

## Регламент по работе с заявителями при использовании электронной системы управления очередью «ВнеОчереди»

### 1. Общие положения

1.1. Государственное бюджетное учреждение Свердловской области «Многофункциональный центр предоставления государственных, муниципальных и (или) иных услуг» (далее – МФЦ) в целях обеспечения эффективного распределения заявителей между точками обслуживания в офисах МФЦ использует электронную систему управления очередью «ВнеОчереди» (далее – ЭСУО, Система).

1.2. Регламент по работе с заявителями при использовании Системы (далее – Регламент) определяет порядок регистрации заявителей в ЭСУО и последующего обслуживания их специалистами МФЦ в соответствии с Порядком организации управления очередью при получении государственных и муниципальных услуг в МФЦ, утверждённым приказом Министерства цифрового развития и связи Свердловской области от 25.02.2022 № 58.

1.3. Заявитель – физическое лицо<sup>1</sup>, юридическое лицо<sup>2</sup>, индивидуальный предприниматель, уполномоченный представитель указанных лиц, обратившийся за предоставлением государственных, муниципальных и (или) иных услуг в МФЦ.

1.4. Специалист МФЦ – работник, осуществляющий прием и выдачу документов, представленных на оказание государственных, муниципальных и (или) иных услуг в МФЦ.

1.5. Администратор – работник МФЦ, осуществляющий информирование о правилах обслуживания в офисах МФЦ и регистрацию записей в Систему.

1.6. Точка обслуживания (далее – окно, окно обслуживания) – специально оборудованное рабочее место, где специалист осуществляет оказание государственных, муниципальных и иных услуг. Место непосредственного взаимодействия с заявителем.

1.7. Резервная точка обслуживания (далее – скрытое окно, резервное окно) – рабочее место, в котором осуществляется прием и выдача документов,

---

<sup>1</sup> Осуществление бронирования записи в интересах физического лица допускается также его супругу, родителям, детям с последующим подтверждением родства в офисе МФЦ.

<sup>2</sup> Несколько представителей одного юридического лица могут посещать офисы МФЦ по записям, зарегистрированным на любого из представителей, но только при наличии доверенности или иного документа, определяющего полномочия представителя.

при этом время работы окна недоступно для записи, только через администратора. Скрытые окна предназначены для обслуживания льготной категории заявителей, а также заявителей, которых необходимо принять или перепринять по вине МФЦ. Количество таких окон не должно превышать 10% от всех работающих окон в смене. Пример: в офисе 10 окон, из них 1 скрытое окно; в офисе 15 окон, из них 2 скрытых окна.

1.8. Запись – бронирование времени и даты (заявителем) для подачи документов, консультирования или получения готового результата в течение текущего дня либо на другой день по услуге, которое содержит: ФИО заявителя, наименование услуги и её продолжительность, количество операций (заявителей/ объектов/ регистрационных действий/ пакетов).

1.9. Операция – функция в записи, которая формирует время, необходимое для предоставления услуги.

1.10. График предварительной записи (далее — график) – структурированный свод рабочего времени по принципу предварительной записи (т.е. заранее) офиса МФЦ за определенный период. График содержит информацию о продолжительности работы окон, предоставляемых услугах и обеденных перерывах специалистов МФЦ.

Не позднее 10 числа текущего месяца сформированные с учетом запланированного отсутствия работника (-ов) на рабочем месте и других требований настоящего Регламента графики предварительной записи (далее – графики) на следующий календарный месяц направляются начальниками отделов МФЦ в отдел контроля качества оказания услуг для осуществления процесса согласования. Установленный формат файла – xlsx.

Несогласованная загрузка графиков запрещена.

## 2. Функциональные особенности ЭСУО

2.1. Система функционирует в двух режимах: дежурный и оперативный.

Дежурный режим подразумевает под собой круглосуточную работу системы с целью обеспечения возможности заявителям самостоятельно осуществлять регистрацию записи способами, указанными в пункте 3.2. настоящего Регламента.

Настройка параметров в системе осуществляется исключительно уполномоченными сотрудниками МФЦ и разработчиками системы.

Оперативный режим включает в себя основной организационно-технический функционал системы, в том числе описанный в пункте 2.2. настоящего Регламента. Продолжительность работы системы в оперативном режиме индивидуальна для каждого отдельного офиса МФЦ и регулируется его режимом работы.

Приостановка функционирования ЭСУО допускается только в случае экстренных ситуаций, или при плановом/внеплановом техническом обслуживании системы уполномоченными сотрудниками.

Контроль и поддержка оптимального технического функционирования системы осуществляются разработчиками системы и сотрудниками сектора технической поддержки МФЦ.

Контроль и поддержка методического функционирования системы осуществляются отделом контроля качества оказания услуг МФЦ, начальниками отделов МФЦ, предоставляющих государственные, муниципальные и иные услуги, и администраторами офисов.

2.2. Электронная система управления очередью обеспечивает:

- регистрацию заявителя в ЭСУО с помощью терминала электронной очереди и (или) с помощью внешних информационных систем, реализующих возможность предварительной записи;

- генерацию в ЭСУО записи с идентификатором цели визита (подать заявление и (или) получить результат предоставления государственных, муниципальных и (или) иных услуг в МФЦ);

- передачу ЭСУО идентификатора записи и номера окна специалиста 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 записей в текущую очередь;

- 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.

2.3. Ежедневная активация ЭСУО осуществляется согласно утвержденному режиму работы офиса и графику работы специалистов по приему документов путем активации точек обслуживания. В ходе активации системы следует обеспечить соблюдение следующих условий:

- количество действующих точек обслуживания для приема заявителей по записи в соответствии с графиками предварительной записи;

- количество действующих точек обслуживания для обеспечения приема заявителей в порядке очереди в соответствии с пунктом 3.1. настоящего Регламента;

- график обеденных перерывов специалистов;
- количество резервных точек обслуживания;
- перечень оказываемых услуг в точках обслуживания.

В случаях, если изменение количества действующих работников происходит в течение действия текущих графиков, следует произвести корректировки настроек системы электронной очереди не позднее одного рабочего дня с момента возникновения потребности в изменениях.

При необходимости перенести существующую запись на другой день.

### 3. Основные условия организации, ведения и контроля записи

3.1. Устанавливается следующее распределение времени приема заявителей в офисах МФЦ: для записи – 60%, для приема заявителей в порядке очереди – 40%.

В офисах МФЦ г. Екатеринбурга, г. Каменска-Уральского, г. Нижнего Тагила, г. Березовского, г. Верхней Пышмы, г. Среднеуральска, г. Арамили, г. Асбеста, г. Богдановича, г. Алапаевска время приема заявителей устанавливается: для записи – 75%, для приема заявителей в порядке очереди – 25%.

3.2. Запись на предоставление государственной или муниципальной услуги осуществляется:

- через официальный сайт МФЦ ([mfc66.ru](http://mfc66.ru)) с помощью интегрированного модуля ЭСУО – круглосуточно;
- через специалиста отдела телефонного обслуживания – ежедневно с 08:00 до 20:00;
- через администратора офиса МФЦ – согласно режиму работы офиса, размещенному на официальном сайте МФЦ;
- с помощью мобильного приложения «ВнеОчереди» – круглосуточно.

Консультирование граждан (статус заявления, информация по услугам, информация по осуществлению записи в офисе МФЦ) в круглосуточном режиме обеспечено посредством чат-бота на сайте МФЦ, а также с помощью виртуального консультанта на линии по номеру телефону контакт-центра МФЦ.

3.3. Для осуществления записи заявителю необходимо<sup>3</sup>:

- выбрать дату и время для приема документов;
- выбрать офис обслуживания МФЦ;
- выбрать услугу;
- внести адрес объекта (по услугам Росреестра);
- ввести полностью фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии);
- указать номер телефона и адрес электронной почты (при наличии).

На основании вышеуказанных введенных данных ЭСУО производит регистрацию записи, присваивает код бронирования.

---

<sup>3</sup> При представлении интересов заявителя необходимо предъявить доверенность, подтверждающую полномочия и оформленную в соответствии с требованиями нормативно-правовых актов по услуге.

Система или сотрудник МФЦ, в зависимости от способа записи, информирует заявителя об успешном бронировании. В случае указания адреса электронной почты, система направляет письмо с подтверждением регистрации записи и краткой информацией о дате и времени предстоящего посещения.

3.4. Система позволяет осуществить до 5 записей в день по разным услугам на одного заявителя, являющегося физическим лицом, с одними и теми же ФИО.

При этом максимально допустимое количество операций (заявителей/объектов/регистрационных действий/пакетов) в записи – 15.

В случае, если порядок предоставления услуги предусматривает одновременное обращение нескольких заявителей (например, регистрационный учет по месту жительства), в процессе регистрации записи заявителю необходимо указать количество операций в записи (заявителей/объектов/регистрационных действий/пакетов), соответствующее количеству заявителей.

В случае, если один заявитель обращается за предоставлением услуги по нескольким объектам недвижимого имущества (например, регистрация договора купли-продажи дома и земельного участка), в процессе регистрации записи заявителю необходимо указать количество операций (заявителей/объектов/регистрационных действий/пакетов), соответствующее цифре, полученной в результате умножения количества объектов недвижимости на количество заявителей в пакете документов. Если имеется ипотека, то к сумме (объекты, умноженные на субъекты) необходимо добавить количество участников, которые оформляют ипотеку.

Для юридических лиц и индивидуальных предпринимателей предусмотрена возможность при осуществлении записи указать количество операций (объектов), но не более 15 в одной записи. При этом допускается оформить в день на одного заявителя 2 записи в сумме до 30 операций.

В случае предоставления межевого или технического плана на диске (разделение объекта) возможно осуществить одну запись до 48 объектов.

Если заявитель обращается за получением готовых результатов оказания нескольких услуг, то заявителю необходимо указать в записи количество таких услуг (операций). В случае, если после получения готового результата специалистом или заявителем была выявлена ошибка, допущенная по вине МФЦ, администратор должен обеспечить прием заявителя (осуществить запись, поставить в приоритет).

Максимально возможное количество операций в записи — 15. Время обслуживания изменяется пропорционально количеству операций.

Нормативное время обслуживания и распределение времени приема услуг в очереди (%), установленные в ЭСУО, указаны в Приложении № 1 к настоящему Регламенту.

3.5. На отдельные услуги действует принцип прогрессивного бронирования (т.е. постепенный доступ заявителей и сотрудников к свободному времени для записи).

Перечень услуг определяется в рабочем порядке, меняется в зависимости от востребованности услуг.

3.6. Количество сформированных и зарегистрированных записей по государственным, муниципальным и иным услугам в системе должно соответствовать количеству запросов в автоматизированной информационной системе МФЦ (далее — АИС МФЦ).

Исключением являются следующие услуги:

– предоставление информации по находящимся на исполнении исполнительным производствам в отношении физического и юридического лица;

– выдача документов (выписки из домовой книги, карточки учета собственника жилого помещения, справок и иных документов) в сфере жилищно-коммунального хозяйства;

– прием заявления (запроса) о предоставлении справки о состоянии расчетов по налогам, сборам, пеням, штрафам, процентам;

– услуги акционерного общества «Федеральная корпорация по развитию малого и среднего предпринимательства»;

– прием анкет застрахованных лиц для регистрации в системе обязательного пенсионного страхования, в том числе прием от застрахованных лиц заявлений об обмене или выдаче дубликата страхового свидетельства в рамках обслуживания заявителей по талону «Печать сертификата COVID-19 (QR-код) на бумажном носителе»;

– регистрация (подтверждение, восстановление) учётной записи на Едином портале государственных услуг (функций) в рамках обслуживания заявителей по талону «Печать сертификата COVID-19 (QR-код) на бумажном носителе»;

– регистрация (подтверждение, восстановление) учётной записи на Едином портале государственных услуг (функций) в рамках обслуживания заявителей по талону «Карта болельщика»;

– при подгрузке новых (заменяющих) скан-копий документов без участия заявителя в случае информирования со стороны органа о необходимости замены скан-образа (по услугам Управления Федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии по Свердловской области и Кадастровой палаты).

Обращения по вышеуказанным услугам не требуется фиксировать в системе в виде записей при условии их предоставления дополнительно к услугам иных органов и (или) организаций, оказываемых по записи.

По услугам Росреестра количество записей должно совпадать с количеством заявлений в обращении, сформированном в программном комплексе приема-выдачи документов (далее — ПК ПВД). При этом количество запросов в АИС МФЦ должно совпадать с количеством заявлений, сформированных в обращении, в ПК ПВД.

Начальники отделов, предоставляющих государственные, муниципальные и иные услуги, осуществляют ежедневный мониторинг

соотношения между АИС МФЦ и записями посредством загрузки из ЭСУО отчета «Сверка дел АИС МФЦ».

3.7. В целях соблюдения требований по обработке документов, принятых от заявителей при организации предоставления государственных и муниципальных услуг через МФЦ в части приема заявлений и выдачи результата оказания услуг, предусмотренных административными Регламентами предоставления услуг, соглашениями о взаимодействии (договорами), заключенными между МФЦ и федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления иными органами и организациями, невозможно осуществить регистрацию предварительной записи на последний час работы офиса МФЦ в соответствии с графиком (режимом) работы, установленным для конкретного офиса МФЦ. Вызов заявителей в сектор приема заявителей завершается по окончании работы офиса МФЦ.

В случае, если заявитель, осуществивший запись, не был вызван в сектор приема заявителей в связи с окончанием работы офиса МФЦ администратор предпринимает следующие действия:

- 1) информирует заявителя о возможности получения услуги в электронной форме посредством Единого портала государственных услуг (функций) (если предоставление услуги возможно в электронной форме);
- 2) предлагает заявителю обратиться в МФЦ в другой день по предварительной записи и осуществляет регистрацию записи заявителя.

В случае, если специалист, осуществляющий прием, закончил обработку документов до окончания работы офиса, администратор обеспечивает прием в порядке «живой» очереди в рамках установленной продолжительности оказания услуги (тайминга).

3.8. В целях повышения компетенции сотрудников офисов МФЦ с понедельника по пятницу во всех отделах МФЦ, выполняющих функции филиала, организуется 30-минутное обучение по порядку предоставления государственных и муниципальных услуг.

Во время проведения обучения в офисах МФЦ, в которых количество окон приема и выдачи результатов оказания услуг два и более, прием документов осуществляется в дежурном окне (одно дежурное окно на каждые 10 функционирующих точек обслуживания в офисе). Обучение работников дежурного окна и администраторов МФЦ организуется в течение рабочего дня.

3.9. 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 20 часов совокупного времени всех записей для юридических лиц и индивидуальных предпринимателей, 8 часов – для физических лиц.

В случае, если фактическое расчётное 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.

#### 4. Порядок обслуживания заявителей

4.1. В секторе информирования и ожидания расположены экраны (мониторы, табло), на которых отображается следующая информация: ФИО заявителя, вызванного на обслуживание/ФИО обслуживаемого заявителя и номер окна (точки обслуживания).

4.2. Вызов заявителей к окну для приема и выдачи документов осуществляется по записи посредством звукового и визуального оповещения (далее – оповещение).

Время ожидания работником МФЦ очередного заявителя при вызове посредством оповещения (далее – вызов) составляет 2 минуты, затем следует повторный вызов (повторный вызов может осуществляться не более 2 раз с интервалом не более 30 секунд).

В случае, если заявитель, который был вызван посредством оповещения, не явился к окну приема и выдачи документов в течение 30 секунд после второго повторного вызова, вызывается следующий заявитель. Общее время ожидания заявителя после первого вызова не должно превышать 3 минуты. Заявителю, пропустившему вызов, необходимо осуществить новую запись.

На возникшее в данном случае свободное время перемещение очереди не производится. Высвободившееся время попадает в раздел для записи.

4.3. При наступлении времени обращения и отображении на табло приглашения заявителю необходимо проследовать для осуществления приема к соответствующему окну и предъявить паспорт (при необходимости доверенность на представление интересов заявителя, оформленную в соответствии с требованиями нормативно-правовых актов по услуге).

4.4. Специалист МФЦ обязан осуществлять прием документов в рамках нормативной продолжительности услуги, предусмотренной приложением № 1 к Регламенту.

В случае, если специалист не укладывается в время, отведенное для приема документов по услуге, необходимо оставить комментарий, указав причину превышения времени приема, или обеспечить прием в порядке «живой» очереди в рамках установленного тайминга услуги.

4.4.1. Специалисту к обслуживанию предоставляется список записей с ближайшим временем приема. В записях содержится информация о ФИО заявителя, количестве операций в рамках записи, расчетное время оказания услуги, комментарий. В случае включенного параметра содержится информация о наименовании услуги.

4.5. Заявителю, подошедшему в офис МФЦ ранее назначенного времени по записи, необходимо обратиться к администратору и сообщить об этом.

Администратору необходимо в записи заявителя поставить статус «На месте» для вызова в окно раньше забронированного времени.

Если заявитель отказывается от предоставления необходимой услуги до вызова в окно приема и начала обслуживания, администратор обязан аннулировать запись в присутствии заявителя.

Если заявитель отказывается от предоставления услуги после начала приема специалистом МФЦ, такая запись считается востребованной и переводится в консультацию.

4.6. В случае выявления несоответствия введенных заявителем данных по указанному в пункте 3.3. перечню (для получения необходимой услуги), а также передачи права использования выделенного времени приёма другим лицам МФЦ отказывает в обслуживании заявителю, кроме случаев, описанных в примечании к пункту 1.3.

Если заявитель при осуществлении записи указал количество операций (заявителей/объектов/регистрационных действий/пакетов) менее необходимого, специалист МФЦ отказывает заявителю в приеме документов в части, превышающей количество операций (заявителей/объектов/регистрационных действий/пакетов), указанных в записи. В данном случае для оказания услуги заявителю необходимо обратиться к администратору для осуществления записи, в которой последний указывает необходимое количество операций (заявителей/объектов/регистрационных действий/пакетов), и дожидаться очереди.

Если заявитель неверно выбрал услугу, которую ему необходимо получить, то специалист МФЦ направляет заявителя к администратору для осуществления записи в электронную очередь. Если время, необходимое для предоставления услуги в соответствии с приложением № 1 к Регламенту, превышает время по записи или время, оставшееся до конца рабочего дня, то администратор вправе изменить тайминг по услуге, но с учетом оптимального количества времени, необходимого для обслуживания.

В случае отключения параметра, влияющего на отображение информации о наименовании услуги, допускается несистематический прием по иным услугам с аналогичным таймингом.

4.6.1. Запись становится недействительной и подлежащей аннулированию в следующих случаях:

- обратилось лицо, не являющееся заявителем или его представителем, либо представитель не представил документ, подтверждающий полномочия заявителя, и/или не подтвердил факт родства для подачи документов по заявленной услуге. Замена данных о заявителе не допускается;
- получаемая услуга не соответствует выбранной при осуществлении записи. Замена услуги не допускается;
- заявителем указаны неверные данные при оформлении записи и (или) передано право использования выделенного времени приема третьим лицам;
- один заявитель/представитель заявителя обратился за предоставлением услуг одновременно в несколько окон по записям на одно и то же время

(одновременное обслуживание одного заявителя в разных окнах не допускается);

– количество записей на один день превышает 5 записей.

## 5. Особенности обслуживания отдельных категорий граждан и требования к работникам по обслуживанию отдельных категорий граждан

5.1. В МФЦ вне очереди обслуживаются:

- инвалиды и участники Великой Отечественной войны;
- инвалиды боевых действий;
- лица, награжденные знаком «Житель блокадного Ленинграда»;
- Герои Социалистического труда, полные кавалеры ордена Трудовой Славы;
- Герои Советского Союза, герои Российской Федерации и полные кавалеры ордена Славы;
- инвалиды I и II (нерабочей) групп;
- заявители, достигшие 80 лет и старше, получающие услугу в личных целях и не являющиеся представителями третьих лиц;
- дети-инвалиды и их законные представители, получающие услуги в интересах своих детей следующих органов власти:

Государственного учреждения – Свердловского регионального отделения Фонда социального страхования Российской Федерации,

Государственного учреждения – Отделения Пенсионного фонда Российской Федерации по Свердловской области,

Управления Федеральной налоговой службы по Свердловской области,

Министерства социальной политики Свердловской области,

Управления записи актов гражданского состояния Свердловской области;

– несовершеннолетние граждане, достигшие возраста 14 лет, впервые получающие услугу «Выдача, замена паспортов гражданина Российской Федерации, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации» без сопровождения родителей или законных представителей;

– граждане, подлежащие призыву на военную службу при наличии соответствующей повестки;

– граждане, вынужденно покинувшие город Херсон и Херсонскую область, обратившиеся за выплатами на приобретение жилых помещений и обзаведение имуществом.

5.2. Заявители, претендующие на получение государственных услуг вне очереди в качестве льготной категории граждан, подтверждают данное право путем предоставления администратору справки или иного документа в соответствии с законодательством Российской Федерации.

5.3. После подтверждения заявителем права на обслуживание вне очереди администратору необходимо осуществить копирование на бумажный носитель подтверждающего документа, зарегистрировать запись по требуемой услуге

в систему, поставить приоритетный статус и направить заявителя в окно существующей очереди или назначить запись для обслуживания в резервное окно. Копия подтверждающего документа подлежит хранению сроком в 1 месяц с даты приема в соответствии с приказом МФЦ от 12.12.2022 № 101-02/212 «Об утверждении номенклатуры дел ГБУ СО "МФЦ" на 2023 год».

5.4. Если за получением услуг обратилось одновременно несколько заявителей с правом на внеочередное обслуживание, вызов заявителей, ожидающих вызов вне очереди, и заявителей, ожидающих вызов в очереди, осуществляется в порядке чередования (через одного).

5.5. В случае, если заявитель не может подтвердить документами право на обслуживание вне очереди, администратор МФЦ отказывает заявителю в приеме вне очереди, предлагает осуществить запись в порядке очереди или предварительную запись, информирует о способах и порядке записи.

## 6. Особенности обслуживания при проблемах технического характера

6.1. В случае технических сбоев (неполадок) в работе ЭСУО (профилактических или ремонтных работ) обслуживание заявителей в МФЦ производится в порядке «живой» очереди до момента ликвидации причин, препятствующих электронной регистрации. Отделом операционной работы и технической поддержки составляется соответствующий акт.

6.2. В случае отсутствия доступа к сети Интернет заявителям необходимо воспользоваться любым доступным способом записи в соответствии с п. 3.2. настоящего Регламента.

## Тайминг по оказываемым услугам

Наименование записи	Перечень услуг, предоставляемых в рамках данной записи	Длительность слота предварительной записи, минут	Тайминг услуги, минут	Распределение времени приема услуг в очереди, %	
				Для отделов, расположенных на территории МО «город Екатеринбург»	Для иных отделов Свердловской области
<b>Для физических лиц</b>					
Росреестр. Кадастровый учет и регистрация прав	Государственный кадастровый учет и (или) государственная регистрация прав на недвижимое имущество и сделок с ним	20 минут	1. От 1 до 4 операций в талоне = 30 минут. 2. От 5 до 15 операций в талоне = 30 минут + 10 минут за каждую последующую операцию	45%	45%
Росреестр. Разделение одного объекта на несколько при наличии диска (от 1 до 48)		20 минут	30 мин (до 48 объектов)	1%	1%
Росреестр. Получение выписки из ЕГРН		20 минут	15 минут	4%	4%

	реестре недвижимости				
МВД. Регистрация по месту жительства граждан РФ (по месту нахождения объекта недвижимости)	Регистрационный учет граждан Российской Федерации по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации (в части приема и выдачи документов о регистрации и снятии граждан Российской Федерации с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации)	20 минут	15 минут	2,5%	2,5%
МВД. Миграционный учет/РВП/ВНЖ (по месту нахождения объекта недвижимости)	Осуществление миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации (в части приема уведомления о прибытии иностранного гражданина или лица без гражданства в место пребывания и проставления отметки о приеме уведомления)	20 минут	1 операция = 15 минут; 2 операции = 20 минут	2,5%	2,5%
			3-9 операций = 20 минут + 10 минут за каждую операцию свыше 2		
			10-15 операций = 90 минут + 5 минут за каждую операцию свыше 9		
МВД. Выдача/замена паспорта РФ и загранпаспорта со сроком действия до 5 лет	Выдача, замена паспортов гражданина Российской Федерации, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации	20 минут	15 минут	4%	4%
	Оформление и выдача паспортов гражданина Российской Федерации, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации за пределами	20 минут			

	территории Российской Федерации				
МВД. Выдача/замена водительского удостоверения	Проведение экзаменов на право управления транспортными средствами и выдача водительских удостоверений (в части выдачи российских национальных водительских удостоверений при замене, утрате (хищении) и международных водительских удостоверений)	20 минут	15 минут	3%	3%
МВД. Справки	Выдача справок о наличии (отсутствии) судимости и (или) факта уголовного преследования либо о прекращении уголовного преследования	20 минут	10 минут	2%	2%
	Предоставление сведений об административных правонарушениях в области дорожного движения				
	Выдача справок о том, является или не является лицо подвергнутым административному наказанию за потребление наркотических средств или психотропных веществ без назначения врача либо новых потенциально опасных психоактивных веществ				

МВД. Выдача/замена заграничного биометрического паспорта	Прием через Криптокабину. Оформление и выдача паспортов гражданина Российской Федерации, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации за пределами территории Российской Федерации, содержащих электронные носители информации	20 минут	15 минут	Отдел ные офисы	Отде льны е офис ы
СНИЛС, ИНН	Прием от граждан анкет в целях регистрации в системе обязательного пенсионного страхования, в том числе прием от застрахованных лиц заявлений об обмене или о выдаче дубликата страхового свидетельства	20 минут	10 минут	5%	5%
	Прием заявления физического лица о постановке на учет в налоговом органе и выдачу (повторную выдачу) физическому лицу свидетельства о постановке на учет				
Регистрация/под тверждение/восс тановление учетной записи на Портале Госуслуг РФ	Подтверждение/восста новление/регистрация ЕПГУ	20 минут	10 минут	4%	4%
Услуги соцзащиты (пособия, маткапитал, опека)	Все услуги Министерства социальной политики, все услуги Социального фонда России, связанные с социальной защитой: пособия, материнский капитал	20 минут	20 минут	10%	10%
Услуги пенсионного обеспечения и	Услуги Социального фонда России, кроме пособий и	20 минут	20 минут	5%	5%

социального страхования	материнского капитала				
Другие услуги	Иные услуги, по которым не предусмотрена отдельная запись	20 минут	15 минут	4%	6%
Получение готового результата	Все услуги, по которым предусмотрено получение готового результата	20 минут	10 минут	4%	4%
Карта болельщика	Подача заявления на оформление персонифицированной карты на посещение спортивного соревнования	20 минут	15 минут	4%	2%
	Прохождение процедуры идентификации личности по заявлению на оформление персонифицированной карты на посещение спортивного соревнования.	20 минут			
Выплаты гражданам, вынужденно покинувшим город Херсон и Херсонскую область	Оформление выплат на приобретение жилых помещений и обзаведению имуществом гражданам, покинувшим город Херсон и Херсонскую область	20 минут	15 минут	Окно в части офисов	Окно в части офисов
<b>Для юридических лиц и индивидуальных предпринимателей</b>					
Росреестр. Услуги Росреестра для ЮЛ и ИП	Государственный кадастровый учет и (или) государственная регистрация прав на недвижимое имущество и сделок с	20 минут	1. 1-2 объекта = 30 минут		
			2. 3-4 объекта = 60 минут		
			3. 5-6 объектов = 90 минут;		

	ним		4. 7-8 объектов = 120 минут		
			5. 9-10 объектов = 150 минут;		
			6. 11-12 объектов = 180 минут		
			7. 13-15 объектов = 225 минут		
Росреестр. Донесение документов	Государственный кадастровый учет и (или) государственная регистрация прав на недвижимое имущество и сделок с ним	20 минут	1. 1-2 объекта = 20 минут		
			2. 3-4 объекта = 40 минут		
			3. 5-6 объектов = 60 минут		
			4. 7-8 объектов = 80 минут		
			5. 9-10 объектов = 100 минут		
			6. 11-12 объектов = 120 минут		
			7. 13-15 объектов = 150 минут		
Росреестр. Разделение одного объекта на несколько при наличии диска (от 1 до 48)	Государственный кадастровый учет и (или) государственная регистрация прав на недвижимое имущество и сделок с ним	20 минут	30 мин (до 48 объектов)		
Получение готового результата	Все услуги, по которым предусмотрено получение готового результата	20 минут	1. 1-5 пакетов = 20 минут		
			2. 6-10 пакетов = 30 минут		
			3. 11-15 пакетов = 40 минут;		