

Дата 17.04.2025

№ 484/п

г. Махачкала

«Об утверждении Положения о системе управления электронной очередью в филиалах ГАУ РД «МФЦ в РД»

Государственное автономное
учреждение Республики
Дагестан
«Многофункциональный
центр предоставления
государственных и
муниципальных услуг в
Республике Дагестан»

Пр-т, Насрутдинова, д. 1,
г. Махачкала, 367000
Тел. 8 (8722) 51-11-15
Тел./факс 8 (8722) 55-77-99
Call-центр 666-999
Эл. почта
mfcrd@mail.ru

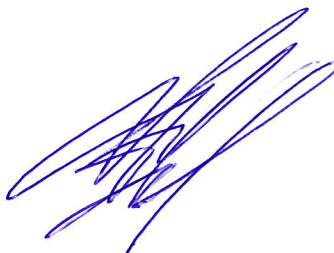
ОКПО 25090984
ОГРН 1130572000668
ИНН 0572004299
КПП 057201001

В целях определения правил управления электронной очередью в филиалах государственного автономного учреждения Республики Дагестан «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в Республике Дагестан»

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Приказ директора ГАУ РД «МФЦ в РД» № 1041/п от 05.08.2025г. признать утратившим силу.
2. Утвердить и ввести в действие Положение о системе управления электронной очередью в филиалах ГАУ РД «МФЦ в РД» в новой редакции согласно приложению к настоящему приказу.
3. Разместить Положение о системе управления электронной очередью в филиалах ГАУ РД «МФЦ в РД» в новой редакции на официальном сайте ГАУ РД «МФЦ в РД» <https://mfcrd.ru/>.
4. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Директор



М.И. Арсланадиев

УТВЕРЖДЕНО:

Приказом директора ГАУ РД «МФЦ в РД»
от « 17 » 04 2026 года № 484/п

ПОЛОЖЕНИЕ

о системе управления электронной очередью в филиалах государственного автономного учреждения Республики Дагестан «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в Республике Дагестан»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящее положение о порядке работы с системой управления электронной очередью государственного автономного учреждения Республики Дагестан «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в Республике Дагестан» (далее – ГАУ РД «МФЦ в РД»), (далее – Положение) разработано в соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», Правилами организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, утвержденными Постановлением Правительства Российской Федерации от 22 декабря 2012 года № 1376, Приказом Минэкономразвития России от 27 декабря 2016 года № 844 «Об утверждении Методических рекомендаций по обеспечению деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг в части функционирования информационных систем многофункциональных 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, местного самоуправления при предоставлении государственных и муниципальных услуг».

1.2. Положение регулирует порядок работы системы управления электронной очередью (далее – СУЭО) в целях оптимизации управления очередью заявителей, обращающихся в многофункциональный центр за предоставлением государственных и муниципальных услуг, их последующего обслуживания, формирования статистической отчетности о среднем времени ожидания, посещаемости филиалов ГАУ РД «МФЦ в РД», загруженности работников филиалов ГАУ РД «МФЦ в РД» и установления порядка и условий регистрации посетителей в электронной очереди, применения талона электронной очереди работником филиалов ГАУ РД «МФЦ в РД», осуществляющий прием, обработку и выдачу документов.

1.3. Функционал системы управления электронной очередью реализуется посредством программно-аппаратного комплекса.

2. СОСТАВНЫЕ ЭЛЕМЕНТЫ СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ ЭЛЕКТРОННОЙ ОЧЕРЕДЬЮ

2.1. Система управления электронной очередью (далее – СУЭО) – это программно-аппаратный комплекс, предназначенный для регистрации заявителя в очереди, учета посетителей в очереди, управления отдельными очередями в зависимости от видов услуг, отображения статуса очереди, автоматического перенаправления посетителя в очередь на обслуживание, формирование отчетов о посещаемости филиалов ГАУ РД «МФЦ в РД», количестве заявителей, очередях, среднем времени ожидания (обслуживания) и загруженности работников;

2.2. Базовые и индивидуальные настройки СУЭО осуществляются разработчиками СУЭО, посредством программного комплекса информационной системы централизованно. Общую координацию осуществляет проектный отдел ГАУ РД «МФЦ в РД»;

2.3. Программно-аппаратный комплекс СУЭО (далее – ПАК СУЭО) предусматривает

следующий базовый функционал:

- специальное программное обеспечение с функцией вызова, установленное на персональных компьютерах работников филиалов ГАУ РД «МФЦ в РД» в окнах обслуживания;
- сервер управления электронной очередью;
- модуль звукового оповещения;
- модуль информационного табло (монитор);
- модуль электронного табло (над окном обслуживания), который указывает порядковый номер окна и обслуживаемый в данный момент номер очереди;
- сенсорный терминал, оснащенный встроенным чековым принтером;
- пульт управления очередью;
- модуль предварительной записи.

2.4. СУЭО предусматривает следующий базовый функционал:

- регистрация заявителя с помощью терминала электронной очереди;
- генерация талона с идентификатором цели визита (подача заявления, получение результата предоставления государственной или муниципальной услуги и иные цели);
- печать талона с помощью встроенного в терминал СУЭО чекового принтера;
- передача идентификатора талона и номера окна обслуживания на информационное табло в секторе информирования и ожидания, в том числе с использованием голосового оповещения, для информирования заявителя, с обеспечением функции отдельной регулировки громкости для различных зон оповещения;
- отображение на информационном табло, размещенном в окне обслуживания, номера талона вызванного заявителя;
- установление приоритета вызова талона для отдельных категорий граждан.

Преимущественным правом обслуживания обладают:

- ветераны (участники) Великой Отечественной войны;
 - участники СВО и члены их семей;
 - инвалиды Великой Отечественной войны;
 - инвалиды I и II групп, а также лица, имеющие явные физические ограничения;
 - родители с малолетними детьми, проявляющие высокую эмоциональную активность, в том числе плач, крик, истерика и т.д.;
 - ветераны боевых действий (ветераны всех вооруженных конфликтов, в том числе контртеррористических операций).
- отсрочка обслуживания вызванного заявителя на определённое время;
 - перенаправление заявителя в иное окно обслуживания;
 - привязка талона к определенному окну обслуживания;
 - получение списка талонов текущей очереди;
 - вызов заявителя по определенному номеру;
 - завершение обслуживания заявителя;
 - вызов следующего заявителя, зарегистрированного в СУЭО;
 - изменение настроек системы без перезапуска всей системы и сброса текущей очереди;
 - изменение дизайна, текстовой и графической информации элементов системы;
 - формирование статистической отчетности о количестве заявителей, среднем времени ожидания (обслуживания), о количестве обращений по цели визита, по окнам обслуживания, по работникам филиалов ГАУ РД «МФЦ в РД», а также экспорт сведений в открытом формате данных.

2.5. Интерфейс терминала СУЭО и информационного табло оформляется с использованием единого фирменного стиля бренда «Мои документы»

2.6. На терминале СУЭО разработчиками реализуется упрощенный графический интерфейс, содержащий не более двух уровней вложенности услуг.

На главном экране размещается следующая информация:

- фирменный блок бренда «Мои документы»;
- идентификатор «Государственные и муниципальные услуги»;

- полное наименование учреждения;
- раздел меню, характеризующий цель визита заявителя:
 - «Помощь бизнесу»;
 - «Услуги МВД»;
 - «Операторы»;
 - «Юридическая помощь»;
 - «СПС – сектор пользовательского сопровождения»;
 - «Фото»;
 - «Льготная категория»;
- информационный раздел:
 - «Получить информацию о талоне»;
 - «Оценить качество обслуживания»;
 - «Регистрация по предварительной записи».

2.7. Звуковое информирование заявителей реализуется посредством трансляции модулем звукового оповещения речевой фразы: «Клиент №__ приглашается к оператору №__».

Визуальное информирование заявителей реализуется посредством отображения номеров талонов и соответствующих окон обслуживания на информационном табло, размещенном в секторе информирования и ожидания, и электронном табло, расположенном над окном приема-выдачи документов в секторе приема заявителей.

2.8. Функционирование СУЭО осуществляется с момента начала приема заявителей в течение всего времени обслуживания согласно графику работы филиалов ГАУ РД «МФЦ в РД».

2.9. Возможность произвольного отключения СУЭО работниками МФЦ не допускается.

2.10. В случае технических сбоев (неполадок) в работе СУЭО (профилактических или ремонтных работ) ответственный работник филиала ГАУ РД «МФЦ в РД» незамедлительно формирует заявку в информационной системе «Центр обращений», далее обслуживание заявителей в филиалах ГАУ РД «МФЦ в РД» производится в порядке живой очереди до момента ликвидации причин, препятствующих электронной регистрации.

3. ПОРЯДОК ОБСЛУЖИВАНИЯ ЗАЯВИТЕЛЕЙ С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ СУЭО

3.1. Сектор информирования и ожидания филиалов ГАУ РД «МФЦ в РД» оборудуется терминалом СУЭО из расчета – одна единица терминала у входа в здание ГАУ РД «МФЦ в РД». В операционных залах в окна приема установлены специальные табло, система голосового оповещения. Рабочие места работников, осуществляющих прием и выдачу документов, оборудованы пультами оператора электронной очереди.

3.2. Прием (обслуживание) заявителей в МФЦ осуществляется в порядке очереди, за исключением лиц, имеющих право на внеочередной порядок обслуживания.

3.3. Порядок обслуживания заявителей посредством СУЭО предусматривает следующие этапы:

- выбор заявителем цели визита;
- получение талона с индивидуальным номером;
- передача системой идентификатора талона и номера окна оператора приема на информационное табло в секторе информирования и ожидания, в том числе с использованием голосового оповещения для информирования заявителя;
- вызов работником филиала ГАУ РД «МФЦ в РД» зарегистрированного в очереди посетителя в соответствии с номером талона;
- завершение работы по обслуживанию заявителя, получившего талон с определенным номером.

3.4. Очередность приема заявителей в филиалах ГАУ РД «МФЦ в РД» рассчитывается автоматически посредством СУЭО.

3.5. В ТОСП ГАУ РД «МФЦ в РД», которые не оборудованы терминалами СУЭО,

обслуживание заявителей осуществляется посредством живой очереди.

3.6. Заявитель самостоятельно регистрируется в СУЭО исходя из цели визита путем выбора на экране терминала ПАК соответствующей строки с названием требуемой услуги.

3.7. В случае затруднений в выборе цели визита или работе с терминалом ПАК заявитель вправе обратиться к администратору филиала ГАУ РД «МФЦ в РД».

3.8. После легкого тактильного прикосновения заявителя к нужной строке на экране терминальное устройство выдает бумажный талон, в котором содержится информация: наименование и адрес местонахождения филиала ГАУ РД «МФЦ в РД», наименование выбранной услуги, номер талона, дата и время выдачи талона.

3.9. При отсутствии активности на терминале СУЭО в течение 30 секунд осуществляется возврат на главный экран терминала СУЭО из любого раздела меню.

3.10. В целях обеспечения равных условий обслуживания заявитель вправе получить не более одного талона электронной очереди по каждой цели обращения за один раз, в том числе в рамках жизненной ситуации (комплекса услуг).

Выдача талонов заявителям при получении ими результатов оказания услуги осуществляется по принципу «один талон на получение результата оказания одной услуги».

3.11. Регистрация заявителей в СУЭО посредством присвоения индивидуального номера в очереди осуществляется исключительно в день печати талона.

3.12. Заявитель, получивший талон электронной очереди, ожидает вызова в соответствующее окно обслуживания в секторе информирования и ожидания филиала ГАУ РД «МФЦ в РД».

3.13. Очередность номеров, указанных в талонах и соответствующих окон обслуживания заявителей транслируется на информационном табло, установленном в секторе информирования и ожидания филиала ГАУ РД «МФЦ в РД» и дублируется с помощью звукового оповещения.

3.14. Сотрудник филиала ГАУ РД «МФЦ в РД» посредством программного обеспечения оператора электронной очереди, установленного на его рабочем месте, приглашает заявителя в окно обслуживания, соблюдая порядок электронной регистрации в очереди, сформированный СУЭО в зависимости от цели визита заявителя.

3.15. Обслуживание заявителей производится при предъявлении документа, удостоверяющего личность.

3.16. Допустимое время ожидания оператором филиала ГАУ РД «МФЦ в РД» заявителя составляет 2 (две) минуты. Если заявитель не явился в соответствующее окно обслуживания, оператор филиала вызывает следующий талон. Для получения услуги заявителю необходимо получить новый талон и дожидаться очередности в порядке, предусмотренном пунктами 3.11.-3.13. настоящего Положения.

Обслуживание заявителей оператором филиала осуществляется в присутствии заявителя в течение всего времени консультирования, приема и выдачи документов. Максимальное время ожидания заявителя в очереди составляет 15 (пятнадцать) минут.

Вызов следующего заявителя осуществляется после завершения оператором филиала ГАУ РД «МФЦ в РД» действий по формированию и обработке бумажного и электронного комплекта документов, представленного заявителем.

3.17. В случае возникновения необходимости у заявителя покинуть окно в ходе оказания услуги (приема документов) для решения личных вопросов, не связанных с получением услуги на срок более 10 (десяти) минут, сотрудник филиала ГАУ РД «МФЦ в РД» завершает обслуживание указанного талона и осуществляет вызов следующего заявителя.

3.18. Одновременное обслуживание заявителя в нескольких окнах не допускается.

3.19. Оператор филиала ГАУ РД «МФЦ в РД» откладывает (приостанавливает) обслуживание заявителя не более чем на 15 (пятнадцать) минут, в случае если заявитель покинул окно обслуживания по уважительной причине (например, ухудшение самочувствия и т.д.).

3.20. Оператор филиала ГАУ РД «МФЦ в РД» возвращает заявителю, обслуживание которого завершено или отложено (приостановлено), представленные им документы.

3.21. В случае если время приема документов превышает оставшееся время работы филиала ГАУ РД «МФЦ в РД», оператор обязан уведомить об этом заявителя, своевременно

завершить обслуживание и, при необходимости, оказать помощь в предварительной записи на иную дату.

3.22. Обслуживание заявителей прекращается по окончании времени приема документов последнего заявителя оператором филиала ГАУ РД «МФЦ в РД» после окончания рабочего времени согласно графику работы филиала ГАУ РД «МФЦ в РД».

3.23. В случае внепланового отключения электроэнергии и (или) неисправности программно-аппаратных средств, обеспечивающих процесс предоставления услуги, прием заявителей осуществляется по ранее выданным талонам в порядке живой очереди. Талоны электронной очереди не выдаются. Посетителям филиалов ГАУ РД «МФЦ в РД» оказывается устная консультация. Последующий прием заявителей осуществляется в порядке живой очереди посредством организации учета администраторами времени прибытия заявителей в виде бумажного списка

3.24. В случае выхода из строя СУЭО и наличия возможности приема заявителей, директору филиала, либо работнику филиала, замещающему обязанности директора, необходимо организовать прием заявителей в порядке живой очереди.

4. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СОТРУДНИКОВ ГАУ РД «МФЦ В РД», ФИЛИАЛОВ ГАУ РД «МФЦ В РД»

4.1. Всю полноту ответственности за качество и своевременность выполнения возложенных настоящим Положением на сотрудников филиалов ГАУ РД «МФЦ в РД» задач и функций несет директор/заместитель директора филиала, начальник операционного зала, администратор и работники филиала, осуществляющие прием документов.

4.2. Директор/заместитель директора филиала ежедневно проводит проверку соблюдения порядка электронной очереди.

4.3. Контроль времени ожидания заявителя в очереди осуществляет директор/заместитель директора филиала, начальник операционного зала и администратор посредством пульта администратора электронной очереди и (или) путем визуального обследования заявителей в зале, ожидающих приема по цели обращения (поиск заявителя совершается не более 5 (пяти) минут с интервалом 10 (десять) минут.

При обнаружении (получении информации) зарегистрированных в электронной очереди заявителей, по которым система управления электронной очереди показывает превышение времени ожидания в очереди значения 15 минут, директор/заместитель директора филиала, начальник операционного зала принимает оперативное решение о подключении дополнительных окон по нужной цели обращения, предварительно поставив в известность директора или заместителя директора филиала ГАУ РД «МФЦ в РД».

4.4. В случаях выявления факта несоблюдения сотрудником филиала ГАУ РД «МФЦ в РД» правил установленных настоящим положением, директор филиала ГАУ РД «МФЦ в РД» должен незамедлительно сообщить об этом директору ГАУ РД «МФЦ в РД» соответствующим служебным письмом для принятия соответствующих мер дисциплинарного воздействия.

4.5. Степень ответственности сотрудников устанавливается трудовыми договорами.

4.6. Сотрудники филиалов ГАУ РД «МФЦ в РД», признанные виновными в нарушении соблюдения порядка электронной очереди, несут дисциплинарную ответственность.

4.7. Контроль соблюдения порядка электронной очереди осуществляет контрольно-аналитический отдел ГАУ РД «МФЦ в РД», директор/заместитель директора филиала ГАУ РД «МФЦ в РД».

4.8. Начальник проектного отдела ГАУ РД «МФЦ в РД» осуществляет контроль и несет персональную ответственность за правильность настроек СУЭО. При возникновении сбоя в СУЭО начальник операционного зала или администратор сообщает об этом незамедлительно директору или заместителю директора филиала, которые в свою очередь формируют соответствующую заявку в информационной системе «Центр обращений» для устранения причин данного сбоя.

4.9. Начальник проектного отдела ГАУ РД «МФЦ согласовывает действия по изменению настроек СУЭО, влияющих на деятельность МФЦ, с ответственным заместителем директора ГАУ РД «МФЦ в РД» и с директором соответствующего филиала.

5. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

5.1. Настоящее Положение вступают в силу с момента его утверждения.

5.2. В настоящее положение могут быть внесены изменения, с последующим размещением информации о внесенных изменениях на официальном сайте ГАУ РД «МФЦ в РД».

5.3. Настоящее Положение подлежит размещению в операционном зале и на сайте ГАУ РД «МФЦ в РД».