

**Правила**  
**организации приема и выдачи документов**  
**от заявителей по предварительной записи**  
**в отделах «Мои Документы» ГАУ «УМФЦ Кузбасса»**

**1. Общие положения**

1.1. Настоящие Правила предварительной записи (далее - Правила) в отделах «Мои Документы» ГАУ «УМФЦ Кузбасса» (далее - МФЦ) разработаны в соответствии с правилами организации деятельности многофункциональных центров представления государственных и муниципальных услуг, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 22.12.2012 года № 1376 «Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров, предоставления государственных и муниципальных услуг», с целью создания комфортных условий обслуживания заявителей – получателей государственных и муниципальных услуг в МФЦ (далее – Заявители).

1.2. Заявители могут осуществить предварительную (единую) запись для предоставления услуг в МФЦ, в том числе для получения результата услуги в МФЦ посредством:

- официального сайта МФЦ;
- мобильного приложения МФЦ;
- обращения в Call-центр МФЦ.

1.3. Предварительная запись производится на имеющиеся свободные периоды времени, но не более чем на 20 (двадцать) календарных дней вперед.

1.4. Предварительная запись формируется в количестве не более 20% от общего времени работы специалистов МФЦ в течение одного рабочего дня.

1.5. Количество талонов электронной очереди определяется посредством математической логики, заложенной в программном комплексе.

1.6. Предварительная запись предоставляет Заявителю право осуществить подачу документов для предоставления одной услуги (но не более 5 пакетов) или получения результата услуги в МФЦ по указанным в талоне электронной очереди дате и времени.

1.7. По предварительной записи осуществляется прием документов, выдача документов, консультация, прием дополнительных пакетов документов.

1.8. При осуществлении предварительной записи формируется талон электронной очереди, в котором указываются введенные Заявителем сведения (фамилия, имя и отчество (при наличии), выбранная услуга, время и дата, номер талона).

1.9. Заявителю отказывается в приеме документов для предоставления услуги или получении результата услуги в МФЦ в случае, если:

- заявитель не получил талон электронной очереди;
- талон электронной очереди признан недействительным.

1.10. Талон электронной очереди признается недействительным и запись подлежит аннулированию в случае:

- несоответствия цели обращения Заявителя (замена услуги, указанной при записи, на другую услугу);
- обращения лица, не являющегося Заявителем;
- несоответствия данных о фамилии, имени и отчестве (при наличии) Заявителя, содержащихся в талоне электронной очереди за исключением случая технической ошибки (опечатки), но не более чем в трех знаках (буквах, цифрах);
- отсутствия обращения Заявителя в окно приема после 3-х вызовов (в течение 3-х минут талон признается неявившимся, откладывается на 2 минуты, после чего вызывается вновь 3 раза в течение 3-х минут).

1.11. Признание талона электронной очереди недействительным в случаях, установленных пунктом 1.10 настоящих Правил, лишает Заявителя права на подачу документов для предоставления услуги или на получение результата услуги в МФЦ на основании данного талона в указанные в нем дату и время.

1.12. В случае если Заявитель по техническим причинам не может быть принят сотрудником МФЦ, то сотрудник МФЦ перенаправляет заявителя к другому специалисту МФЦ без необходимости получения нового талона электронной очереди.

1.13. Заявитель вправе отменить предварительную запись:

- если предварительную запись осуществлялась через официальный сайт МФЦ и мобильное приложение МФЦ, то отменить предварительную запись Заявитель может в личном кабинете на официальном сайте МФЦ, в мобильном приложении МФЦ, посредством обращения в Единую справочную службу 123 (для звонков на территории Кузбасса) или 8 (3842) 555-123 (для звонков из других регионов России);

- если предварительная запись осуществлялась через CALL-центр, то отменить предварительную запись Заявитель может непосредственно обратившись в Единую справочную службу 123 (для звонков на территории Кузбасса) или 8 (3842) 555-123 (для звонков из других регионов России).

1.14. Настоящие Правила размещаются на официальном сайте МФЦ - [www.umfc42.ru](http://www.umfc42.ru).

## **2. Предварительная запись через официальный сайт МФЦ и мобильное приложение МФЦ**

2.1. Предварительная запись через официальный сайт МФЦ и мобильное приложение МФЦ осуществляется в режиме on-line.

2.2. Для осуществления предварительной записи через официальный сайт МФЦ Заявителю необходимо ознакомиться с настоящими Правилами.

2.3. Предварительная запись неавторизованных Заявителей через официальный сайт МФЦ и мобильное приложение МФЦ не осуществляется.

2.4. Предварительная запись осуществляется путем последовательного заполнения соответствующих форм. Пока не заполнены все обязательные поля экранной формы, переход к следующей экранной форме не осуществляется.

2.5. По завершении предварительной записи формируется талон электронной очереди.

## **3. Предварительная запись посредством CALL-центра МФЦ**

3.1. Предварительную запись через CALL-центр возможно осуществить посредством обращения в Единую справочную службу 123 (для звонков на территории Кузбасса) или 8 (3842) 555-123 (для звонков из других регионов России). Предварительная запись осуществляется ежедневно на имеющиеся

свободные периоды времени, но не более чем на 20 (двадцать) календарных дней вперед.

3.2. При обращении Заявителей по вопросу предварительной записи в CALL-центр сотрудник запрашивает, каким образом удобно организовать предварительную запись, уточняет дату, время, отдел «Мои Документы», а также наименование услуги. При отсутствии свободной даты, времени в выбранном Заявителем отделе «Мои Документы», сотрудником CALL-центра предлагаются Заявителю ближайшие свободные даты, время и отделы «Мои Документы».

3.2.1. Заявитель обязательно указывает свои данные: фамилию, имя, отчество (при наличии) и номер телефона.

3.2.2. По результату записи сотрудник CALL-центра озвучивает Заявителю номер талона электронной очереди.

3.3. По одному талону предварительной записи может быть сформировано не более одной услуги (но не более 5 пакетов).