УТВЕРЖДАЮ
Руководитель бюджетного
учреждения Омской области
"Многофункциональный центр
предоставления государственных и
муниципальных услуг
Тюкалинского района
Омской области"

_____Т.В. Королева
" 12 " января 2026 года

РЕГЛАМЕНТ
ОРГАНИЗАЦИИ ПРИЕМА ЗАЯВИТЕЛЕЙ С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ ЭЛЕКТРОННОЙ ОЧЕРЕДЬЮ МФЦ

г. Тюкалинск

СОДЕРЖАНИЕ:

РАЗДЕЛ I. ОБЩИЙ ПОРЯДОК ИСПОЛЬЗОВАНИЯ СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ ЭЛЕКТРОННОЙ ОЧЕРЕДЬЮ

1.1. Общие положения

1.2. Описание талона СУЭО

1.3. Порядок работы с талоном СУЭО

РАЗДЕЛ II. ОБСЛУЖИВАНИЕ ЗАЯВИТЕЛЕЙ ПО "ЖИВОЙ" ОЧЕРЕДИ

2.1. Общие положения

2.2. Получение талона электронной очереди

РАЗДЕЛ III. ОБСЛУЖИВАНИЕ ЗАЯВИТЕЛЕЙ ПО ПРЕДВАРИТЕЛЬНОЙ ЗАПИСИ

3.1. Общие положения

3.2. Способы осуществления и отмены предварительной записи

РАЗДЕЛ I. ОБЩИЙ ПОРЯДОК ИСПОЛЬЗОВАНИЯ СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ ЭЛЕКТРОННОЙ ОЧЕРЕДЬЮ

1.1. Общие положения

Настоящий Порядок определяет правила приема заявителей с использованием системы управления электронной очередью (далее – СУЭО) в бюджетном учреждении Омской области "Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Тюкалинского района Омской области" и филиалах МФЦ Большеуковского района Омской области, МФЦ Колосовского 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 получении документов, являющихся результатом предоставления государственной или муниципальной услуги.

Факт регистрации в СУЭО подтверждается талоном электронной очереди.

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

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

Вызов заявителя по талону предварительной записи осуществляется в первое освободившееся окно по времени, на которое была произведена предварительная запись.

1.2. 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 (группа услуг);

• количество заявлений по выбранной услуге;

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

1.3. Порядок работы с талоном СУЭО

Вызов заявителя осуществляется в следующем порядке:

• осуществляется голосовое информирование о вызове талона с указанием номера талона и номера окна;

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

Время ожидания после вызова талона из очереди составляет 2 минуты. Отсчет времени ожидания осуществляется СУЭО. Если по истечении 2 минут после 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 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.

Один талон, если количество заявлений равно одному, дает право одному заявителю на получение только одной услуги, для услуг Росреестра в отношении одного объекта недвижимости, одного результата предоставления услуги (для выдачи). Количество заявлений, указанное в талоне и отличное от единицы, будет соответствовать количеству заявлений (объектов недвижимости для услуг Росреестра), которое может быть подано по выбранной услуге в рамках одного обращения заявителя.

Обслуживание одного заявителя в пределах одного талона осуществляется только в одном окне МФЦ. Одновременное обслуживание одного заявителя в разных окнах не осуществляется.

РАЗДЕЛ II. ОБСЛУЖИВАНИЕ ЗАЯВИТЕЛЕЙ ПО "ЖИВОЙ" ОЧЕРЕДИ

2.1. 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.

2.2. Получение талона электронной очереди

Для получения талона электронной очереди в терминале СУЭО необходимо:

- выбрать вкладку "*Живая очередь*";
- выбрать группу услуг (орган власти) из представленного списка;
- выбрать количество заявлений по выбранной услуге;
- 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 (группу услуг), количество заявлений, ФИО и далее нажать кнопку "*Напечатать талон*".

РАЗДЕЛ III. ОБСЛУЖИВАНИЕ ЗАЯВИТЕЛЕЙ ПО ПРЕДВАРИТЕЛЬНОЙ ЗАПИСИ

3.1. Общие положения

Предварительная запись осуществляется в соответствии с графиком работы выбранного офиса МФЦ при наличии свободных интервалов времени для приема. Предварительную запись возможно осуществить на 10 дней вперед.

Талоны предварительной записи, полученный на сайте, необходимо подтвердить на сайте в день, предшествующий дню приема. Талоны, не прошедшие подтверждение, аннулируются. Невостребованное по предварительной записи время становится доступным для выдачи талонов по "живой" очереди.

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

3.2. Способы осуществления и отмены предварительной записи

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

- посредством раздела предварительной записи на сайте;
- посредством чат-бота МФЦ в мессенджере MAX.

• с помощью специалистов справочно-консультационной службы МФЦ (далее – СКС) по единому телефонному номеру 122;

• через терминалы электронной очереди при личном обращении в офисы МФЦ.

Предварительную запись можно отменить на официальном сайте МФЦ в сети Интернет мфц-омск.рф (далее – сайт), если талон получен через сайт, в чат-боте МФЦ в мессенджере MAX, если талон получен в чат-боте. Если талон предварительной записи получен через специалиста СКС или через терминалы СУЭО при личном обращении в офисы МФЦ, то для отмены предварительной записи необходимо позвонить по телефону СКС или обратиться в любой офис МФЦ.