



Министерство цифрового развития и связи Нижегородской области
Государственное бюджетное учреждение Нижегородской области
«Уполномоченный многофункциональный центр предоставления
государственных и муниципальных услуг на территории
Нижегородской области»
(ГБУ НО «Уполномоченный МФЦ»)

П Р И К А З

19 сентября 2024 г.

№ 204 ТБУ

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

В целях доступности представления государственных и муниципальных услуг населению, совершенствования функционирования системы многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», Постановлением Правительства Российской Федерации от 22 декабря 2012 года № 1376 «Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг»,

П Р И К А З Ы В А Ю:

1. Признать утратившим силу приказ от 14.05.2021 г. № 101 ГБУ «О предварительной записи на прием документов при предоставлении государственных и муниципальных услуг».

2. Утвердить Положение «О предварительной записи на прием и выдачу документов при предоставлении государственных и муниципальных услуг» в ГБУ НО «Уполномоченный МФЦ» в новой редакции.
3. Главному специалисту отдела делопроизводства и контроля поручений Большевой Д.А. ознакомить с приказом начальников отделений/отделов ГБУ НО «Уполномоченный МФЦ».
4. Начальникам отделений/отделов ГБУ НО «Уполномоченный МФЦ» довести данную информацию до сотрудников соответствующих отделений/отделов.
5. Ответственному за наполнение актуальной информации на официальном портале МФЦ (umfc-no.ru), разместить новую редакцию Положения.
6. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Директор



С.Р. Мусарская

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 интернет-сайте МФЦ www.umfc-no.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. В МФЦ используются следующие формы Предварительной записи на прием документов на оказание государственных или муниципальных услуг в МФЦ:

а) предварительная запись посредством Сайта МФЦ, используя пункт меню «Предварительная запись». Предварительная запись посредством Сайта МФЦ с помощью оператора, используя раздел «Задать вопрос» (осуществляется в режиме on-line);

б) посредством Telegram-бота Многофункциональных центров Нижегородской области (https://t.me/umfcno_bot);

в) посредством вкладки «сообщение» в «Вконтакте» (<https://vk.com/umfcno>);

б) позвонив по телефону call-центра 8(831) 422-14-21;

в) предварительная запись посредством заявки на электронную почту МФЦ;

г) предварительная запись при личном обращении.

2. Предварительная запись посредством Сайта МФЦ.

Предварительная запись через сайт www.umfc-no.ru путем последовательного осуществления следующих шагов:

2.1. На вкладке «Предварительная запись» необходимо ознакомиться с положением о Предварительной записи.

2.2. Выбрать отдел/отделение МФЦ, в котором планируется оформить услугу.

2.3. Указать интересующую государственную или муниципальную услугу.

2.4. Ввести Ф.И.О., контактный телефон, адрес e-mail отправителя.

2.5. Выбрать подходящую дату посещения из списка.

2.6. В поле «Текст сообщения» указать подходящее время для Предварительной записи.

2.7. Нажать «Отправить заявку». После этого запрос будет принят в обработку. Нажимая кнопку «Отправить заявку», заявитель подтверждает своё согласие на обработку персональных данных по открытым каналам связи сети Интернет.

2.8. Заявка автоматически отправляется на электронную почту соответствующего отдела/отделения МФЦ. Ответственный сотрудник зоны информирования связывается с заявителем по указанным контактным данным для подтверждения регистрации заявки на услугу «предварительная запись».

2.9. Предварительная запись считается действительной только после подтверждения сотрудником зоны информирования даты и времени обращения.

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

3.1. В поисковой строке Telegram набрать «БОТ МФЦ».

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 вкладки «сообщение» в «Вконтакте».

4.1. Пройдя авторизацию в «Вконтакте» перейти на адрес ГБУ НО «Уполномоченный МФЦ»: <https://vk.com/umfcno>.

- 4.2. Во вкладке «сообщение» выбрать соответствующее действие/вопрос:
- консультация по услугам;
 - записаться в МФЦ;
 - отмена записи;
 - информация о режиме работы отделения МФЦ.

5. Предварительная запись по телефону Call-центра.

Предварительная запись осуществляется путем последовательного осуществления следующих шагов:

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

5.2. Голосовой помощник предлагает ответить на вопросы:

- подача или выдача документов (сообщить о желании предварительно записаться на прием в МФЦ);

- интересующая услуга (выбрать интересующую государственную или муниципальную услугу);

- 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. Предварительная запись посредством заявки на электронную почту МФЦ.

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

6.1. Заявку необходимо направлять на официальный адрес электронной почты: delo@umfc-но.

6.2. В заявке необходимо указать интересующую государственную или муниципальную услугу.

6.3. Указать Ф.И.О., контактный телефон.

6.4. Указать подходящее время для Предварительной записи.

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

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

7. Предварительная запись при личном обращении.

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

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

8. Заключительные положения.

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

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

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

8.4. При посещении МФЦ необходимо обратиться к сотруднику на стойке информирования, указав фамилию, имя, отчество и основание обращения – «предварительная запись» с указанием конкретной услуги, по которой осуществлялась регистрация заявки.

8.5. Идентификация заявителя осуществляется на стадии приема документов в окна приема в соответствии Федеральным законом Российской Федерации от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» с порядком оказания услуги.

8.6. Недопустимо обслуживание заявителя в разных окнах приема одновременно.

8.7. 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.

8.8. 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.

8.9. Основаниями для отказа в приеме заявителя по Предварительной записи являются:

- неявка заявителя по истечении 10 минут с назначенного времени приема по предварительной записи.