

Дата

04.07.2026 № 018

г. Магадан

Магаданское
областное
государственное
автономное
учреждение
«Многофункциональный
центр
предоставления
государственных и
муниципальных
услуг»

ул. Горького, д. 14,
г. Магадан, 685000

Тел. 8 (4132)
20-11-72,
факс 8(4132)
20-11-74

Эл. почта:
info@mfc49.ru

Об утверждении Правил организации обслуживания заявителей с использованием системы управления электронной очередью

В соответствии с подпунктом «е» пункта 8 Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 22 декабря 2012 года № 1376

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Правила организации обслуживания заявителей с использованием системы управления электронной очередью согласно приложению к настоящему приказу
2. Признать утратившим силу приказ № 006-А от 27.04.2024г. «Об утверждении организации обслуживания заявителей с использованием системы управления электронной очередью»
3. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Директор



В.Л. Мартыненко

ПРАВИЛА **организации обслуживания заявителей с использованием системы управления** **электронной очередью**

1. Общие положения

1.1. Настоящие правила организации обслуживания заявителей с использованием системы управления электронной очередью (далее – Правила) разработаны в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», Правилами организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, утвержденными постановлением Правительства РФ от 22.12.2012г. № 1376, приказом Минэкономразвития России от 27.12.2016г. № 844 «Об утверждении методических рекомендаций по обеспечению деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг в части функционирования информационных систем многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, средств безопасности, каналов связи для обеспечения электронного взаимодействия с федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, исполнительными органами государственной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления при предоставлении государственных и муниципальных услуг

1.2. Правила регулируют порядок работы системы управления электронной очередью в целях оптимизации управления процессов обслуживания заявителей, обращающихся в МОГАУ «МФЦ» (далее – МФЦ) за предоставлением государственных и муниципальных услуг, установления порядка и условий регистрации заявителей в электронной очереди, применения талона электронной очереди.

1.3. Очередность обслуживания заявителей осуществляется посредством функционирования электронной системы управления очередью, которая обеспечивает:

- регистрацию заявителей в очереди;
- учет заявителей в очереди, управления отдельными очередями в зависимости от видов услуг;
- отображения статуса очереди;
- автоматическое перенаправление заявителя в очередь на обслуживание к работнику многофункционального центра;
- формирование отчетов о посещаемости многофункционального центра, количестве принятых заявителей, среднем времени ожидания /обслуживания и о загрузенности работников.

1.4. Прием заявителей осуществляется по предварительной записи и в порядке оперативной очереди.

1.5. В целях распределения потоков заявителей установлено распределение ежедневного совокупного времени всех записей в следующей пропорции: 50% - в порядке предварительной записи и 50% - в порядке оперативной очереди.

1.6. В структурных подразделениях МФЦ, не оборудованных терминалом электронной очереди либо в случае его неработоспособности, обслуживание заявителей осуществляется в порядке живой очереди (без выдачи талона), с возможностью

предварительной записи в ручном режиме посредством обращения в соответствующее структурное подразделение МФЦ (лично или по телефону).

2. Организация предварительной записи

2.1. Предварительная запись открывается на период, не превышающий 14 календарных дней, начиная со дня, следующего за днем открытия. Открытие новых интервалов времени для предварительной записи на последующие даты осуществляется ежедневно. На текущий день предварительная запись не осуществляется.

2.2. Выдача талонов предварительной записи формируется автоматически из расчета следующих алгоритмов:

1) установленное время первой доступной предварительной записи ежедневно – 15 минут часа от начала работы в соответствии с режимом работы МФЦ

2) установленное время последней доступной предварительной записи ежедневно – за 1 час 30 минут до окончания работы в соответствии с режимом работы МФЦ

3) соотношения максимального количества услуг (в т.ч. заявлений, поданных в рамках одной услуги), доступных для каждого талона предварительной записи, категории услуг согласно параметрам, указанным в Приложении № 1 к Правилам.

4) при наличии свободных временных слотов возможность предварительной записи по разным категориям услуг в один день, а также нескольких талонов предварительной записи на одну категорию услуг;

2.3. Талон предварительной записи содержит информацию о коде активации предварительной записи, выбранной категории услуг и их количества, дате и времени явки, временном промежутке для активации кода предварительной записи, а также ФИО получателя услуг.

В случае, если к номеру телефона заявителя, указанного в качестве контактного, привязан аккаунт в мессенджере МАХ и заявитель присоединился к чат- боту МФЦ Магаданской области, подтверждение оформления предварительной записи направляется в виде уведомления в мессенджер МАХ с информацией, указанной в п.2.3 Правил (при наличии технической возможности).

2.4. Предварительная запись осуществляется по выбору заявителя одним из способов:

- через приложение мессенджера МАХ;
- через сайт МФЦ по адресу: mydoc49.ru;
- через центр телефонного обслуживания по номеру телефона 20-20-02;
- посредством терминала электронной очереди в офисе МФЦ;
- путем личного обращения к администратору зала в офисе МФЦ

2.5. Для осуществления предварительной записи через приложение мессенджера МАХ заявителю необходимо:

- скачать приложение мессенджера МАХ на свое мобильное устройство;
- произвести действия по авторизации в мессенджере, следуя инструкциям приложения;
- присоединиться к чат-боту МФЦ Магаданской области в мессенджере МАХ путем сканирования QR-кода (размещен в офисе МФЦ, на портале МФЦ, в расписке МФЦ) либо путем ручного поиска в мессенджере МАХ;
- выбрать в предлагаемом меню функцию Предварительная запись в офис МФЦ и выбрать офис МФЦ по адресу г. Магадан, ул. Горького, 14;
- выбрать категорию услуг для записи на прием;
- указать необходимое количество услуг в выбранной категории услуг;
- выбрать дату и время приема;

- при оформлении талона на другое лицо необходимо воспользоваться функцией «исправить ФИО» и внести соответствующие сведения о заявителе, при этом уведомление о записи будет направлено на номер телефона, с аккаунта которого производилась запись;

- подтвердить запись;

2.6. Для осуществления предварительной записи через сайт МФЦ заявителю необходимо:

- выбрать на сайте раздел «Предварительная запись»;

- выбрать действие «Запись»;

- войти в личный кабинет через авторизацию учетной записи портала Госуслуг;

- выбрать МФЦ (г.Магадан , ул.Горького,зд.14);

- выбрать категорию услуг для записи на прием;

- указать необходимое количество услуг в выбранной категории услуг;

- выбрать дату и время приема;

- при оформлении талона на другое лицо – проставить обозначение в поле «По талону будет обслуживаться не владелец личного кабинета» и заполнить сведения о заявителе (ФИО, контактный номер телефона, адрес электронной почты (при наличии), номер СНИЛС - подтвердить запись;

- при необходимости и наличии технической возможности распечатать информацию о записи.

При оформлении предварительной записи на сайте МФЦ на другое лицо (не владельца личного кабинета), уведомление о записи направляется на указанный в записи номер телефона (в мессенджер МАХ – при наличии подписки на чат-бот МФЦ Магаданской области).

2.7. Для осуществления предварительной записи через центр телефонного обслуживания (ЦТО) заявителю необходимо:

- с любого телефонного устройства позвонить по номеру 20-20-02;

- дождаться ответа оператора;

- выбрать необходимую категорию услуг;

- указать оператору необходимое количество услуг по каждой выбранной категории услуг;

- предоставить оператору сведения о заявителе (ФИО, дата рождения, контактный номер телефона);

- согласовать предложенную оператором дату и время обслуживания.

2.8. Для осуществления предварительной записи посредством терминала электронной очереди (ЭО) заявителю необходимо:

- в меню терминала выбрать необходимую категорию и вид услуги;

- выбрать в меню пункт «Предварительная запись»;

- указать необходимое количество услуг по выбранной категории услуг;

- выбрать доступную дату и время обслуживания;

-заполнить сведения о заявителе (ФИО, дата рождения, контактный номер телефона);

- распечатать талон предварительной записи.

Посредством терминала электронной очереди возможно оформить предварительную запись на все группы услуг за исключением групп « Миграционный учет» (М) и «Прием документов» (П).

Осуществление записи посредством терминала электронной записи доступно в рабочие часы в соответствии с графиком работы МФЦ.

2.9. Для осуществления предварительной записи путем личного обращения к администратору МОГАУ «МФЦ» заявителю необходимо:

- обратиться к администратору на стойке Информация;
- с помощью администратора выбрать необходимую категорию услуг;
- указать необходимое количество услуг по каждой выбранной категории услуг;
- предоставить администратору сведения о заявителе (ФИО, дата рождения, контактный номер телефона);
- согласовать предложенную администратором дату и время;
- получить талон предварительной записи.

2.10. В случае утраты талона предварительной записи (повреждение, утеря и др.) выдача дубликата талона предварительной записи осуществляется администратором МФЦ при личном обращении заявителя с документом, удостоверяющим личность.

2.11. Талоны предварительной записи подлежат активации посредством терминала электронной очереди или через администратора МФЦ.

2.12. Активация талона предварительной записи осуществляется в день обращения за услугой во временном промежутке, указанном в талоне. В случае пропуска срока активации талона зарезервированное время обслуживания автоматически удаляется из электронной очереди и восстановлению не подлежит.

2.13. Для активация талона предварительной записи посредством терминала электронной очереди заявителю необходимо:

- в меню терминала выбрать пункт «Активировать талон»;
- ввести в соответствующее поле код предварительной записи;
- выбрать пункт меню «Активировать»;
- распечатать талон в электронную очередь.

2.14. Для активация талона предварительной записи через администратора заявителю необходимо:

- обратиться к администратору на стойке Информация;
- озвучить цель визита, сообщить код предварительной записи;
- получить талон в электронную очередь.

2.15. Отмена предварительной записи доступна до начала приема в МФЦ.

2.16. Отмена предварительной записи осуществляется по выбору заявителя одним из способов, указанных в п.2.5 Правил.

2.17. Для отмены предварительной записи через приложение мессенджера МАХ заявителю необходимо:

- выбрать в приложении функцию «Отменить талон»;
- ввести код записи;
- ознакомиться с информацией об отмене записи и завершить отмену путем нажатия кнопки «Завершить»

2.18. Для отмены предварительной записи через сайт МФЦ заявителю необходимо:

- выбрать на сайте раздел «Предварительная запись»;
- выбрать действие «Отказ»;
- указать код активации предварительной записи;
- нажать клавишу «Отправить»

2.19. Для отмены предварительной записи через центр телефонного обслуживания заявителю необходимо:

- с любого телефонного устройства позвонить по номеру 20-20-02;
- дождаться ответа оператора;
- предоставить оператору сведения о заявителе (ФИО, дата рождения, контактный номер телефона);
- назвать код активации предварительной записи;
- подтвердить отказ.

2.20. Для отмены предварительной записи посредством терминала электронной очереди заявителю необходимо:

- в меню терминала выбрать пункт меню «Активировать талон»;
- ввести шестизначный код активации, указанный в талоне предварительной записи;
- нажать пункт меню «Отказаться».

2.21. Для отмены предварительной записи путем личного обращения к администратору МОГАУ «МФЦ» заявителю необходимо:

- обратиться к администратору на стойке Информация;
- предоставить оператору сведения о заявителе (ФИО, дата рождения, контактный номер телефона);
- подтвердить код активации, сообщенный администратором;
- подтвердить отказ.

2.22. Все отмененные записи в момент подтверждения отказа от записи возвращаются в резерв времени электронной очереди и доступны для оформления предварительной записи.

2.23. В случае необходимости изменения даты и времени приема, заявитель может отказаться от существующей предварительной записи и выбрать новые дату и время приема (любыми из указанных в правилах способами).

3. Организация записи в оперативную очередь

3.1. Запись в оперативную очередь доступна при условии наличия свободных талонов на требуемую услугу в день обращения.

3.2. За 30 минут до окончания работы офиса МФЦ талоны в оперативную очередь оформляются только для получения консультаций.

3.3. Запись в оперативную очередь осуществляется по выбору заявителя одним из доступных способов:

- посредством терминала электронной очереди в офисе МФЦ;
- путем личного обращения к администратору зала в офисе МФЦ

3.4. Для осуществления записи в оперативную очередь через терминал электронной очереди заявителю необходимо:

- в меню терминала электронной очереди выбрать необходимую категорию и вид услуг;
- указать необходимое количество услуг по выбранной категории услуг;
- распечатать талон в оперативную очередь.

3.5. Для осуществления записи в оперативную очередь путем личного обращения к администратору МОГАУ «МФЦ» заявителю необходимо:

- обратиться к администратору на стойке Информация;
- с помощью администратора выбрать необходимую категорию услуг;
- указать необходимое количество услуг по каждой выбранной категории услуг;
- получить талон в оперативную очередь.

3.6. Талон в оперативную очередь содержит информацию о выбранной категории услуг, количестве услуг, выбранных заявителем, количестве талонов в очереди и ориентировочном времени ожидания начала приема.

3.7. Все талоны оперативной очереди, за исключением талонов на консультацию, имеют второй приоритет после активированных талонов по предварительной записи и приглашаются на обслуживание в порядке очередности по мере появления свободных операторов в тех категориях услуг, на которые оформлена оперативная запись.

3.8. Талоны на предоставление консультации имеют приоритет перед талонами в оперативную очередь для подачи документов. Прием документов от заявителя на предоставление услуг по талонам на предоставление консультации не осуществляется.

4. Порядок обслуживания заявителей

4.1. Регистрация заявителей в системе управления электронной очередью осуществляется посредством присвоения индивидуального номера в день печати талона в электронную очередь (талона в оперативную очередь в день обращения либо талона в электронную очередь посредством активации талона предварительной записи).

4.2. Заявитель, получивший талон электронной очереди, ожидает вызова в соответствующее окно обслуживания в секторе информирования и ожидания офиса МФЦ.

4.3. Очередность номеров, указанных в талонах, и соответствующих окон обслуживания транслируется на информационном табло, установленном в секторе информирования и ожидания офиса МФЦ, а также дублируется с помощью звукового оповещения. Звуковое оповещение информирует о вызове к специалисту МФЦ путем указания номера талона и номера окна обслуживания. Звуковое сообщение дублируется 2 раза с интервалом в 20 секунд.

4.4. Допустимое время ожидания сотрудником МФЦ заявителя составляет 2 (две) минуты с момента первого голосового оповещения или вызова по информационному табло.

В случае отсутствия заявителя в течение указанного времени талон автоматически удаляется из электронной очереди и на обслуживание вызывается следующий заявитель.

4.5. Обслуживание заявителя производится при предоставлении документа, удостоверяющего личность заявителя, а в случае обращения представителя заявителя – при предъявлении документа, подтверждающего полномочия представлять интересы заявителя.

4.6. По талону предварительной записи обслуживается заявитель, на которого оформлен талон предварительной записи, а также граждане, участие которых необходимо для предоставления запрашиваемой заявителем услуги. В случае несоответствия данных заявителя данным лица, указанным в талоне предварительной записи, в обслуживании отказывается.

4.7. Обслуживание заявителя осуществляется исключительно по заявленным в талоне категории и количеству услуг, в присутствии заявителя в течение всего времени консультирования, приема или выдачи документов. Вызов следующего заявителя осуществляется после завершения сотрудником МФЦ действий по формированию и обработке бумажного и электронного комплекта документов, после подписания заявителем расписки о подаче документов.

4.8. Одновременное обслуживание одного заявителя в разных окнах приема и/или выдачи документов не осуществляется.

4.9. В случае оставления заявителем окна обслуживания для решения личных вопросов, не связанных с получением услуги (результата получения услуги), на срок более 5 (пяти) минут, работник завершает обслуживание указанного талона и осуществляет вызов следующего заявителя.

4.10. Сотрудник МФЦ вправе приостановить (отложить) обслуживание заявителя, если выявлены препятствия для оказания услуги: ошибки в заявлении (в т.ч. неполные /недостовверные данные), отсутствие обязательных документов или истечение срока их

действия. Специалист обязан разъяснить суть выявленных нарушений и предложить устранить их, чтобы продолжить оформление в текущий или другой день.

В случае, если причины приостановки устранены заявителем в течение текущего дня (не позднее чем за 2 часа до окончания работы офиса МФЦ) обслуживание заявителя возобновляется посредством получения у администратора нового талона в оперативную очередь с повышенным приоритетом.

В случае, если причины приостановки не устранены заявителем в течение текущего дня, заявителю необходимо оформить талон предварительной записи на иной доступный день или обратиться в любой удобный день в порядке текущей очереди.

5. Обслуживание лиц льготной категории

5.1. В приоритетном порядке в МОГАУ «МФЦ» принимаются следующие категории заявителей:

№ п/п	Льготная категория	Документ, подтверждающий принадлежность к указанной категории
1.	Ветераны (участники) ВОВ, участники боевых действий	• Удостоверение ветерана Великой Отечественной войны установленной формы; • Удостоверение ветерана боевых действий установленной формы
2.	Инвалиды ВОВ и инвалиды боевых действий	• Удостоверение инвалида Отечественной войны установленной формы; • Удостоверение ветерана боевых действий установленной формы
3.	Лица, награжденные знаком «Житель блокадного Ленинграда»	Документы о награждении знаком «Жителю блокадного Ленинграда»
4.	Герои Социалистического труда, полные кавалеры ордена Трудовой Славы	Документы, удостоверяющие статус Героя Социалистического Труда или полного кавалера ордена Трудовой Славы
5.	Герои Советского Союза, герои Российской Федерации и полные кавалеры ордена Славы	Документ, подтверждающий статус Героя или полного кавалера ордена Славы
6.	Инвалиды I и II групп и (или) их законные представители, получающие услуги в интересах таких граждан	• Справка федерального государственного учреждения медико-социальной экспертизы об установлении инвалидности (для инвалидов, детей-инвалидов); • Документы, подтверждающие отнесение лица к указанной категории (справка, выдаваемая органами социальной защиты населения, свидетельство о рождении, акт органа опеки и попечительства, иное).
7.	Заявители, достигшие 80 лет и старше	Документ, удостоверяющий личность
8.	Участники специальной военной операции и члены их семей*	Документы, подтверждающие отнесение лица к указанной категории (справка участника СВО, удостоверение ветерана боевых действий, документ, подтверждающий

	* К членам семьи участников специальной военной операции относятся супруга (супруг), родители (усыновители), несовершеннолетние дети, а также дети супруги (супруга) участника, состоящей (состоящего) с ним в браке, заключенном в органах записи актов гражданского состояния, не являющиеся детьми военнослужащего, дети старше 18 лет, ставшие инвалидами до достижения ими возраста 18 лет, дети в возрасте до 23 лет, обучающиеся в образовательных организациях по очной форме обучения, лица, находящиеся на иждивении военнослужащего, лица, признанные фактически воспитывавшими и содержавшими военнослужащего в течение не менее пяти лет до достижения им совершеннолетия.	родственные отношения с участником СВО (при необходимости), решение суда о признании лица фактическим воспитателем (членом семьи), иное)
9.	Беременные женщины	Документы, подтверждающие отнесение лица к указанной категории (индивидуальная карта, справка из женской консультации, др.)
10.	Иная категория (в случае, если обслуживание лиц вне очереди предусмотрено действующим законодательством)	Документы, подтверждающие отнесение лица к указанной категории

5.2. Обслуживание заявителей льготной категории осуществляется по талону электронной очереди с признаком приоритетного обслуживания и заключается в возможности получения консультации, подачи документов для предоставления услуги, получения результата услуги в первоочередном порядке по отношению к другим заявителям.

5.3. Заявитель приглашается на обслуживание в приоритетном порядке по мере завершения обслуживания заявителей, находящихся в текущий момент в окнах приема/выдачи документов.

5.4. Приоритетное обслуживание осуществляется при предъявлении заявителем документа, подтверждающего принадлежность лица к льготной категории.

**Параметры
соотношения максимального количества услуг (в т.ч. заявлений, поданных в рамках
одной услуги), доступных для каждого талона предварительной записи, категории
услуг**

Наименование группы услуг	Префикс (буквенное обозначени е группы услуг)	Макси мально е количе ство услуг для каждог о талона предва ритель ной записи
Росреестр		
Консультация по услугам Росреестра и КП (предоставление консультации без возможности подачи документов)	К	1
Выписки ЕГРН, сделки, постановка на КУ (услуги Росреестра: выписки ЕГРН, постановка на кадастровый учет, иные действия, связанные с оформлением прав на недвижимое имущество, получение сведений о зарегистрированных правах на недвижимое имущество, в т.ч. предоставление недостающих документов)	Р	5
Прием документов		
Консультация по общему списку услуг (предоставление консультации без возможности подачи документов)	К	1
Внесудебное банкротство (прием заявлений о признании гражданина банкротом во внесудебном порядке)	Б	1
Паспорт болельщика (прохождение идентификации личности по заявлению на оформление персонифицированной карты для посещения спортивного соревнования)	Т	1
Выдача QR-код (выдача сертификата, подтверждающего вакцинацию от COVID)	А	1
Иные услуги	П	7

(прием документов по услугам, не входящим в другие группы)		
Выдача готового результата услуги		
Выдача результата услуги (выдача документа, являющегося результатом предоставления услуги)	В	не устано влено
Замена водительских удостоверений		
Водительские удостоверения (выдача российских национальных водительских удостоверений при замене, утрате (хищении) и международных водительских удостоверений)	У	1
Подача заявлений ДВ Гектар		
Дальневосточный гектар (подача заявления ДВ Гектар)	Г	1
Регистрация на портале Госуслуг		
Регистрация на портале Госуслуги (подтверждение учетной записи в ЕСИА)	Е	1
Подача заявления Лица победы		
Лица Победы (передача личных архивов о ВОВ в виртуальный музей)	Л	1
Миграционный учет (постановка на учет/регистрация)		
Миграционный учет (постановка на миграционный учет иностранных граждан)	М	2
Госключ (подтверждение личности заявителя для оформления УКЭП)	О	1
Участник СВО (предоставление консультации/ прием документов по комплексному запросу для участников СВО и членов их семей)	Участник СВО	1