Приложение № 2
к приказу от 17.09.2021 № 35

ПОРЯДОК
организации предварительной записи при предоставлении государственных и муниципальных услуг в муниципальном автономном учреждении муниципального образования город Новотроицк «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» (МАУ «МФЦ г.Новотроицк»)

г. Новотроицк

I. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок организации предварительной записи при предоставлении государственных и муниципальных услуг в муниципальном автономном учреждении муниципального образования город Новотроицк «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» (МАУ «МФЦ г.Новотроицк») (далее по тексту – Порядок) разработан в соответствии с п. «а», ст.18 Постановления Правительства РФ от 22.12.2012 № 1376 «Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг», «Методических рекомендаций по организации предварительной записи в МФЦ» Министерства экономического развития Российской Федерации и Регламента работы муниципального автономного учреждения муниципального образования город Новотроицк «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» (МАУ «МФЦ г.Новотроицк»), утвержденного приказом от 17.09.2021 № 35, с целью создания комфортных условий обслуживания заявителей – получателей государственных и муниципальных услуг в МАУ «МФЦ г.Новотроицк» (далее – МФЦ).

1.2. В целях планирования нагрузки на специалистов отдела по предоставлению государственных и муниципальных услуг МФЦ, а также для удобства заявителей, в МФЦ организовано обслуживание по предварительной записи.

1.3. Предварительная запись предоставляет заявителю право осуществить подачу документов на получение услуги или получение результата услуги в указанные в талоне дату и время.

1.4. Предварительная запись может осуществляться следующими способами по выбору заявителя:

- при личном обращении заявителя в МФЦ, расположенный по адресу: г.Новотроицк, ул.Советская, дом 154;
- по телефону МФЦ: 8(3537) 68-40-71; 8 961 917 02 72;
- через официальный сайт МФЦ в сети Интернет https://novo-mfc.ru/ ;
- через страницу МФЦ в социальной сети «ВКонтакте» https://vk.com/mfc_novotroitsk.

1.5. При осуществлении предварительной записи любым из способов заявитель сообщает следующие данные:

- наименование услуги;
- количество объектов;
- количество участников сделки;
- желаемая дата и время предоставления запроса о предоставлении государственной или муниципальной услуги;
- для заявителя – физического лица: фамилия, имя, отчество;
- для заявителя – юридического лица: наименование юридического лица;
- номер телефона для контакта;
- дополнительная информация.

1.6. Предварительная запись осуществляется путем регистрации специалистом МФЦ обращения заявителя о предварительной записи в системе электронной очереди.

1.7. **При осуществлении предварительной записи путем личного обращения** заявителю выдается талон, содержащий следующую информацию:

- наименование МФЦ;
- адрес МФЦ;
- ПИН-код талона;
- время и дата вызова посетителя;
- окна обслуживания;
- количество дел;
- фамилия, имя, отчество заявителя;
- наименование услуги.

Кроме того, в талоне предварительной записи содержится информация о необходимости в день приема получить талон по выданному ПИН-коду.

1.8. **При осуществлении предварительной записи по телефону** специалист МФЦ, осуществляющий запись, сообщает заявителю ПИН-код талона, дату и время приема/выдачи документов и предупреждает о том, что в день приема за 10 минут до указанного времени заявителю необходимо активировать ПИН-код у специалиста МФЦ.

1.9. **При осуществлении предварительной записи через официальный сайт** МФЦ в сети Интернет https://novo-mfc.ru/ заявитель выбирает закладку «Обратная связь», заполняет форму предварительной записи и отправляет ее. Специалист МФЦ, осуществивший предварительную запись, сообщает заявителю по указанному телефону или электронным сообщением информацию, содержащуюся в талоне, и предупреждает его о необходимости активации ПИН-кода за 10 минут до начала приема, указанного в талоне.

1.10. **При осуществлении предварительной записи через страницу МФЦ в социальной сети «ВКонтакте»** https://vk.com/mfc_novotroitsk заявитель направляет сообщение, в котором указывает информацию в соответствии с п.1.5. настоящего Порядка.

Специалист МФЦ, осуществивший предварительную запись, сообщает заявителю по указанному телефону или электронным сообщением информацию, содержащуюся в талоне, и предупреждает его о необходимости активации ПИН-кода за 10 минут до начала приема, указанного в талоне.

1.11. При осуществлении предварительной записи заявитель в обязательном порядке информируется о том, что талон предварительной записи аннулируется в случае его неявки в назначенное время приема.

1.12. Заявитель в любое время вправе отказаться от предварительной записи, сообщив об этом в МФЦ любым удобным для него способом (лично, по телефону, через официальный сайт МФЦ или страницу МФЦ в социальной сети «ВКонтакте»).

1.13. Прием по предварительной записи осуществляется исключительно по заявленному количеству дел на подачу документов или получение результатов. Одновременное обслуживание одного заявителя в разных окнах не осуществляется.

1.14. Заявителю отказывается в приеме документов для предоставления услуги или получения результатов услуги по предварительной записи **в следующих случаях**:

- заявитель не прошел процедуру активации PIN-кода до начала приема;

- несоответствие сведений (недостоверность сведений), которые сообщил заявитель при предварительной записи, документам, представленным заявителям при личном приеме: замена услуги, указанной при предварительной записи, на другую услугу; обращение лица, не являющегося заявителем, указанным в талоне;
- обращения представителя без документов, подтверждающих полномочия лица, указанного в предварительной записи.

1.15. При отсутствии заявителей, обратившихся по предварительной записи, осуществляется прием заявителей, обратившихся в порядке очереди.

1.16. Прием заявителей по предварительной записи осуществляется в течение всей продолжительности рабочего дня в соответствии с установленным графиком приема заявителей за исключением субботы.

1.17. В случае вынужденного временного изменения режима работы или при проведении аварийных ремонтно-профилактических работ МФЦ информирует заявителей, осуществивших предварительную запись, о невозможности приема в этот день и предлагает оформить запись на другой день.