

Правила организации в ОГКУ «МФЦ» и его обособленных структурных подразделениях приема и выдачи документов от заявителей по предварительной записи

г. Кострома

1. Общие положения

1.1. Настоящие Правила организации в ОГКУ «МФЦ» и его обособленных структурных подразделениях приема и выдачи документов от заявителей по предварительной записи (далее - Правила) разработаны на основании пп. «а» п. 18 Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 22 декабря 2012 года № 1376, и в целях планирования нагрузки на ОГКУ «МФЦ» и его обособленные структурные подразделения, предотвращения очередей, а также для удобства заявителей.

1.2. Настоящие Правила определяют порядок осуществления предварительной записи и порядок действий заявителей при обращении в ОГКУ «МФЦ» и его обособленные структурные подразделения по предварительной записи.

1.3. Под заявителями в настоящих Правилах понимаются физические или юридические лица (за исключением государственных органов и их территориальных органов, органов государственных внебюджетных фондов и их территориальных органов, органов местного самоуправления) либо их уполномоченные представители (далее – заявители).

1.4. Предварительная запись в ОГКУ «МФЦ» и его обособленных структурных подразделениях осуществляется исключительно на прием документов от заявителей на получение государственных и муниципальных услуг.

Выдача документов заявителям по результатам предоставления государственных и муниципальных услуг осуществляется без предварительной записи.

1.5. Реализация предварительной записи может осуществляться заявителями, как автоматизированными способами, так и посредством работников ОГКУ «МФЦ», его обособленных структурных (Ресепшн) или операторов информационно-справочной службы ОГКУ «МФЦ».

1.6. Предварительная запись организуется с учетом расчетной нагрузки на ОГКУ «МФЦ» и его обособленные структурные подразделения и резервного объема обращений без предварительной записи и устанавливается не менее чем на 7 календарных дней и не более чем на 30 календарных дней.

1.7. Вносимые изменения и дополнения в настоящие Правила утверждаются приказом ОГКУ «МФЦ».

2. Порядок осуществления предварительной записи и действий заявителей при обращении в ОГКУ «МФЦ» и его обособленные структурные подразделения по предварительной записи

2.1. Предварительная запись на прием документов от заявителя осуществляется по всем услугам, предоставление которых организовано через ОГКУ «МФЦ».

2.2. Предварительная запись по выбору заявителя, обращающегося в ОГКУ «МФЦ» или его обособленные структурные подразделения, осуществляется следующими способами:

2.2.1. посредством использования функционала официального сайта ОГКУ «МФЦ» – www.mfc44.ru с обязательной авторизацией через федеральную

государственную информационную систему «Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме» (ЕСИА). Информация о предварительной записи заявителя автоматически формируется в электронной системе предварительной записи ОГКУ «МФЦ»;

2.2.2. посредством телефонного обращения в ОГКУ «МФЦ», его обособленные структурные подразделения;

2.2.3. посредством личного обращения в ОГКУ «МФЦ», его обособленные структурные подразделения.

Одна предварительная запись соответствует одной государственной или муниципальной услуге (одному объекту при предоставлении государственной или муниципальной услуги).

При отсутствии сведений о контактном номере телефона заявителя предварительная запись является недействительной.

При отсутствии у ОГКУ «МФЦ» технической возможности осуществления предварительной записи автоматизированным способом заявителю для осуществления предварительной записи необходимо обратиться к работникам ОГКУ «МФЦ», его обособленного структурного подразделения (Ресепшен) или в информационно-справочную службу ОГКУ «МФЦ» для получения разъяснений о возможных способах осуществления предварительной записи.

2.3. Для осуществления предварительной записи в соответствии с пп. 2.2.2. – 2.2.3. настоящих Правил заявитель сообщает следующие данные:

- предмет обращения в ОГКУ «МФЦ», его обособленное структурное подразделение (прием документов на предоставление государственной или муниципальной услуги или комплексного запроса (далее – предмет обращения);

- наименование государственной или муниципальной услуги, количество заявителей и количество объектов предоставления государственной или муниципальной услуги (или сведения о том, что запрос заявителя будет являться комплексным) (далее – наименование услуги);

- желаемую дату и время предварительной записи;

- обособленное структурное подразделение ОГКУ «МФЦ», в которое удобно обратиться;

- фамилию, имя, отчество (при наличии);

- контактный номер телефона.

2.4. После прохождения процедуры предварительной записи на прием в ОГКУ «МФЦ» или его обособленное структурное подразделение, в котором имеется система управления потоками заявителей «Электронная очередь» заявителю сообщается шестизначный код предварительной записи. Код предварительной записи сохраняется заявителем до момента обращения в ОГКУ «МФЦ» или его обособленное структурное подразделение.

При отсутствии в обособленном структурном подразделении ОГКУ «МФЦ» указанной системы заявителю сообщается, что его заявка для подачи документов на предоставление государственной или муниципальной услуги комплексного запроса зарегистрирована на соответствующую дату, время в соответствующем обособленном структурном подразделении ОГКУ «МФЦ».

2.5. При посещении ОГКУ «МФЦ», его обособленного структурного подразделения заявитель осуществляет следующие действия:

2.5.1. вводит в терминальное устройство системы управления потоками заявителей «Электронная очередь» шестизначный код предварительной записи не ранее и не позднее 10 минут назначенного времени по предварительной записи, и получает номерной талон для подачи документов на предоставление государственной или муниципальной услуги;

При осуществлении действий с нарушением названного интервала времени предварительная запись аннулируется. При аннулировании предварительной записи документы подаются исключительно путем повторной предварительной записи.

2.5.2. при отсутствии технической возможности ввода в терминальное устройство системы управления потоками заявителей «Электронная очередь» шестизначного кода, обращается к работнику ОГКУ «МФЦ», находящемуся на Ресепшен, (при наличии Ресепшен) и сообщает следующие данные:

- предмет обращения;
- наименование услуги, а также шестизначный код предварительной записи;
- дату и время предварительной записи.

2.5.3. При отсутствии в обособленном структурном подразделении ОГКУ «МФЦ» системы управления потоками заявителей «Электронная очередь» обращается к работнику ОГКУ «МФЦ», находящемуся на Ресепшен, (при наличии Ресепшен) и сообщает следующие данные:

- предмет обращения;
- наименование услуги;
- дату и время предварительной записи;
- фамилию, имя, отчество (при наличии).

2.6. При отсутствии заявителя в числе записанных по предварительной записи прием документов от заявителя на получение государственной или муниципальной услуги, не осуществляется.

Подача документов на получение государственных или муниципальных услуг может быть осуществлена в электронной форме через электронные порталы и сервисы (при наличии возможности). В отсутствие интересующей заявителя государственной или муниципальной услуги на электронном портале или сервисе прием документов на получение государственной или муниципальной услуги не осуществляется.

В этом случае заявителю необходимо повторно осуществить предварительную запись.

2.7. Заявитель вправе отказаться от предварительно запланированной записи способами, указанными в пп. 2.2.2. – 2.2.3. настоящих Правил.

3. Заключительные положения

3.1. Настоящие Правила вступают в силу «17» марта 2023 года и действуют в настоящей редакции до внесения в них изменений или утверждения новых правил.

3.2. В случае внесения изменений в нормативные правовые акты Российской Федерации, нормативные правовые акты Костромской области, прямо или косвенно регулирующие установленные правила организации в ОГКУ «МФЦ» и его обособленных структурных подразделениях приема и выдачи документов от заявителей по предварительной записи и имеющие большую юридическую силу по сравнению с настоящими Правилами, Правила продолжают действовать в части, им не противоречащей.

