



ПРАВИТЕЛЬСТВО СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ
МИНИСТЕРСТВО ЦИФРОВОГО РАЗВИТИЯ И СВЯЗИ
СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ
ПРИКАЗ

25.04.2022.

г. Екатеринбург

№ 58

**Об утверждении Порядка организации управления очередью
при получении государственных и муниципальных услуг
в государственном бюджетном учреждении Свердловской области
«Многофункциональный центр предоставления государственных
и муниципальных услуг»**

1. Утвердить Порядок организации управления очередью при получении государственных и муниципальных услуг в МФЦ Свердловской области в соответствии с приложением к настоящему приказу.
2. Директору государственного бюджетного учреждения Свердловской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» Девятовых А.С. организовать внедрение Порядка организации управления очередью при получении государственных и муниципальных услуг в МФЦ Свердловской области.
3. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на Заместителя Министра цифрового развития и связи Свердловской области Маточкина Р.В.
4. Настоящий приказ вступает в силу с даты подписания.

Министр

М.Я. Пономарьков

Приложение

к приказу от 25.02.2022 № 58

ПОРЯДОК
организации управления очередью при получении государственных
и муниципальных услуг в государственном бюджетном учреждении
Свердловской области «Многофункциональный центр предоставления
государственных и муниципальных услуг»

1. Общие положения

1.1. Порядок организации управления очередью при получении государственных и муниципальных услуг в государственном бюджетном учреждении Свердловской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – МФЦ) разработан в целях обеспечения доступности обслуживания граждан в офисах МФЦ на территории Свердловской области, эффективного распределения потоков заявителей и установления правил управления очередью в офисах МФЦ.

1.2. Прием заявителей в офисах МФЦ должен осуществляться в порядке очереди, кроме лиц, имеющих право на внеочередной порядок обслуживания в соответствии с пунктом 7 Стандарта организации работы государственного бюджетного учреждения Свердловской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» в целях обслуживания заявителей», утвержденного постановлением Правительства Свердловской области от 29.07.2021 № 472-ПП.

1.3. При обслуживании заявителей – льготных категорий граждан используется принцип приоритетности по отношению к другим заявителям, заключающийся в возможности сдать документы на получение услуги, получить консультацию, получить результаты предоставления услуг вне основной очереди.

1.4. Подтверждение права на внеочередное обслуживание осуществляется в соответствии с документом, подтверждающим принадлежность к указанной категории.

1.5. При отсутствии у заявителя указанных документов, обслуживание осуществляется в соответствии с пунктом 1.2 настоящего Порядка.

1.6. Управление очередью должно осуществляться многофункциональным центром посредством электронной системы управления очередью (далее – ЭСУО), представляющей комплекс программно-аппаратных средств, включающий в себя систему регистрации, визуального и аудио-информирования, модуль мониторинга, модуль для осуществления записи через официальный сайт МФЦ (mfc66.ru), стационарные либо виртуальные терминалы в офисах МФЦ, иные цифровые устройства, мобильное приложение.

1.7. Функционал управления электронной очередью должен быть реализован в автоматизированной информационной системе

многофункциональных центров (далее – АИС МФЦ) или предусмотрен универсальный интерфейс интеграции ЭСУО с АИС МФЦ.

1.8. ЭСУО должна иметь следующие функциональные возможности:

- регистрацию заявителя ЭСУО с помощью терминала электронной очереди и (или) с помощью внешних информационных систем, реализующих возможность предварительной записи на прием.
- генерацию в ЭСУО записи с идентификатором цели визита (подача заявления, выяснение статуса рассмотрения запроса, получение результата предоставления государственной или муниципальной услуги и иные цели).
- передачу ЭСУО идентификатора талона и номера окна оператора приема на информационное табло в зале для информирования заявителя.
- возможность вызова из ЭСУО следующего заявителя, зарегистрированного в очереди;
- возможность отложить обслуживание вызванного заявителя в ЭСУО на определенное время.
- возможность завершения обслуживания заявителя;
- возможность перенаправления заявителя в другое окно;
- получение в ЭСУО списка талонов текущей очереди;
- возможность привязки талона к определенному окну;
- возможность вызова из ЭСУО заявителя по определенному номеру;
- возможность просмотра статуса заявителя в очереди (ожидает, ведется прием, прием окончен, запись аннулирована, обслуживание приостановлено, клиент не подошел);
- возможность формирования в ЭСУО статистической отчетности об очереди за определенный период;
- возможность установки приоритета вызова талона для отдельных категорий граждан;
- возможность анализа системой параметров каждого зарегистрированного в очереди заявителя, включая плановое, фактическое и ожидаемое время предоставления услуг во всех окнах обслуживания.

1.9. МФЦ совместно с государственным бюджетным учреждением Свердловской области «Оператор электронного правительства» обеспечивают соответствие действующей в МФЦ электронной системы управления очередью требованиям настоящего Порядка, ее доработку, эксплуатацию, сопровождение, а также бесперебойную работу всех ее элементов в соответствии с пунктом 1.6 настоящего Порядка.

1.10. В целях автоматического перенаправления заявителя в очередь на обслуживание к работнику многофункционального центра и с учетом времени, необходимого для оказания услуг, количества работающих окон, режима работы, востребованности услуг, а также ограничений, наложенных на МФЦ в соответствии с положениями нормативных правовых актов, запись в ЭСУО может быть осуществлена двумя способами:

предварительная запись – осуществление бронирования времени физическим или юридическим лицом (в том числе индивидуальным

предпринимателем) для подачи документов, консультирования или выдачи готового результата в определенный день и время, за исключением текущего дня;

запись на текущий день – осуществление бронирования времени физическим или юридическим лицом (в том числе индивидуальным предпринимателем) для подачи документов, консультирования или выдачи готового результата в день осуществления бронирования времени.

Обслуживание заявителей без бронирования времени в ЭСУО не допускается.

1.11. В целях эффективного обслуживания заявителей – юридических лиц и индивидуальных предпринимателей выделяются отдельные окна (для офисов МФЦ с количеством окон более 10) и (или) временные интервалы (для всех офисов МФЦ).

В целях распределения потоков заявителей устанавливается ограничение записи в количестве 15 часов совокупного времени всех записей для юридических лиц и индивидуальных предпринимателей, 8 часов для физических лиц.

В случае, если время обслуживания превысило рассчитанное СУЭО при записи в части внесения заявителем необходимой для расчета времени информации, в том числе в сложных и нестандартных ситуациях, а также в иных ситуациях, не зависящих от заявителя, обслуживание осуществляется до завершения необходимых действий по цели обращения без учета времени обслуживания, с учетом графика работы офиса обслуживания. В случае, если фактическое расчетное время обслуживания по независящим от заявителя причинам превышает максимально возможное время работы офиса обслуживания, запись заявителя переносится на удобное для него время, обслуживание осуществляется в приоритетном порядке.

2. Организация предварительной записи и записи на текущий день в МФЦ

2.1. В МФЦ должны быть организованы следующие основные способы предварительной записи и записи на текущий день (далее – запись):

- через официальный сайт МФЦ (mfc66.ru);
- через контакт-центр МФЦ по единому номеру 8 (343) 273-00-08;
- в офисах МФЦ при личном обращении через стационарные или виртуальные терминалы, иные цифровые устройства МФЦ либо посредством обращения к работнику офиса МФЦ в зоне информирования и ожидания.

2.2. Дополнительно в МФЦ может быть организована запись через мобильное приложение «ВнеОчереди» либо другими способами.

2.3. Информация обо всех способах записи должна быть размещена на сайте МФЦ, в том числе в сервисе записи сайта, в офисах МФЦ на стендах в зоне информирования, возле или в меню терминала (стационарного или виртуального) ЭСУО, а также должна доводиться до заявителей при телефонном обслуживании.

2.4. Правила действий заявителя в офисе МФЦ для активации записи, в том числе рекомендуемое время прибытия, должны быть размещены на сайте МФЦ в сервисе записи, в офисе МФЦ, озвучиваться оператором контакт-центра МФЦ после осуществления записи.

2.5. Осуществление записи должно завершаться бронированием даты и времени в электронной системе управления очередью, присвоением кода бронирования, а также информированием заявителя об успешном совершении записи в автоматическом режиме либо работником МФЦ при личном обращении в офис МФЦ или оператором контакт-центра МФЦ в случае осуществления записи по телефону.

2.6. Запись по всем целям обращений в МФЦ должна быть организована не менее чем на 7 календарных дней и не более чем на 30 календарных дней.

2.7. В целях осуществления записи в МФЦ обеспечивается возможность выбора клиентом офиса МФЦ и удобного времени обслуживания, в том числе в автоматическом режиме при осуществлении записи на сайте МФЦ или через чат-бот.

В случае отсутствия свободных слотов в выбранный офис клиенту должны быть предложены ближайшие офисы МФЦ.

2.8. В МФЦ должна быть обеспечена возможность осуществления записи без необходимости установки какого-либо программного обеспечения на технические средства заявителя, а также без необходимости регистрации или авторизации заявителя в какой-либо информационной системе (далее – запись без авторизации).

При осуществлении записи без авторизации осуществляется запрос следующих сведений: цели обращения, количества участников и объектов (в случае обращения по услугам Росреестра), указания наименования услуги, требующей специализированного оборудования или иных специализированных условий приема, имени и контактных данных (номера телефона и (или) адреса электронной почты) для осуществления подтверждения записи и возможности обратной связи.

Подтверждение записи в указанном случае осуществляется посредством направления на указанный контактный номер телефона клиента кода подтверждения либо ссылки для подтверждения на электронный адрес лица, осуществляющего запись, и последующего ввода клиентом кода или перехода по ссылке либо присвоения кода записи в мобильном приложении.

2.9. В МФЦ должна быть обеспечена возможность осуществления предварительной записи в электронной форме на сайте МФЦ с использованием авторизации через Единую систему идентификации и аутентификации (далее – запись с авторизацией в ЕСИА).

При осуществлении записи с авторизацией в ЕСИА осуществляется запрос следующих сведений: цели обращения, количества участников и объектов (в случае обращения по услугам Росреестра), указания наименования услуги, требующей специализированного оборудования или иных специализированных условий приема. Имя и контактные данные лица, осуществляющего предварительную запись (номер телефона, при его отсутствии – адрес электронной почты), запрашиваются из ЕСИА.

Подтверждение записи в указанном случае осуществляется посредством направления на указанный контактный номер телефона клиента кода

подтверждения либо ссылки для подтверждения на электронный адрес лица, осуществляющего запись, и последующего ввода клиентом кода или перехода по ссылке.

2.10. В МФЦ должна быть организована возможность отмены записи способами, указанными в пунктах 2.1 и 2.2 настоящего Порядка.