

## УТВЕРЖДЕНЫ

Приказом Министерства экономики  
Удмуртской Республики  
от «26» Января 2018 года  
№ 34

### ПРАВИЛА

записи в многофункциональные центры предоставления государственных и муниципальных услуг в Удмуртской Республике

#### I. Общие положения

1. Настоящие Правила записи в многофункциональные центры предоставления государственных и муниципальных услуг в Удмуртской Республике (далее соответственно – Правила, МФЦ) разработаны в соответствии с Правилами организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 22 декабря 2012 года № 1376 «Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг», с целью создания комфортных условий обслуживания заявителей – получателей государственных и муниципальных услуг в МФЦ (далее соответственно – заявители, услуги).

2. Заявители могут осуществить запись для предоставления услуг в МФЦ, в том числе для получения результата услуги в МФЦ (далее – запись), посредством:

1) сервиса «Запись в МФЦ» государственной информационной системы Удмуртской Республики «Портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – РПГУ);

2) терминала электронной очереди в МФЦ;

3) обращения по телефону в Центр телефонного обслуживания граждан и организаций по вопросам предоставления государственных и муниципальных услуг в Удмуртской Республике (далее – Центр телефонного обслуживания).

3. Запись производится на имеющиеся свободные периоды времени, но не более чем на 2 недели вперед.

4. Количество талонов электронной очереди определяется посредством математической логики, заложенной в программном комплексе.

5. Выдача талонов электронной очереди автоматически прекращается в случае:

1) если время для обслуживания заявителей с учетом уже полученных талонов электронной очереди заявителями, ожидающими в очереди, и продолжительности приема специалистами МФЦ превышает время осуществления приема в соответствии с графиком работы МФЦ;

2) если при добавлении дополнительного талона электронной очереди расчетное время ожидания в очереди заявителя, получившего данный талон, может превысить предельно допустимое 15-ти минутное время ожидания в очереди с учетом уже имеющихся заявителей, ожидающих время вызова к специалисту МФЦ.

6. Запись предоставляет заявителю право осуществить подачу документов для предоставления одной услуги или получения результата услуги в указанные в талоне электронной очереди дату, время и месте.

7. При осуществлении записи формируется талон электронной очереди с кодом подтверждения, в котором указываются введенные заявителем сведения, а также код подтверждения и штрих-код, за исключением случаев, установленных пунктом 8 настоящих Правил. Заявителю рекомендуется распечатать или запомнить код подтверждения для подтверждения записи в МФЦ в день приема.

8. При выборе заявителем времени приема, соответствующего времени начала работы МФЦ или времени приема в течение следующих 30 минут после осуществления записи, формируется талон электронной очереди без кода подтверждения.

9. Прием заявителя не может быть осуществлен по коду подтверждения. Прием заявителя осуществляется только при наличии у него подтвержденного талона электронной очереди и только в указанные в нем дату, время и месте.

10. Заявителю отказывается в приеме документов для предоставления услуги или получении результата услуги в МФЦ в случае, если:

1) заявитель не получил талон электронной очереди;

2) заявитель не прошел процедуру подтверждения записи с использованием кода подтверждения;

3) талон электронной очереди признан недействительным.

11. Талон электронной очереди признается недействительным и запись подлежит аннулированию в случае:

1) несоответствия цели обращения заявителя (замена услуги, указанной при записи, на другую услугу);

2) обращения лица, не являющегося заявителем;

3) несоответствия данных о фамилии, имени и отчестве заявителя, содержащихся в талоне электронной очереди, фамилии, имени и отчеству заявителя за исключением случая технической ошибки (опечатки), но не более чем в трех знаках (буквах, цифрах);

4) отсутствия обращения заявителя в окно приема после 3-х вызовов в течение 2 минут.

12. Признание талона электронной очереди недействительным в случаях, установленных пунктом 11 настоящих Правил, лишает заявителя права на подачу документов для предоставления услуги или на получение результата услуги в МФЦ на основании данного талона в указанные в нем дату, время и месте.

13. При наличии оснований, установленных пунктом 10 настоящих Правил, специалист МФЦ предлагает заявителю подать документы для предоставления услуги или получить результат услуги в МФЦ путем повторной записи на свободные дату и время.

14. Заявитель вправе отменить запись в личном кабинете РПГУ или путем обращения в Центр телефонного обслуживания.

15. В случае, если заявитель по техническим причинам не может быть принят сотрудником МФЦ, то сотрудник МФЦ перенаправляет заявителя к другому специалисту МФЦ без необходимости получения нового талона электронной очереди.

16. Настоящие Правила размещаются в МФЦ и на официальном сайте МФЦ.

## II. Запись посредством сервиса «Запись в МФЦ» РПГУ

17. Сервис «Запись в МФЦ» РПГУ осуществляет работу в режиме on-line.

18. Использование сервиса «Запись в МФЦ» РПГУ через инфоматы, расположенные в МФЦ, осуществляется в соответствии с графиком работы МФЦ.

19. Для осуществления записи через сервис «Запись в МФЦ» РПГУ заявителю необходимо ознакомиться с настоящими Правилами и осуществить вход в личный кабинет на РПГУ.

20. Запись не авторизованных заявителей через сервис «Запись в МФЦ» РПГУ не осуществляется.

21. Запись осуществляется путем последовательного заполнения соответствующих форм. Пока не заполнены все обязательные поля экранной формы, переход к следующей экранной форме не осуществляется.

22. По завершении записи формируется талон электронной очереди с кодом подтверждения, за исключением случаев, предусмотренных пунктом 8 настоящих Правил.

### III. Запись посредством терминала электронной очереди в МФЦ

23. Терминалы электронной очереди в МФЦ осуществляют свою работу в соответствии с графиком работы МФЦ.

24. Запись осуществляется путем последовательного заполнения соответствующих форм. Пока не заполнены все обязательные поля экранной формы, переход к следующей экранной форме не осуществляется.

25. По завершении записи формируется талон электронной очереди с кодом подтверждения, за исключением случаев, предусмотренных пунктом 8 настоящих Правил.

### IV. Запись посредством обращения в Центр телефонного обслуживания

26. Запись осуществляется по телефону (3412) 600-000 в соответствии с графиком работы Центра телефонного обслуживания.

27. При осуществлении записи заявителю необходимо назвать фамилию, имя и отчество, контактный телефон, цель обращения (наименование услуги, получение результата услуги), место (МФЦ), дату и время приема.

28. В случае, если выбранное заявителем место (МФЦ), дата и время приема заняты, заявителю предлагается выбрать другое место (МФЦ), дату и время приема.

29. Специалистом Центра телефонного обслуживания уточняются все данные, названные заявителем, и осуществляется запись.

30. По завершении записи заявителю называется код подтверждения или в случаях, предусмотренных пунктом 8 настоящих Правил, номер талона электронной очереди.

### V. Подтверждение записи с использованием кода подтверждения

31. Заявителю необходимо подойти в МФЦ, в который осуществлялась запись, не ранее 30 минут до начала приема и подтвердить запись с использованием кода подтверждения.

32. Подтверждение записи с использованием кода подтверждения осуществляется в инфомате или терминале электронной очереди в МФЦ.



33. В талоне электронной очереди указывается фамилия, имя и отчество заявителя, место (МФЦ), дата и время приема, цель обращения заявителя (наименование услуги, получение результата услуги) и номер талона электронной очереди.

34. При наступлении времени приема, указанного в талоне электронной очереди, в зоне приема и ожидания МФЦ на информационных табло отображается информация о номере талона электронной очереди и номере 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).

35. При вызове заявителю необходимо обратиться в соответствующее окно приема с талоном электронной очереди и со всеми необходимыми документами для предоставления услуги или получения результата услуги.

---