



Министерство информационных технологий 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**

14 мая 2021

№ 101ГБУ

Об утверждении Положения «О предварительной записи на прием 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»,


**ПРИКАЗЫВАЮ:**

1. Утвердить Положение «О предварительной записи на прием документов при предоставлении государственных и муниципальных услуг» в ГБУ НО «Уполномоченный МФЦ».
2. Ознакомить с приказом начальников отделений/отделов ГБУ НО «Уполномоченный МФЦ».

3. Начальникам отделений/отделов ГБУ НО «Уполномоченный МФЦ» довести данную информацию до сотрудников соответствующих отделений/отделов.

4. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Директор



С.Р. Мусарская

УТВЕРЖДАЮ  
Директор государственного бюджетного  
учреждения Нижегородской области  
«Уполномоченный многофункциональный центр  
предоставления государственных и  
муниципальных услуг на территории  
Нижегородской области» (ГБУ НО  
«Уполномоченный МФЦ»)



С.Р. Мусарская  
2021г.

## 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](http://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) Предварительная запись по телефону соответствующего отдела/отделения МФЦ; по телефону call-центра 8(831) 422-14-21;

в) Предварительная запись посредством заявки на электронную почту МФЦ;

г) Предварительная запись при личном обращении.

Предварительная запись при личном обращении в период действия ограничительных мер (в соответствии с Указом губернатора Нижегородской области 13.03.2020 №27 «О введении режима повышенной готовности») не осуществляется.

## **2. Предварительная запись посредством Сайта МФЦ.**

Предварительная запись через сайт [www.umfc-no.ru](http://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 по телефону соответствующего отдела/отделения МФЦ, по телефону call-центра.**

Предварительная запись осуществляется, в соответствии с графиком работы МФЦ, путем последовательного осуществления следующих шагов:

3.1. Набрать номер телефона соответствующего отдела/отделения МФЦ или номер телефона call-центра (8 (831) 422-14-21) и дождаться ответа оператора;

3.2. Сообщить о желании предварительно записаться на прием в МФЦ;

3.3. Выбрать интересующую государственную или муниципальную услугу;

3.4. Сообщить Ф.И.О., контактный телефон;

3.5. Сообщить об интересующем диапазоне даты и времени посещения МФЦ;

3.6. Выбрать подходящую дату и время посещения МФЦ из предложенных оператором. В случае, если выбранные заявителем дата и время приема заняты, заявителю предлагается выбрать другие дату и время приема.

### **4. Предварительная запись посредством заявки на электронную почту МФЦ.**

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

4.1. Заявку необходимо направлять на электронный адрес того отдела/отделения МФЦ, в котором планируется оформить услугу;

4.2. В заявке необходимо указать интересующую государственную или муниципальную услугу;

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

4.4. Указать подходящее время для Предварительной записи;

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

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

## 5. Заключительные положения.

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

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

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

5.4. 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;

5.5. Идентификация заявителя осуществляется на стадии приема документов в окнах 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;

5.6. Недопустимо обслуживание заявителя в разных окнах приема одновременно;

5.7. 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.

5.8. 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.

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

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