

УТВЕРЖДАЮ:

Директор ГАУ ТО «МФЦ»
А.Н. Нагибин
«27» / 03. 2020 г.

**РЕГЛАМЕНТ
ОРГАНИЗАЦИИ ПРИЕМА ЗАЯВИТЕЛЕЙ С
ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ ЭЛЕКТРОННОЙ ОЧЕРЕДЬЮ
ГАУ ТО «МФЦ»**

г. Тюмень

СОДЕРЖАНИЕ:

РАЗДЕЛ 1 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 2 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 1. 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 филиалах, подразделениях ГАУ ТО «МФЦ» в целях повышения комфортности обслуживания заявителей, оптимизации процесса предоставления государственных и муниципальных услуг в ГАУ «МФЦ» при подаче заявителями и получении документов, являющихся результатом государственной и муниципальной услуги.

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

Заявители вызываются из очереди без соблюдения очередности в случаях, предусмотренных нормативными правовыми актами. В соответствии с абзацем седьмым пункта 1 Указа Президента Российской Федерации от 02.10.1992 № 1157 «О дополнительных мерах государственной поддержки инвалидов» инвалиды I и II групп обслуживаются вне очереди в учреждениях, обслуживающих население.

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

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;
- Наименование услуги;
- Штрих-код;
- Код авторизации;
- Дату и время выдачи талона;
- Фамилию Имя Отчество (указанные при постановке в очередь) заявителя – физического лица либо наименование (указанное при постановке очередь) — юридического лица

Глава 2. ОСОБЕННОСТИ ОБСЛУЖИВАНИЯ 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 услугу из списка;
- выбрать тип записи нажатием на кнопку «Живая очередь»;
- 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 наименование услуги, Ф.И.О. и далее нажать кнопку «Напечатать талон».

В случае если:

- Ф.И.О. совпадают с ранее выданными талонами необходимо ввести серию и номер паспорта;
- Ф.И.О., паспортные данные совпадают с ранее выданными талонами и заявителю присвоен статус «Не явился» по одному из ранее взятых талонов, постановка в очередь не производится, талоны не распечатываются;
- Ф.И.О., паспортные данные совпадают с ранее выданными талонами и заявителю присвоен статус «В очереди» по всем из ранее взятым талонам, постановка в очередь не производится, талоны не распечатываются, постановка в очередь возможна после обслуживания по ранее выданным талонам.

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;
- на табло окна отображается номер вызываемого талона.

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.

Время ожидания после вызова талона из очереди составляет 2 минуты. Отсчет времени ожидания осуществляется СУЭО МФЦ. В случае неявки в установленное время ожидания заявителя, Ф.И.О. которого указано в талоне, производится вызов из очереди следующего по очереди талона. Восстановление в очереди талона, заявитель по которому не явился, не производится.

При очередности вызова талона из очереди учитывается префикс талона и компетенция оператора, производящего вызов талона. Для обозначения групп услуг используются следующие префиксы:

А — выдача результата оказания услуги;

Б — выдача универсальной электронной карты;

Б — выдача результата оказания услуг (применяется в дополнительном офисе по приёму и выдаче документов по адресу: г. Тюмень, ул. М. Горького, 76 для государственных услуг «Предоставление сведений, внесенных в государственный кадастр недвижимости», «Предоставление сведений, содержащихся в Едином государственном реестре прав на недвижимое имущество и сделок с ним»);

И — государственная услуга «Государственная регистрация прав на недвижимое имущество и сделок с ним»;

М — мультиталон (позволяет осуществить подачу документов на несколько услуг в одно окно);

BT — выдача результата оказания муниципальной услуги «Выдача электронной транспортной карты и возмещение расходов на оплату проезда взамен электронной транспортной карты», государственной услуги «Возмещение расходов на оплату проезда на городском транспорте общего пользования, автомобильном транспорте общего пользования, автомобильном транспорте общего пользования пригородного и внутрирайонного сообщения либо выдача единого проездного билета (электронной транспортной карты)» в форме выдачи электронной транспортной карты;

Т — муниципальная услуга «Выдача электронной транспортной карты и возмещение расходов на оплату проезда взамен электронной транспортной карты», государственная услуга «Возмещение расходов на оплату проезда на городском транспорте общего пользования, автомобильном транспорте общего пользования пригородного и внутрирайонного сообщения либо выдача единого проездного билета (электронной транспортной карты)»;

Е — государственная услуга «Предоставление сведений, содержащихся в Едином государственном реестре прав на недвижимое имущество и сделок с ним»;

К — консультирование;

П — предварительная запись.

Вызов заявителей по талонам на получение услуг, требующих фотографирование заявителя, осуществляется только в окна, оснащенные соответствующим оборудованием.

РАЗДЕЛ 2. ОСОБЕННОСТИ ОБСЛУЖИВАНИЯ ЗАЯВИТЕЛЕЙ ПО ПРЕДВАРИТЕЛЬНОЙ ЗАПИСИ

Глава 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Возможность предварительной записи имеется по всех филиалах, подразделениях ГАУ ТО «МФЦ», осуществляющих работу с заявителями по предоставлению государственных и муниципальных услуг..

Предварительная запись осуществляется в соответствии с графиком работы выбранного филиала, подразделения ГАУ ТО «МФЦ» при наличии свободных интервалов времени для записи. Запись начинается за 14 календарных дней и заканчивается в 24.00 предшествующего календарного дня.

1.1. Способы предварительной записи

Предварительная запись на оказание услуг в ГАУ ТО «МФЦ» может осуществляться следующими способами:

- с помощью портала сети многофункциональных центров Тюменской области (далее – портал), размещенного по электронному адресу <http://mfcto.ru/>;
- при личном обращении через терминалы электронной очереди, расположенные в филиалах, подразделениях ГАУ ТО «МФЦ».

1.2. Предварительная запись через Интернет

Для осуществления предварительной записи через портал необходимо:

- пройти по ссылке <http://mfcto.ru/>;
- в правом верхнем углу портала нажать кнопку «*Записаться на прием*»;
- выбрать из выпадающего списка филиал, подразделение ГАУ ТО «МФЦ», в который производится запись;
- выбрать необходимую услугу из выпадающего списка и далее нажать кнопку «*Продолжить*»;
- выбрать желаемую дату и время обращения путем выбора соответствующей ячейки и далее нажать кнопку «*Продолжить*».
- подтвердить правильность выбранных данных. Ввести СНИЛС, номер мобильного телефона, который может быть использован для связи с заявителем, и далее нажать кнопку «*Записаться*».
- запомнить или записать код активации, дату и время приема, а также адрес филиала, подразделения ГАУ ТО «МФЦ». Далее нажать кнопку «*Завершить*».

В день, на который произведена запись, но не ранее чем за 30 минут до времени, на которое произведена запись распечатать талон предварительной записи в терминале электронной очереди в выбранном филиале, подразделении ГАУ ТО «МФЦ».

1.3. Предварительная запись с использованием терминалов электронной очереди

Данный вид предварительной записи может осуществляться только в филиалах, подразделениях ГАУ ТО «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 услугу из списка;
- выбрать тип записи нажатием на кнопку «Предварительная запись»;
- 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; для юридического лица — наименование и нажать кнопку «Далее»;
- проверить дату, время предварительной записи, Ф.И.О. для физического лица, наименование услуги и далее нажать кнопку «Напечатать талон».

При утрате талона предварительной записи его восстановление не производится.

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 порядке очереди с использованием СУЭО МФЦ.

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

При утрате 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 филиала, подразделения ГАУ ТО «МФЦ».

Заявитель имеет возможность осуществить предварительную запись в любой другой удобный для него рабочий день филиала, подразделения ГАУ ТО «МФЦ».

В целях исключения злоупотреблений, а также в целях устранения препятствий для использования возможности предварительной записи посетителями центров предоставления государственных и муниципальных услуг устанавливается правило, согласно которому в случае, если заявитель более двух раз в день не активировал талон предварительной записи, отменил предварительную запись, либо не явился по вызову талона в окно, то все имеющиеся талоны предварительной записи этого заявителя аннулируются в электронной очереди.