МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ «МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНЫЙ ЦЕНТР ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ» ГОРОДА БАТАЙСКА

Приказ № 66-А

«01» декабря 2020 г. г. Батайск

Об утверждении Порядка предварительной регистрации заявителей в очередь МФЦ на получение государственных и муниципальных услуг

В целях исполнения подпункта «а» пункта 18 Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, утвержденных постановлением Правительства РФ от 22.12.2012 № 1376

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Порядок предварительной регистрации заявителей в очередь МФЦ на получение государственных и муниципальных услуг (Приложение).

2. Начальнику отдела приема заявителей (Можиной Д.А.) организовать выдачу талонов предварительной записи и прием заявителей по предварительной записи в соответствии с утвержденным Порядком. Информацию, содержащуюся в Порядке, довести до всех сотрудников, осуществляющих предварительную запись и прием заявителей. Обеспечить разъяснение заявителям принципов применения Порядка.

3. Заместителю директора (Вилкову А.Н) обеспечить размещение информации о Порядке на информационных стендах во всех офисах МФЦ, а также на областном портале сети МФЦ (www.mfc61.ru).

4. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

Директор
МБУ «МФЦ» города Батайска _____ Ю.Н. Тищенко

С приказом ознакомлены: «01» 12 2020 г. Д.А. Можина

«01» 12 2020 г. А.Н. Вилков

Приложение к приказу
от 01.4.20 № 66-п

Порядок
предварительной регистрации заявителей в очередь МФЦ
на получение государственных и муниципальных услуг

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок разработан в соответствии с подпунктом «а» пункта 18 Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 22.12.2012 № 1376, с целью осуществления предварительной записи заявителей для получения государственных и муниципальных услуг в офисах МБУ «МФЦ» города Батайска (далее – МФЦ) согласно схеме размещения.

1.2. Прием заявителей в МФЦ осуществляется согласно талонам электронной очереди, зарегистрированным в Интегрированной информационной системе единой сети МФЦ Ростовской области (далее – ИИС ЕС МФЦ РО).

1.3. Предварительная запись предполагает возможность обращения заявителей в офисы МФЦ для получения государственных и муниципальных услуг (подача документов, получение документов, консультация) согласно предварительно выбранному времени.

1.4. Предварительная запись на определенную дату заканчивается в день, предшествующий этой дате, за исключением случаев, когда МФЦ осуществляет прием заявителей только по предварительной записи (допускается запись в день обращения – при наличии свободных слотов в электронной очереди ИИС ЕС МФЦ РО).

1.5. Регистрация заявителей в очереди по предварительной записи осуществляется в очной или дистанционной форме.

1.6. Результатом записи заявителя в предварительную очередь является выдача талона, в котором указана вся информация о предстоящем обращении:

- адрес офиса МФЦ или ТОСП;
- фамилия, имя и отчество заявителя;
- дата и время обращения;
- группа услуг;
- вид обращения (подача документов, получение документов или консультация);
- номер талона.

1.7. Обращение лиц в окна операционистов без талонов электронной очереди не допускается.

1.8. Доступ к предварительной записи открывается на период, не превышающий 8 календарных дней.

1.9. Количество слотов предварительной записи рассчитывается исходя из количества окон обслуживания заявителей в каждом офисе и ТОСП.

1.10. В случае невозможности приема заявителей в офисах МФЦ по талонам предварительной записи в назначенное время МФЦ обязуется принять граждан в другое удобное для них время вне зависимости от наличия свободных слотов.

2. Способы осуществления предварительной записи

2.1. Очная форма предварительной регистрации в очереди МФЦ: самостоятельно в офисах МФЦ при помощи информационного сенсорного киоска или при поддержке специалиста МФЦ (консультанта или операциониста).

2.1.1. В офисах МФЦ доступна возможность для самостоятельной предварительной регистрации в очереди. Для этого заявителю потребуется выбрать группу услуг, по которой планируется обращение, тип обращения (прием документов или консультация), указать фамилию, имя и отчество, а также подходящую свободную дату и время планируемого посещения. После чего терминал присваивает уникальный номер обращения и выбивает талон, в котором указаны все необходимые реквизиты для последующего обращения.

2.1.2. В офисах МФЦ и ТОСП специалисты осуществляют предварительную регистрацию в очереди по просьбе заявителей. Консультанты осуществляют запись на стойке информирования. Операционисты ТОСП записывают в очередь со своих рабочих мест после завершения приема заявителя. Специалист МФЦ уточняет у заявителя цель планируемого обращения, фамилию, имя и отчество заявителя, а также дату и время планируемого посещения с учетом фактического заполнения слотов предварительной очереди. В случае если заявитель планирует обратиться в МФЦ по нескольким услугам, специалист оформляет несколько талонов (по количеству услуг, но не более 3 талонов на одну дату). По итогам уточнения всех параметров оператор печатает талон(-ы) электронной очереди и вручает заявителю.

2.2. Дистанционная форма предварительной регистрации в очереди МФЦ: самостоятельно при помощи Информационно-аналитического портала сети МФЦ Ростовской области (www.mfc61.ru, www.мфц61.рф), мобильного интернет-приложения «Мои Документы. Онлайн» или при поддержке консультанта МФЦ по телефону.

2.2.1. На портале сети МФЦ Ростовской области (www.mfc61.ru/queue) реализована возможность предварительной записи в электронную очередь. Доступ к сервису доступен после аутентификации на портале через ЕСИА. По итогам выбора всех обязательных условий заявителю присваивается талон.

2.2.2. Предварительная запись в электронную очередь МФЦ доступна посредством мобильного приложения «Мои Документы. Онлайн». По итогам выбора всех обязательных условий заявителю присваивается талон.

2.2.3. При записи заявителя в предварительную очередь по телефону оператор действует согласно алгоритму, аналогично п. 2.1.2. По итогам появления талона оператор должен сообщить заявителю номер талона, время и место очного обращения.

2.3. В случае необходимости предварительной записи для обращения юридического лица в ходе регистрации необходимо указывать данные юридического лица согласно уставным документам (при записи по телефону или при очной записи) или данные уполномоченного представителя организации, который обратится в МФЦ (при записи через портал или приложение).

3. Организация приема заявителей по предварительной записи

3.1. Заявители, зарегистрированные в очереди по предварительной записи, имеют приоритет обращения в окно операциониста с момента наступления времени, указанного в талоне.

3.2. При прибытии в офис МФЦ или ТОСП заявителя, записанного в предварительную очередь, консультант должен идентифицировать заявителя с информацией, относящейся к данному талону в ИИС ЕС МФЦ РО, уточнить цель посещения, а затем активировать талон предварительной записи в ИИС ЕС МФЦ РО и предложить пройти в сектор ожидания. В случае отсутствия у заявителя при себе распечатанного талона консультант сверяет информацию о предварительной записи в ИИС ЕС МФЦ РО.

3.3. При вызове заявителя в окно операциониста консультант при необходимости помогает заявителю пройти в сектор приема заявителей.

3.4. Прием заявителя в окне операциониста осуществляется в соответствии с информацией в талоне предварительной записи:

- фамилия, имя, отчество должны соответствовать данным из талона предварительной записи;
- группа услуг должна соответствовать цели обращения.

3.5. Наличие талона у заявителя дает право на получение только одной услуги, указанной в талоне. При наличии у заявителя нескольких талонов операционист осуществляет непрерывный прием согласно талонам. Допускается продление приема операционистом путем регистрации «дробного» талона по согласованию со старшим офиса. Не допускается продление талона при наличии очереди из заявителей по предварительной записи.

3.6. Обслуживание одного заявителя осуществляется только в одном окне операциониста.

3.7. Прием заявителя в окне осуществляется только в том офисе, который указан в талоне. Обращение с талоном предварительной записи в офис, отличный от офиса, указанного в талоне, не допускается.

3.8. При обращении заявителя до времени, указанного в талоне предварительной записи, допускается активация данного талона в ИИС ЕС МФЦ РО (не более чем за 1 час) и постановка заявителя в текущую очередь. При неявке заявителя по предварительной записи в назначенное время, в том числе в течение периода более 10 минут, талон аннулируется.