

Дата 28.02.2024г.

№ 268/н

г. Махачкала

Государственное автономное
учреждение Республики
Дагестан
«Многофункциональный
центр предоставления
государственных и
муниципальных услуг в
Республике Дагестан»

Пр-т, Насрутдинова, д. 1,
г. Махачкала, 367000
Тел. 8 (8722) 51-11-15
Тел./факс 8 (8722) 55-77-99
Call-центр 666-999
Эл. почта
mferd@mail.ru

ОКПО 25090984
ОГРН 1130572000668
ИНН 0572004299
КПП 057201001

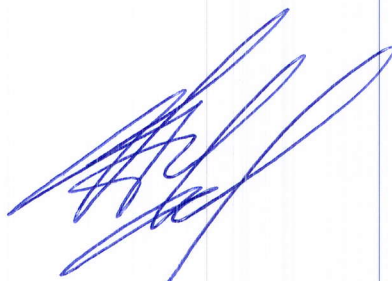
**«Об утверждении Положения о системе управления электронной
очередью в филиалах ГАУ РД «МФЦ в РД»**

В целях опеределения правил управления электронной очередью в филиалах государственного автономного учреждения Республики Дагестан «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в Республике Дагестан»

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить и ввести в действие Положение о системе управления электронной очередью в филиалах ГАУ РД «МФЦ в РД».
2. Разместить утвержденное Положение о системе управления электронной очередью в филиалах ГАУ РД «МФЦ в РД» на официальном сайте учреждения.
3. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Директор



М. И. Арсланалиев

ПОЛОЖЕНИЕ
о системе управления электронной очередью в филиалах государственного автономного
учреждения Республики Дагестан «Многофункциональный центр предоставления
государственных и муниципальных услуг в Республике Дагестан»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящее положение о порядке работы с системой управления электронной очередью государственного автономного учреждения Республики Дагестан «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в Республике Дагестан» (далее – ГАУ РД «МФЦ в РД»), (далее – Положение) разработано в соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», Правилами организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, утвержденными Постановлением Правительства Российской Федерации от 22 декабря 2012 года № 1376, Приказом Минэкономразвития России от 27 декабря 2016 года № 844 «Об утверждении Методических рекомендаций по обеспечению деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг в части функционирования информационных систем многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, средств безопасности, каналов связи для обеспечения электронного взаимодействия с федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, исполнительными органами государственной власти субъектов Российской Федерации, местного самоуправления при предоставлении государственных и муниципальных услуг».

1.2. Положение регулирует порядок работы системы управления электронной очередью (далее – СУЭО) в целях оптимизации управления очередью заявителей, обращающихся в многофункциональный центр за предоставлением государственных и муниципальных услуг, их последующего обслуживания, формирования статистической отчетности о среднем времени ожидания, посещаемости филиалов ГАУ РД «МФЦ в РД», загруженности работников филиалов ГАУ РД «МФЦ в РД» и установления порядка и условий регистрации посетителей в электронной очереди, применения талона электронной очереди работником филиалов ГАУ РД «МФЦ в РД», осуществляющий прием, обработку и выдачу документов.

1.3. Функционал системы управления электронной очередью реализуется посредством программно-аппаратного комплекса.

2. СОСТАВНЫЕ ЭЛЕМЕНТЫ СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ ЭЛЕКТРОННОЙ
ОЧЕРЕДЬЮ

2.1. Система управления электронной очередью (далее – СУЭО) – это программно-аппаратный комплекс, предназначенный для регистрации заявителя в очереди, учета посетителей в очереди, управления отдельными очередями в зависимости от видов услуг, отображения статуса очереди, автоматического перенаправления посетителя в очередь на обслуживание, формирование отчетов о посещаемости филиалов ГАУ РД «МФЦ в РД», количестве заявителей, очередях, среднем времени ожидания (обслуживания) и загруженности работников;

2.2. Базовые и индивидуальные настройки СУЭО осуществляются разработчиками СУЭО, посредством программного комплекса информационной системы централизованно. Общую

координацию осуществляет проектный отдел ГАУ РД «МФЦ в РД»;

2.3. Программно-аппаратный комплекс СУЭО (далее – ПАК СУЭО) предусматривает следующий базовый функционал:

- специальное программное обеспечение с функцией вызова, установленное на персональных компьютерах работников филиалов ГАУ РД «МФЦ в РД» в окнах обслуживания;
- сервер управления электронной очередью;
- модуль звукового оповещения;
- модуль информационного табло (монитор);
- модуль электронного табло (над окном обслуживания), который указывает порядковый номер окна и обслуживаемый в данный момент номер очереди;
- сенсорный терминал, оснащенный встроенным чековым принтером;
- пульт управления очередью;
- модуль предварительной записи.

2.4. СУЭО предусматривает следующий базовый функционал:

- регистрация заявителя с помощью терминала электронной очереди;
- генерация талона с идентификатором цели визита (подача заявления, получение результата предоставления государственной или муниципальной услуги и иные цели);
- печать талона с помощью встроенного в терминал СУЭО чекового принтера;
- передача идентификатора талона и номера окна обслуживания на информационное табло в секторе информирования и ожидания, в том числе с использованием голосового оповещения, для информирования заявителя, с обеспечением функции отдельной регулировки громкости для различных зон оповещения;
- отображение на информационном табло, размещенном в окне обслуживания, номера талона вызванного заявителя;
- установление приоритета вызова талона для отдельных категорий граждан.

Преимущественным правом обслуживания обладают:

- инвалиды Великой Отечественной войны;
 - ветераны (участники) Великой Отечественной войны;
 - инвалиды I группы и лица имеющие явные физические ограничения;
 - родители с малолетними детьми, проявляющими высокую эмоциональную активность, в том числе плач, крик, истерика и т. п.
- отсрочка обслуживания вызванного заявителя на определённое время;
 - перенаправление заявителя в иное окно обслуживания;
 - привязка талона к определённому окну обслуживания;
 - получение списка талонов текущей очереди;
 - вызов заявителя по определённому номеру;
 - завершение обслуживания заявителя;
 - вызов следующего заявителя, зарегистрированного в СУЭО;
 - изменение настроек системы без перезапуска всей системы и сброса текущей очереди;
 - изменение дизайна, текстовой и графической информации элементов системы;
 - формирование статистической отчетности о количестве заявителей, среднем времени ожидания (обслуживания), о количестве обращений по цели визита, по окнам обслуживания, по работникам филиалов ГАУ РД «МФЦ в РД», а также экспорт сведений в открытом формате данных.

2.5. Интерфейс терминала СУЭО и информационного табло оформляется с использованием единого фирменного стиля бренда «Мои документы»

2.6. На терминале СУЭО, разработчиками данной информационной системы реализуется упрощенный графический интерфейс, содержащий не более двух уровней вложенности услуг.

На главном экране размещается следующая информация:

- фирменный блок бренда «Мои документы»;
- идентификатор «Государственные и муниципальные услуги»;
- полное наименование учреждения;
- раздел меню, характеризующий цель визита заявителя;

- «Помощь бизнесу»;
 - «Услуги МВД»;
 - «Операторы»;
 - «Юридическая помощь»;
 - «СПС – сектор пользовательского сопровождения»;
 - «Фото»;
 - «Льготная категория»;
- информационный раздел:
- «Получить информацию о талоне»;
 - «Оценить качество обслуживания»;
 - «Регистрация по предварительной записи».

2.7. Звуковое информирование заявителей реализуется посредством трансляции модулем звукового оповещения речевой фразы: «Клиент №__ приглашается к оператору №__».

Визуальное информирование заявителей 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.

2.8. Функционирование СУЭО осуществляется с момента начала приема заявителей в течение всего времени обслуживания согласно графику работы филиалов ГАУ РД «МФЦ в РД».

2.9. Возможность произвольного отключения СУЭО работниками МФЦ не допускается.

2.10. В случае технических сбоев (неполадок) в работе СУЭО (профилактических или ремонтных работ) ответственный работник филиала ГАУ РД «МФЦ в РД» незамедлительно формирует заявку в информационной системе «Центр обращений», далее обслуживание заявителей в филиалах ГАУ РД «МФЦ в РД» производится в порядке живой очереди до момента ликвидации причин, препятствующих электронной регистрации.

3. ПОРЯДОК ОБСЛУЖИВАНИЯ ЗАЯВИТЕЛЕЙ С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ СУЭО

3.1. Сектор информирования и ожидания филиалов ГАУ РД «МФЦ в РД» оборудуется терминалом СУЭО из расчета – одна единица терминала у входа в здание ГАУ РД «МФЦ в РД». В операционных залах в окна приема установлены специальные табло, система голосового оповещения. Рабочие места работников, осуществляющих прием и выдачу документов, оборудованы пультами оператора электронной очереди.

3.2. Прием (обслуживание) заявителей в МФЦ осуществляется в порядке очереди, за исключением лиц, имеющих право на внеочередной порядок обслуживания.

3.3. Порядок обслуживания заявителей посредством СУЭО предусматривает следующие этапы:

- выбор заявителем цели визита;
- получение талона с индивидуальным номером;
- передача системой идентификатора талона и номера окна оператора приема на информационное табло в секторе информирования и ожидания, в том числе с использованием голосового оповещения для информирования заявителя;
- вызов работником филиала ГАУ РД «МФЦ в РД» зарегистрированного в очереди посетителя в соответствии с номером талона;
- завершение работы по обслуживанию заявителя, получившего талон с определенным номером.

3.4. Очередность приема заявителей в филиалах ГАУ РД «МФЦ в РД» рассчитывается автоматически посредством СУЭО.

3.5. В ТОСП ГАУ РД «МФЦ в РД», которые не оборудованы терминалами СУЭО, обслуживание заявителей осуществляется посредством живой очереди.

3.6. Заявитель самостоятельно регистрируется в СУЭО исходя из цели визита путем

выбора на экране терминала ПАК соответствующей строки с названием требуемой услуги.

3.7. В случае затруднений в выборе цели визита или работе с терминалом ПАК заявитель вправе обратиться к администратору филиала ГАУ РД «МФЦ в РД».

3.8. После легкого тактильного прикосновения заявителя к нужной строке на экране терминальное устройство выдает бумажный талон, в котором содержится информация: наименование и адрес местонахождения филиала ГАУ РД «МФЦ в РД», наименование выбранной услуги, номер талона, дата и время выдачи талона.

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

3.10. В целях обеспечения равных условий обслуживания заявитель 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 заявителям при получении ими результатов оказания услуги осуществляется по принципу «один талон на получение результата оказания одной услуги».

3.11. Регистрация заявителей в СУЭО посредством присвоения индивидуального номера в очереди осуществляется исключительно в день печати талона.

3.12. Заявитель, получивший талон электронной очереди, ожидает вызова в соответствующее окно обслуживания в секторе информирования и ожидания филиала ГАУ РД «МФЦ в РД».

3.13. Очередность номеров, указанных в талонах и соответствующих окон обслуживания заявителей транслируется на информационном табло, установленном в секторе информирования и ожидания филиала ГАУ РД «МФЦ в РД» и дублируется с помощью звукового оповещения.

3.14. Сотрудник филиала ГАУ РД «МФЦ в РД» посредством программного обеспечения оператора электронной очереди, установленного на его рабочем месте, приглашает заявителя в окно обслуживания, соблюдая порядок электронной регистрации в очереди, сформированный СУЭО в зависимости от цели визита заявителя.

3.15. Обслуживание заявителей производится при предъявлении документа, удостоверяющего личность.

3.16. Допустимое время ожидания оператором филиала ГАУ РД «МФЦ в РД» заявителя составляет 2 (две) минуты. Если заявитель не явился в соответствующее окно обслуживания, оператор филиала вызывает следующий талон. Для получения услуги заявителю необходимо получить новый талон и дождаться очередности в порядке, предусмотренном пунктами 3.11.-3.13. настоящего Положения.

Обслуживание заявителей операторам филиала осуществляется в присутствии заявителя в течение всего времени консультирования, приема и выдачи документов. Максимальное время ожидания заявителя в очереди составляет 15 (пятнадцать) минут.

Вызов следующего заявителя осуществляется после завершения оператором филиала ГАУ РД «МФЦ в РД» действий по формированию и обработке бумажного и электронного комплекта документов, представленного заявителем.

3.17. В случае возникновения необходимости у заявителя покинуть окно в ходе оказания услуги (приема документов) для решения личных вопросов, не связанных с получением услуги на срок более 10 (десяти) минут, сотрудник филиала ГАУ РД «МФЦ в РД» завершает обслуживание указанного талона и осуществляет вызов следующего заявителя.

3.18. Одновременное обслуживание заявителя в нескольких окнах не допускается.

3.19. Оператор филиала ГАУ РД «МФЦ в РД» откладывает (приостанавливает) обслуживание заявителя не более чем на 15 (пятнадцать) минут в случае если заявитель покинул окно обслуживания по уважительной причине (например, ухудшение самочувствия и т.д.).

3.20. Оператор филиала ГАУ РД «МФЦ в РД» возвращает заявителю, обслуживание которого завершено или отложено (приостановлено), представленные им документы.

3.21. В случае если время приема документов превышает оставшееся время работы филиала ГАУ РД «МФЦ в РД», оператор обязан уведомить об этом заявителя, своевременно

завершить обслуживание и, при необходимости, оказать помощь в предварительной записи на иную дату.

3.22. Обслуживание заявителей прекращается по окончании времени приема документов последнего заявителя оператором филиала ГАУ РД «МФЦ в РД» после окончания рабочего времени согласно графику работы филиала ГАУ РД «МФЦ в РД».

3.23. В случае внепланового отключения электроэнергии и (или) неисправности программно-аппаратных средств, обеспечивающих процесс предоставления услуги на период времени до 15 минут, прием заявителей не ведется, за исключением лиц, уже обслуживающих в окнах приема. Прием заявителей осуществляется по ранее выданным талонам в порядке живой очереди. Талоны электронной очереди не выдаются.

3.24. В случае внепланового отключения электроэнергии и (или) неисправности программно-аппаратных средств, обеспечивающих процесс предоставления услуги на период времени от 15 до 30 минут, прием заявителей не ведется, за исключением лиц, уже обслуживающих в окнах приема. Прием заявителей осуществляется по ранее выданным талонам в порядке живой очереди. Талоны электронной очереди не выдаются. Посетителям филиалов ГАУ РД «МФЦ в РД» оказывается устная консультация.

3.25. В случае выхода из строя СУЭО и наличия возможности приема заявителей, директору филиала, либо работнику филиала замещающему обязанности директора, необходимо организовать прием заявителей в порядке живой очереди.

4. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СОТРУДНИКОВ ГАУ РД «МФЦ в РД», ФИЛИАЛОВ ГАУ РД «МФЦ в РД»

4.1. Всю полноту ответственности за качество и своевременность выполнения возложенных настоящим Положением на сотрудников филиалов ГАУ РД «МФЦ в РД» задач и функций несет директор/заместитель директора филиала, начальник операционного зала, администратор и работники филиала, осуществляющие прием документов.

4.2. Директор/заместитель директора филиала ежедневно проводит проверку соблюдения порядка осуществления электронной очереди.

4.3. Контроль времени ожидания заявителя в очереди осуществляет директор/заместитель директора филиала, начальник операционного зала и администратор посредством пульта администратора электронной очереди и (или) путем визуального обследования заявителей в зале, ожидающих приема по цели обращения (поиск заявителя совершается не более 5 (пяти) минут с интервалом 10 (десять) минут.

При обнаружении (получении информации) зарегистрированных в электронной очереди заявителей, по которым система управления электронной очереди показывает превышение времени ожидания в очереди значения 13 минут, директор/заместитель директора филиала, начальник операционного зала принимает оперативное решение о подключении дополнительных окон по нужной цели обращения, предварительно поставив в известность директора или заместителя директора филиала ГАУ РД «МФЦ в РД».

4.4. В случаях выявления факта несоблюдения сотрудником филиала ГАУ РД «МФЦ в РД» своих должностных обязанностей, административного регламента деятельности ГАУ РД «МФЦ в РД» и его филиалов, Правил внутреннего трудового распорядка, административных регламентов регулирующих порядок предоставления государственных и муниципальных услуг, иных положений и локальных актов, директор филиала ГАУ РД «МФЦ в РД» должен незамедлительно сообщить об этом директору ГАУ РД «МФЦ в РД» соответствующим служебным письмом для принятия соответствующих мер дисциплинарного воздействия.

4.5. Степень ответственности сотрудников устанавливается трудовыми договорами.

4.6. Сотрудники филиалов ГАУ РД «МФЦ в РД», признанные виновными в нарушении соблюдения порядка электронной очереди, несут дисциплинарную ответственность.

4.7. Контроль соблюдения порядка электронной очереди осуществляет контрольно-аналитический отдел ГАУ РД «МФЦ в РД», директор/заместитель директора филиала ГАУ РД «МФЦ в РД».

4.8. Начальник проектного отдела ГАУ РД «МФЦ в РД» осуществляет контроль и несет персональную ответственность за правильность настроек СУЭО. При возникновении сбоя в СУЭО начальник операционного зала или администратор филиала ГАУ РД «МФЦ в РД» сообщает об этом незамедлительно директору или заместителю директора филиала, которые в свою очередь формируют соответствующую заявку в информационной системе «Центр обращений» для устранения причин данного сбоя.

4.9. Начальник проектного отдела ГАУ РД «МФЦ в РД» согласовывает действия по изменению настроек СУЭО, влияющих на деятельность МФЦ, с ответственным заместителем директора ГАУ РД «МФЦ в РД» и с директором соответствующего филиала.

5. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

5.1. Настоящее Положение вступают в силу с момента его утверждения.

5.2. В настоящее положение могут быть внесены изменения, с последующим размещением информации о внесенных изменениях на официальном сайте ГАУ РД «МФЦ в РД».

5.3. Настоящее Положение подлежит размещению в операционном зале и на сайте ГАУ РД «МФЦ в РД».