

Утверждено

Приказом директора ГАУ РД «МФЦ в РД»

от «___» _____ 2021 г. № ____

М.П.

ПОЛОЖЕНИЕ

О правилах предварительной записи на прием в Государственном автономном учреждении Республики Дагестан «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в Республике Дагестан»

1. Общие положения

1.1. Настоящее положение о правилах предварительной записи на прием документов для предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг (далее - МФЦ) разработано в целях обеспечения создания комфортных условий обслуживания заявителей – получателей государственных (муниципальных) услуг и устанавливает единый порядок предварительной записи в МФЦ.

1.2. Настоящее Положение размещается на интернет-сайте МФЦ www.mfcrd.ru (далее сайт МФЦ).

1.3 Для организации предоставления государственных и муниципальных услуг по Предварительной записи могут быть выделены отдельные окна приема в зависимости от количества окон приема и режима работы МФЦ.

1.4. В МФЦ используются следующие формы предварительной записи на прием документов при предоставлении государственных или муниципальных услуг в МФЦ:

- Предварительная запись посредством сайта МФЦ;
- Предварительная запись по номеру телефона филиала МФЦ, либо по телефону горячей линии республиканского МФЦ 666-999;
- Предварительная запись при личном обращении заявителя в МФЦ;
- Предварительная запись посредством мобильного приложения «Мои Документы.Онлайн».

2. Предварительная запись посредством сайта МФЦ

2.1 Предварительная запись через сайт www.mfcrd.ru осуществляется в режиме on-line, путем последовательного осуществления следующих шагов:

- Выбрать на сайте www.mfcrd.ru вкладку «Предварительная запись»;
- Поставить галочку во вкладке «я не робот», подтверждение;
- Пройти авторизацию, внося необходимые данные специализированную форму сайта (ФИО);
- Выбрать филиал МФЦ;
- Выбрать должность сотрудника, которому будут сдаваться документы;
- Выбрать дату посещения МФЦ;
- Выбрать подходящее время для предварительной записи (если время приема не отображается, значит талоны предварительной записи на этот день закончились, следует выбрать другой день), так же в случае если заявитель хочет записаться в филиалы города Махачкалы и Каспийска система предлагает иные филиалы МФЦ для записи, в случаях отсутствия свободных мест в выбранном заявителем филиале;
- Ввести номер телефона;
- Нажать «Записаться»;
- После подтверждения, заявителю будет доступна информация: номер записи на прием, наименование МФЦ, дата приема, время приема, ФИО заявителя, код для ввода в терминале установленного в филиалах МФЦ.
- Во время посещения МФЦ в назначенное время заявителю необходимо выбрать на терминале электронной очереди кнопку «Регистрация по предварительной записи», ввести код и получить талон предварительной записи. Либо обратиться к стойке информирования, сообщить сотруднику код для ввода в терминал, получить талон предварительной записи.

3. Предварительная запись по номеру телефона филиала МФЦ, либо по телефону горячей линии республиканского МФЦ 666-999.

3.1. Для предварительной записи в филиалах ГАУ РД «МФЦ в РД» посредством номера телефона МФЦ либо горячей линии республиканского МФЦ 666-999 заявителю необходимо:

- набрать номер телефона филиала МФЦ, либо телефон горячей линии республиканского МФЦ 666-999 нажать на клавишу 3 или дождаться ответа оператора;
- Сообщить оператору о желании предварительно записаться на прием в МФЦ;
- Выбрать МФЦ;
- Сообщить об интересующей услуге сотруднику МФЦ;
- Сообщить ФИО;
- Сообщить об интересующем диапазоне даты и времени посещения МФЦ;
- Выбрать подходящую дату и время посещения МФЦ из предложенных оператором, в случае, если выбранные заявителем дата и время приема заняты, заявителю предлагается выбрать другие дату и время приема, так же в случае, если заявитель хочет записаться в филиалы города Махачкалы и Каспийска система предлагает иные филиалы МФЦ для записи в случаях отсутствия свободных мест в выбранном заявителем филиале;
- Записать код, продиктованный оператором;
- Во время посещения МФЦ в назначенное время заявителю необходимо выбрать на терминале электронной очереди кнопку «Регистрация по предварительной записи», ввести код и получить талон предварительной записи. Либо обратиться к стойке информирования, сообщить сотруднику код для ввода в терминал, получить талон предварительной записи.

4. Предварительная запись при личном обращении заявителя в МФЦ

4.1. Предварительная запись осуществляется, в соответствии с графиком работы МФЦ, путем посредством использования заявителем терминала электронной очереди или при помощи иного цифрового устройства, путем последовательного осуществления следующих шагов:

- Выбрать на терминале электронной очереди кнопку «Предварительная запись»;
- Выбрать соответствующую должность;
- Выбрать подходящую дату для записи;
- Выбрать время для записи;
- Ввести ФИО;
- Получить с терминала талон с данными о произведенной записи и кодом идентификации;
- Во время посещения МФЦ в назначенное время заявителю необходимо выбрать на терминале электронной очереди кнопку «Регистрация по предварительной записи», ввести код и получить талон предварительной записи. Либо обратиться к стойке информирования, сообщить сотруднику код для ввода в терминал, получить талон предварительной записи.

4.2. Запись при помощи сотрудника осуществляется, в соответствии с графиком работы МФЦ, путем последовательного осуществления следующих шагов:

- Заявителю подойти к сотруднику на стойку информирования филиала МФЦ;
- Сообщить сотруднику о желаемой услуге;
- Выбрать подходящую дату для записи;
- Выбрать время для записи;
- Сообщить ФИО;

- Получить талон с кодом, выдаваемый сотрудником на стойке информирования филиала МФЦ;

- Во время посещения МФЦ в назначенное время заявителю необходимо выбрать на терминале электронной очереди кнопку «Регистрация по предварительной записи», ввести код и получить талон предварительной записи. Либо обратиться к стойке информирования, сообщить сотруднику код для ввода в терминал, получить талон предварительной записи.

5. Предварительная запись посредством приложения «Мои Документы.Онлайн»

5.1. Предварительная запись через приложение «Мои Документы.Онлайн» осуществляется в режиме on-line, путем последовательного осуществления следующих шагов:

- Скачать и установить на мобильное устройство бесплатное приложение «Мои Документы.Онлайн» с помощью официальных магазинов мобильных приложений (Google Play , App Store);

- Осуществить вход в приложение «Мои Документы.Онлайн» (вводится логин и пароль от «госуслуг»);

- Выбрать предполагаемый для посещения филиал МФЦ на территории Республики Дагестан;

- Выбрать должность сотрудника, к которому осуществляется предварительная запись;

- Выбрать подходящую дату и время для предварительной записи, в случае если заявитель хочет записаться в филиалах города Махачкалы и Каспийска система предлагает иные филиалы МФЦ для записи в случаях отсутствия свободных мест в выбранном заявителем МФЦ;

- Ввести номер телефона;

- Нажать «Записаться»;

- После подтверждения, заявителю будет доступна информация: номер записи на прием, наименование МФЦ, дата приема, время приема, ФИО заявителя, код для ввода в терминале установленного в филиалах МФЦ;

- Во время посещения МФЦ в назначенное время заявителю необходимо выбрать на терминале электронной очереди кнопку «Регистрация по предварительной записи», ввести код и получить талон предварительной записи. Либо обратиться к стойке информирования, сообщить сотруднику код для ввода в терминал, получить талон предварительной записи.

6. Заключительные положения

6.1. Предварительная запись осуществляется на период до 14 календарных дней.

6.2. Предварительная запись предоставляет заявителю право осуществить подачу документов для предоставления одной услуги, на указанную дату, время и выбранный МФЦ. В случае необходимости получения комплекса услуг (более 1 услуги за 1 посещение), заявителю необходимо взять 1 талон и при обращении в МФЦ предупредить сотрудника стойки информирования, о наличии необходимости получения за один прием нескольких услуг.

6.3. Заявителю рекомендуется прибыть в МФЦ за 5-10 минут до времени предварительной записи, но не ранее 15 минут до назначенного времени предварительной записи. При себе иметь документы необходимые для получения услуги в том числе документ, подтверждающий оплату государственной пошлины (в случае необходимости оплаты государственной пошлины для получения услуги). Предварительная запись аннулируется в случае неявки заявителя по истечении 15 минут с назначенного времени приема.

6.4. При посещении МФЦ необходимо обратиться к сотруднику на стойке информирования, либо самостоятельно в терминале выдачи талонов подтвердить запись в пункте «регистрация по предварительной записи» после ввести код и получить талон электронной очереди.

6.5. При наступлении времени приема, указанного в талоне электронной очереди, в зоне информирования и ожидания МФЦ на информационных табло отображается информация о номере талона электронной очереди и номера окна приема, в которое должен обратиться заявитель с соответствующим номером талона электронной очереди. Данная информация дублируется голосовым сообщением (произносится номер

талона электронной очереди и номер окна приема). При вызове заявителю необходимо обратиться в соответствующее окно приема с талоном электронной очереди и со всеми необходимыми документами для предоставления услуги (в том числе с квитанцией об оплате госпошлины, в случае необходимости).

6.6. Идентификация заявителя осуществляется на стадии приема в окнах в соответствии с порядками оказания услуг. При выявлении несоответствия ФИО заявителя с данными, указанными на талоне Предварительной записи, заявителю рекомендуется повторно обратиться на стойку информирования, для получения талона электронной очереди.

6.7. Недопустимо обслуживание заявителя в разных окнах приема одновременно.

6.8. Право использования забронированного времени приема по предварительной записи не может быть передано другому лицу.

6.9. Заявитель вправе отменить предварительную запись посредством телефонного звонка по номеру телефона филиала МФЦ, либо по номеру телефона горячей линии республиканского МФЦ 666-999. При личном обращении к специалисту стойки информирования, или на сайте МФЦ, если такая запись осуществлена посредством сайта, не позднее 1 часа до назначенного времени. Идентификация заявителя производится по фамилии, имени и отчеству (при наличии), дате и назначенному времени, коду указанному на талоне. Талон электронной очереди после отмены предварительной записи доступен для его получения в порядке, установленном настоящим положением о правилах предварительной записи на прием документов при предоставлении государственных и муниципальных услуг.

6.10. Основанием для отказа в приеме заявителя по Предварительной записи являются:

- Заявитель не прошел процедуру подтверждения записи с использованием кода и не получил талон электронной очереди;
- Неявка заявителя по истечению 15 минут с назначенного времени приема по предварительной записи.

6.11. Талон электронной очереди признается недействительным в случае:

- Обращение лица, не являющегося заявителем, несоответствия данных о фамилии, имени и отчестве заявителя, содержащихся в талоне электронной очереди фамилии, имени отчеству заявителя за исключением технической ошибки (опечатки).

6.12. Признание талона электронной очереди недействительным влечет аннулирование предварительной записи, в таком случае заявитель может быть принят в соответствии с общим порядком приема граждан без предварительной записи.

6.13. В настоящее положение могут быть внесены изменения, с последующим размещением информации о внесенных изменениях на официальном сайте МФЦ.