обоснованных жалоб на действия (бездействие) специалистов МФЦ и их некорректное (невнимательное) отношение к гражданам.

III. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур (действий), требования к порядку их выполнения

Исчерпывающий перечень административных процедур

32. Исчерпывающий перечень административных процедур при заказе услуги в ЛК / МП:

33.1. Запись на приём в ЛК / МП;

33.2. Приём документов в МФЦ;

33.3. Работа в бэк-офисе;

33.4. Выдача готового документа.

34. Исчерпывающий перечень административных процедур при заказе услуги непосредственно в МФЦ:

34.1. Приём документов в МФЦ;

34.2. Работа в бэк-офисе;

34.3. Выдача готового документа.

При заказе услуги в ЛК / МП

35. Основанием для начала административной процедуры **по записи на приём** является:

35.1 Заказ услуги в ЛК / МП с последующим обращением в МФЦ.

36. Для заказа услуги в Личном кабинете/мобильном приложении с последующим обращением в МФЦ заявитель:

36.1. Переходит во вкладку «МФЦ РУДН»;

36.2. Выбирает раздел «Визовая поддержка», затем из перечня доступных к заказу услуг выбирает «Выдача готовых документов по визовой поддержке»;

36.3. Проверяет данные, выбирает дату и время посещения МФЦ.

37. Приём заявителя в МФЦ:

37.1. Заявитель обращается в зону Reception; сообщает, что он по предварительной записи; Специалист проверяет запись и перенаправляет заявителя в зону приема документов.

37.2. Специалист (окно приема) идентифицирует заявителя (поиск по паспорту).

37.3. Специалист выдает готовый документ – паспорт с новой многократной визой и сообщает о необходимости продления срока пребывания по новой визе (в течение 7 календарных дней).

38. Выдача готового документа:

38.1. Заявитель обращается в зону Reception; сообщает, что он по предварительной записи; специалист проверяет запись и перенаправляет заявителя в зону выдачи документов.

38.2. Специалист (окно выдачи) идентифицирует заявителя любым из способов (прикладывает QR-код; поиск по паспорту).

38.3. Специалист забирает у заявителя ранее выданную справку о приёме документов.

38.4. Специалист выдает готовый документ – паспорт с новой многократной визой и сообщает о необходимости продления срока пребывания по новой визе (в течение 7

календарных дней).

39. Максимальный срок выдачи паспорта – **5 минут**.

40. Результатом административной процедуры является выдача заявителю оформленного документа.

При заказе услуги в МФЦ

41. Основанием для начала административной процедуры является обращение заявителя непосредственно в МФЦ.

42. При обращении в МФЦ заявителю выдается талон.

43. Приём документов в МФЦ:

43.1. Специалист (окно приема) идентифицирует заявителя любым из способов (поиск по паспорту).

43.2. Проверяет пакет документов, просматривает наличие в Модуле 1С информацию о миграционном учете.

43.3. Формирует справку о том, что документы сданы для постановки на первичный миграционный учет, подписывает и проставляет печать МФЦ.

43.4. Специалист сообщает срок оформления новой многократной визы - **20 рабочих дней**.

Заявитель приходит в МФЦ для сдачи паспорта в назначенный специалистом день, после этого ожидает повторного приглашения в МФЦ.

44. Работа в бэк-офисе:

45. Специалист бэк-офиса МФЦ:

45.1. Получает заявку на оказание услуги в модуле 1С, а также пакет документов для оформления документов в МВД,

45.2. Заполняет карточку учета персональных данных иностранного гражданина.

45.3. Сканирует документы заявителя в модуль 1С, передает готовый пакет специалисту МФЦ по логистике (Курьеру МФЦ).

46. Курьер МФЦ отвозит готовый пакет документов в МВД.

46.1. По истечении 14-21 календарных дней Курьер МФЦ забирает пакет документов из МВД.

46. Специалист бэк-офиса:

46.1. Вносит в карточку миграционного учета данные о сроках пребывания на территории РФ;

46.2. Проставляет номер на отрывной части бланка;

46.3. Сканирует новую визу и передаёт паспорт в зону выдачи готовых документов, обновляет статус в заявке 1С – «документы готовы к выдаче».

47. Заявитель информируется о готовности визы, записывается на прием в МФЦ посредством ЛК / МП.

48. Максимальный срок оформления документов – **до 30 календарных дней**.

49. Результатом административной процедуры является оформление и передача готового пакета документов в зону выдачи готовых документов.

50. Выдача готового документа:

50.1. Заявитель обращается в зону Reception; сообщает, что он по предварительной записи; специалист проверяет запись и перенаправляет заявителя в зону выдачи документов.

50.2. Специалист (окно выдачи) идентифицирует заявителя любым из способов (прикладывает QR-код; поиск по паспорту).

50.3. Забирает у заявителя ранее выданную справку о приёме документов.

50.4. Специалист выдает готовый документ – паспорт с новой многократной визой и сообщает о необходимости продления срока пребывания по новой визе (в течение 7 календарных дней).

51. Специалист МФЦ в обязательном порядке информирует гражданина о сборе мнений о качестве предоставления услуги и возможности оценки качества предоставления услуги.

52. Максимальный срок выдачи свидетельства – **5 минут**.

53. Результатом административной процедуры является выдача заявителю оформленного документа.

IV. Формы контроля за предоставлением услуги

Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением ответственными работниками положений Административного регламента, а также принятием ими решений

54. Текущий контроль за соблюдением порядка предоставления услуги, принятием решений работниками МФЦ осуществляется постоянно в процессе исполнения

предусмотренных настоящим регламентом административных процедур с учетом сроков их осуществления, а также путем проведения проверок исполнения положений данного регламента.

55. О случаях и причинах нарушения сроков и содержания административных процедур работники немедленно информируют руководителя МФЦ или одного из его заместителей, а также принимают срочные меры по устранению нарушений.

Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления услуги, в том числе порядок и формы контроля за полнотой и качеством предоставления услуги

56. Контроль качества предоставления услуги осуществляется в форме плановых и внеплановых проверок.

57. Проведение плановых проверок осуществляется с периодичностью не реже одного раза в год. Внеплановая проверка может проводиться по конкретному обращению заявителя.

Плановые и внеплановые проверки проводятся по решению курирующего проректора.

58. В случае выявления нарушений прав граждан по результатам проведенных проверок в отношении виновных лиц принимаются меры в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Ответственность работников за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) ими в ходе предоставления услуги

59. Специалисты, предоставляющие услугу, несут персональную ответственность за исполнение административных процедур и соблюдение сроков, установленных настоящим регламентом.

Информация для заявителя о его праве подать жалобу на действие (бездействие) работников МФЦ

60. Заявитель имеет право подать жалобу на действие (бездействие) специалистов МФЦ <10>, в том числе в следующих случаях:

<10> Далее - "Жалоба".

60.1. Нарушение срока предоставления услуги.

60.2. Требование представления документов к заявлению в форме электронного документа, не предусмотренных Административным регламентом для предоставления услуги.

60.3. Необоснованный отказ в приеме документов.

60.4. Требование внесения заявителем при предоставлении услуги платы, не

предусмотренной Административным Регламентом.

60.5. Отказ в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

Предмет жалобы

61. Жалоба должна содержать:

61.1. Фамилию, инициалы специалистов, решения и действия (бездействие) которых обжалуются.

61.2. Фамилию (при наличии), имя (при наличии), отчество (при наличии), сведения о месте жительства заявителя - физического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии), по которым должен быть направлен ответ заявителю.

61.3. Сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) специалистов, предоставляющих услугу.

61.4. Доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) специалистов МФЦ, предоставляющих услугу.

Уполномоченные на рассмотрение жалобы должностные лица, которым может быть направлена жалоба

62. Жалоба на действия (бездействие) специалистов МФЦ, предоставляющих услугу, порядок предоставления которой был нарушен, рассматривается начальником Коммерческого управления и руководителем МФЦ.

63. В случае, если обжалуются решения руководителя МФЦ и его заместителей, жалоба рассматривается начальником Коммерческого управления.

Порядок подачи и рассмотрения жалобы

64. Жалоба подается заявителем в МФЦ в письменной форме при личном приеме заявителя, или в электронном виде (на адрес электронной почты МФЦ).

Сроки рассмотрения жалобы

65. Жалоба, поступившая в МФЦ, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение 30 рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа МФЦ в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение 10 рабочих дней со дня ее регистрации.

Результат рассмотрения жалобы

66. По результатам рассмотрения жалобы выносятся одно из следующих решений:

66.1. Об удовлетворении жалобы полностью или частично.

66.2. Об отказе в удовлетворении жалобы.

67. Основанием для отказа в удовлетворении жалобы являются:

67.1. Подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

67.2. Наличие решения по жалобе, принятого ранее в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

68. Уполномоченный на рассмотрение жалобы вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

68.1. Наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу специалиста, а также членов его семьи.

69.2. Отсутствие возможности прочитать какую-либо часть текста жалобы, фамилию (при наличии), имя (при наличии), отчество (при наличии) и (или) почтовый адрес гражданина, указанные в жалобе.

Порядок информирования заявителя о результатах рассмотрения жалобы

70. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в подпунктах 66.1 - 66.2 пункта 66 Административного регламента, заявителю в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

71. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

71.1. Должность, фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) должностного лица, принявшего решение по жалобе.

71.2. Сведения о специалисте, решение или действие (бездействие) которого обжалуется.

71.3. Фамилия (при наличии), имя (при наличии), отчество (при наличии) или наименование заявителя.

71.4. Основания для принятия решения по жалобе.

71.5. Принятое по жалобе решение.

71.6. В случае, если жалоба признана обоснованной - сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата услуги.

71.7. Сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

72. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается уполномоченным на рассмотрение жалоб должностным лицом.

Порядок обжалования решения по жалобе

73. Заявитель вправе обжаловать решение по жалобе, принятое должностным лицом, вышестоящему должностному лицу

Способы информирования заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы

74. Информирование заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы на решения и действия (бездействие) специалистов МФЦ осуществляется посредством размещения информации на официальном сайте Университета, а также на информационных стендах МФЦ.

Приложение № 1
к Административному регламенту РУДН
по предоставлению услуги по выдаче готовых документов
по визовой поддержке
иностранных граждан и лиц без гражданства из стран
с визовым режимом, прибывших на обучение в РУДН

**БЛОК-СХЕМА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ
(в случае заказа услуги в ЛК / МП)**



**БЛОК-СХЕМА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ
(в случае заказа услуги при личном обращении в МФЦ)**



Приложение № 3
к приказу
от 1 июня 2021 г. № 407

Приложение №46
К приказу № 197 от 24.03.2021 г.

ИНСТРУКЦИЯ МФЦ КОНСУЛЬТИРОВАНИЕ ПО ВОПРОСАМ МИГРАЦИОННОГО, РЕГИСТРАЦИОННОГО И ВИЗОВОГО УЧЕТА

Многофункциональный центр РУДН оказывает услугу по консультированию граждан по вопросу миграционного, регистрационного и визового учета.

Наиболее часто задаваемые вопросы:

- Какие документы нужны для постановки на миграционный, регистрационный или визовый учет;
- В какие сроки необходимо подать документы для продления визы;
- Как можно восстановить утерянные документы иностранным гражданам;
- Возможность осуществления трудовой деятельности иностранными гражданами на территории РФ;
- Условия получения РВП и ВНЖ на территории РФ
- Возможность замены цели поездки в миграционной карте иностранного гражданина, указанной при пересечении государственной границы РФ.
- Возможность постановки на миграционный учет по адресу общежития РУДН без намерения проживать в общежитии
- Ответственность иностранного гражданина за нарушение миграционного и административного законодательства РФ

Список необходимых оригиналов документов:

- Документ, удостоверяющий личность.

Стоимость услуги:

Услуга предоставляется бесплатно

Сроки оказания услуги:

1 рабочий день

Как получить услугу:

1. Для получения услуги требуется личное посещение **МФЦ** в доступное для записи время;
2. Подать заявку на услугу (записаться в электронную очередь);
3. Посетить **МФЦ** в назначенное время.