

**Муниципальное автономное учреждение зерноградского района
«Многофункциональный центр предоставления
государственных и муниципальных услуг»**

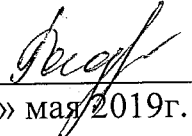
Приложение

к приказу муниципального автономного
учреждения зерноградского района
«Многофункциональный центр предоставления
государственных и муниципальных услуг»

от 25 мая 2019 года № 22

СОГЛАСОВАНО

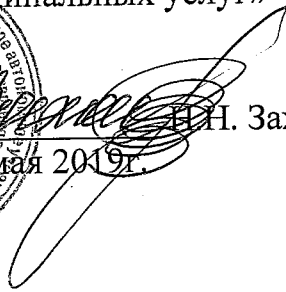
Председатель профсоюзного комитета
муниципального автономного
учреждения зерноградского района
«Многофункциональный центр
предоставления государственных и
муниципальных услуг»

 Н.Н. Рогозная
«25» мая 2019г.

УТВЕРЖДАЮ

Директор муниципального автономного
учреждения зерноградского района
«Многофункциональный центр
предоставления государственных и
муниципальных услуг»



 Н.Н. Захарова

«25» мая 2019г.

ПОЛОЖЕНИЕ

**о порядке работы системы управления электронной очередью муниципального
автономного учреждения зерноградского района «Многофункциональный центр
предоставления государственных и муниципальных услуг»**

г. Зерноград

1. Общие положения

1. Настоящее положение о порядке работы с системой управления электронной очередью муниципального автономного учреждения зерноградского района «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – МФЦ зерноградского района), (далее - Положение) разработано в соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», Правилами организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, утвержденными Постановлением Правительства РФ от 22 декабря 2012 года № 1376.

Положение регулирует порядок работы системы управления электронной очередью в целях оптимизации управления очередью заявителей, обращающихся в МФЦ зерноградского района за предоставлением государственных и муниципальных услуг, и установления порядка и условий регистрации посетителей в электронной очереди, применения талона электронной очереди работниками МФЦ зерноградского района, осуществляющим прием, обработку и выдачу документов.

2. Функционал системы управления электронной очередью реализуется посредством программно-аппаратного комплекса.

2. Составные элементы системы управления электронной очередью

2.1. Система управления электронной очередью - это программно-аппаратный комплекс, предназначенный для регистрации заявителя в очереди, учета посетителей в очереди, управления отдельными очередями в зависимости от видов услуг, отображения статуса очереди, автоматического перенаправления посетителя в очередь на обслуживание, формирование отчетов о посещаемости МФЦ, количестве заявителей, очередях, среднем времени ожидания (обслуживания) и загруженности работников.

2.2. Программно-аппаратный комплекс системы управления электронной очередью состоит из следующих компонентов:

- специальное программное обеспечение с функцией вызова;
- сенсорный терминал, оснащенный встроенным чековым принтером;
- монитор визуального информирования;
- табличка окна-приема, которое указывает порядковый номер окна.

2.3. Функционал программно-аппаратного комплекса системы управления электронной очередью предусматривает реализацию следующих возможностей:

- регистрация заявителя в системы управления электронной очередью с помощью терминала электронной очереди;
- генерация в системы управления электронной очередью записи с целью визита заявителя (прием документов, получение результата предоставления государственной или муниципальной услуги и консультирование);

- передача системы управления электронной очередью идентификатора талона и номера окна оператора приема на информационное табло в зале, в том числе с использованием голосового оповещения, для информирования заявителя;
- возможность вызова из системы управления электронной очередью следующего заявителя, зарегистрированного в очереди;
- возможность завершения обслуживания заявителя;
- возможность перенаправления заявителя в другое окно;
- получение в системы управления электронной очередью списка талонов текущей очереди;
- возможность привязки талона к определенному окну;
- возможность формирования в системы управления электронной очередью статистической отчетности об очереди за определенный период;
- возможность установки приоритета вызова талона для отдельных категорий граждан.

2.4. Функционирование программно-аппаратного комплекса системы управления электронной очередью осуществляется с момента начала приема заявителей согласно графику работы МФЦ Зерноградского района в течение всего времени приема граждан.

2.5. Выдача талонов электронной очереди осуществляется в течение рабочего дня.

2.6. В целях соблюдения предусмотренных административными регламентами предоставления государственных и муниципальных услуг, соглашениями о взаимодействии, заключенными между Государственное казенное учреждение Ростовской области «Уполномоченный многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» и федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации; соглашениями о взаимодействии, заключенными между, МФЦ Зерноградского района и органами местного самоуправления в части приема заявлений и выдачи результирующих документов (далее - нормативными актами), требований по обработке документов, принятых от заявителей при организации предоставления государственных и муниципальных услуг через многофункциональный центр, выдача талонов электронной очереди прекращается до окончания рабочего дня согласно графику работы МФЦ Зерноградского района исходя из временных затрат на организацию предоставления государственных и муниципальных услуг:

- Управления Федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии по Ростовской области (далее - Росреестр), Управления Министерства внутренних дел Российской Федерации по Ростовской области в части организации предоставления государственной услуги «Регистрационный учет граждан Российской Федерации по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации» - за 45 минут;

- иные услуги - за 30 минут;

- выдача результата услуги, консультирование - за 15 минут.

2.7. До окончания рабочего дня без регистрации в системы управления электронной очередью работник МФЦ вправе осуществить прием и выдачу документов при наличии свободного окна и времени, необходимого для совершения административных действий, предусмотренных нормативными актами при организации предоставления государственных и муниципальных услуг.

2.8. Возможность произвольного отключения программно-аппаратного комплекса системы управления электронной очередью работниками МФЦ Зерноградского района не допускается.

2.9. В случае технических сбоев (неполадок) в работе программно-аппаратного комплекса системы управления электронной очередью (профилактических или ремонтных работ) обслуживание заявителей в МФЦ производится в порядке живой очереди до момента ликвидации причин, препятствующих электронной регистрации.

3 Алгоритм обслуживания заявителей с использованием Программно-аппаратного комплекса системы управления электронной очередью

3.1. Порядок обслуживания заявителей посредством ПАК СУО предусматривает следующие этапы;

- выбор заявителем услуги из отображенного на экране терминала перечня услуг федеральных органов исполнительной власти, органов государственных внебюджетных фондов, исполнительных органов государственной власти Архангельской области, органов местного самоуправления, акционерного общества «Федеральная корпорация по развитию малого и среднего предпринимательства» и иных услуг, организация предоставления которых осуществляется через ГАУ АО «МФЦ»;

- получение талона с индивидуальным номером;

- передача системой идентификатора талона и номера окна оператора приема на информационное табло в зале, в том числе с использованием голосового оповещения для информирования заявителя;

- вызов работником МФЦ через ПАК СУО зарегистрированного в очереди заявителя в соответствии с номером талона;

- завершение работы по обслуживанию заявителя, получившего талон с определенным номером.

3.2. В секторе информирования и ожидания центрального офиса МФЦ Зерноградского района установлены терминалы программно-аппаратного комплекса (далее - терминал), система голосового оповещения которая при вызове нового клиента произносит номер его очереди и номер окна, где его будут обслуживать. Рабочие места работников, осуществляющих прием и выдачу документов, осуществляют вызов заявителей в автоматическом режиме.

Заявитель самостоятельно регистрируется в системы управления электронной очередью исходя из цели визита путем выбора на экране терминала программно-

аппаратного комплекса соответствующей строки с названием требуемой услуги.

После легкого тактильного прикосновения заявителя к нужной строке на экране терминальное устройство выдает бумажный талон, в котором содержится информация: наименование и адрес местонахождения МФЦ, наименование выбранной услуги, номер талона, дата и время выдачи талона.

В случае затруднений в выборе цели визита или работе с терминалом программно-аппаратного комплекса посетитель вправе обратиться к администратору электронной очереди, который в свою очередь обязан выдать талон посетителю.

В целях обеспечения равных условий обслуживания заявителей МФЦ посетитель вправе получить не более одного талона электронной очереди по каждой цели обращения за один раз.

В случае обращения в МФЦ с заявлением (запросом) о предоставлении государственных услуг Росреестра на один объект недвижимого имущества выдаётся один талон.

В случае принятия административного решения в виде установления ограничения по количеству выдаваемых талонов электронной очереди в отношении услуг Росреестра при взаимосвязанной сделке, сделке со множественностью лиц на стороне покупателя, продавца выдаются одновременно несколько талонов исходя из количества сторон, объектов недвижимости. После завершения приёма документов по талону в отношении услуг Росреестра, талон на следующий объект одному и тому же заявителю выдаётся повторно в порядке очереди.

Выдача талонов заявителям при получении ими результатов оказания услуги осуществляется по принципу «один талон на получение результата оказания одной услуги».

Регистрация посетителей в системы управления электронной очередью посредством присвоения индивидуального номера в очереди осуществляется исключительно в день печати талона.

Заявитель, получивший талон электронной очереди, ожидает вызова в соответствующее окно в секторе ожидания.

Очередность номеров, указанных в талонах, и соответствующих окон приема заявителей транслируется на мониторе визуального информирования, установленного в секторе информирования и ожидания заявителей, и дублируется с помощью голосового оповещения.

3.3. Работник МФЦ посредством программного обеспечения приглашает заявителя в окно приема или окно выдачи, соблюдая порядок электронной регистрации в очереди, сформированный системы управления электронной очередью в зависимости от цели визита посетителя (получения услуг, выдачи результатов услуг или получения консультации).

3.4. Заявитель в течение 2 (двух) минут обязан обратиться в соответствующее окно приема и предъявить талон. Если заявитель не подходит к работнику в течение указанного времени, он вызывается повторно. В случае его неявки после повторного вызова, талон аннулируется.

В данном случае для получения услуги заявителю необходимо получить новый талон и дожидаться очередности в порядке, предусмотренном пунктами 3.2., 3.3. настоящего Порядка.

3.5. Вызов следующего заявителя осуществляется после завершения формирования и обработки бумажного и электронного комплекта документов, представленного заявителем.

4. Порядок приема лиц льготной категории

4.1. При обслуживании заявителей - льготных категорий граждан (инвалиды I и II групп, дети-инвалиды, ветераны (участники) и инвалиды Великой Отечественной войны) с помощью ПАК СУ О используется принцип приоритетности по отношению к другим заявителям, заключающийся в возможности сдать документы на получение услуги, получить консультацию, получить подготовленные документы вне основной очереди. При этом указанные категории заявителей также обязаны получить талон через терминал электронной очереди.

4.2. Заявители - льготные категории граждан (инвалиды I, II групп, дети-инвалиды, ветераны (участники) Великой Отечественной войны) вместе с полученным талоном предъявляют администратору электронной очереди документы, подтверждающие их принадлежность к указанной категории лиц.

№ п/п	Категория заявителя	Комментарий	Документы, подтверждающие принадлежность к указанной категории
1.	Ветераны (участники) Великой Отечественно войны	Лица, указанные в пункте 1 статьи 2 Федерального закона от 12.01.1995 № 5 «О ветеранах»	- Удостоверение участника войны, выданное в соответствии с Постановлением ЦК КПСС и Совета Министров СССР от 10.11.1978 № 907; - Удостоверение участника войны, выданное в соответствии с ЦК КПСС и Совета Министров СССР от 20.02.1981 №220; - Удостоверение участника войны, выданное в соответствии с Постановлением ЦК КПСС и Совета Министров СССР от 14.05.1985 №416; - Удостоверение ветерана Великой Отечественной войны, утвержденное Постановлением Правительства РФ от 05.10.1999 № 1122.

2.	Инвалиды Великой Отечественной	Федерального закона от 12.01.1995 №5 «О ветеранах»	- Удостоверение инвалида о праве на льготы, выданное в соответствии с Постановлением Совета Министров СССР от 23.02.1981 №209
3.	Инвалиды I, II групп, дети-инвалиды	Лица, признанные инвалидами соответствующих групп согласно Постановлению Правительства РФ от 20.02.2006 г. № 95 «О порядке и условиях признания лица инвалидом»	- Справка, подтверждающая факт установления инвалидности, выдаваемая федеральными государственными учреждениями медико-социальной экспертизы в соответствии с Приказом Минздравсоцразвития России от 24.11.2010 № 1031н «О формах справки, подтверждающей факт установления инвалидности, и выписки из акта освидетельствования гражданина, признанного инвалидом, выдаваемых федеральными государственными учреждениями

4.3. Работник МФЦ, убедившись в подлинности документов и в наличии оснований для предоставления льгот по обслуживанию вне основной очереди, перемещает талон на услугу в начало соответствующей очереди.

4.4. Если за получением услуг обратилось одновременно несколько заявителей с правом на внеочередное обслуживание, работник МФЦ производит вызов заявителей, ожидающих вызова вне очереди, и заявителей, ожидающих вызова в очереди, в порядке чередования.

В случае если заявитель не может подтвердить документами право на обслуживание вне очереди, работник МФЦ имеет право отказать заявителю в приеме вне очереди. В указанном случае заявитель обслуживается в порядке очередности талонов на общих основаниях.

5. Заключительные положения

5.1. В случае наличия объективных обстоятельств в целях обеспечения равных и комфортных условий обслуживания посетителей МФЦ с учетом текущего времени обслуживания заявителей, количества открытых для приема окон, времени окончания рабочего дня директор МФЦ Зерноградского района, вправе принять административные решения, не противоречащие действующему законодательству, в том числе ввести предварительную запись при организации предоставления государственных и муниципальных услуг, установить ограничение по количеству

выдаваемых талонов электронной очереди или прекратить выдачу талонов электронной очереди, путем установления стоп-листа и т.д.

5.2. При возникновении объективных обстоятельств в обязательном порядке обеспечивается информирование заявителей о принятых административных решениях в том числе посредством размещения в секторе информирования и ожидания МФЦ зерноградского района, а также размещения соответствующего объявления на портале МФЦ зерноградского района.