

## 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, которая представляет собой комплекс программно-аппаратных средств. Система управления очередью включает в себя систему регистрации, визуального и аудио информирования, модуль мониторинга, модуль для осуществления записи через официальный сайт МФЦ ([mfcs66.ru](http://mfcs66.ru)), стационарные и мобильные терминалы, в том числе смартфоны и планшеты.

1.2. Регламент по работе с заявителями при использовании электронной системы управления очередью «ВнеОчереди» (далее – Регламент) разработан с целью оптимизации управления очередями заявителей, обращающихся в офисы МФЦ, и определяет порядок регистрации заявителей в очередь и последующего обслуживания их специалистами МФЦ.

1.3. Заявители – физические и юридические лица, индивидуальные предприниматели, уполномоченные представители указанных лиц, обратившиеся за предоставлением государственных, муниципальных и (или) иных услуг в МФЦ.

1.4. Запись – осуществление бронирования времени и даты (заявителями) для подачи документов, консультирования или выдачи готового результата в течение текущего дня либо на другой день по услуге, которая содержит перечень операций (заявителей/объектов/регистрационных действий/пакетов).

Бронирование записи в интересах физических лиц допускается осуществить их супругу, родителям, детям с последующим подтверждением родства в офисе МФЦ.

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

### 2. Структура по организации электронной очереди

2.1. Система управления очередью «ВнеОчереди» (далее – ЭСУО, Система) функционирует в течение всего времени работы офисов МФЦ и должна исключать возможность ее произвольного отключения работниками

МФЦ, за исключением случаев, когда работниками отдела информационных технологий проводятся технические работы (составляется акт об отключении Системы).

Контроль оптимального функционирования Системы производится разработчиками Системы, работниками сектора технической поддержки, работника сектора по взаимодействию с отделами отдела контроля качества оказания услуг, руководителями отделов, предоставляющих государственные, муниципальные и иные услуги, администраторами.

2.1.1. Включение системы управления очередью осуществляется согласно утвержденному режиму работы офиса и графику работы специалистов по приему документов путем активации точек обслуживания.

2.1.2. Начальники отделов направляют сформированные графики работников на следующий календарный месяц в отдел контроля качества оказания услуг не позднее 10 числа текущего месяца, с учетом запланированного отсутствия работника(-ов) на рабочем месте и других требований настоящего регламента.

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

При необходимости обеспечить запись на другой день.

2.1.3. Ежедневно в начале рабочего дня начальником отдела или администратором производится проверка соответствия настроек в системе:

- количество действующих окон для приема по записи в соответствии с графиками работы специалистов;
- количество действующих окон для обеспечения приема заявителей в порядке очереди в соответствии с пунктом 2.2.1. Регламента;
- графики обеденных перерывов специалистов;
- перечень оказываемых услуг в окнах.

2.2. Система обеспечивает возможность записаться за 14 дней до предполагаемой даты приема документов.

2.2.1. Распределение времени приема заявителей в офисах МФЦ устанавливается: 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. Арамиль, г. Асбеста, г. Богдановича, г. Алапаевска время приема заявителей устанавливается: для записи – 75%, для приема заявителей в порядке очереди – 25%. Для льготной категории заявителей обеспечивается приоритетное обслуживание.

В случае оказания услуг с ограниченным периодом предоставления соотношение между записью и «живой» очередью может быть изменено.

Изменения распределения времени приема определяется, а также согласовывается с отделом контроля качества оказания услуг.

2.2.2. Количество записей в Системе должно соответствовать количеству запросов в автоматизированной информационной системе МФЦ (далее — АИС МФЦ), за исключением следующих услуг:

- 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».

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. В случае наличия одной или нескольких записей в Системе по указанным услугам обращения по иным указанным услугам не требуется фиксировать в Системе в виде записей.

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 отчета «Сверка дел АИС МФЦ».

2.3. Виды записи, время обслуживания по записи и распределение времени приема услуг в очереди (%), установленные в Системе, указаны в Приложении № 1 к Регламенту.

2.4. Система позволяет осуществить 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.

Для юридических лиц и индивидуальных предпринимателей предусмотрена возможность при осуществлении записи указать количество 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).

При этом максимально возможное количество услуг (операций) в записи составляет 15. Время обслуживания увеличивается пропорционально количеству услуг.

2.4.1. 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).

2.5. Электронная система управления очередью обеспечивает:

- регистрацию заявителя в очереди;
- учет заявителей в очереди, управление отдельными очередями в зависимости от вида услуг;
- возможность просмотра статуса заявителя очереди (ожидает, ведется прием, прием окончен, запись аннулирована, клиент не подошел);
- возможность остановки обслуживания (технический перерыв, обед, обучение)
- возможность автоматического перенаправления заявителя в очереди на обслуживание к специалисту МФЦ;
- формирование отчетов (по посещаемости МФЦ, количеству заявителей, очередям, времени ожидания (обслуживания), доли ожидающих в очереди более 15 минут, загруженности специалиста).

2.6. Запись на предоставление государственной или муниципальной услуги может быть осуществлена:

- через официальный сайт МФЦ ([mfcs66.ru](http://mfcs66.ru)) с помощью интегрированного модуля ЭСУО – круглосуточно;
- через стационарные и мобильные терминалы, в том числе смартфоны и планшеты;
- через администратора офиса МФЦ согласно режиму работы офиса, размещенному на официальном сайте МФЦ;
- через специалиста отдела телефонного обслуживания ежедневно с 08:00 до 20:00.

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.

2.7. Для осуществления записи заявителю необходимо<sup>1</sup>:

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

На основании вышеуказанных введенных данных система управления электронной очередью формирует запись на прием документов.

2.8. 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, возможность записаться на текущий день прекращается за час до окончания 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 МФЦ:

- 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 предварительную запись заявителя.

В случае, если оператор закончил обработку документов до окончания работы офиса, то администратор обеспечивает прием в порядке живой» очереди в рамках установленного тайминга услуги.

3. В целях повышения компетенции работников офисов МФЦ с понедельника по пятницу во всех отделах МФЦ, предоставляющих государственные, муниципальные и иные услуги, организуется 30-минутное обучение по порядку предоставления государственных и муниципальных

---

<sup>1</sup> При представлении интересов заявителя необходимо предъявить доверенность, подтверждающую полномочия и оформленную в соответствии с требованиями нормативно-правовых актов по услуге.

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 окон). Обучение работников дежурного окна и администраторов МФЦ организуется в течение рабочего дня после обучения всех сотрудников МФЦ.

### 3. Порядок обслуживания заявителей

3.1. В секторе информирования и ожидания расположены экраны (мониторы, табло), на которых отображается следующая информация: ФИО заявителя, вызванного на обслуживание в окно/ФИО заявителя, обслуживаемого в окне.

3.2. 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).

3.3. Вызов заявителей к окну для приема и выдачи документов осуществляется по записи посредством оповещения с использованием электронной системы управления очередью (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 минут. 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.

3.4. Специалист, осуществляющий прием, обязан осуществлять прием документов в рамках тайминга, предусмотренного приложением № 1 к Регламенту.

В случае если специалист не укладывается во 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.

3.5. 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.

3.6. В случае выявления несоответствия введенных заявителем данных по указанному в пункте 2.7 перечню (для получения необходимой услуги), а также передачи права использования выделенного времени приёма другим лицам МФЦ отказывает в обслуживании заявителю.

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.

3.6.1. 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 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);

- адрес объекта, указанный в записи, не соответствует адресу объекта, указанному в предъявленных документах;

- количество записей на один день превышает 5 записей.

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

##### 4.1. 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.

4.2. При обслуживании заявителей – льготных категорий граждан с помощью ЭСУО используется принцип приоритетности по отношению к другим заявителям, заключающийся в возможности сдать документы на получение услуги, получить консультацию, получить подготовленные документы вне основной очереди. Администратору необходимо зарегистрировать запись для указанной категории заявителей через Систему.

4.3. Для осуществления записи заявитель обязан предъявить документ, подтверждающий принадлежность заявителя к льготной категории граждан.

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

4.5. В случае, если заявитель не может подтвердить документами право на обслуживание вне очереди, работник МФЦ отказывает заявителю в приеме вне очереди. В данной ситуации заявитель обслуживается в порядке очередности талонов на общих основаниях.



## 5. Особенности обслуживания при проблемах технического характера

5.1. 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. Отдел информационных технологий составляет соответствующий акт.

5.2. В случае отсутствия доступа к сети Интернет заявителям необходимо воспользоваться любым доступным способом записи в соответствии с п. 2.6 Регламента.

## Тайминг по оказываемым услугам

Наименование записи	Перечень услуг, предоставляемых в рамках данной записи	Тайминг, минуты	Распределение времени приема услуг в очереди, %
Росреестр. Кадастровый учет и регистрация прав	Государственный кадастровый учет и (или) государственная регистрация прав на недвижимое имущество и сделок с ним	15 минут	50%
Росреестр. Услуги Росреестра для ЮЛ и ИП	Государственный кадастровый учет и (или) государственная регистрация прав на недвижимое имущество и сделок с ним	1. 1-2 объекта = 30 минут	-
		2. 3-4 объекта = 60 минут	
		3. 5-6 объектов = 90 минут;	
		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		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)		30 мин (до 48 объектов)	-
Росреестр. Получение выписки из ЕГРН	Предоставление сведений, содержащихся в Едином государственном реестре недвижимости	15 минут	4%
МВД. Регистрация по месту жительства/ миграционный учет (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)	15 минут	5%
	Осуществление миграционного учета иностранцев 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)		
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	15 минут	5%
	Оформление и выдача паспортов гражданина Российской Федерации, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации за пределами		

	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)	15 минут	3%
МВД. Справки	Выдача справок о наличии (отсутствии) судимости и (или) факта уголовного преследования либо о прекращении уголовного преследования	10 минут	2%
	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		
Регистрация/подтверждение/восстановление учетной записи на Портале Госуслуг РФ	Подтверждение/восстановление/регистрация ЕПГУ	10 минут	5%
Минсоцполитика. Иные заявления по услугам Министерства	Все услуги Минсоцполитики	15 минут	8%
Минсоцполитика. Пособия и опека		25 минут	6%
Другие услуги	Другие услуги	15 минут	5%
Получение готового результата	Получить готовый результат (паспорт, водительское удостоверение)	10 минут	7%