

**Стандарт управления очередью
при получении государственных и муниципальных услуг
в обособленных структурных подразделениях (отделениях) государственного
автономного учреждения Архангельской области «Архангельский
региональный многофункциональный центр предоставления
государственных и муниципальных услуг»**

1. Общие положения

1.1. Настоящий стандарт управления очередью при получении государственных и муниципальных услуг в обособленных структурных подразделениях (отделениях) (далее – отделения, офисы МФЦ) государственного автономного учреждения Архангельской области «Архангельский региональный многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – ГАУ АО «МФЦ», МФЦ, многофункциональный центр), (далее – Стандарт МФЦ) регулирует распределение потоков посетителей в функциональных секторах помещений многофункционального центра и устанавливает порядок и условия обслуживания посетителей, в том числе по предварительной записи.

1.2. Прием посетителей в офисах осуществляется в порядке очереди, за исключением лиц, имеющих право на внеочередной порядок обслуживания. Категории лиц, обслуживание которых осуществляется вне очереди, установлены пунктом 5.1. настоящего Стандарта МФЦ.

1.3. Настоящий Стандарт МФЦ утверждается приказом руководителя учреждения.

1.4. Управление очередью в офисах МФЦ осуществляется посредством электронной системы управления очередью (далее – ЭСУО, электронная очередь), за исключением отделений по Верхнетоемскому, Вилегодскому, Ленскому, Лешуконскому, Мезенскому, Пинежскому, Шенкурскому районам ГАУ АО «МФЦ», расположенных на территории муниципальных районов, численность жителей которых составляет менее 10 тыс. жителей и (или) относящихся к районам Крайнего Севера и приравненным к ним местностям.

1.5. Обслуживание посетителей в офисах МФЦ, указанных в пункте 1.4. настоящего Стандарта МФЦ, осуществляется в порядке живой очереди с возможностью предварительной записи и применения алгоритма действий работников МФЦ по управлению очередью, установленного для офисов, оборудованных ЭСУО.

**2. Организация управления очередью при получении
государственных и муниципальных услуг в МФЦ**

2.1. Размещение терминалов ЭСУО в помещении офиса МФЦ рядом со входом в зоне прямой видимости в целях непосредственного доступа посетителей к терминалу ЭСУО для самостоятельного получения талона, сформированного

ЭСУО (далее – талон электронной очереди), функционирование систем ЭСУО и предварительной записи обеспечиваются работниками отдела информационных технологий в порядке, предусмотренном разделами 3, 6 настоящего Стандарта МФЦ.

2.2. Обозначение места расположения терминала ЭСУО навигационным указателем, текстовой табличкой, пиктограммой, обеспечение подключения терминала ЭСУО к системе электропитания осуществляется работниками отдела материально-технического обеспечения, подключение к структурированной кабельной сети осуществляется работниками отдела информационных технологий.

2.3. Запуск и выключение терминалов ЭСУО обеспечиваются работниками сектора информирования и ожидания офиса МФЦ. Произвольное отключение ЭСУО работниками МФЦ не допускается.

3. Составные элементы и настройки электронной системы управления очередью

3.1. В офисах МФЦ используется единое централизованное решение электронной очереди - система управления очередью NEURONIQ.

Базовые и индивидуальные настройки ЭСУО осуществляются работниками отдела информационных технологий централизованно.

3.2. Программно-аппаратный комплекс ЭСУО состоит из следующих компонентов:

- сервер управления электронной очередью;
- модуль звукового оповещения;
- модуль информационного табло (монитор);
- модуль электронного табло (над окном обслуживания);
- сенсорный терминал, оснащенный встроенным чековым принтером;
- программное обеспечение оператора электронной очереди, установленное на персональных компьютерах работников МФЦ в окнах обслуживания;
- модуль предварительной записи.

3.3. ЭСУО предусматривает следующий базовый функционал:

- регистрация посетителя с помощью терминала ЭСУО;
- генерация талона с идентификатором цели визита;
- печать талона с помощью встроенного в терминал ЭСУО чекового принтера;
- передача идентификатора талона и номера окна обслуживания на информационное табло в секторе информирования и ожидания;
- звуковое оповещение посетителя с обеспечением функции отдельной регулировки громкости для различных зон оповещения;
- отображение на информационном табло, размещенном в окне обслуживания, номера талона вызванного посетителя;
- установление приоритета для талона с определенным идентификатором;
- отсрочка обслуживания вызванного посетителя на определенное время;
- перенаправление посетителя в иное окно обслуживания;
- привязка талона к определенному окну обслуживания;
- получение списка талонов текущей очереди;
- вызов посетителя по определенному номеру;
- завершение обслуживания посетителя;
- вызов следующего посетителя, зарегистрированного в ЭСУО;

- изменение настроек системы без перезапуска всей системы и сброса текущей очереди;

- изменение дизайна, текстовой и графической информации элементов системы;

- формирование статистической отчетности о количестве посетителей; среднем времени ожидания (обслуживания); о количестве обращений по цели визита, по окнам обслуживания, по работникам МФЦ, а также экспорт сведений в открытом формате данных.

3.4. Интерфейс терминала ЭСУО и информационного табло оформляется с использованием единого фирменного стиля бренда «Мои Документы».

3.5. На терминале ЭСУО работниками отдела информационных технологий реализуется упрощенный графический интерфейс, содержащий не более двух уровней вложенности услуг.

На главном экране размещается следующая информация:

- фирменный блок бренда «Мои Документы»;

- идентификационный дефинитор «Государственные и муниципальные услуги»;

- полное наименование учреждения;

- раздел меню, характеризующий цель визита посетителя:

- «Подать документы»;
- «Получить готовые документы»;
- «Экспресс-услуги»;
- «Консультация»;
- «Учетная запись на портале госуслуг»;
- «Активация PIN кода предварительной записи»;
- «Льготная категория»;

- информационный раздел:

- «Инструкция по использованию терминала»;
- «Стандарт МФЦ по управлению очередью».

3.6. В целях эффективного распределения потоков посетителей и реализации функционала по информированию о количестве ожидающих в очереди посетителей на момент получения талона, ЭСУО реализуются нумераторы с индивидуальным буквенным префиксом в зависимости от цели визита:

- «Подать документы» – «П»;

- «Получить готовые документы» – «В»;

- «Экспресс-услуги» – «Э»;

- «Консультация» – «К»;

- «Учетная запись на портале госуслуг» – «У»;

- «Активация PIN кода предварительной записи» – «А»;

- «Льготная категория граждан» – «Л».

3.7. Звуковое информирование посетителей реализуется посредством трансляции модулем звукового оповещения речевой фразы: «Клиент № ____ приглашается к оператору № ____». Визуальное информирование посетителей реализуется посредством отображения номеров талонов и соответствующих окон обслуживания на информационном табло, размещенном в секторе информирования и ожидания, и электронном табло, расположенном над окном приема-выдачи документов в секторе приема заявителей.

3.8. Функционирование ЭСУО осуществляется с момента начала приема посетителей в течение всего времени обслуживания согласно графику работы офисов МФЦ.

В целях соблюдения предусмотренных административными регламентами предоставления государственных и муниципальных услуг, соглашениями о взаимодействии, заключенными между ГАУ АО «МФЦ» и федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления в части приема заявлений и выдачи результата предоставления услуги (далее – нормативными актами), требований по обработке документов, принятых от заявителей при организации предоставления государственных и муниципальных услуг через многофункциональный центр, работники отдела информационных технологий осуществляют настройки ЭСУО по прекращению выдачи талонов электронной очереди до окончания рабочего дня согласно графику работы офиса МФЦ исходя из временных затрат на организацию предоставления услуг:

- «Подать документы», «Льготная категория граждан» – за 30 минут;
- «Получить готовые документы», «Экспресс-услуга», «Консультация», «Учетная запись на портале госуслуг» – за 10 минут.

До окончания рабочего дня, установленного графиком рабочего времени, без регистрации в ЭСУО работник МФЦ осуществляет прием и выдачу документов в порядке живой очереди при наличии свободного окна и времени, необходимого для совершения административных действий, предусмотренных нормативными актами при организации предоставления государственных и муниципальных услуг.

4. Порядок обслуживания посетителей с использованием электронной системы управления очередью

4.1. Сектор информирования и ожидания офисов МФЦ, за исключением офисов, указанных в пункте 1.4. настоящего Стандарта МФЦ, оборудуется терминалом ЭСУО из расчета – одна единица терминала у входа в здание (помещение) МФЦ.

4.2. Порядок обслуживания посетителей посредством ЭСУО предусматривает следующие этапы:

- выбор посетителем цели визита;
- получение талона с индивидуальным номером;
- передача идентификатора талона и номера окна обслуживания на информационное табло в секторе информирования и ожидания;
- вызов работником МФЦ зарегистрированного в очереди посетителя в соответствии с номером талона;
- звуковое оповещение посетителя;
- отображение на электронном табло, размещенном в окне обслуживания, номера талона вызванного посетителя;
- завершение работы по обслуживанию посетителя, получившего талон с определенным номером.

4.3. Посетитель самостоятельно регистрируется в ЭСУО исходя из цели визита путем выбора соответствующего раздела меню на экране терминала ЭСУО.

При выборе посетителем пунктов меню «Подать документы», «Получить готовые документы», «Консультация», «Учетная запись на портале

госуслуг» осуществляется перенаправление на страницу с информацией о талоне и навигационной кнопкой «На главную», терминал выдает бумажный талон, в котором содержится следующая информация:

- фирменный блок бренда «Мои Документы» и идентификационный дефинитор «Государственные и муниципальные услуги»;
- адрес и контактный телефон офиса МФЦ;
- адрес портала МФЦ;
- номер талона с индивидуальным буквенным префиксом;
- дата и время получения талона;
- количество ожидающих в очереди посетителей на момент получения талона в соответствии с определенной целью обращения;
- цель обращения.

Форма талона приведена в приложении № 1 к настоящему Стандарту МФЦ.

4.4. При выборе посетителем пункта меню «Экспресс-услуги» осуществляется перенаправление на страницу с текстом о перечне экспресс-услуг¹, время приема и обработки документов по которым составляет в среднем до 10 минут, навигационной кнопкой «На главную», осуществляющей возврат на главный экран, и кнопкой «Получить талон» для печати талона. Перечень экспресс-услуг размещается и при необходимости обновляется в ЭСУО работниками отдела информационных технологий централизованно по информации, представленной работниками методико-аналитического отдела.

При выборе посетителем пункта меню «Активация PIN кода предварительной записи» осуществляется перенаправление на страницу, позволяющую выполнить ввод PIN кода и осуществить печать талона.

Для акцентирования внимания посетителей раздел меню «Льготная категория» выделен цветом, отличным от иных разделов, при нажатии осуществляется перенаправление на страницу с текстом о перечне категорий лиц, имеющих право на внеочередное обслуживание при личном обращении в МФЦ, навигационной кнопкой «На главную», осуществляющей возврат на главный экран, и кнопкой «Получить талон» для печати талона.

При выборе посетителем информационного раздела меню главного экрана терминала «Инструкция по использованию терминала» или «Стандарт МФЦ по управлению очередью» осуществляется перенаправление на страницы, где размещены соответствующие документы и навигационная кнопка «На главную», осуществляющая возврат на главный экран.

При отсутствии активности на терминале ЭСУО в течение 30 секунд осуществляется возврат на главный экран терминала ЭСУО из любого раздела меню.

4.5. В случае возникновения у посетителя затруднений при работе с терминалом ЭСУО или выборе цели визита работник сектора информирования и ожидания офиса МФЦ оказывает посетителю помощь в регистрации.

4.6. В целях обеспечения равных условий обслуживания посетитель МФЦ вправе получить не более одного талона электронной очереди по каждой цели обращения за один раз, в том числе в рамках жизненной ситуации (комплекса услуг).

Выдача талонов посетителям при получении ими результатов оказания услуги осуществляется по принципу «один талон на получение результата оказания одной услуги».

¹«Экспресс-услуга» - государственная и (или) муниципальная услуга, время приема и обработки документов по которой составляет в среднем до 10 минут, в том числе с использованием СМЭВ.

4.7. Регистрация посетителей в ЭСУО посредством присвоения индивидуального номера в очереди осуществляется исключительно в день печати талона.

4.8. Посетитель, получивший талон электронной очереди, ожидает вызова в соответствующее окно обслуживания в секторе информирования и ожидания офиса МФЦ.

4.9. Очередность номеров, указанных в талонах, и соответствующих окон обслуживания посетителей транслируется на информационном табло, установленном в секторе информирования и ожидания офиса МФЦ, и дублируется с помощью звукового оповещения.

4.10. Работник МФЦ посредством программного обеспечения оператора электронной очереди, установленного на его рабочем месте, приглашает посетителя в окно обслуживания, соблюдая порядок электронной регистрации в очереди, сформированный ЭСУО в зависимости от цели визита посетителя.

4.11. В случае если в ЭСУО не зарегистрированы посетители, обратившиеся за получением готовых документов, работник МФЦ, осуществляющий выдачу документов в соответствующем окне обслуживания, в течение рабочего дня вправе пригласить для обслуживания вне основной очереди посетителя с талоном «Экспресс-услуги».

Указанный порядок обслуживания посетителей, зарегистрированных для получения экспресс-услуги, применяется работниками МФЦ при осуществлении вызова посетителя за 10-15 минут до перерыва, установленного графиком рабочего времени.

В случае если посетитель с талоном «Экспресс-услуги» обращается с документами о предоставлении услуги, не относящейся к перечню экспресс-услуг, работник МФЦ отказывает посетителю в обслуживании вне основной очереди. В указанном случае посетитель регистрируется в ЭСУО на общих основаниях.

4.12. Допустимое время ожидания работником МФЦ посетителя составляет 2 (две) минуты. В случае отсутствия посетителя в течение указанного времени вызов осуществляется повторно (время повторного ожидания составляет 2 (две) минуты). Если посетитель повторно не является в соответствующее окно обслуживания, работник МФЦ аннулирует данный талон. Для получения услуги посетителю необходимо получить новый талон и дожидаться очередности в порядке, предусмотренном пунктами 4.6. – 4.8. настоящего Стандарта МФЦ.

Обслуживание посетителя работником МФЦ осуществляется в присутствии посетителя в течение всего времени консультирования, приема и выдачи документов.

Вызов следующего посетителя осуществляется после завершения работником МФЦ действий по формированию и обработке бумажного и электронного комплекта документов, представленного посетителем.

4.13. В случае оставления посетителем окна обслуживания для решения личных вопросов, не связанных с получением услуги (результата предоставления услуги), на срок более 10 (десяти) минут, работник МФЦ завершает обслуживание указанного талона и осуществляет вызов следующего посетителя.

4.14. Одновременное обслуживание посетителя в разных окнах приема и выдачи документов не допускается.

4.15. Работник МФЦ откладывает (приостанавливает) обслуживание посетителя не более чем на 30 (тридцать) минут в случае оставления посетителем

окна обслуживания по уважительным причинам (например, ухудшение самочувствия и т.д.).

4.16. Работник МФЦ возвращает посетителю, обслуживание которого завершено или отложено (приостановлено), представленные им документы.

5. Обслуживание лиц льготной категории

5.1. Перечень категорий лиц, имеющих право на внеочередное обслуживание при личном обращении в МФЦ:

- ветераны (участники) Великой Отечественной войны;
- инвалиды Великой Отечественной войны;
- инвалиды I и II групп;
- дети-инвалиды.

При обслуживании посетителей – льготных категорий граждан используется принцип приоритетности по отношению к другим посетителям, заключающийся в возможности сдать документы на получение услуги, получить консультацию, получить результат предоставления услуги вне основной очереди. При этом указанные категории посетителей обязаны получить талон через терминал ЭСУО.

5.2. Распределение в окно обслуживания и вызов посетителя работником МФЦ обеспечиваются ЭСУО. Приоритетный порядок обслуживания посетителей, относящихся к льготной категории граждан, осуществляется путем присвоения талону префикса «Л» и автоматического перенаправления талона в начало очереди.

5.3. Посетители, относящиеся к льготной категории граждан, вместе с полученным талоном электронной очереди предъявляют работнику МФЦ документы, подтверждающие их принадлежность к указанной категории лиц.

| п/п | Льготная категория | | Документы, подтверждающие принадлежность к указанной категории |
|-----|--|--|---|
| 1. | Ветераны (участники) Великой Отечественной войны | Лица, указанные в пункте 1 статьи 2 Федерального закона от 12.01.1995 № 5-ФЗ «О ветеранах» | - удостоверение участника войны, выданное в соответствии с Постановлением ЦК КПСС и Совета Министров СССР от 10.11.1978 № 907; - удостоверение участника войны, выданное в соответствии с Постановлением ЦК КПСС и Совета Министров СССР от 27.02.1981 № 220; - удостоверение участника войны, выданное в соответствии с Постановлением ЦК КПСС и Совета Министров СССР от 14.05.1985 № 416; - удостоверение ветерана Великой Отечественной войны, утвержденное Постановлением Правительства РФ от 05.10.1999 № 1122 |
| 2. | Инвалиды Великой Отечественной | Лица, указанные в статье 4 Федерального закона | Удостоверение инвалида о праве на льготы, выданное в соответствии с Постановлением Совета Министров |

| | | | |
|----|---|---|--|
| | войны | от 12.01.1995 № 5-ФЗ «О ветеранах» | СССР от 23.02.1981 № 209 |
| 3. | Инвалиды I, II групп, дети-инвалиды | Лица, признанные инвалидами соответствующих групп согласно постановлению Правительства РФ от 20.02.2006 № 95 «О порядке и условиях признания лица инвалидом» | Справка, подтверждающая факт установления инвалидности, выдаваемая федеральными государственными учреждениями медико-социальной экспертизы в соответствии с Приказом Минздравсоцразвития России от 24.11.2010 № 1031н «О формах справки, подтверждающей факт установления инвалидности, и выписки из акта освидетельствования гражданина, признанного инвалидом, выдаваемых федеральными государственными учреждениями медико-социальной экспертизы, и порядке их составления». |

5.4. Работник МФЦ проверяет наличие оснований для предоставления льгот по обслуживанию вне основной очереди в соответствии перечнем документов, указанных в пункте 5.3. настоящего Стандарта МФЦ.

5.5. В случае если за получением услуг обратилось одновременно несколько посетителей с правом на внеочередное обслуживание, ЭСУО (работник МФЦ) производит в приоритетном порядке вызов указанных посетителей в соответствии со временем регистрации от более ранних к более поздним.

5.6. В случае если посетитель не может подтвердить документами право на обслуживание вне очереди, работник МФЦ отказывает посетителю в обслуживании вне очереди. В указанном случае посетитель регистрируется в ЭСУО на общих основаниях.

6. Организация предварительной записи в МФЦ

6.1. Обращение посетителей в МФЦ для предоставления государственной или муниципальной услуги осуществляется в том числе по предварительной записи, за исключением выдачи результата предоставления услуги, информирования и консультирования по вопросам предоставления государственных и муниципальных услуг, подтверждения учетной записи на портале Госуслуг.

6.2. Функционирование системы предварительной записи обеспечивается с помощью серверов предварительной записи, серверов электронной очереди со стороны ЭСУО и инструментальной системы разработки распределенных приложений SiTex (SiTex), реализующей публикацию интерфейса предварительной записи на портале МФЦ (www.mfc29.ru).

6.3. Предварительная запись в МФЦ осуществляется следующими способами:

- на портале МФЦ www.mfc29.ru;
- по телефону МФЦ;
- самостоятельно в офисах МФЦ.

6.3.1. В офисах МФЦ, которые не оборудованы терминалами ЭСУО², предварительная запись на портале МФЦ www.mfc29.ru не осуществляется.

6.4. Предварительная запись в офисах МФЦ организуется не более чем на 7 календарных дней, включая текущий день.

6.5. Организация предварительной записи на портале МФЦ www.mfc29.ru:

6.5.1. Доступные для предварительной записи на портале МФЦ www.mfc29.ru слоты времени формируются централизованно работниками отдела информационных технологий с учетом загруженности специалистов в рамках режима работы офисов МФЦ исходя из средней продолжительности приема документов по наиболее востребованным услугам равной 30 минутам. Количество доступных талонов предварительной записи на слот времени определяется исходя из количества окон отделения: для отделений с количеством окон менее 7 – один талон предварительной записи на слот времени, для отделений с количеством окон 7 и более – два талона предварительной записи на слот времени.

В случае временного изменения режима работы (праздничные дни, плановые ремонтно-профилактические работы) работники отдела информационных технологий обеспечивают блокировку предварительной записи на портале МФЦ www.mfc29.ru посетителей на соответствующий период времени на основании информации, предоставленной заместителем директора ГАУ АО «МФЦ» по организации предоставления государственных и муниципальных услуг.

6.5.2. При предварительной записи на портале МФЦ www.mfc29.ru пользователь Интернет-ресурса осуществляет авторизацию в личном кабинете на основании учетной записи в Единой системе идентификации и аутентификации (далее – ЕСИА).

Пользователь, ознакомившись с информацией о предварительной записи, выбирает из предлагаемых вариантов подходящее отделение МФЦ, необходимую услугу, дату и время для визита в офис МФЦ. В соответствии с настройками серверов предварительной записи допускается одновременное наличие не более двух предварительных записей, осуществленных с одной учетной записи ЕСИА.

При заполнении электронной формы на портале МФЦ www.mfc29.ru пользователь указывает фамилию, имя, отчество (при наличии), адрес электронной почты и контактный номер телефона, подтверждает согласие на обработку и использование персональных данных. Регистрация осуществляется при условии заполнения всех полей электронной формы и нажатия кнопки «Записаться».

По завершении процесса осуществления предварительной записи пользователю предоставляется информация о присвоении цифрового кода бронирования (номер PIN кода предварительной записи), необходимого для последующего получения талона в терминале ЭСУО в офисе МФЦ. Информация об осуществлении предварительной записи отражается в разделе «Данные об активных талонах»: пользователь может отменить запись, просмотреть или распечатать талон предварительной записи, осуществить отправку талона предварительной записи на адрес электронной почты.

6.5.3. Регистрация посетителей в очереди на обслуживание в день визита в МФЦ осуществляется путем активации талона на терминале ЭСУО посредством ввода PIN кода предварительной записи. Активация талона на терминале ЭСУО доступна не более чем за 10 минут до предварительного времени приема и не позднее 5 минут до назначенного времени. В случае превышения указанных

² Информация о номерах телефонов офисов МФЦ размещена на портале МФЦ www.mfc29.ru в разделе «Отделения и контакты»

временных пределов выдача талонов предварительной записи не осуществляется, в случае утраты PIN кода предварительной записи обслуживание в выбранное посетителем время не гарантируется.

Прием посетителя по предварительной записи на портале МФЦ www.mfc29.ru производится на основании талона, полученного после ввода в терминал ЭСУО PIN кода предварительной записи.

Распределение в окно приема-выдачи документов и вызов посетителя на обслуживание обеспечиваются ЭСУО. Приоритетный порядок обслуживания посетителей на основании предварительной записи осуществляется путем присвоения талону префикса «А» и автоматического перенаправления талона в начало очереди.

6.6. Организация предварительной записи посредством телефонной связи МФЦ:

6.6.1. В офисах МФЦ, оборудованных терминалами ЭСУО, доступные для предварительной записи посредством телефонной связи МФЦ талоны формируются начальниками отделений/управлений исходя из количества окон отделения с учетом с учетом расчетной нагрузки на офис МФЦ и резервного объема обращений без предварительной записи: для отделений с количеством окон менее 7 – от 2 до 5 талонов предварительной записи, для отделений с количеством окон 7 и более – от 3 до 7 талонов предварительной записи.

6.6.2. В офисах МФЦ, не оборудованных терминалами ЭСУО, доступные для предварительной записи посредством телефонной связи МФЦ слоты времени и количество доступных талонов предварительной записи на слот времени формируются начальниками отделений с учетом расчетной нагрузки на офис МФЦ исходя из средней продолжительности приема документов по наиболее востребованным услугам равной 30 минутам, но не менее 2 слотов времени в день.

6.6.3. Предварительная запись посредством телефонной связи МФЦ осуществляется только в отделение, выбранное посетителем для звонка.

При осуществлении предварительной записи посредством телефонной связи МФЦ работник МФЦ уточняет дату и время, удобные для посещения, наименование услуги, необходимой посетителю, фамилию, имя, отчество, номер телефона посетителя.

Информация об осуществлении предварительной записи фиксируется работниками МФЦ в журнале предварительной записи (приложение № 2 к настоящему Стандарту МФЦ).

Отмена предварительной записи посредством телефонной связи МФЦ осуществляется посетителем самостоятельно путем информирования работника МФЦ по телефону выбранного офиса МФЦ.

6.6.4. В офисах МФЦ, оборудованных терминалами ЭСУО, прием посетителя по предварительной записи производится на основании данных журнала предварительной записи с обязательной регистрацией талона в терминале ЭСУО.

В офисах МФЦ, которые не оборудованы терминалами ЭСУО, прием посетителя по предварительной записи производится на основании данных журнала предварительной записи.

Посетители по предварительной записи посредством телефонной связи МФЦ приглашаются к обслуживанию в приоритетном порядке в соответствии со временем, на которое осуществлена запись, по мере высвобождения работника МФЦ, осуществляющего приём документов о предоставлении услуги. В случае если все окна обслуживания заняты, обслуживание посетителя осуществляется позднее

времени, на которое осуществлена запись, но в приоритетном порядке в первом освободившемся окне обслуживания.

6.7. При обращении в МФЦ с целью предварительной записи посетитель самостоятельно осуществляет предварительную запись на портале МФЦ www.mfc29.ru через моноблок, обеспечивающий доступ в Интернет, размещенный в секторе информирования и ожидания офиса МФЦ (в офисах МФЦ, которые оборудованы терминалами ЭСУО), либо осуществляет предварительную запись с помощью работника сектора информирования и ожидания офиса МФЦ посредством внесения записи в журнал предварительной записи.

В случае возникновения затруднений при осуществлении предварительной записи на портале МФЦ www.mfc29.ru посетитель вправе ознакомиться с инструкцией по предварительной записи, размещенной на информационном стенде, либо обратиться к работнику сектора информирования и ожидания офиса МФЦ.

6.8. Прием посетителей осуществляется в строгом соответствии с персональными данными, указанными при предварительной записи, в порядке, предусмотренном. Иные лица по полученным талонам не обслуживаются.

В случае наличия оснований для отказа в обслуживании по предварительной записи, а также неявки к установленному времени записи или опоздания посетитель вправе подать документы на общих основаниях или путем осуществления повторной предварительной записи.

7. Обслуживание заявителей с большим разовым количеством запросов («оптовик»)

7.1. В целях обеспечения равных условий обслуживания в офисах МФЦ заявители с большим разовым количеством запросов (для отделений с количеством окон менее 7 – 10 и более заявлений о предоставлении государственных и муниципальных услуг, для отделений с количеством окон 7 и более – 20 и более заявлений о предоставлении государственных и муниципальных услуг) обслуживаются в порядке предварительной записи, в отдельном окне приема-выдачи документов. Предварительная запись осуществляется посредством телефонной связи³ вне слотов времени и количества талонов, сформированных для обеспечения посетителям возможности предварительной записи посредством телефонной связи. Информация об осуществлении предварительной записи фиксируется работниками МФЦ в журнале предварительной записи (приложение № 2 к настоящему Стандарту МФЦ).

8. Заключительные положения

8.1. Обслуживание посетителей в офисах МФЦ в случае технических сбоев (неполадок) в работе ЭСУО (профилактических или ремонтных работ) осуществляется работниками МФЦ в порядке живой очереди до момента ликвидации причин, препятствующих электронной регистрации.

³ Информация о номерах телефонов офисов МФЦ размещена на портале МФЦ www.mfc29.ru в разделе «Отделения и контакты»

Приложение № 1
к Стандарту управления очередью
при получении государственных и
муниципальных услуг в обособленных
структурных подразделениях (отделениях)
государственного автономного учреждения
Архангельской области «Архангельский
региональный многофункциональный центр
предоставления государственных и
муниципальных услуг»

Форма талона

мои
документы 

государственные
и муниципальные услуги

г. Архангельск, ул. Адмирала
Кузнецова, дом 7
тел. 8 (8182) 42-02-82
<https://www.mfc29.ru/>

Номер талона:

П1

Вы получили талон в: 18.08.2021 16:37
Перед Вами в очереди: 0

Подать документы

Будьте внимательны!
Если Вы пропустите приглашение,
система удалит Ваш талон из очереди.

Приложение № 2
к Стандарту управления очередью
при получении государственных и муниципальных услуг в
обособленных структурных подразделениях (отделениях)
государственного автономного учреждения Архангельской
области «Архангельский региональный
многофункциональный центр предоставления
государственных и муниципальных услуг»

Форма журнала предварительной записи

Журнал предварительной записи
Отделение _____ ГАУ АО «МФЦ»

| № п/п | Дата/время | Окно № _____ | Окно № _____ | Окно № _____ |
|-------------------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|
| 01 сентября 2021 года, среда | | | | |
| 1 | 10.00 (интервал 30 мин) | ФИО Наименование услуги | ФИО Наименование услуги | ФИО Наименование услуги |
| 2.. | | | | |