



## ПРАВИТЕЛЬСТВО СЕВАСТОПОЛЯ

### ПОСТАНОВЛЕНИЕ

«30» 07. 2018

№ 482-ПП

О внесении изменений в постановление Правительства Севастополя от 21.07.2014 № 151 «Об утверждении регламента работы ГКУ «МФЦ»

В соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», постановлением Правительства Российской Федерации от 22.12.2012 № 1376 «Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг», Уставом города Севастополя, законами города Севастополя от 30.04.2014 № 5-ЗС «О Правительстве Севастополя», от 29.09.2015 № 185-ЗС «О правовых актах города Севастополя» с целью повышения доступности и качества предоставления государственных и муниципальных услуг, предоставляемых Государственным казенным учреждением «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в городе Севастополь» Правительство Севастополя **постановляет**:

1. Внести в постановление Правительства Севастополя от 21.07.2014 № 151 «Об утверждении регламента работы ГКУ «МФЦ» следующие изменения:

1.1. Пункт 4 изложить в следующей редакции:

«4. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя Губернатора – Председателя Правительства Севастополя Пономарева И.В.».

1.2. Внести изменения в регламент работы Государственного казенного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в городе Севастополь» согласно приложению к настоящему постановлению.

004308

2. Настоящее постановление вступает в силу со дня его официального опубликования.

Губернатор города Севастополя



Д.В.Овсянников

Приложение  
к постановлению  
Правительства Севастополя  
от 30.07.2018 № 482-ПП

Изменения, которые вносятся в регламент работы Государственного казенного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в городе Севастополь»

1. Пункт 4.1 изложить в следующей редакции:

«4.1. МФЦ расположен на территории города Севастополя и имеет юридический адрес: 299011, г. Севастополь, ул. Ленина, 2, фактический адрес: 299009, г. Севастополь, ул. Вокзальная, 10.»

2. Дополнить пунктами 6.6<sup>1</sup>–6.6<sup>16</sup> следующего содержания:

«6.6<sup>1</sup>. Прием посетителей в МФЦ осуществляется в порядке, установленном требованиями постановления Правительства Российской Федерации от 22.12.2012 № 1376 «Об утверждении правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг», с использованием электронной системы управления очередью.

6.6<sup>2</sup>. Обслуживание заявителей с применением электронной системы управления очередью состоит из следующих этапов:

- выбор типа записи – текущая/предварительная очередь;
- выбор заявителем Услуги из отображенного перечня Услуг или организаций;
- получение талона электронной очереди (далее – талон);
- вызов (оповещение) сотрудником МФЦ соответствующего номера талона через программно-аппаратный комплекс электронной системы управления очередью;
- прием документов у заявителя по выбранной Услуге сотрудником МФЦ;
- завершение работы по обслуживанию заявителя.

6.6<sup>3</sup>. Обслуживание заявителей в окнах сотрудниками МФЦ осуществляется по талонам электронной очереди при совпадении сведений о заявителе, указанных в талоне со сведениями, содержащимися в документе, удостоверяющем личность заявителя.

6.6<sup>4</sup>. Прием заявителя без талона не допускается.

6.6<sup>5</sup>. При личном обращении в МФЦ для подачи документов на получение Услуг заявитель (его представитель) самостоятельно берет

талон электронной очереди в соответствии с целью обращения в терминале электронной очереди.

При возникновении затруднений в выборе цели обращения или работе с терминалом электронной очереди заявитель вправе обратиться к сотруднику МФЦ на стойке регистрации за консультацией или помощью.

6.6<sup>6</sup>. Для получения талона в терминале электронной очереди заявителю необходимо:

- на сенсорном экране терминала электронной очереди выбрать группу Услуг в соответствии с целью обращения из предлагаемых вариантов;
- ввести свои фамилию, имя и отчество (последнее – при наличии);
- ввести свой телефонный номер (для возможности обратной связи);
- подтвердить согласие на обработку персональных данных.

В полученном заявителем талоне отражаются данные, введенные заявителем, префикс талона, дата, время приема у сотрудника МФЦ, адрес многофункционального центра.

Для получения Услуг, связанных с оформлением объектов недвижимости, при формировании талона заявителем дополнительно должны вводиться фамилия, имя и отчество (последнее – при наличии) собственника объекта недвижимости.

6.6<sup>7</sup>. В целях предоставления заявителям возможности подачи документов непосредственно в день обращения может быть предусмотрено определенное количество талонов электронной очереди, дающих право подачи документов в день обращения.

6.6<sup>8</sup>. В целях обеспечения равных условий получения Услуг и увеличения пропускной способности МФЦ и равных условий обслуживания заявителей заявитель может взять не более одного талона на конкретную дату и время приема вне зависимости от органа, предоставляющего Услугу, и не более пяти талонов в день в один и тот же орган, предоставляющий Услугу.

При необходимости в получении большего количества талонов в электронной очереди заявитель подает на имя начальника отдела приема и выдачи документов заявление с обоснованием необходимости большего количества талонов.

6.6<sup>9</sup>. Заявитель, получивший талон электронной очереди, ожидает вызова в соответствующее окно в секторе ожидания. Информирование об очереди и вызов заявителя к сотруднику осуществляются путем голосового оповещения и электронного табло посредством автоматизированной информационной системы «Капелла» в зале МФЦ

с указанием номера талона электронной очереди и назначенного окна приема заявителей.

6.6<sup>10</sup>. Заявитель, получивший вызываемый талон, обращается в окно приема с соответствующим номером и предъявляет талон. Если заявитель не обращается к сотруднику МФЦ, вызов повторяется три раза с интервалом через две минуты. При отсутствии заявителя талон аннулируется. Заявитель, пропустивший назначенное время, вправе получить новый талон в общем порядке.

6.6<sup>11</sup>. В целях удобства обслуживания посетителей при обращении в МФЦ предусмотрен прием посетителей в порядке предварительной записи.

6.6<sup>12</sup>. В целях обеспечения комфортных условий для посетителей МФЦ и соблюдения правил безопасности нахождения в помещениях МФЦ руководителем отдела приема и выдачи документов МФЦ может быть установлено ограничение по количеству выдаваемых талонов электронной очереди, в том числе по конкретной группе Услуг.

6.6<sup>13</sup>. Предварительная запись осуществляется на двадцать календарных дней вперед:

- при личном обращении в многофункциональный центр через терминалы электронной очереди или у сотрудника МФЦ на стойке регистрации;

- при обращении (звонке) заявителя в центр телефонного обслуживания МФЦ по номеру +7 (8692) 41-71-00;

- через официальный сайт МФЦ (<http://mfc92.ru>).

6.6<sup>14</sup>. При обращении в многофункциональный центр с целью предварительной записи посетитель самостоятельно осуществляет предварительную запись через терминал электронной очереди или у сотрудника МФЦ на стойке регистрации.

Предварительная запись через терминал электронной очереди осуществляется в порядке, установленном настоящим Регламентом. Заявителем дополнительно выбираются дата, время приема и многофункциональный центр из предложенных вариантов.

6.6<sup>15</sup>. При обращении (звонке) в центр телефонного обслуживания с целью предварительной записи сотрудник МФЦ информирует заявителя о номере талона, согласно которому будет производиться прием заявителя, дате и времени приема, адресе многофункционального центра, в который надлежит обратиться заявителю.

6.6<sup>16</sup>. При получении талона электронной очереди посредством сервиса «Предварительная запись» на официальном сайте МФЦ заявитель

самостоятельно осуществляет предварительную запись, для чего необходимо выполнить следующие действия:

- выбрать раздел «Записаться на прием»;
- пройти авторизацию через сервис единой системы идентификации и аутентификации (требуется наличие предварительной регистрации на сайте [esia.gosuslugi.ru](http://esia.gosuslugi.ru));
- повторно выбрать раздел «Записаться на прием» для выбора места обслуживания и необходимой заявителю группы Услуг;
- выбрать дату и время обслуживания из предлагаемых вариантов;
- подтвердить согласие на обработку персональных данных;
- нажать кнопку «Записаться».

На основании введенных заявителем данных электронная система управления очередью формирует талон, который отражается в аккаунте заявителя.

Данный талон в автоматическом режиме учитывается программно-аппаратным комплексом электронной очереди МФЦ.

Заявитель вправе самостоятельно распечатать данный талон для предъявления сотруднику МФЦ.»

---