

УТВЕРЖДАЮ

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

 Неустроева И.А.
"20"  2022 года

РЕГЛАМЕНТ
ОРГАНИЗАЦИИ ПРИЕМА ЗАЯВИТЕЛЕЙ С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ
СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ ЭЛЕКТРОННОЙ ОЧЕРЕДЬЮ
МФЦ

г. Омск

СОДЕРЖАНИЕ:

РАЗДЕЛ I. ОБЩИЙ ПОРЯДОК ИСПОЛЬЗОВАНИЯ СИСТЕМЫ
УПРАВЛЕНИЯ ЭЛЕКТРОННОЙ ОЧЕРЕДЬЮ

Глава 1. Общие положения

- 1.1. Описание талона СУЭО
- 1.2. Порядок работы с талоном СУЭО

РАЗДЕЛ II. ОБСЛУЖИВАНИЕ ЗАЯВИТЕЛЕЙ ПО "ЖИВОЙ" ОЧЕРЕДИ

Глава 1. Общие положения

- 2.1. Получение талона электронной очереди

РАЗДЕЛ III. ОБСЛУЖИВАНИЕ ЗАЯВИТЕЛЕЙ ПО ПРЕДВАРИТЕЛЬНОЙ
ЗАПИСИ

Глава 1. Общие положения

Глава 2. Способы осуществления и отмены предварительной записи

- 2.1. Предварительная запись через сайт
- 2.2. Предварительная запись с использованием терминалов СУЭО
- 2.3. Порядок отмены 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) в филиалах, подразделениях бюджетного учреждения Омской области "Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг" (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 видов услуг. При определении приоритетного вызова учитывается время, отведенное для приема отдельной услуги.

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

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

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.

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 (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.

1.2. 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. 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 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), 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.

РАЗДЕЛ II. 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 представленного 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, ФИО и далее нажать кнопку "*Напечатать талон*".

РАЗДЕЛ III. ОБСЛУЖИВАНИЕ ЗАЯВИТЕЛЕЙ ПО ПРЕДВАРИТЕЛЬНОЙ ЗАПИСИ

Глава 1. Общие положения

Предварительная запись осуществляется в соответствии с графиком работы выбранного офиса 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 в начале каждого дня (09.00 час.) с возможностью записи на 10 дней вперед.

Талон электронной очереди 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 PIN-кода в терминале. После ввода кода станет доступной печать талона.

При активации талона ранее, чем за 15 минут он попадает в "живую" очередь. Талоны предварительной записи, не прошедшие подтверждение на момент времени начала приема, аннулируются. Невостребованное по предварительной записи время становится доступным для выдачи талонов по "живой" очереди.

При утрате PIN-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.

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

Глава 2. Способы осуществления и отмены предварительной записи

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

- посредством раздела предварительной записи на сайте;
- с помощью специалистов справочно-консультационной службы МФЦ (далее – СКС) по единому телефонному номеру (3812) 37-40-09;
- через терминалы электронной очереди при личном обращении в офисы 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 online*";
- пройти авторизацию на сайте – войти через госуслуги (ЕСИА);
- выбрать группу услуг (орган власти) или воспользоваться "*Поиском услуги*" по слову (набору слов);
- выбрать услугу;
- нажать на кнопку "*Перейти к выбору офиса*", чтобы 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 в дополнительном окне цифры с картинки, нажать "*Записаться*";
- запомнить или записать PIN-код (при желании можно распечатать талон с данными).

2.2. Предварительная запись с использованием терминалов СУЭО

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

Для предварительной записи с использованием терминала СУЭО 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, ФИО, цель обращения и далее нажать кнопку "*Напечатать талон*".
- сохранить талон с PIN-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 терминалы СУЭО при личном обращении в офисы МФЦ, то для отмены предварительной записи необходимо позвонить по телефону СКС или обратиться в любой офис МФЦ.
