Приложение

к приказу ГАУ «УМФЦ Кузбасса»

 № 34 от 13.05.2021

**Правила**

**организации приема и выдачи документов**

**в отделах «Мои Документы» ГАУ «УМФЦ Кузбасса»**

1. **Общие положения**

1.1. Настоящие Правила организации приема и выдачи документов (далее – Правила) определяют порядок приема заявителей по живой очереди и предварительной записи 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. Обслуживание Заявителей в МФЦ осуществляется посредством системы управления электронной очередью, путем получения талона в день обращения.

Система управления электронной очередью (далее – электронная очередь) – 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, формирования отчетов о посещаемости МФЦ, количестве Заявителей, среднем времени ожидания (обслуживания) и загруженности работников.

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

* 1. Заявители могут получить услуги путем осуществления предварительной (единой) записи 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. **Порядок получения услуг в день обращения**

2.1. Получение талонов осуществляется в терминале электронной очереди в течение рабочего дня в соответствии с графиком работы МФЦ. Талоны, полученные Заявителями до начала рабочего дня, аннулируются, обслуживанию не подлежат.

2.2. Выдача талонов формируется автоматически из расчета:

- услуги Росреестра и кадастровой палаты - 40 минут,

- иные услуги - 30 минут,

- выдача готового результата - 10 минут,

и рассчитывается на всех специалистов, оказывающих услуги в соответствии с графиком работы МФЦ.

2.3. Этапы получения талона:

- выбор услуги из отображенного на экране терминала электронной очереди перечня услуг;

- указание фамилии, имени, отчества Заявителя;

- получение талона с индивидуальным номером;

- вызов талона работником МФЦ через систему управления электронной очередью;

- завершение обслуживания заявителя, получившего талон с определенным номером.

2.4. В системе электронной очереди предусмотрена возможность получения талона, предусматривающего преимущественное право на прием документов.

 К категориям граждан, обладающих преимущественным правом обслуживания при личном обращении, являются:

- инвалиды Великой Отечественной войны;

- участники Великой Отечественной войны;

- лица, удостоенные звания героя Советского союза;

- инвалиды I и II (нерабочей) групп;

- дети-инвалиды и лица, их сопровождающие;

- лица, работающие в период Великой Отечественной войны на объектах противовоздушной обороны, на строительстве оборонительных сооружений (труженик тыла).

Льгота действует при предъявлении документов, подтверждающих принадлежность к указанным категориям граждан.

2.5. Порядок обслуживания Заявителей с использованием системы электронной очереди предусматривает следующие этапы:

2.5.1. В зоне информирования Заявителей установлены терминалы электронной очереди. Заявитель осуществляет выбор услуги на терминале электронной очереди, вводит сведения (фамилия, имя и отчество (при наличии)), количество дел и получает талон с индивидуальным номером.

2.5.2. После получения талона Заявитель ожидает вызова в соответствующее окно. Очередность номеров, указанных в талонах, и соответствующих окон приема Заявителей транслируется на мониторе визуального информирования и дублируется с помощью голосового оповещения.

2.5.3. Заявитель в течение 2 (двух) минут обязан обратиться в соответствующее окно приема и предъявить талон. Если Заявитель не подходит в вызываемое окно в течение указанного времени, он вызывается повторно дважды через каждые 2 (две) минуты. В случае его неявки после повторного вызова талон аннулируется.

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

- Заявитель не получил талон электронной очереди;

- у Заявителя отсутствуют документы, удостоверяющие его личность;

- Заявитель имеет явные признаки наркотического, токсического или алкогольного опьянения или находится в состоянии повышенной поведенческой активности с явными признаками агрессии (до устранения указанной причины);

- талон электронной очереди признан недействительным.

Талон электронной очереди признается недействительным и 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 2-х вызовов (в течение 2-х минут талон признается неявившимся, откладывается на 2 минуты, после чего вызывается вновь 2 раза в течение 4-х минут).

Признание талона электронной очереди недействительным 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.

2.5.5. Обслуживание заявителей осуществляется по тому количеству услуг, которое указано в талоне. В случае, если количество дел больше указанного в талоне, специалист МФЦ вправе отказать в оказании услуг, не указанных в талоне (при наличии последующих записей либо при наличии очереди в МФЦ). В данном случае Заявителю необходимо взять дополнительный талон и ожидать в очереди либо записаться посредством предварительной записи на любое другое удобное время.

2.5.6. Вызов следующего заявителя к специалисту МФЦ осуществляется после завершения формирования и обработки бумажного и электронного комплекта документов, предоставленного заявителем.

2.5.7. 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. **Порядок получения услуг по предварительной записи**

3.1. Единая предварительная запись на прием документов открывается ежедневно и доступна на следующие семь календарных дней.

3.2. Предварительная запись формируется в количестве не более 20% от общего времени работы специалистов МФЦ в течение одного рабочего дня. Количество талонов электронной очереди определяется посредством математической логики, заложенной в программном комплексе.

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

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

3.5. Способы предварительной записи:

- Сайт ГАУ «УМФЦ Кузбасса» - https://umfc42.ru/predvaritelnaya-zapis (вход в личный кабинет осуществляется с помощью подтвержденной записи Портала государственных услуг Российской Федерации, для записи на прием необходимо выбрать отдел «Мои Документы», услугу, дату и время посещения) или мобильное приложение «МФЦ Кузбасса» (ссылка для скачивания мобильного приложения размещена на сайте ГАУ «УМФЦ Кузбасса» в разделе «Предварительная запись»).

Предварительная запись через официальный сайт https://umfc42.ru/predvaritelnaya-zapis и мобильное приложение «МФЦ Кузбасса» осуществляется в режиме onlinе.

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

По завершении предварительной записи формируется талон электронной очереди.

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

- Call-центр ГАУ «УМФЦ Кузбасса» посредством обращения в Единую справочную службу 123 (для звонков на территории Кузбасса) или 8 (3842) 555-123 (для звонков из других регионов России).

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, а также количество услуг. При отсутствии свободной даты, времени в выбранном Заявителем в МФЦ, сотрудником Call-центра предлагаются Заявителю ближайшие свободные даты, время и доступные для записи офисы МФЦ.

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

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

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

3.6. Заявитель вправе отменить предварительную запись:

- если предварительная 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 123,555-123 (для звонков на территории Кузбасса) или 8 (3842) 555-123 (для звонков из других регионов России).

3.7. Для получения услуг Заявителю рекомендовано явиться в МФЦ за 10 минут до времени предварительной записи. В случае неявки к установленному времени записи или опоздания более 6 (шести) минут запись аннулируется.

3.8. После получения талона Заявитель ожидает вызова в соответствующее окно. Вызов Заявителя осуществляется во время, указанное в талоне, или сразу после завершения обслуживания предыдущего Заявителя, обратившегося за оказанием услуг ранее времени, указанного в талоне предварительной записи, транслируется на мониторе визуального информирования и дублируется с помощью голосового оповещения.

3.9. При наличии оснований, указанных в п. 2.5.4. настоящих правил, обслуживание заявителя не осуществляется.

1. **Заключительные положения**

4.1. Настоящее Положение вступает в силу с момента утверждения приказом директора ГАУ «УМФЦ Кузбасса».

4.2. Функция контроля за организацией работы МФЦ возлагаются на Заместителя директора по предоставлению государственных и муниципальных услуг.