**Технология предоставления услуги МВД «Оформление и выдача паспортов гражданина Российской Федерации, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации за пределами территории Российской Федерации, содержащих электронные носители информации»**

1. **Общие положения**
	1. При организации предоставления в ГАУ «МФЦ ИО» (далее – МФЦ) услуги «Оформление и выдача паспортов РФ, удостоверяющих личность гражданина РФ за пределами территории РФ, содержащих электронный носитель информации» (далее – Услуга, загранпаспорт) используется программно – технический комплекс «Криптобиокабина» (далее – КБК).
	2. Для обеспечения работоспособности КБК необходимо:

 - перед началом рабочего дня проверять подключение КБК к электрической сети, путем визуального осмотра внешнего и внутреннего экрана;

- не реже 5 раз в день протирать считыватель отпечатков пальцев мягкой ветошью.

1.3. В МФЦ не могут быть приняты граждане при отсутствии у них фаланг всех пальцев рук или при отсутствии одной руки. Таких граждан следует перенаправлять в подразделения МВД.

**2.** **Прием заявления и документов**

* 1. Сотрудник МФЦ, осуществляющий прием заявителя:
		1. Удостоверяет его личность и проверяет действительность основного документа, удостоверяющего личность Заявителя в части замены паспорта в связи с достижением 20, 45 – летия. В случае, если заявителю исполнилось 20 либо 45 лет, и он не поменял паспорт по истечении 90 дней после наступления 20 либо 45 - летия, то заявление принимается только после предоставления нового паспорта;
		2. Проверяет наличие полного комплекта документов, необходимых для предоставления услуги. Перечень документов содержится в АИС МФЦ. Документы, составленные на иностранном языке, без дублирования записей на русском языке, должны быть переведены на русский язык. Перевод должен быть нотариально засвидетельствован.
		3. При выявлении оснований для отказа в приеме документов, подготавливает справку об отказе в приеме документов (содержится в АИС МФЦ в разделе «прочие документы») и выдает ее заявителю. При этом, в АИС МФЦ заявление закрывается как консультация.
		4. При отсутствии оснований для отказа в приеме документов, ОБЯЗАТЕЛЬНО чистит КЭШ и осуществляет действия:
			1. Вносит сведения в АИС МФЦ:

1) создает карточку заявителя или корректирует имеющуюся информацию в карточке заявителя (в соответствии с инструкцией по работе в АИС МФЦ);

2) заполняет заявление на предоставление Услуги и приложения к этому заявлению (при наличии необходимости) с помощью АИС МФЦ.

Сведения вносятся из предоставленного и заполненного заявителем заявления на предоставление Услуги (с прикрепленной/приложенной фотографией) в 1 экземпляре.

При не предоставлении заявителем заполненного заявления на предоставление Услуги, сведения вносятся на основании полученной от заявителя устной информации. Предоставление фотографии заявителем в таком случае обязательно.

3) проверяет информацию, о наличии либо отсутствии у заявителя ранее выданного заграничного паспорта и (или) заграничного паспорта, содержащего электронный носитель информации, путем визуального просмотра паспорта, удостоверяющего личность гражданина на территории РФ, либо в свидетельстве о рождении для корректного заполнения заявления на предоставление Услуги, либо устно уточняет данную информацию у заявителя.

4) заполняет дополнительные заявления (при необходимости), содержащиеся в разделе АИС МФЦ «бланки документов»

Особенности заполнения заявления на выдачу загранпаспорта приведены в **приложение 1.**

2.1.4.2. В заявлении АИС МФЦ реализована автоматическая транслитерация фамилии и имени заявителя с которой необходимо ознакомить заявителя.

2.1.4.3. Распечатывает из АИС МФЦ, автоматически сформированные:

1. заявление АИС МФЦ – 1 экземпляр;
2. заявление на предоставление Услуги и приложения к этому заявлению (при наличии необходимости) – 1 экземпляр;
3. штрих – код для работы с КБК;
4. расписка о принятии документов.

2.1.4.4. Распечатывает заполненные дополнительные заявления (при наличии).

2.1.4.5. Предоставляет заявителю для проверки корректности внесенных данных и подписания заявление на предоставление Услуги и приложения к этому заявлению, заявление АИС МФЦ, дополнительные заявления. Заявитель подписывает заявление в присутствии сотрудника МФЦ.

Заявление на предоставление Услуги подписывают граждане, в отношении которых изготавливается паспорт (за исключением граждан до 14 лет, т.к. поле для подписи для детей от 14 лет): достигшие 18-летнего возраста, недееспособные (ограниченно дееспособные), граждане от 14 до 18 лет.

Если в заявлении на предоставление Услуги, в силу физического недостатка такие граждане проставить подпись не могут, сотрудником МФЦ, в графе «подпись заявителя при подаче заявления/гражданина, в отношении которого подано заявление» и (или) «подпись несовершеннолетнего гражданина» заявления(ий), ставится прочерк.

Подпись ставится в специальное поле для подписи, касание краев поля не допустимо. Недопустимо проставление «галок» и иных отметок в специальном поле для подписи сотрудником МФЦ.

2.1.4.6. После проставления подписи заявителем на заявлении о предоставлении Услуги, заверяет подлинность подписи заявителя, путем проставления подписи с указанием фамилии и даты приема заявления, а также указанием номера заявления АИС МФЦ на обороте заявления в поле «Регистрационный номер»;

2.1.4.7. Сканирует необходимые документы (в соответствии с информацией в АИС МФЦ) в формате jpeg и прикрепляет их в заявление АИС МФЦ.

Сканирование многостраничного документа производится путем сканирования каждого листа отдельно и отдельного прикрепления к заявлению и представленным документам в АИС МФЦ.

Документы могут быть отсканированы как в черно – белом, так и в цветном формате.

2.1.4.8. Изготавливает и заверяет копии с представленных документов в соответствии с информацией в АИС МФЦ;

2.1.4.9. Оригиналы документов, которые не передаются в МВД - возвращает заявителю.

2.1.4.10. Сопровождает заявителя к КБК и выполняет действия, предусмотренные в Руководстве для пользователя КБК **(приложение 2).**

 При фотографировании младенцев, для соблюдения фона, необходимо законного представителя прикрыть белым фоном (лицо, тело), допускается изображение рук, законного представителя, на фотографии.

В случае, если выполнить действия в КБК не удалось по причинам отсутствия возможности сканирования папиллярных узоров пальцев рук (открытые раны и иные повреждения кожного покрова пальце рук) заявитель направляется в подразделение МВД, для оформления заграничного паспорта, содержащего электронный носитель информации. При этом сотрудник ГАУ «МФЦ ИО»:

1) информирует заявителя о причинах невозможности подачи заявления и иных способах подачи (обратится позже, обратится в МВД лично/через ЕПГУ);

2) возвращает оригиналы ранее принятых документов. Копии документов, изготовленные и заверенные сотрудником МФЦ подлежат уничтожению и заявителю не передаются;

2.1.4.11. После внесения биометрических данных заявителем в КБК, возвращается на рабочее место и выдает заявителю расписку о приеме документов.

2.1.4.12. Подписывает ЭЦП сканированные образы документов в соответствии с Инструкцией по заполнению заявления **(приложение 1).**

2.1.4.13. Отправляет в электронном виде подписанные ЭЦП заявление на предоставление Услуги и приложенные документы в ВИС.

**3. Направление принятых документов в МВД**

3.1. Сотрудник МФЦ, осуществляющий обработку и передачу документов в подразделение МВД:

3.1.1. Контролирует отправку в электронном виде в ВИС принятого заявления и документов. Документы должны быть направлены в ВИС не позднее следующего рабочего дня после дня их приема.

3.1.2. Передает курьеру для доставки в подразделение МВД принятые от заявителя документы на бумажном носителе. Документы должны быть переданы в подразделение МВД не позднее 3-х календарных дней после дня их приема в МФЦ.

3.1.3. В случае, если в работе КБК происходит сбой: Заявителя необходимо отпустить, предложить оставить контакты и пригласить на прием после устранения сбоя. После, необходимо создать заявку в техподдержку otrs.corp (получатель отдел УИТ) с подробным описанием сбоя (что произошло, на каком этапе).

Если заявление было успешно сформировано и направлено в МВД, а также были успешно сформированы и направлены биометрические данные заявителя, но при этом в АИС МФЦ по заявлению поступила информация о том, что данные из КБК не поступили в МВД, то необходимо написать в техподдержку otrs.corp (получатель отдел ОЗИ) с полным описанием проблемы и комментариями из заявления АИС МФЦ.

Если в течении 24 часов статус внутри заявления АИС МФЦ не изменился с «Доставлено», то необходимо созвониться с МВД, уточнить о поступлении электронного пакета документов.

Если электронный пакет документов не поступил в МВД, то необходимо выполнить действия, указанные в п. 3.1.4.

3.1.4. В случае, если бумажный пакет документов уже направлен в МВД, при этом происходит ситуация, указанная в п. 3.1.3., то такой пакет документов сотрудник МВД возвращает в подразделение МФЦ. Заявление АИС МФЦ по поступившему бумажному пакету документов направляется в Контакт-центр, при этом необходимо убрать все оповещения.

После чего обработчик уведомляет заявителя о необходимости повторно подать документы в подразделение МФЦ, либо в МВД.

3.1.5. Бумажный пакет документов выдается заявителю (оригиналы документов, копии не выдаются) и заявление закрывается в АИС МФЦ с внешним статусом «Ошибка отправки в ВИС».

3.1.6. Если возникает проблемы при отправке заявления в АИС МФЦ необходимо написать заявку в техподдержку otrs.corp получатель УИТ.

**4. Отказ заявителя от предоставления Услуги**

4.1. Заявитель может отказаться от получения услуги в период рассмотрения заявления до принятия решения об оформлении и выдаче паспорта.

Для отказа от предоставления Услуги заявитель подает соответствующее заявление (см. в АИС МФЦ в разделе «бланки документов»).

4.2. Сотрудник МФЦ принимает такое заявление и в заявлении, принятом на предоставление Услуги ранее, в АИС МФЦ, в разделе «Межведомственные запросы», нажимает кнопку «Запрос» и выбирает «отзыв заявления», сохраняет заявление. Обработчик закрывает заявление. Для этого необходимо зайти в статус, во вкладку «Согласие», убрать все отметки об уведомлении, нажать кнопку «сохранить». После этого направляет заявление в Контакт – центр, после чего будет доступна кнопка «Выдать» и выбирает внешний статус «Отказ заявителя от услуги».

4.3. Сотрудник МФЦ, осуществляющий обработку и передачу документов в подразделение МВД формирует акт приема - передачи на такое заявление следующим образом. Распечатывает повторно 2 экземпляра акта приема – передачи, который был направлен в подразделение МВД. В случае, если этом акте приема – передачи (в печатной форме акта), кроме заявления на которое оформляется отказ в предоставлении услуги, есть и другие заявления, то их необходимо удалить из печатной формы.

Удаляет представленные документы и вносит только заявление об отказе в предоставление услуги. После чего, ставит косую черту возле номера акта – приема передачи и ставит цифру 2. Например: Акт приема – передачи № 123654/2

4.4. Принятое в бумажном виде заявление об отказе в предоставлении Услуги направляется по акту приема - передачи в 2-х экз. в подразделение МВД не позднее следующего рабочего дня, после дня их приема в МФЦ.

**5. Получение готовых документов или информации из МВД**

5.1. После получения готовых документов из подразделения МВД, ответственный (в соответствии с приказом) за выдачу и хранение паспортов сотрудник МФЦ, осуществляет действия в соответствии с инструкцией о порядке хранения и выдачи документов по услугам МВД (расположена здесь: Z:\Общий отдел\Приказы по ГАУ МФЦ ИО\Приказы 2021 год).

**6. Выдача готовых документов заявителю**

6.1. При поступлении результата оказания услуги – изготовленного заграничного паспорта, содержащего электронный носитель информации в отдел МФЦ и экземпляра заявления о предоставлении Услуги (выдачи заграничного паспорта), сотрудник МФЦ должен уведомить подразделение МВД, о том, что паспорт поступил, путем выбора «Межведомственного запроса» в заявлении АИС МФЦ "Прием заявления о выдаче заграничного паспорта, содержащего электронный носитель информации и информации о ходе предоставления государственной услуги v1.0.1 (СМЭВ 3) - информация об изменении статуса анкеты".

В поле "Двадцатипятизначный регистрационный номер анкеты" ввести номер «Регистрационный номер электронной анкеты», который находится в заявлении АИС МФЦ о которой отправляется сообщение. В поле "Статус" прописать "Документ доставлен". Поле "Комментарий" заполнить произвольно.

6.2. До вручения заграничного паспорта заявителю, сотрудник МФЦ:

6.2.1. Проверяет основной документ, удостоверяющий личность заявителя, документ, подтверждающий полномочия представителя заявителя, документ, удостоверяющий личность гражданину, которому оформляется заграничный паспорт (для заявителей младше 14- летнего возраста – свидетельство о рождении).

6.2.2. Проверяет тождественность личности гражданина, которому оформляется заграничный паспорт, с лицом, изображенным на фотографии в заявлении, заграничным паспортом, а для заявителей старше 14-летнего возраста – с лицом изображенном в основном документе, удостоверяющем личность.

6.2.3. Предлагает заявителю проверить данные внесенные в заграничный паспорт.

6.2.4. Информирует заявителя о недопустимости воздействия на микросхему заграничного паспорта электромагнитных полей высокой интенсивности (микроволновые печи, электрические радары).

6.3. Приглашает заявителя (достигшего 12-летнего возраста) в КБК для прохождения двукратной верификации личности и активации паспорта.

Дети до в возрасте до 12 лет, не проходят верификацию личности, при этом активация паспорта в КБК обязательна (считывание MRZ – строки).

6.4. Заявитель, достигший 18-летнего возраста (дееспособный) расписывается в получении паспорта и проставляет дату получения заграничного паспорта в заявление, в графе «Подпись заявителя при получении паспорта».

6.5. Законный представитель гражданина, не достигшего 18- летнего возраста (ограниченно дееспособного) расписывается в получении паспорта и проставляет дату получения заграничного паспорта в заявление, в графе «Подпись законного представителя при получении паспорта».

6.6. Заграничный паспорт выдается заявителю лично, а также законному представителю в присутствии несовершеннолетнего гражданина (достигшего 12- летнего возраста).

6.7. Заявитель, достигший возраста 14 лет, на момент выдачи заграничного паспорта, проставляет подпись чернилами черного цвета в реквизите заграничного паспорта «Подпись владельца».

6.8. При выдаче заграничного паспорта сотрудник МФЦ осуществляет действия:

6.8.1. Производит изъятие одного из 2-х действительных ранее выданных заграничных паспортов (содержащих электронный носитель информации, либо заграничного паспорта на 5 лет), срок действия которого не истек для его дальнейшего аннулирования.

Какой из паспортов будет изъят, заявитель решает сам. Заграничные паспорта с истекшим сроком действия не изымаются.

6.8.2. Аннулирование изъятого заграничного паспорта или заграничного паспорта, содержащего электронный носитель информации, производится путем проставления штампа «АННУЛИРОВАННО», на странице, где проставляется подпись владельца паспорта.

Вырезает номер ранее выданного заграничного паспорта, на котором стоит отметка «АННУЛИРОВАННО». У заграничного паспорта, содержащего электронный носитель информации, вырезается номер из страницы, на которой проставляется штамп «АННУЛИРОВАННО». Вырезанный номер наклеивает на свободное место оборотной стороны заявления.

6.8.3. Возвращает владельцу, аннулированный заграничный паспорт.

6.8.3. Проставляет на 18 или 19 странице паспорта заявителя, удостоверяющего личность гражданина на территории РФ, отметку о выдаче ему заграничного паспорта, с указанием серии, номера, даты выдачи и наименование органа, выдавшего документ.

Отметка о выдаче заграничного паспорта, гражданину не достигшего 14 – летнего возраста проставляется в верхней левой части оборотной стороны свидетельства о рождении или на свободное поле нотариально заверенного перевода на русский язык свидетельства о рождении.

В случае, если на территории субъекта РФ свидетельства о рождении оформлено на 2-х государственных языках (в том числе свидетельства о рождении выданные компетентными органами иностранных государств, с дублированием в них записей на государственном языке РФ), проставление отметки о выдаче заграничного паспорта производится на листе формата А5, в том же порядке скреплённого (скрепкой) со свидетельством о рождении. Над отметкой о выдаче заграничного паспорта необходимо указать серию и номер свидетельства о рождении.

Если свидетельство о рождении заламинировано, сотрудник проставляет оттиск штампа на бумаге, соразмерном формату штампа, и прикрепляет его на степлер к оборотной стороне свидетельства о рождении. На оборотной стороне заявления о выдаче заграничного паспорта сотрудник прописывает информацию, что штамп проставлен на бумажном носителе и прикреплен на степлер к свидетельству о рождении, а гражданин (законный представитель несовершеннолетнего), получающий документы, проставляет свою подпись и дату.

Отметка о выдаче заграничного паспорта заверяется подписью сотрудника ГАУ «МФЦ ИО» в нижнем правом углу.

Проставляет в графе "Выдан паспорт" заявления, на основании которого оформлялся паспорт, содержащий электронный носитель информации, серию и номер оформленного паспорта, содержащего электронный носитель информации.

Заверяет подлинность подписи заявителя и дату получения паспорта, содержащего электронный носитель информации, путем проставления на заявлении своей подписи с указанием фамилии.

В загранпаспортах граждан, **не достигших возраста 14 лет,** поле «Подпись владельца» необходимо оставлять пустым. Проставлять прочерк либо подпись не нужно.

В загранпаспортах граждан, **достигших возраста 14 лет,** в поле «Подпись владельца» заявитель проставляет подпись. Если заявитель отказывается проставлять подпись - загранпаспорт выдается, но необходимо разъяснить заявителю о том, что проставление подписи является обязательной административной процедурой и с загранпаспортом без подписи он не сможет пересечь границу.

Если заявитель отказывается проставлять подпись в заявлении о выдаче загранпаспорта – загранпаспорт **не выдается.**

Прочерк в загранпаспорте сотрудник МФЦ проставляет **исключительно в случае, когда в силу физического недостатка самостоятельно проставить свою подпись не имеет возможности**:

* совершеннолетний заявитель;
* несовершеннолетний гражданин от 14 до 18 лет;
* гражданин, признанный судом недееспособным (ограниченно дееспособным).

**В случае, если гражданин, достигший возраста 14 лет,** отказывается от проставления отметки о выдаче загранпаспорта в паспорт гражданина РФ (на 18-19 стр.), то на оборотной стороне заявления (Рисунок 1) о выдаче загранпаспорта **заявитель** прописывает информацию следующего содержания: «отказываюсь от проставления отметки о выдаче загранпаспорта в паспорт РФ», проставляет свою подпись, расшифровку и дату.

6.9. После выдачи заграничного паспорта, содержащего электронный носитель информации, в заявлении АИС МФЦ в разделе «Межведомственные запросы», необходимо отправить сообщение в МВД о том, что паспорт передан заявителю. Для этого необходимо выбрать запрос "Прием заявления о выдаче заграничного паспорта, содержащего электронный носитель информации и информации о ходе предоставления государственной услуги v1.0.1 (СМЭВ 3) - информационное уведомление".

В поле "Двадцатипятизначный регистрационный номер анкеты" ввести номер анкеты, о которой отправляется сообщение. Поле "Текст информационного уведомления" заполнить произвольно. В Поле "Тип уведомления" выбрать "Документ передан".

6.10. После выдачи заграничного паспорта, содержащего электронный носитель информации, обработчик направляет заявление с отметкой о выдаче в подразделение МВД.

6.11. В случае, если не удалось пройти верификацию личности заявителя (достигших 12-летнего возраста), на которого оформляется заграничный паспорт, содержащий электронный носитель информации, заграничный паспорт направляется в подразделение МВД, для его дальнейшей выдачи заявителю.

В АИС МФЦ в разделе «Межведомственные запросы», необходимо отправить сообщение в МВД о том, что паспорт не выдан заявителю. Для этого необходимо выбрать запрос "Прием заявления о выдаче заграничного паспорта, содержащего электронный носитель информации и информации о ходе предоставления государственной услуги v1.0.1 (СМЭВ 3) - информационное уведомление".

В поле "Двадцатипятизначный регистрационный номер анкеты" ввести номер анкеты, о которой отправляется сообщение. Поле "Текст информационного уведомления" заполнить произвольно. В Поле "Тип уведомления" выбрать "Документ не передан".

6.12. Заявление в АИС МФЦ необходимо закрыть, выбрав Внешний статус «Выдано в ОИВ».

6.13. В случае, если выдать заграничный паспорт заявителю не предоставляется возможным из-за неработоспособности Криптобиокабины, необходимо обзвонить заявителей, заграничные паспорта, которые находятся в отделе, и предложить заявителям получить заграничные паспорта в МВД, либо в МФЦ, но после восстановления работоспособности.

Если заявитель согласился получить заграничный паспорт в МВД, то необходимо выполнить пункт 6.11-6.12.

6.14. В случае отказа в оформлении загранпаспорта, МВД информирует об этом МФЦ, путем направления информации в заявление АИС МФЦ.

Сотрудник МФЦ направляет такое заявление в Контакт-Центр и выбирает внешний статус заявления «Отказ».

При этом заявление АИС МФЦ закрывается путем выбора кнопки «Выдать» и изменения внешнего статуса заявления на «Возврат документов заявителю».

**7. Статусы внутри заявления АИС МФЦ**

7.1. При поступлении ответа от МВД в заявление АИС МФЦ, статус отображается в специальном окошке:



7.2. В АИС МФЦ внутри заявления могут быть следующие статусы:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Статус** | **Описание статуса** | **Необходимые действия** |
| «**Отправлена в МВД**" | Означает, что биометрия успешно поступила в систему МИР и анкета успешно отправлена в МВД. Ожидаем принятия анкеты на стороне МВД | - |
| "**Принята**" | Анкета принята в МВД, ожидаем изготовления документа в гоззнаке | - |
| "**Возврат**" | Анкета не принята в МВД по причинам неверного заполнения данных. Как правило, такой статус поступает вместе с комментарием о том, какие данные некорректны. Это конечный статус. | Следует оформить новое заявление с новым регистрационным номером анкеты. А данное заявление в АИС МФЦ закрыть путем направления его в Контакт-центр, предварительно убрав все отметки об оповещении и оценке качества услуг МКГУ, после чего выдать документы (фотография, госпошлина) с внешним статусом «Ошибка отправки в ВИС» и завершить заявление. |
| В ответе присутствует "**Автоматическое уведомление: Прошло 24 часа с момента передачи электронной анкеты из МФЦ в систему "Мир", но контейнер биометрических данных на текущий момент еще не был получен системой "Мир" из ПТК "Криптобиокабина**" | Такое сообщение поступает в АИС МФЦ, если заявитель не сдал биометрические данные в кабинет. Сообщение будет поступать ежедневно либо до тех пор, пока заявитель не сдаст биометрию, либо пока не истечет 6 месяцев со дня отправки анкеты. Действий со стороны оператора не требуется. | Если в Криптобиокабине сданы биометрические данные к анкете, но они не отправлены, то следует обратиться в техническую поддержку **отдела по защите информации** |
| "**Не допущена**" | Это конечный статус, который сообщает, что по результатам проверки в МВД данному заявителю отказано в изготовлении заграничного паспорта | Требуется перевести заявление в контакт-центр с проставлением внешнего статуса «Отказ» |
| "**Документ изготовлен**" | Означает, что документ выпущен гоззнаком и будет доставлен в МФЦ для выдачи заявителю. Ожидается поступление бумажного документа в МФЦ | - |

***Примечание:*** *если у заявления, отправленного в ведомство, автоматически изменился внешний статус «Ошибка обработки результатов», то не требуется реагировать на данный статус, так как это ошибочная работа обработчика статусов в системе. В дальнейшем обработчик по услуге будет доработан и внешний статус «Ошибка обработки результатов» не будет присваиваться заявлению.*

# **8. Фиксация изменений по заявлениям**

8.1. Для отслеживания заявлений, направленных в электронном виде, необходимо ежедневно вести файл «Список заявлений МВД». Шаблон файла расположен в АИС МФЦ в базе знаний по услуге в разделе «прочие документы». В данном файле необходимо фиксировать изменения, происходящие с заявлениями в АИС.