Приложение

к приказу бюджетного

учреждения Омской области "Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг

Омского района Омской области"

от 24 января 2022 года № 14-п

РЕГЛАМЕНТ

ОРГАНИЗАЦИИ ПРИЕМА ЗАЯВИТЕЛЕЙ

С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ СИСТЕМЫ

УПРАВЛЕНИЯ ЭЛЕКТРОННОЙ

ОЧЕРЕДЬЮ

Раздел 1. Общий порядок использования системы управления

электронной очередью

Глава 1. Общие положения

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

' Вызов заявителя из очереди осуществляется по талонам электронной очереди посредством СУЭО по отдельным очередям в зависимости от видов услуг. При определении приоритетного вызова учитывается время, отведенное для приема отдельной услуги.

Вызов очередного заявителя осуществляется специалистом 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.

В МФЦ реализована возможность подачи заявлений на предоставление государственных и муниципальных услуг как по "живой" очереди, так и по предварительной записи. Заявители по предварительной записи обслуживаются по времени предварительной записи, указанной в талоне электронной очереди. Факт регистрации в СУЭО МФЦ подтверждается талоном электронной очереди.

1.1 Описание талона СУЭО

Талон СУЭО 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 (при получении результатов предоставления государственных и муниципальных услуг);

- код авторизации;

- фамилию, имя, отчество заявителя (указанные при постановке в очередь) - физического лица либо представителя юридического лица в соответствии с документом, удостоверяющим личность.

1.2 Порядок работы с талоном СУЭО

Вызов заявителя производится в следующем порядке:

- осуществляется голосовое информирование о вызове талона с указанием номера талона и номера окна или кабинета;

- на табло СУЭО отображается номер вызванного талона с указанием номера окна или кабинета, в которое приглашается заявитель.

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. 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.

По вызванному талону может быть обслужен только один заявитель, зарегистрированный в очереди, при условии совпадения данных, введенных при регистрации в СУЭО, 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), количества заявителей (для услуг МВД), количества пакетов документов (при получении результатов документов), чем в предъявляемых для предоставления документах (расписках), то прием заявления и документов осуществляется только в соответствии с количеством объектов, заявителей, пакетов, указанных в талоне.

Раздел 2. Обслуживание заявителей по "живой" очереди

Глава 1. Общие положения

Обслуживание заявителей по "живой" очереди производится в день получения талона.

Получить талон к специалисту, осуществляющему прием документов для предоставления услуг, можно в терминале СУЭО при наличии свободного времени в расчете системы.

При получении талона на прием к специалисту по "живой" очереди заявитель предупреждается о возможности длительного ожидания, которое зависит от количества посетителей в данный момент. Длительность ожидания по "живой" очереди сокращается при неявке заявителя, взявшего талон по предварительной записи, так как его талон аннулируется, и время приема возвращается в СУЭО.

Глава 2. Получение талона электронной очереди.

Для получения талона электронной очереди в терминале СУЭО необходимо:

- выбрать вкладку "Живая очередь";

- выбрать группу услуг (орган власти) из предлагаемого списка;

- выбрать требуемую цель обращения из предлагаемого 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, фамилию, имя, отчество (при наличии) и далее нажать кнопку "Напечатать талон".

Раздел 3. Обслуживание заявителей по предварительной записи

Глава 1. Общие положения

Предварительная запись осуществляется в соответствии с графиком работы МФЦ при наличии свободных интервалов времени для приема. Талоны предварительной записи выкладываются на официальном сайте сети многофункциональных центров Омской области (далее - сайт) по адресу [www.мфц-омск.рф](http://www.мфц-омск.рф) ежедневно в начале каждого дня, начиная с 9.00 часов.

Талон электронной очереди по предварительной записи необходимо активировать в день, на который произведена запись, не ранее, чем за 15 минут до начала приема, но и не позднее времени предварительной записи путем введения ПИН-кода в терминале СУЭО. После ввода ПИН-кода станет доступной печать талона.

При активации талона ранее, чем за 15 минут талон попадает в "живую" очередь.

Талоны предварительной записи не прошедшие подтверждение на момент времени начала приема, аннулируются. Невостребованное по предварительной записи время становиться доступным для выдачи талонов по "живой "очереди.

При утрате ПИН-кода предварительной записи его можно распечатать, обратившись к информатору и предъявив документ, удостоверяющий личность.

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

Глава 2. Способы осуществления и отмены предварительной записи

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

- посредством раздела "Запись на прием" на сайте;

- с помощью специалистов справочно-консультационной службы МФЦ (далее – СКС) по единому номеру 8(3812)37-40-09;

- через терминалы СУЭО при личном обращении в МФЦ.

2.1 Предварительная запись через сайт

Для осуществления предварительной записи через сайт необходимо:

- пройти по ссылке <http://мфц-омск.рф>;

- во вкладке запись на прием выбрать "Предварительная запись";

- выбрать в группе услуг - орган власти из списка, требуемую цель обращения или в строке "Поиск услуги" – набрать требуемую цель обращения;

- выбрать офис, расположенный в городе Омске или муниципальном районе Омской области;

- выбрать желаемую дату приема путем клика соответствующей ячейки (свободные интервалы выделены коричневым цветом, занятые - светло-коричневым) и далее выбрать желаемое время обращения;

-ввести фамилию, имя, отчество (при наличии) полностью в соответствии с документом, удостоверяющим личность физического лица или представителя юридического лица;

- ввести номер телефона;

- ввести текст с картинки для подтверждения и нажать "Записаться";

- запомнить или записать ПИН-код (при желании можно распечатать талон с данными).

2.2. Предварительная запись с использованием терминала СУЭО

Данный вид предварительной записи может осуществляться только в МФЦ с использованием терминала СУЭО. Предварительная запись через терминал СУЭО может быть осуществлена как самим заявителем, так и его представителем.

Для осуществления предварительной записи с использованием терминала СУЭО необходимо:

- выбрать вкладку "Запись на конкретное время";

- выбрать орган власти из списка;

- выбрать требуемую цель обращения;

- выбрать желаемую дату приема путем выбора соответствующей ячейки (свободные интервалы выделены коричневым цветом, занятые - светло-коричневым);

- 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, ФИО, цель обращения и далее нажать кнопку "Напечатать талон";

Сохранить талон с ПИН-кодом для активации его в день, на который осуществлена предварительная запись.

2.3 Порядок отмены предварительной записи

Для отмены предварительной записи через сайт необходимо:

- во вкладке "Запись на прием" выбрать "Отмена записи";

- ввести ПИН-код талона, номер телефона и текст с картинки.

Если талон предварительной записи получен через специалиста СКС или через терминал СУЭО при личном обращении, то необходимо позвонить по телефону СКС или обратиться в МФЦ.