

Регламент работы электронной системы управления очередью в ГАУ ЗО «МФЦ»

1. Общие положения

1.1. Настоящий Регламент работы электронной системы управления очередью (далее - Регламент) разработан в соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 22.12.2012 № 1376 «Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее - правила 1376), Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», Федеральным законом от 27.07.2006 № 152 «О персональных данных».

1.1.1. Настоящий Регламент разработан в целях выполнения подпункта «е» пункта 8 Правил 1376, а также повышения комфортности обслуживания заявителей, оптимизации управления очередями заявителей, обращающихся в Государственное автономное учреждение Запорожской области «Многофункциональный центр предоставления государственных муниципальных услуг» (далее - ГАУ ЗО «МФЦ») и определяет порядок регистрации заявителя в очереди и использования полученного талона на обслуживание специалистом по приему, обработке и выдаче документов ГАУ ЗО «МФЦ» (далее — специалист).

1.2. Электронная система управления очередью (далее - ЭСУО) это программно-аппаратный комплекс, предназначенный для регистрации заявителей, посещающих центры и офисы «Мои Документы», учета заявителей в очереди, управления отдельными очередями в зависимости от видов услуг, отображения статуса очереди, перенаправления заявителя в окно обслуживания, установки приоритета вызова талона для отдельных категорий граждан, формирования статистической отчетности о посещаемости центров и офисов «Мои Документы», количестве заявителей, среднем времени ожидания, обслуживании заявителей и т. д.

1.3. Электронная система управления очередью включает следующие компоненты:

- систему регистрации заявителя;
- систему голосового оповещения для информирования заявителя;
- пульт управления специалиста электронной очереди (далее - пульт управления ЭО), предназначенный для вызова заявителей;
- модуль оценки качества услуг.

1.4. Очередность приема заявителей в центрах и офисах «Мои Документы» определяется ЭСУО.

1.5. Запись в очередь на предоставление соответствующей услуги осуществляется путем регистрации заявителя самостоятельно с использованием портала <https://mfc-85.ru>, через официальную группу в социальной странице ВК по ссылке https://vk.com/mfc_zo, или при предоставлении консультации сотрудниками ГАУ ЗО «МФЦ» (администратор зала, отдел предоставления консультационных услуг (контакт-центр) (далее — контакт-центр).

Техническая поддержка, а также настройка компонентов ЭСУО осуществляется сотрудниками отдела администрирования ГАУ ЗО «МФЦ» на основе предоставленной информации уполномоченными сотрудниками.

1.6. ЭСУО не предусматривает ввод параметра ограничения количества талонов на каждую услугу (лимита талонов). Количество талонов определяется электронной системой автоматически на основании графика работы центра или офиса, а также хронометража каждой услуги.

1.7. ЭСУО функционирует круглосуточно, обеспечивая регистрацию заявителей в очереди и отмену полученных талонов с портала <https://mfc-85.ru>, через официальную группу в социальной странице ВК по ссылке https://vk.com/mfc_zo самостоятельно. Отдельные компоненты ЭСУО функционируют в соответствии с графиками работы центров и офисов «Мои Документы».

1.8. При нештатном завершении работы (в т.ч. программной или аппаратной ошибке), повлекшем за собой отключение одного или нескольких компонентов ЭСУО, указанных в п. 1.3. настоящего Регламента, либо при неработоспособности оборудования, каналов связи, иных условий, препятствующих непрерывной работе центра или офиса «Мои Документы», начальник многофункционального центра или лицо его замещающее информирует заместителя директора по направлению деятельности, который (при необходимости) согласовывает порядок дальнейших действий с директором.

2. Талон электронной очереди

2.1. Талон электронной очереди является основанием осуществления приема заявителя сотрудником центра или офиса «Мои Документы» в окне приема заявителей. Прием заявителя без талона не допускается.

2.2. Вызов заявителя осуществляется по талону электронной очереди, полученному заявителем посредством:

- терминала ЭСУО, расположенного в здании центра и офиса «Мои Документы»;
- официального портала ГАУ ЗО «МФЦ»: <https://mfc-85.ru>;
- социальной страницы ВК по ссылке https://vk.com/mfc_zo;
- контакт-центра ГАУ ЗО «МФЦ».

В отдельных случаях, указанных в приложении 2 к настоящему Регламенту, талон может быть выдан администратором зала в момент обращения заявителя в центр и офис «Мои Документы».

2.3. Талон электронной очереди содержит следующие реквизиты:

- адрес многофункционального центра;
- номер талона;
- пин-код талона;
- наименование услуги;
- дата и время на которое произведена запись;
- для заявителя - физического лица: фамилия, имя, отчество либо фамилия, имя, отчество представителя, а также данные доверенности.
- для заявителя - юридического лица: наименование юридического лица, фамилия, имя, отчество представителя, а также данные доверенности.

2.4. Заявитель вправе предоставить информацию о талоне в любой удобной форме.

3. Порядок работы ЭСУО

3.1. Включение терминала ЭСУО может осуществляться как в автоматическом режиме (в соответствии с установленным расписанием), так и в ручном, из панели администратора.

Терминал ЭСУО и автоматизированные рабочие места специалистов с пультами управления ЭО включаются за 5 минут до начала приема заявителей, указанного в режиме работы многофункционального центра.

3.2. Выдача талонов ЭСУО на текущий рабочий день осуществляется администратором (дежурным по залу) многофункционального центра, либо лицом его замещающим (далее - администратор), и начинается во время начала приема заявителей, указанного в режиме работы многофункционального центра.

3.3. На момент начала выдачи талонов пульта управления ЭО специалистов включаются в соответствии с требованиями п. 3.1.1 Стандарта качества обслуживания заявителей в ГАУ ЗО «МФЦ» и графиком работы соответствующих окон специалистов на текущий день для оптимального распределения потока заявителей между специалистами.

3.4. Порядок выдачи, а также приостановление выдачи талонов ЭСУО в помещениях многофункциональных центров в условиях ухудшения эпидемиологической обстановки, террористической ситуации, иных особенных режимах, представляющих опасность для окружающих, может регулироваться отдельными внутренними распорядительными документами ГАУ ЗО «МФЦ».

3.5. Внутренними распорядительными документами ГАУ ЗО «МФЦ» в многофункциональных центрах может определяться индивидуальный режим работы ЭСУО, утвержденный отдельным приказом.

3.6. Начало и завершение приема заявителя специалистом в окне по каждому талону фиксируется в ЭСУО в реальном времени, посредством использования пульта управления специалиста. Несовпадение времени обслуживания (начала и окончания) по талону заявителя в ЭСУО с действительным временем приема заявителя недопустимо.

3.7. Вызов следующего заявителя осуществляется после завершения формирования и обработки комплекта документов, представленного заявителем и фиксации времени окончания приема заявителя по талону в ЭСУО.

3.8. После завершения рабочего дня специалист по приему отключает пульт управления, администратор зала отключает систему оповещения, а также блокирует терминалы.

4. Получение талона через терминал ЭСУО в центре и офисе «Мои Документы»

4.1. При входе в помещение многофункционального центра установлен терминал системы управления очередью, на экране которого отображены услуги, которые доступны в данном многофункциональном центре.

4.2. Талоны терминала ЭО выдаются исключительно администратором (дежурным по залу) или иным сотрудником центра и офиса «Мои Документы». Самостоятельное получение талона в терминале заявителем недопустимо.

4.3. Обслуживание заявителей с применением ЭСУО состоит из следующих этапов:

- а) выбор услуги из перечня услуг, отображаемых на экране терминала, предоставление которой осуществляется через многофункциональный центр;
- б) получение талона;
- в) вызов специалистом (оповещение) соответствующего номера талона через программно-аппаратный комплекс ЭСУО;
- г) указание явки или неявки заявителя к окну приема;
- д) завершение работы по обслуживанию заявителя, получившего талон с соответствующим номером.

4.4. Ввод данных администратором в терминале ЭСУО осуществляется при сообщении заявителем интересующей его услуги, контактного номера телефона, а также при предъявлении следующих документов:

- оригинала документа, удостоверяющего личность заявителя (при обращении гражданина с паспортном иностранного государства (не содержащего перевод на русский язык) дополнительно предъявляется нотариально заверенный перевод такого документа на русский язык);
- оригиналов или копий правоустанавливающих документов на объект недвижимого имущества (при обращении заявителя за получением услуги Росреестра, а также иных государственных услуг);
- оригинал доверенности на предоставление интересов (в случае обращения доверенного лица).

4.5. Администратор выбирает на экране терминала необходимую услугу, вносит данные, необходимые для оказания выбранной услуги. В случае необходимости указания адреса объекта недвижимого имущества, указывает количество литер, не превышающих 5 единиц. После нажатия администратором на экране терминала кнопки осуществляется печать талона.

4.6. Терминал осуществляет печать талона, с указанием реквизитов п. 2.3. настоящего Регламента.

4.7. Полученный заявителем талон в автоматическом режиме учитывается ЭСУО.

5. Получение талона по предварительной записи

5.1. В целях удобства обслуживания заявителей и эффективном использовании рабочего времени центрами и офисами «Мои Документы», для заявителей предусмотрен прием в порядке предварительной записи.

5.2. Предварительная запись осуществляется следующими способами:

- через официальный портал ГАУ ЗО «МФЦ»: <https://mfc-85.ru>;
- через социальную страницу ВК по ссылке https://vk.com/mfc_zo;
- через контакт-центр, в соответствии с п. 7.2. и п. 8.1. настоящего Регламента;
- в случаях, предусмотренных п. 8.3. настоящего Регламента.

6. Получение талонов через официальный сайт ГАУ ЗО «МФЦ» или социальную страницу ВК

6.1. Предварительная запись на предоставление государственной или муниципальной услуги осуществляется заявителем через официальный портал ГАУ ЗО «МФЦ»: <https://mfc-85.ru> или социальную страницу ВК по ссылке https://vk.com/mfc_zo интегрированные с ЭСУО.

6.2. Воспользоваться предварительной записью через портал могут только зарегистрированные пользователи, имеющие стандартную или подтверждённую учётную запись в единой системе идентификации и аутентификации (ЕСИА).

6.3. Для осуществления предварительной записи через портал или социальную страницу ВК, заявитель выполняет следующие действия:

выбирает центр или офис «Мои Документы», в котором планируется получение услуги;

выбирает орган власти, предоставляющий услугу;

выбирает интересующую услугу;

выбирает свободную дату и время для приема документов;

заполняет обязательные к заполнению данные, предусмотренные формой.

6.4. На основании заполненных данных, ЭСУО формирует талон, который отображается в личном кабинете заявителя до момента наступления его времени обслуживания.

7. Получение талонов через контакт-центр

7.1. Основной деятельностью контакт-центра является консультирование граждан о процессе получения государственных и муниципальных услуг, статусах поданных заявлений, иные организационные вопросы.

7.2. Категории граждан и виды услуг доступные для записи через контакт-центр регулируются дополнительными локальными актами ГАУ ЗО «МФЦ», исходя из оперативной обстановки и необходимости распределения потоков заявителей.

7.3. Предварительная запись на предоставление государственных, муниципальных, а также иных услуг через контакт-центр ГАУ ЗО «МФЦ» осуществляется сотрудниками контакт-центра.

7.4. Для получения талона предварительной записи через контакт-центр заявителям необходимо осуществить звонок на телефонные номера контакт-центра, указанные на официальном сайте ГАУ ЗО «МФЦ».

7.5. Осуществив звонок в контакт-центр, заявитель в телефонном режиме предоставляет сотруднику контакт-центра все необходимые сведения для формирования талона предварительной записи, предусмотренные п. 2.3. настоящего Регламента.

7.6. Сотрудник контакт-центра после формирования талона дополнительно сообщает заявителю наименование центра или офиса «Мои Документы» в который записан заявитель, дату и время приема, номер талона.

8. Получение талонов льготной категорией граждан

8.1. Льготные категории граждан могут получить талон предварительной записи, позвонив в контакт-центр ГАУ ЗО «МФЦ».

8.2. В случае обращения гражданина, отнесенного к льготной категории, в центры «Мои Документы» без талона предварительной записи, выдача талона осуществляется в соответствии с п. 4.5. настоящего Регламента, при условии наличия свободного времени в день обращения.

8.2.1. Гражданин льготной категории при обращении в центры «Мои Документы» без талона предварительной записи, имеет право на получение талона вне основной

очереди путём предъявления документов, подтверждающих принадлежность к соответствующей категории граждан. Перечень категорий граждан, имеющих право на внеочередное получение талона и консультацию, приведён в приложении № 3 к настоящему Регламенту.

8.3. В случае отсутствия временных интервалов на получение услуги в день обращения в центр «Мои Документы», администратор выдает заявителю льготной категории талон предварительной записи на прием в другой день.

8.4. В случаях обращений льготных категорий граждан в центры и офисы «Мои Документы», а также в контакт-центр ГАУ ЗО «МФЦ» в качестве представителей третьих лиц, талоны им выдаются на общих основаниях, т.е. в соответствии с п. 4.5. и п. 6. настоящего Регламента.

9. Порядок приема заявителя и действий специалиста по приему, обработке и выдаче документов в «окне» обслуживания

9.1. Номера приглашенных к обслуживанию талонов в соответствующие окна приема заявителей транслируются на экране визуального информирования, установленном в секторе информирования и ожидания заявителей, и дублируется с помощью голосового оповещения.

9.2. Вызов заявителя, осуществляется первым освободившимся специалистом центра «Мои Документы», в соответствии с настройками в ЭСУО.

9.3. Специалист многофункционального центра посредством пульта управления очередью приглашает заявителя в окно приема.

9.4. Заявитель, чей талон соответствует вызываемому на экране, обращается в указанное на экране окно специалиста.

9.5. Талон вызывается не менее 3-х раз в течение 3-х (трёх) минут. Если заявитель не явился к специалисту в течение 3-х (трёх) минут, то такой талон аннулируется путем отметки о неявке. Прием заявителя по отмененному системой талону не осуществляется.

9.6. Факт начала и завершения приема заявителя специалистом по каждому талону фиксируется в ЭСУО в реальном времени (п. 3.7. Регламента), несовпадение времени обслуживания (начала и окончания) по талону заявителя в ЭСУО с действительным временем приема заявителя недопустимо. Вызов следующего заявителя осуществляется в соответствии с п. 3.7. Регламента.

9.7. При предъявлении заявителем информации о талоне (в соответствии с п. 2.4.), специалист идентифицирует заявителя в соответствии с данными указанными в талоне и оригинале документа удостоверяющего личность (при обращении гражданина с паспортном иностранного государства (не содержащего перевод на русский язык) дополнительно предоставляется нотариально заверенный перевод такого документа на русский язык).

9.8. В случае соответствия указанных в талоне данных, специалист фиксирует фактическое время начала приема заявителя по указанному талону в ЭСУО через пульт управления специалиста и производит необходимые мероприятия по обработке документов.

9.9. Специалист центра «Мои Документы» осуществляет обслуживание, прием документов, и подготовку документов для выдачи результата, исключительно в присутствии заявителя в окне специалиста.

9.10. В случае если заявитель решил покинуть окно специалиста в процессе обслуживания, специалист возвращает принятые документы заявителю.

9.11. В случае несоответствия в талоне данных, специалист сообщает об этом начальнику центра «Мои Документы» (либо лицу его замещающему), который принимает решение об отказе в приеме документов. Обслуживание по такому талону не осуществляется. Заявитель вправе получить талон электронной очереди в порядке, предусмотренном настоящим Регламентом.

10. Отдельные случаи выдачи корректных талонов при личном обращении в центры и офисы «Мои Документы»¹

10.1. Каждый заявитель, обращающийся в центры и офисы «Мои Документы» Запорожской области при приеме в окне обслуживания должен предъявить корректный талон, т.е. данные о заявителе и услуге должны соответствовать запросу заявителя.

10.2. В случаях обращения заявителя в офис «Мои Документы» в день приема «вне записи», т.е. без оформленного талона предварительной записи, талон должен быть оформлен такому заявителю дистанционно, работником центра «Мои Документы», указанным в Приложении № 1 к настоящему Регламенту.

10.3. В случае несоответствия данных в талоне, представленном заявителем при приеме в офисе «Мои Документы», сотрудник действует в соответствии с п. 9.11. настоящего Регламента.

10.4. Отдельные случаи выдачи талонов приведены в Приложении № 1 к настоящему Регламенту.

11. Порядок отмены талонов предварительной записи

11.1. Заявитель обеспечивает явку в день и время, на которые осуществлена запись.

11.2. Передача полученного талона третьим лицам недопустима.

11.3. В случае, если заявитель, получивший талон предварительной записи любым из предусмотренных настоящим Регламентом способом, не может явиться в назначенные дату и время, он имеет право отменить талон по телефону контакт-центра, на портале ГАУ ЗО «МФЦ», в группе в ВК (https://vk.com/mfc_zo), либо обратиться непосредственно в МФЦ.

11.4. Отменить талон предварительной записи через личный кабинет заявителя на портале ГАУ ЗО «МФЦ» можно не позднее 2 часов до наступления назначенного времени приема.

11.5. Отмена талона через личный кабинет менее чем за 2 часа до приёма - не осуществляется.

12. Заключительные положения

12.1. Специалист многофункционального центра ежедневно осуществляет формирование статистической отчетности о зарегистрированных делах (по форме Приложения № 2 к настоящему Регламенту).

¹ Выдача талонов возможна при наличии свободных временных интервалов, позволяющих оказать услугу

12.2. Указанную отчетность специалист многофункционального центра в конце рабочего дня направляет ответственному работнику бэк-офиса.

Отдельные случаи выдачи талонов электронной очереди при наличии свободных временных интервалов, позволяющих осуществить прием документов в день обращения заявителя

1. Руководителем отдела МФЦ (либо лицом его замещающим) выдаются талоны заявителям в случае обращения заявителя в центр или офис «Мои Документы» вне записи (без талона) в день работы центра, офиса (п. 10.2. настоящего Регламента).

2. Администратором центра или офиса «Мои Документы» (дежурным по залу) (лицом его замещающим) выдаются талоны заявителям в случае:

2.1. обращения заявителя льготной категории в центр или офис «Мои Документы» (в соответствии с п. 8. настоящего Регламента);

2.2. обращения заявителя в центр или офис «Мои Документы» без талона предварительной записи.

3. При обращении заявителя в центр или офис «Мои Документы» без талона предварительной записи (п. 2.2.), администратор (дежурный по залу) осуществляет выдачу необходимого талона на имеющееся в ЭСУО время.

4. В случае отсутствия в ЭСУО талонов на интересующую заявителя услугу, но имеющейся фактической возможности осуществления приема в окне — заявителю выдается талон «Запись на услугу».

4.1. Выдача талонов «Запись на услугу» при наличии талонов в ЭСУО (п. 3.) недопустима.

5. В случае выявления обстоятельств, предусмотренных п. 9.11 настоящего Регламента, и фактической возможности осуществления приема в окне - заявителю выдается талон «Замена талона».

5.1. В случаях, если подлежащий замене талон, выдан доверенному лицу, выдача талона, предусмотренного п. 5., осуществляется по согласованию с заместителем директора по обучению и контролю качества предоставления услуг.

Приложение № 2
к Регламенту работы ЭСУО

*Реестр зарегистрированных дел за «_____» _____ 20__ г.

(Центр/офис) «Мои Документы»

п/п №	ФИО операто ра	Наименование (вид) услуги/ Наименование обращения	Короткий номер дела/обраще ния	Заявители (ФИО, наименование ЮЛ)	Количес тво услуг заявлени й	Номер талона **
1						
2						

Итого количество оказанных услуг из АИС МФЦ: _____

Итого количество оказанных услуг из ПК ПВД: _____

Всего оказано услуг: _____ из них количество услуг по талону «Запись на услугу»-
_____.

** талоны «Запись на услугу» должны быть отражены в отчете, как отдельный вид талона

**Перечень категорий граждан, имеющих право на внеочередное
получение талона и консультацию в центрах «Мои Документы»**

1. Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации, полные кавалеры ордена Славы, кавалеры ордена Мужества.
2. Герои Социалистического труда, полные кавалеры ордена Трудовой Славы.
3. Ветераны Великой Отечественной войны.
4. Инвалиды Великой Отечественной войны и инвалиды боевых действий.
5. Бывшие несовершеннолетние узники концлагерей, гетто, других мест принудительного содержания, созданных фашистами и их союзниками в период второй мировой войны (бывшие несовершеннолетние узники фашизма).
6. Лица, награжденные знаком «Жителю блокадного Ленинграда».
7. Граждане, подвергшиеся воздействию радиации вследствие катастрофы на Чернобыльской АЭС.
8. Граждане, подвергшиеся воздействию радиации вследствие ядерных испытаний на Семипалатинском полигоне.
9. Граждане, подвергшиеся воздействию радиации вследствие аварии в 1957 году на производственном объединении «Маяк» и сбросов радиоактивных отходов в реку Теча.
10. Инвалиды I - II групп, семьи, имеющие детей-инвалидов.
11. Граждане, проживающие на территории Запорожской области, достигшие пенсионного возраста (для женщин — 60 лет, для мужчин — 65 лет).
12. Участники специальной военной операции (СВО), ветераны боевых действий и члены их семей (дети, муж или жена, родители).