



Дата 19.12.2022 № 034

г. Магадан

Магаданское
областное
государственное
автономное
учреждение
«Многофункциональный
центр
предоставления
государственных и
муниципальных
услуг»
ул. Горького, д. 14,
г. Магадан, 685000
Тел. 8 (4132)
20-11-72,
факс 8(4132)
20-11-74
Эл. почта:
info@mfc49.ru

**Об утверждении Регламента организации
обслуживания заявителей с использованием
системы управления электронной очередью**

В соответствии с подпунктом «е» пункта 8 Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг" (утв. Постановление Правительства РФ от 22.12.2012 N 1376)

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Регламент организации обслуживания заявителей с использованием системы управления электронной очередью в редакции согласно приложению к настоящему приказу.
2. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Директор

В.Л.Мартыненко

РЕГЛАМЕНТ

Организации обслуживания заявителя с использованием системы управления электронной очереди

1. Общие положения

1.1 Настоящий регламент разработан в целях планирования нагрузки в офисе МФЦ, оптимизации процессов обслуживания, устранения очереди и сокращения времени ожидания, повышения комфортности обслуживания и определяет порядок приема заявителей с использованием системы управления электронной очередью (далее - СУЭО МФЦ) предназначенную для:

- регистрации заявителей в очереди;
- учета заявителей в очереди, управления отдельными очередями в зависимости от видов услуг;
- отображения статуса очереди;
- автоматического перенаправления заявителя в очередь на обслуживание к работнику многофункционального центра;
- формирования отчетов о посещаемости многофункционального центра, количестве принятых заявителей, среднем времени ожидания /обслуживания и о загруженности работников.

1.2 Приём заявителей осуществляется в порядке оперативной очереди и по предварительной записи.

2. Организация предварительной записи

Предварительная запись осуществляется по выбору заявителя одним из способов:

- через сайт МОГАУ «МФЦ» mydoc49.ru;
- центр телефонного обслуживания по номеру телефона 202-002;
- посредством терминала электронной очереди в здании МФЦ;
- путем личного обращения к администратору зала в здании МФЦ.

Предварительная запись осуществляется не более чем на 14 календарных дней с учетом расчётной нагрузки и резервного объема обращений без предварительной записи. В текущий день предварительная запись не осуществляется

В целях обмена информацией об осуществлённых предварительных записях, свободных и занятых интервалах времени осуществляется интеграция модулей АИС МФЦ с СУЭО.

В случае отсутствия технической возможности оформления предварительной записи через терминал Электронной очереди / через портал МОГАУ «МФЦ»/ обращение в Центр телефонного обслуживания предварительная запись доступна через личное обращение к дежурному администратору в здании МОГАУ «МФЦ» с 9-00 до 20-00 в будние дни и с 10-00 до 18-00 в субботу.

2.1. Предварительная запись через сайт МОГАУ «МФЦ»

Для осуществления предварительной записи через информационный портал МОГАУ «МФЦ» www.mydoc49.ru, заявителю необходимо :

- выбрать на сайте раздел Предварительная запись
- войти в личный кабинет через ЕСИА

- выбрать МФЦ
- выбрать группу услуг для записи на прием
- указать необходимое количество услуг в выбранной группе услуг
- выбрать дату и время приема
- подтвердить запись
- при необходимости и наличии технической возможности распечатать информацию о записи
- если по предварительной записи В МФЦ планирует обращаться не владелец личного кабинета, то необходимо указать это (кнопка По талону будет обслуживать не владелец личного кабинета)
- указать полностью корректные ФИО , номер телефона, эл. адрес заявителя (при наличии) , который будет обращаться по оформленной предварительной записи
- подтвердить запись
- при необходимости и наличии технической возможности распечатать информацию о записи

2.2. Предварительная запись через центр телефонного обслуживания

Для осуществления предварительной записи через ЦТО заявителю необходимо:

- с любого телефонного устройства позвонить по номеру 202-002
 - дождаться ответа оператора
 - выбрать необходимую группу услуг
 - указать оператору необходимое количество услуг по каждой выбранной группе услуг
 - для последующей идентификации в окне приема заявителю необходимо корректно указать ФИО (полностью), дату рождения , действующий номер телефона лица, которое обратится за услугами в МОГАУ «МФЦ» по предварительной записи
 - согласовать предложенную специалистом дату и время
- Специалист центра обслуживания при осуществлении предварительной записи озвучивает заявителю выбранную дату и время, код предварительной записи.

2.3 Предварительная запись с использованием терминала ЭО

- лично явиться в МФЦ с 9-00 до 20-00 в будние дни, с 10-00 до 18-00 в субботу
- в меню терминала электронной очереди выбрать необходимую группу и вид услуг
- выбрать Предварительную запись
- указать необходимое количество услуг по выбранной группе услуг
- для последующей идентификации в окне приема заявителю в предложенных полях необходимо корректно указать ФИО (полностью), дату рождения , действующий номер телефона лица, которое обратится за услугами в МОГАУ «МФЦ» по предварительной записи
- выбрать доступную дату и время
- распечатать талон предварительной записи

2.4 Предварительная запись при личном обращении к администратору

Для осуществления предварительной записи путем личного обращения к администратору МОГАУ «МФЦ» заявителю необходимо:

- лично явиться в МФЦ с 9-00 до 20-00 в будние дни, с 10-00 до 18-00 в субботу
- обратиться к администратору на стойке Информация
- озвучить цель визита , с помощью администратора выбрать необходимую группу услуг
- указать необходимое количество услуг по каждой выбранной группе услуг

- для последующей идентификации в окне приема заявителю необходимо корректно указать ФИО (полностью), дату рождения , действующий номер телефона лица, которое обратится за услугами в МОГАУ «МФЦ» по предварительной записи
- согласовать предложенную администратором дату и время

Администратор зала при осуществлении предварительной записи выдает заявителю талон, содержащий информацию о коде активации предварительной записи, выбранной группе услуг, количестве необходимых услуг, дате и времени явки.

Для удобства заявителей подтверждение оформления Предварительной записи, осуществленной любым из доступных способов, при наличии технической возможности осуществляется путем направления смс на указанный заявителем номер. Сообщение содержит информацию о коде предварительной записи, дате и времени явки.

3. Восстановление талона предварительной записи.

При утрате талона предварительной записи заявителю необходимо лично обратиться к дежурному администратору за получением дубликата талона предварительной записи, предъявив документ, подтверждающий личность заявителя.

В целях предотвращения злоупотреблений и мошеннических действий, иные способы восстановления утраченных талонов предварительной записи не предусмотрены.

4. Отмена предварительной записи

В случае принятия решения об отмене визита и получения услуги у специалиста МФЦ, заявителю необходимо отказаться от предварительной записи любым из доступных способов :

1. через сайт МОГАУ «МФЦ» mydoc49.ru

Для этого необходимо

- выбрать на сайте раздел предварительная запись
- выбрать действие отказ,
- указать код активации предварительной записи
- нажать клавишу Отправить

2. через центр телефонного обслуживания по номеру телефона 202-002

Для этого необходимо:

- сообщить специалисту центра телефонного обслуживания полное ФИО , дату рождения заявителя, дату и время предварительной записи
- подтвердить код активации предварительной записи, сообщенный специалистом
- подтвердить отказ.

3. посредством терминала электронной очереди в здании МФЦ

Для этого необходимо

- лично явиться в офис МФЦ ,
- обратиться к терминалу электронной очереди,
- выбрать в меню клавишу «Активировать талон »
- ввести шестизначный код активации, указанный в талоне предварительной записи ,
- нажать клавишу «Отказаться».

4. путем личного обращения к администратору зала в здании МФЦ

Для этого необходимо:

- лично явиться в офис МФЦ
- обратиться к администратору зала и озвучить цель визита,

- сообщить полное ФИО , дату рождения заявителя, дату и время предварительной записи,
- подтвердить код активации, сообщенный администратором
- подтвердить отказ.

Все отмененные записи в момент подтверждения отказа от записи возвращаются в резерв офисного времени и доступны для оформления предварительной записи другим заявителям.

5.Активация талонов предварительной записи

Все талоны предварительной записи имеют шестизначный код , после активации которого предварительная запись приобретает порядковый номер в текущей очереди и попадает в статус ожидания вызова в окно на обслуживание.

В случае активации кода предварительной записи позже назначенного времени приема, талон на обслуживание не выдается, так как зарезервированное время автоматически удаляется из Электронной очереди, как не востребованное. В случае опоздания заявителя ему предлагается записаться вновь на другой день либо осуществить подачу документов в порядке оперативной очереди, получив талон через терминал электронной очереди или у администратора , при условии наличия свободных талонов на требуемую услугу в день обращения.

Для активации талона предварительной записи заявителю необходимо

-лично явиться в МФЦ в день предварительной записи не ранее чем за 30 минут до назначенного времени получения услуги и не позже назначенного времени приема и посредством терминала ЭО активировать код предварительной записи в терминале электронной очереди:

- выбрать в меню терминала электронной очереди клавишу «Активировать талон »
- ввести шестизначный код, указанный в талоне предварительной записи
- подтвердить активацию , нажав клавишу «Активировать»
- получить в терминале электронной очереди талон с условным указанием выбранной группы услуг и порядковым номером очереди
- проследовать в зону ожидания и отслеживать вызов талона в окно обслуживания на информационном табло, а также прослушивая аудио сообщения электронной очереди
- при появлении информации о номере окна обслуживания, в который назначен номер талона, проследовать в окно обслуживания.

Талон после активации кода предварительной записи имеет первый приоритет и вызывается на обслуживание в первое освободившееся окно группы услуг, на которую была осуществлена предварительная запись.

Время ожидания заявителя оператором не превышает 2 минут после вызова.

В случае неявки заявителя к окну талон автоматически удаляется из электронной очереди и на обслуживание автоматически вызывается следующий талон из очереди.

6. Организация приема заявителей по предварительной записи

Прием заявителя в окне обслуживания осуществляется только при предъявлении талона электронной очереди и при наличии документа, удостоверяющего личность заявителя, который передается сотруднику МФЦ в целях идентификации личности заявителя и подтверждения наличия у этого заявителя записи на услугу.

С целью предотвращения злоупотреблений со стороны заявителей , в случае обращения за услугой по талону, зарезервированному на иное лицо, в обслуживании заявителю будет отказано.

Количество услуг, за которыми обратился заявитель должно соответствовать количеству необходимых услуг, указанному при оформлении предварительной

записи в целях своевременного приема всех последующих заявителей, находящихся в очереди.

7. Организация оперативной очереди

Запись в оперативную очередь доступна при условии наличия свободных талонов на требуемую услугу в день обращения.

Запись в оперативную очередь осуществляется по выбору заявителя одним из доступных способов:

- посредством терминала электронной очереди в здании МФЦ;
- путем личного обращения к администратору зала в здании МФЦ

В случае отсутствия технической возможности оформления предварительной записи через терминал Электронной очереди предварительная запись доступна через личное обращение к дежурному администратору в здании МОГАУ «МФЦ» с 9-00 до 20-00 в будние дни и с 10-00 до 18-00 в субботу.

7.1. Запись в оперативную очередь с использованием терминала Электронной очереди

Для осуществления записи в оперативную очередь через терминал ЭО заявителю необходимо:

- лично явиться в МФЦ с 9-00 до 20-00 в будние дни, с 10-00 до 18-00 в субботу
- в меню терминала электронной очереди выбрать необходимую группу и вид услуг
- указать необходимое количество услуг по выбранной группе услуг
- распечатать талон в оперативную очередь
- проследовать в зону ожидания и отслеживать вызов талона в окно обслуживания на информационном табло, а также прослушивая аудио сообщения электронной очереди ;
- при появлении информации о номере окна обслуживания, в который назначен номер талона, проследовать в окно обслуживания.

7.2. Запись в оперативную очередь при личном обращении к администратору

Для осуществления записи в оперативную очередь путем личного обращения к администратору МОГАУ «МФЦ» заявителю необходимо:

- лично явиться в МФЦ с 9-00 до 20-00 в будние дни, с 10-00 до 18-00 в субботу
- обратиться к администратору на стойке Информация
- озвучить цель визита , с помощью администратора выбрать необходимую группу услуг
- указать необходимое количество услуг по каждой выбранной группе услуг
- получить у администратора талон в оперативную очередь
- проследовать в зону ожидания и отслеживать вызов талона в окно обслуживания на информационном табло, а также прослушивая аудио сообщения электронной очереди
- при появлении информации о номере окна обслуживания, в который назначен номер талона, проследовать в окно обслуживания

Талон в оперативную очередь содержит информацию о выбранной группе услуг, количестве необходимых услуг, информации о количестве талонов в очереди и ориентировочном времени ожидания.

8. Организация приема заявителей в оперативной очереди

Все талоны оперативной очереди, за исключением талонов на Консультацию, имеют второй приоритет после активированных талонов по предварительной записи и приглашаются на обслуживание в порядке очередности по мере появления

свободных операторов в тех группах услуг, на которые оформлена оперативная запись.

Время ожидания заявителя оператором не превышает 2 минут после вызова.

В случае неявки заявителя к окну талон автоматически удаляется из электронной очереди и на обслуживание автоматически вызывается следующий талон из очереди.

Талоны на предоставление Консультации по всем группам услуг имеют приоритет перед талонами в оперативную очередь. По талону на предоставление консультации заявитель получает консультацию о необходимых действиях для получения услуг. Прием документов от заявителя на предоставление услуг по талонам на предоставление Консультации не осуществляется.

Прием заявителя в окне обслуживания осуществляется только при предъявлении талона электронной очереди и при наличии оригинала документа, удостоверяющего личность заявителя, который передается сотруднику МФЦ в целях идентификации личности заявителя .