

Утвержден

Приказом Директора МАУ МФЦ
«Вадинского района»

№ 31 от 27.07.2021

Порядок организации предварительной записи в МАУ «МФЦ Вадинского района»

1. Общие положения

1.1. В целях планирования нагрузки на офис МАУ «МФЦ Вадинского района» (далее-Учреждение), предотвращения очередей, а также для удобства заявителей, в Учреждении организуется обслуживание по предварительной записи.

1.2. Предварительная запись осуществляется не менее чем тремя способами по выбору заявителя. Основными способами являются:

- запись с использованием сайта Учреждения,
- запись с использованием телефона Учреждения,
- запись при личном обращении заявителя в Учреждение через терминал электронной системы управления очередью (далее - электронная очередь), либо путем обращения к работнику МФЦ.

1.3. Дополнительными способами предварительной записи в Учреждении являются:

- запись с использованием мобильного приложения МФЦ

1.4. Реализация предварительной записи осуществляется как автоматизированными способами, так и посредством работников Учреждения.

1.5. Способы предварительной записи являются простыми, удобными и понятными для заявителей, обеспечивают возможность самостоятельной записи в течение не более чем пяти минут.

1.6. Информация о всех способах предварительной записи размещена на сайте Учреждения, в офисах Учреждения на стендах вблизи стойки информирования, а также доводится до заявителей посредством голосовых сообщений при телефонном обслуживании.

1.7. Правила действий заявителя в офисе Учреждения для активации предварительной записи, в том числе рекомендуемое время прибытия, размещены на сайте Учреждения в сервисе предварительной записи, в офисе Учреждения возле терминала электронной очереди.

1.8. Учреждение осуществляет информирование заявителя об успешном совершении предварительной записи, присвоенном коде бронирования, дате и времени предварительной записи, в том числе в автоматическом режиме.

1.9. В случае временного изменения режима работы офиса Учреждения (санитарный день, ремонтно-профилактические работы, прочее) системным администратором Учреждения осуществляется блокировка предварительной записи заявителей на соответствующий период времени. В случаях, если запись

уже была осуществлена на нерабочие периоды, при наличии контактных данных заявителя, специалист информирует заявителей о невозможности приема в этот день и предлагает записаться на другой день.

1.10. Предварительная запись в Учреждении установлена не менее чем на 7 календарных дней и не более чем на 30 календарных дней.

1.11. Предварительная запись организована с учетом расчетной нагрузки на офис Учреждения и резервного объема обращений без предварительной записи.

1.12. В целях обмена информацией об осуществлённых предварительных записях, свободных и занятых интервалах времени осуществляется интеграция сервисов предварительной записи с электронной очередью.

1.13. В Учреждении организуется предварительная запись по всем государственным и муниципальным услугам, по которым в Учреждении осуществляется прием запросов и (или) выдача результатов предоставления государственных и муниципальных услуг с учетом направлений предварительной записи услуг (прием документов по государственным услугам, прием документов по услугам Росреестра, выдача результатов, консультирование).

2. Предварительная запись посредством сайта Учреждения

2.1. Ссылка на сервис предварительной записи размещена на главной странице сайта Учреждения.

2.2. При организации предварительной записи с авторизацией в федеральной государственной информационной системе «Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме» (ЕСИА) осуществляется запрос от заявителя исключительно тех данных, которые необходимы для осуществления предварительной записи.

2.3. В субъекте Российской Федерации актом высшего исполнительного органа государственной власти могут быть установлены ограничения в обслуживании в Учреждении при осуществлении предварительной записи без использования авторизации, в том числе установление максимального количества услуг для подачи запроса за одно обращение.

2.4. Актом высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации могут быть установлены следующие правила обслуживания заявителей в универсальных офисах МФЦ, в том числе по предварительной записи:

- 1 талон (слот, предварительная запись) берется на 1 обращение в МФЦ, 2.3. В Учреждении установлены следующие правила обслуживания заявителей в офисах Учреждения, в том числе по предварительной записи:

- 1 талон (слот, предварительная запись) берется на 1 обслуживание в Учреждении, в том числе для нескольких целей (подать запрос, получить результат, получить консультацию, иное);

- по 1 запросу для нескольких заявителей берется 1 талон (слот, предварительная запись);

- для обслуживания по предварительной записи талон необходимо получить до времени записи, в противном случае резервирование обслуживания отменяется.

2.5. При отсутствии свободных слотов в выбранном заявителем офисе Учреждения, ему предлагаются в автоматическом режиме иные ближайшие офисы.

2.6. На сайте Учреждения реализуется возможность отказа от предварительно запланированной записи, если такая запись осуществлена посредством сайта МФЦ.

3. Предварительная запись по телефону

3.1. Предварительная запись посредством телефонного обслуживания осуществляется в Учреждении вне зависимости от реализации аналогичного сервиса на сайте Учреждения. Номер телефона Учреждения («горячей линии») 8(84142) 2-18-01 размещается на главной странице сайта, а также в сервисе предварительной записи сайта Учреждения.

3.2. При ожидании ответа оператора осуществляется голосовое информирование заявителей о возможности предварительной записи самостоятельно удаленными способами.

3.3. Пособредством телефонного обслуживания организована возможность отмены/изменения предварительной записи, осуществленной любым способом, при наличии у заявителя кода для активации предварительной записи.

4. Предварительная запись при личном обращении

4.1. При личном обращении заявителя в Учреждении обеспечена возможность осуществления предварительной записи заявителем самостоятельно с использованием терминала электронной очереди, а также работником Учреждения, в том числе на стойке информирования.

4.2. Возле терминала размещена пошаговая инструкция для заявителей по осуществлению предварительной записи.

4.3. Терминал электронной очереди обозначается навигационной вывеской «Предварительная запись».

4.4. При осуществлении предварительной записи работником Учреждения осуществляется проверка цели обращения и, при необходимости, информирование или консультирование заявителя в рамках компетенции Учреждения.

4.5. При осуществлении записи работником Учреждения заявителю озвучивается дата и время записи, а также выдается такая информация в распечатанном виде, либо направляется информационное сообщение на его контакты в автоматическом режиме, в том числе с указанием адреса Учреждения, рекомендуемого времени прибытия в офис Учреждения и последовательности дальнейших действий.

4.6. На стойке информирования в МФЦ обеспечивается возможность отмены или изменения предварительной записи, осуществленной любым способом, при наличии у заявителя кода для активации предварительной записи.

ИНСТРУКЦИЯ ДЛЯ ЗАЯВИТЕЛЕЙ ПО ОСУЩЕСТВЛЕНИЮ ПРЕДВАРИТЕЛЬНОЙ ЗАПИСИ

Шаг 1. Нажмите кнопку «Предварительная запись»

Шаг 2. Выберите требуемую услугу

Шаг 3. Выберите удобный день и время для сдачи документов

Шаг 4. Получите талон предварительной записи с указанием даты, времени получения услуги, кода для активации предварительной записи

ПРАВИЛА ДЕЙСТВИЙ ЗАЯВИТЕЛЕЙ ДЛЯ АКТИВАЦИИ ПРЕДВАРИТЕЛЬНОЙ ЗАПИСИ

*В день получения услуги, в течение **15** минут до и после назначенного времени активируйте **код предварительной записи**. Для этого:*

Шаг 1. Нажмите кнопку "Получить талон для записанных ранее";

Шаг 2. Введите код предварительной записи;

Шаг 3. Получите талон электронной очереди;

Шаг 4. Ожидайте в зале вызова оператора.