

УТВЕРЖДАЮ

Руководитель БУ «МФЦ Азовского
немецкого национального района
Омской области»



Е.А. Ларионова

«10» апреля 2022 г

РЕГЛАМЕНТ

**ОРГАНИЗАЦИИ ПРИЕМА ЗАЯВИТЕЛЕЙ С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ СИСТЕМЫ
УПРАВЛЕНИЯ ЭЛЕКТРОННОЙ ОЧЕРЕДЬЮ БЮДЖЕТНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ
ОМСКОЙ ОБЛАСТИ "МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНЫЙ ЦЕНТР ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ
ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ АЗОВСКОГО НЕМЕЦКОГО
НАЦИОНАЛЬНОГО РАЙОНА ОМСКОЙ ОБЛАСТИ"**

СОДЕРЖАНИЕ:

РАЗДЕЛ I. ОБЩИЙ ПОРЯДОК ИСПОЛЬЗОВАНИЯ СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ ЭЛЕКТРОННОЙ ОЧЕРЕДЬЮ

Глава 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Описание талона электронной очереди

Глава 2. ОСОБЕННОСТИ ОБСЛУЖИВАНИЯ ЗАЯВИТЕЛЕЙ ПО ЖИВОЙ ОЧЕРЕДИ

2.1. Получение талона электронной очереди

2.2. Вызов заявителей из очереди

РАЗДЕЛ II. ОСОБЕННОСТИ ОБСЛУЖИВАНИЯ ЗАЯВИТЕЛЕЙ ПО ПРЕДВАРИТЕЛЬНОЙ ЗАПИСИ

Глава 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Способы предварительной записи

1.2. Предварительная запись через Интернет

1.3. Предварительная запись с использованием терминалов электронной очереди

Глава 2. ПОРЯДОК ОБСЛУЖИВАНИЯ ЗАЯВИТЕЛЕЙ ПО ПРЕДВАРИТЕЛЬНОЙ ЗАПИСИ

2.1. Обработка заявок на предварительную запись

2.2. Обслуживание по предварительной записи

РАЗДЕЛ I. ОБЩИЙ ПОРЯДОК ИСПОЛЬЗОВАНИЯ СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ ЭЛЕКТРОННОЙ ОЧЕРЕДЬЮ

Глава 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Настоящий Порядок определяет правила приема заявителей с использованием системы управления электронной очередью (далее - СУЭО МФЦ) в бюджетном учреждении Омской области "Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Азовского немецкого национального района Омской области" (далее - БУ "МФЦ") в целях повышения комфортности обслуживания заявителей, оптимизации процесса предоставления государственных и муниципальных услуг в БУ "МФЦ" при подаче заявителями заявлений и документов на получение государственной или муниципальной услуги и получении документов, являющихся результатом предоставления государственной или муниципальной услуги.

Вызов заявителя из очереди осуществляется по талонам электронной очереди посредством СУЭО МФЦ по отдельным очередям в зависимости от видов услуг.

Вызов очередного заявителя осуществляется оператором после завершения работы с предыдущим заявителем и завершения формирования бумажного и электронного комплекта документов.

Обслуживание заявителей производится при предоставлении документов, удостоверяющих личность заявителя; в случае, если заявитель представляет интересы иного лица, - при предъявлении соответствующих документов, подтверждающих полномочия представления интересов, если это не противоречит действующему законодательству.

Заявители по предварительной записи обслуживаются по времени предварительной записи по талонам электронной очереди.

1.1. Описание талона электронной очереди

Талон электронной очереди содержит следующие реквизиты:

- Номер талона, состоящий из префикса, обозначающего группу услуг и числового значения, определяющего очередность постановки в очередь по группе услуг;
- Цель обращения (Наименование услуги, количество объектов (для услуг Росреестра), количество заявителей (для услуг МВД РФ), количество пакетов документов (в случае получения результатов услуг));
- Код авторизации;
- Фамилию Имя Отчество (указанные при постановке в очередь) заявителя - физического лица либо представителя юридического лица в соответствии с документом, удостоверяющим личность.

Факт регистрации в СУЭО МФЦ подтверждается талоном электронной очереди. По вызванному талону может быть обслужен только заявитель, зарегистрированный в очереди, при условии совпадения данных, введенных при регистрации в СУЭО МФЦ, с данными, содержащимися в документах, удостоверяющих личность, а также при полном совпадении цели обращения заявителя с целью, указанной в талоне.

В случае если в цели обращения в талоне указано меньшее количество объектов недвижимости (для услуг Росреестра), количество заявителей (для услуг МВД), количество пакетов документов (в случае получения результатов услуг), чем в предъявляемых для предоставления услуг документах (в случае выдачи - в расписках), прием заявления и документов (выдача результатов предоставления услуг) осуществляется только в соответствии с количеством объектов, заявителей, пакетов, указанных в талоне.

Время ожидания после вызова талона из очереди составляет 2 минуты. Если вызываемый заявитель не подошел в течение 2 минут, специалист повторно вызывает заявителя и ожидает его появления в течение 2 минут. Отсчет времени ожидания осуществляется СУЭО МФТД. Если по истечении 2 минут после повторного вызова заявитель не подошел, специалист пропускает этого заявителя и производит вызов следующего по очереди талона. Восстановление в очереди талона, заявитель по которому не явился, не производится.

Глава 2. ОБСЛУЖИВАНИЕ ЗАЯВИТЕЛЕЙ ПО ЖИВОЙ ОЧЕРЕДИ

2.1. Получение талона электронной очереди. Для получения талона электронной очереди в терминале электронной очереди необходимо:

- выбрать орган власти из списка;
- выбрать требуемую цель обращения из списка;
- ввести для физического лица Фамилию Имя Отчество (при наличии) полностью в соответствии с документом, удостоверяющим личность; для юридического лица - Фамилию Имя Отчество (при наличии) полностью представителя юридического лица в соответствии с документом, удостоверяющим личность и нажать кнопку «Далее»;

- проверить цель обращения, Ф.И.О. и далее нажать кнопку «Напечатать талон».

2.2. Вызов заявителей из очереди

Вызов заявителя осуществляется в следующем порядке:

- осуществляется голосовое информирование о вызове талона с указанием номера талона и номера окна;
- на табло СУЭО МФЦ отображается номер вызванного талона с указанием номера окна, в которое приглашается заявитель.

РАЗДЕЛ II. ОБСЛУЖИВАНИЕ ЗАЯВИТЕЛЕЙ ПО ПРЕДВАРИТЕЛЬНОЙ ЗАПИСИ

Глава 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

В БУ "МФЦ" реализована возможность подачи заявлений на предоставление государственных и муниципальных услуг, как по живой очереди, так и по предварительной записи.

Предварительная запись осуществляется в соответствии с графиком работы выбранной территории БУ "МФЦ" при наличии свободных интервалов времени для приема. Талоны предварительной записи выкладываются на сайте в начале нового дня (09.00 час.) с возможностью записи на 10 дней вперед.

1.1. Способы предварительной записи

Предварительная запись на оказание услуг в БУ "МФЦ" может осуществляться следующими способами:

- с помощью официального сайта сети многофункциональных центров Омской области (далее - сайт), размещенного по электронному адресу <http://мфц-омск.рф>;
- с помощью справочно-консультационной службы БУ "МФЦ":
 - с. Азово Омской области: 8 (38141) 2-28-00,
 - с. Одесское Омской области: 8 (38159) 2-12-77,
 - р.п. Полтавка Омской области: 8 (38163) 2-40-36,
 - р.п. Шербакуль Омской области: 8 (38177) 2-36-09
- при личном обращении через терминалы электронной очереди, расположенные во всех офисах БУ "МФЦ".

1.2. Предварительная запись через сайт

Для осуществления предварительной записи через сайт необходимо:

- пройти по ссылке <http://мфц-омск.рф>;
- в правом верхнем углу страницы нажать кнопку «Записаться на прием»
- необходимо нажать кнопку «Выбрать услугу»
- нажать на кнопку «Выбрать офис»;
- необходимо нажать на кнопку «Выбрать дату приема»;
- выбрать желаемую дату и время обращения путем выбора соответствующей ячейки и далее нажать кнопку «Ввести личные данные». В случае, если при выборе даты Вам не предлагается время, это означает, что на указанную дату приёма свободные талоны предварительной записи отсутствуют (в этот день приём граждан не осуществляется, это может быть выходной день, праздничный день или др. причины);
 - ввести Фамилию Имя Отчество (при наличии) и нажать кнопку «Все верно»;
 - ввести в дополнительном окне цифры с картинки;
 - запомнить или записать код авторизации, а так же можно распечатать талон с данными.

- в день, на который произведена запись, но не ранее чем за 15 минут до времени, на которое произведена запись распечатать талон предварительной записи в терминале электронной очереди в выбранном офисе БУ "МФЦ".

При печати талона необходимо ввести "код авторизации". После ввода кода авторизации станет доступной печать талона.

1.3. Предварительная запись с использованием терминалов электронной очереди.

Данный вид предварительной записи может осуществляться только в офисах БУ "МФЦ" с использованием терминалов электронной очереди. Предварительная запись через терминалы электронной очереди может быть осуществлена как самим заявителем, так и его представителем.

Для предварительной записи с использованием терминала электронной очереди необходимо:

- выбрать орган власти из списка;
- выбрать требуемую цель обращения из списка;
- выбрать желаемую дату записи путем выбора соответствующей ячейки;
- выбрать время предварительной записи путем выбора соответствующей ячейки;
- ввести Фамилию Имя Отчество (при наличии) полностью в соответствии с документом, удостоверяющим личность, физического лица или представителя юридического лица и нажать кнопку «Далее»;
- проверить дату, время предварительной записи, Ф.И.О., наименование цель обращения и далее нажать кнопку «Напечатать талон».

При утере талона предварительной записи можно распечатать талон в день оказания услуги, обратившись к информатору и предъявив документ, удостоверяющий личность.

ГЛАВА 2. ПОРЯДОК ОБСЛУЖИВАНИЯ ЗАЯВИТЕЛЕЙ ПО ПРЕДВАРИТЕЛЬНОЙ ЗАПИСИ

2.1. Обработка заявок на предварительную запись

Обработка заявок на предварительную запись осуществляется в автоматическом режиме с помощью СУЭО МФЦ, по алгоритму работы, утвержденному в техническом задании на разработку СУЭО МФЦ.

2.2. Обслуживание по предварительной записи

Обслуживание заявителей по предварительной записи осуществляется в приоритетном порядке очереди с использованием СУЭО МФЦ.

Вызов заявителя осуществляется по времени предварительной записи в первое освободившееся окно.

При утере талона на предварительную запись помещение его в основную очередь невозможно, прием заявителя в день обращения может осуществляться в порядке живой очереди при наличии талонов на требуемую услугу и в рабочие часы офиса БУ "МФЦ".

Заявитель имеет возможность осуществить предварительную запись в любой другой удобный для него рабочий день офиса БУ "МФЦ".