

ПОЛОЖЕНИЕ

«О предварительной записи на прием и выдачу документов при предоставлении государственных и муниципальных услуг»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящие Правила предварительной записи на прием документов на предоставление государственных и муниципальных услуг в отделах/отделениях ГБУ НО «Уполномоченный МФЦ» (далее - Правила, Предварительная запись, МФЦ соответственно) разработаны в целях обеспечения создания комфортных условий обслуживания заявителей – получателей государственных (муниципальных) услуг и устанавливают единый порядок Предварительной записи в МФЦ. Другие локальные нормативные акты, касающиеся Предварительной записи, должны основываться на требованиях правил и не противоречить им.

1.2. Настоящие Правила размещаются на официальном Портале многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг Нижегородской области www.umfc-no.ru (далее – Портал 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. В МФЦ используются следующие формы Предварительной записи на прием документов на оказание государственных или муниципальных услуг в МФЦ:

- а) посредством Сайта МФЦ, используя пункт меню «Предварительная запись»;
- б) посредством Сайта МФЦ с помощью оператора, используя раздел «Задать вопрос» (осуществляется в режиме on-line);
- в) посредством официального Telegram-бота МФЦ Нижегородской области (https://t.me/umfcno_bot);
- г) посредством официального чат-бота МФЦ Нижегородской области в мобильном приложении «МАХ» (https://max.ru/umfc_no_bot);
- д) посредством вкладки «сообщение» в группе «Вконтакте» «МФЦ Нижегородской области» (<https://vk.com/umfcno>);

- е) позвонив по телефону Центра телефонного обслуживания (далее call-центр) 8(831) 422-14-21;
- а) посредством заявки на официальную электронную почту МФЦ Нижегородской области (delo@umfc-no.ru);
- ж) предварительная запись при личном обращении;
- з) посредством мобильного приложения «ВнеОчереди».

2. Предварительная запись посредством Сайта МФЦ

Предварительная запись через Портал МФЦ путем последовательного осуществления следующих шагов:

1. На официальном портале многофункциональных центров www.umfc-no.ru выбрать вкладку «Предварительная запись».

Для входа в раздел «Предварительная запись» необходимо учитывать наличие учетной записи в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)».

2. Из списка «выпадающих» услуг выбрать интересующую.
3. Выбрать офис МФЦ (отдел/отделение МФЦ), который планируется посетить.
4. Выбрать подходящую дату и время посещения из списка.
5. Ввести Ф.И.О., контактный телефон, адрес электронной почты.
6. В результате регистрации на предварительную запись отображается информация о записи, а также на указанную электронную почту направляется письмо с подробной информацией о записи.

3. Предварительная запись посредством Telegram-бота Многофункциональных центров Нижегородской области

- 3.1. В поисковой строке мобильного приложения «Telegram» набрать «БОТ МФЦ» и выбрать «МФЦ Нижегородской области».

- 3.2. Нажать на кнопку «СТАРТ» и выбрать соответствующее действие/вопрос:

- консультация по услугам;
- записаться в МФЦ;
- отмена записи;
- информация о режиме работы отделения МФЦ.

4. Предварительная запись посредством чат-бота МФЦ Нижегородской области в мобильном приложении «МАХ»

4.1. В поисковой строке мобильного приложения «МАХ» набрать «чат-бот МФЦ Нижегородской области».

4.2. Нажать на кнопку «Начать» и выбрать соответствующий вопрос либо пункт меню:

- консультация по услугам;
- запись в МФЦ;
- отмена записи;
- информация о режиме работы отделения МФЦ.

5. Предварительная запись посредством вкладки «сообщение» в «Вконтакте»

5.1. Пройдя авторизацию в «Вконтакте» перейти в группу «МФЦ Нижегородской области» по адресу: <https://vk.com/umfcno>.

5.2. Во вкладке «Сообщение» нажать на кнопку «Начать» и выбрать соответствующее действие/вопрос:

- консультация по услугам;
- записаться в МФЦ;
- отмена записи;
- информация о режиме работы отделения МФЦ.

6. Предварительная запись по телефону Call-центра.

Предварительная запись осуществляется путем последовательного осуществления следующих шагов:

6.1. Набрать номер телефона Call-центра 8-(831)-422-14-21 и дождаться ответа голосового помощника МФЦ.

6.2. Голосовой помощник предлагает определить цель обращения и консультирует по заданным вопросам:

- подача или выдача документов (сообщить о желании предварительно записаться на прием в МФЦ);
- интересующая услуга (выбрать интересующую государственную или муниципальную услугу);

- перечень документов (запросить перечень документов по интересующей услуге);

- город и отдел/отделение МФЦ (сообщить город, отдел/отделение МФЦ либо адрес нахождения отдела/отделения МФЦ);

- дата, время (выбрать подходящую дату и время посещения МФЦ из предложенных голосовым помощником).

6.3. При необходимости, голосовой помощник переводит вызов на специалиста МФЦ.

7. Предварительная запись посредством заявки на электронную почту МФЦ

Предварительная запись посредством заявки на электронную почту МФЦ осуществляется путем последовательного осуществления следующих шагов:

7.1. Заявку необходимо направлять на официальный адрес электронной почты: delo@umfc-no;

7.2. В заявке необходимо указать интересующую государственную или муниципальную услугу, а также подразделение МФЦ, в котором заявитель хотел бы получить данную услугу;

7.3. Указать Ф.И.О., контактный телефон;

7.4. Указать подходящее время для Предварительной записи;

7.5. Ответственный сотрудник из интересующего заявителем отдела/отделения МФЦ связывается с гражданином по указанным контактными данным для подтверждения регистрации заявки на услугу «предварительная запись»;

7.6. Предварительная запись считается действительной только после подтверждения сотрудником МФЦ даты и времени обращения.

8. Предварительная запись при личном обращении

8.1. Обращение в отдел/отделении МФЦ происходит в соответствии с графиком работы отдела/отделения МФЦ;

8.2. При посещении МФЦ необходимо обратиться к сотруднику сектора информирования, указав фамилию, имя, отчество и основание обращения – «предварительная запись» с указанием конкретной услуги;

8.3. При осуществлении предварительной записи при личном обращении, сотрудник МФЦ информирует заявителя о перечне документов, необходимых для оказания соответствующей услуги и подлежащих предоставлению во время приема.

9. Предварительная запись посредством мобильного приложения «ВнеОчереди»

9.1. Скачать мобильное приложение «ВнеОчереди» в Play Маркет или App Store;

9.2. После открытия мобильного приложения во вкладке «Очереди» откроется список с доступными очередями;

9.3. В открывшемся списке доступных очередей необходимо выбрать город и отдел/отделение МФЦ которое заявитель планирует посетить. Справа от списка отображается ориентировочное время ожидания в очереди;

9.4. В открывшемся окне требуется нажать на кнопку «Занять очередь», чтобы продолжить процесс бронирования времени визита;

9.5. В открывшемся окне необходимо выбрать дату и время, когда заявитель планирует прийти:

- Сегодня к определенному времени;
- В другой день.

9.6. Для завершения процесса бронирования и получения возможности изменить или отменить встречу, нужно указать свои контактные данные в открывшемся окне. Это позволит отправить подтверждение визита и предоставить доступ к управлению записью:

- Фамилия;
- Имя и Отчество;
- Адрес электронной почты (не обязательно);
- Номер мобильного телефона.

Согласно Федеральному закону № 152-ФЗ «О персональных данных», при предоставлении своих личных сведений, включая фамилию, имя и отчество (ФИО), они должны соответствовать данным, указанным в паспорте гражданина Российской Федерации.

Необходимо проверить, что данные совпадают с данными документа, удостоверяющего личность.

Продолжая, заявитель соглашается с условиями использования.

9.7. В открывшемся окне необходимо выбрать требуемую государственную или муниципальную услугу из представленного перечня, после чего нажать кнопку «Продолжить» для перехода к следующему этапу оформления заявки.

Для оформления нескольких услуг одновременно в каталоге услуг необходимо выбрать все интересующие позиции. Это позволит удобно и быстро получить доступ ко всем необходимым услугам в рамках одного заказа.

9.8. В открывшемся окне требуется указать количество человек, которым будет оказана услуга.

9.9. В открывшемся окне необходимо выбрать доступное время следующим образом:

- если ранее был выбран вариант «Сегодня к определенному времени», то следует указать конкретное время в пределах текущего дня;
- если же ранее был выбран вариант «Предварительную запись» на другой день, то нужно выбрать желаемую дату и удобное время для посещения.

В случае отсутствия удобного времени для записи в выбранном отделе/отделении МФЦ, возможно воспользоваться функцией просмотра расписания других отделений. Данная возможность доступна в левом нижнем углу экрана. Для удобства заявителя предусмотрена сортировка по расстоянию до отделения и по доступности временных интервалов.

9.10. В открывшемся окне необходимо выбрать соответствующую категорию заявителя и подтвердить свой выбор нажав, кнопку «Ок»:

- физическое лицо;
- юридическое лицо;
- индивидуальный предприниматель;
- малое предпринимательство (МСП).

9.11. Запись на получение государственной или муниципальной услуги успешно создана.

Когда подойдет очередь заявителя, поступит соответствующее уведомление.

9.12. В разделе «Мои записи» можно найти информацию обо всех созданных записях. Здесь доступны сведения о текущих и прошедших визитах, а также возможность управления ими.

9.13. При приближении назначенного времени визита заявителю нужно будет нажать на кнопку «Я на месте». Это подтвердит присутствие и готовность к оказанию выбранной услуги.

10.Заключительные положения.

10.1. Предварительная запись предоставляет заявителю право осуществить подачу документов для предоставления государственной, муниципальной или иной услуги в конкретную дату, время и место;

10.2. Заявителю рекомендуется прибыть в МФЦ за 10-15 минут до времени;

10.3. Предварительная запись аннулируется в случае неявки заявителя по истечении 10 минут с назначенного времени приема;

10.4. При посещении МФЦ необходимо обратиться к сотруднику в секторе информирования, указав фамилию, имя, отчество и основание обращения – «предварительная запись» с указанием конкретной услуги, по которой осуществлялась регистрация заявки, за исключением предварительной записи через мобильное приложение «ВнеОчереди»;

10.5. Идентификация заявителя осуществляется на стадии приема документов в окна приема в соответствии Федеральным законом Российской Федерации от 27.07.2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» с порядком оказания услуги;

10.6. Недопустимо обслуживание заявителя в разных окнах приема одновременно;

10.7. Право использования забронированного времени приема по предварительной записи не может быть передано другому лицу. Замена услуги, указанной при предварительной записи, на другую услугу не допускается;

10.8. Заявитель вправе отменить предварительную запись не позднее 1 часа до назначенного времени. Идентификация заявителя производится по фамилии, имени и отчеству (при наличии), дате и назначенному времени.

10.9. Основаниями для отказа в приеме заявителя по предварительной записи являются:

- неявка заявителя по истечении 10 минут с назначенного времени приема по предварительной записи;
- услуга, необходимая для получения заявителем, не соответствует услуге, указанной при предварительной записи;
- обращение лица, не являющегося заявителем – несоответствие данных о фамилии, имени и отчестве заявителя.

