мои документы
государственные и муниципальные услуги

ПРИКАЗ

Дата 14.11.2025 № 1693/п г. Махачкала

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

«Об утверждении Положения о правилах предварительной записи на прием в филиалах ГАУ РД «МФЦ в РД»

В целях опеределения правил предварительной записи на прием в филиалах государственного автономного учреждения Республики Дагестан «Многофункцианальный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в Республике Дагестан»

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Приказ директора ГАУ РД «МФЦ в РД» № 769/п от 30.06.2021г. признать утратившим силу.

2. Утвердить и ввести в действие Положение о правилах предварительной записи на прием в филиалах ГАУ РД «МФЦ в РД» в новой редакции согласно приложению к настоящему приказу.

3. Разместить утвержденное Положение о правилах предварительной записи на прием в филиалах ГАУ РД «МФЦ в РД» в новой редакции на официальном сайте учреждения.

4. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на первого заместителя директора ГАУ РД «МФЦ в РД» Вагабову М.В.

Директор **М. И. Арсланалиев**

Утверждено

Приказом директора ГАУ РД «МФЦ в РД»

от «14» ноября 2025 г. № 1643-п

М.П.

ПОЛОЖЕНИЕ

О правилах предварительной записи на прием в государственное автономное учреждение Республики Дагестан «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в Республике Дагестан»

1. Общие положения

1.1. Настоящее положение о правилах предварительной записи на прием документов для предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг (далее - МФЦ) разработано в целях обеспечения создания комфортных условий обслуживания заявителей – получателей государственных (муниципальных) услуг и устанавливает единый порядок предварительной записи в МФЦ.

1.2. Настоящее Положение размещается на интернет-сайте МФЦ www.mfcrd.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.

1.4. В МФЦ используются следующие формы предварительной записи на прием документов при предоставлении государственных или муниципальных услуг в МФЦ:

- Предварительная запись посредством сайта МФЦ;

- Предварительная запись по номеру телефона филиала МФЦ, либо по телефону горячей линии республиканского МФЦ 666-999;

- Предварительная запись при личном обращении заявителя в любой из филиалов МФЦ;

- Предварительная запись посредством приложения «Мои Документы.Онлайн»;

- Предварительная запись посредством национального мессенджера МАКС (MAX).

2. Предварительная запись посредством сайта МФЦ

2.1 Предварительная запись через сайт www.mfcrd.ru осуществляется в режиме on-line, путем последовательного осуществления следующих шагов:

- Выбрать вкладку «Записаться»;

- Выбрать филиал МФЦ;

- Выбрать дату посещения МФЦ;

- Выбрать должность сотрудника, которому будут сдаваться документы;

- Ввести ФИО;

- Ввести номер телефона;

- Нажать «Записаться»;

- Предоставить согласие на обработку персональных данных;

- После подтверждения, заявителю будет доступна информация: наименование МФЦ, дата записи на прием, время приема, код для ввода в терминале установленного в филиалах МФЦ.

3. Предварительная запись по номеру телефона филиала МФЦ, либо по телефону горячей линии республиканского МФЦ 666-999.

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

- набрать номер телефона филиала МФЦ либо телефон горячей линии республиканского МФЦ 666-999 и дождаться ответа оператора;

- Сообщить о желании предварительно записаться на прием в МФЦ;

- Выбрать МФЦ;

- Сообщить об интересующей услуге сотруднику МФЦ;

- Сообщить ФИО;

- Сообщить об интересующем диапазоне даты и времени посещения МФЦ;

- 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, так же в случае если заявитель хочет записаться в филиалах города Махачкалы и Каспийска система предлагает иные филиалы МФЦ для записи в случаях отсутствия свободных мест в выбранном заявителем филиале;

- записать код, продиктованный оператором.

4. Предварительная запись при личном обращении заявителя в любой из филиалов МФЦ

4.1. Предварительная запись осуществляется, в соответствии с графиком работы МФЦ, путем последовательного осуществления следующих шагов;

- Посетить любой из филиалом МФЦ;

- Подойти к сотруднику на стойки информирования филиала МФЦ;

- Сообщить сотруднику о желаемой услуге;

- Выбрать подходящую дату для записи;

- Выбрать время для записи;

- Сообщить ФИО;

- Получить талон с кодом, выдаваемый сотрудником на стойке информирования филиала МФЦ.

5. Предварительная запись посредством приложения «Мои Документы.Онлайн»

5.1. Предварительная запись через приложение **«Мои Документы.Онлайн»** осуществляется в режиме on-line, путем последовательного осуществления следующих шагов:

- Осуществить вход в приложение **«Мои Документы.Онлайн»** (вводится логин и пароль от «госуслуг»);

- Выбрать филиал МФЦ по Республике Дагестан;

- Выбрать должность сотрудника, которому будут сдаваться документы;

- Выбрать дату посещения МФЦ;

- Выбрать подходящую дату для предварительной записи (если время приема не отображается, значит талоны предварительной записи на этот день закончились, следует выбрать другой день) так же в случае если заявитель хочет записаться в филиалах города Махачкалы и Каспийска система предлагает иные филиалы МФЦ для записи в случаях отсутствия свободных мест в выбранном заявителем филиале;

- Ввести ФИО;

- Ввести номер телефона;

- Нажать «Записаться»;

- После подтверждения, заявителю будет доступна информация: наименование МФЦ, дата записи на прием, время приема, код для ввода в терминале установленного в филиалах МФЦ;

6. Предварительная запись посредством национального мессенджера МАКС (MAX).

6.1 Предварительная запись через национальный мессенджер МАКС **(MAX)** осуществляется в режиме on-line, путем последовательного осуществления следующих шагов:

- Открыть чат-бот МАКС: https://max.ru/mfcrd2025_bot (приложение или веб-версия);

- Выбрать мини-приложение;

- Выбрать вкладку «Записаться»;

- Выбрать филиал МФЦ;

- Выбрать дату посещения МФЦ;

- Выбрать необходимую услугу;

- Ввести ФИО;

- Ввести номер телефона;

- Нажать «Записаться»;

- После подтверждения, заявителю будет доступна информация: наименование МФЦ, дата записи на прием, время приема, код для ввода в терминале установленного в филиалах МФЦ.

7. Заключительные положения

7.1. Предварительная запись на прием документов при предоставлении государственных или муниципальных услуг в МФЦ осуществляется на период 14 календарных дней.

7.2. Предварительная запись на прием в МФЦ предоставляет заявителю право осуществить подачу документов для предоставления одной услуги, на указанную дату, время и филиал МФЦ. В случае необходимости получения комплекса услуг (более 1 услуги за 1 посещение), заявителю необходимо взять 1 талон и при обращении в МФЦ предупредить о наличии необходимости получения за один прием нескольких услуг, сотрудника стойки информирования.

7.3. Заявителю рекомендуется прибыть в МФЦ за 15 минут до времени предварительной записи (талон предварительной записи на прием может быть получен не ранее чем за 15 минут до назначенного времени приема). При себе иметь паспорт гражданина Российской Федерации либо иной документ, удостоверяющий личность, в соответствии с законодательством Российской Федерации, а также документы необходимые для получения услуги, в том числе документ, подтверждающий оплату государственной пошлины (в случае необходимости оплаты государственной пошлины для получения услуги). Предварительная запись аннулируется в случае неявки заявителя по истечении 15 минут с назначенного времени приема.

7.4. При посещении МФЦ необходимо обратиться к сотруднику на стойке информирования, либо самостоятельно в терминале выдачи талонов подтвердить запись в пункте «регистрация по предварительной записи» после ввести код и получить талон электронной очереди.

7.5. При наступлении времени приема, указанного в талоне электронной очереди, в зоне информирования и ожидания МФЦ на информационных табло отображается информация о номере талона электронной очереди и номера окна приема, в которое должен обратиться заявитель с соответствующим номером талона электронной очереди. Данная информация дублируется голосовым сообщением (произносится номер

талона электронной очереди и номер окна приема). При вызове заявителю необходимо обратиться в соответствующее окно приема с талоном электронной очереди и со всеми необходимыми документами для предоставления услуги.

7.6. Идентификация заявителя осуществляется на стадии приема в окнах в соответствии с порядками оказания услуг. При выявлении несоответствия ФИО заявителя с данными, указанными на талоне Предварительной записи, заявителю рекомендуется повторно обратиться на стойку информирования, для получения талона электронной очереди.

7.7. Недопустимо обслуживание заявителя в разных окнах приема одновременно.

7.8. Право использования забронированного времени приема по предварительной записи не может быть передана другому лицу.

7.9. Заявитель вправе отменить предварительную запись посредством телефонного звонка по номеру телефона филиала МФЦ либо по номеру телефона горячей линии республиканского МФЦ 666-999, или при личном обращении к специалисту стойки информирования не позднее 1 часа до назначенного времени. Идентификация заявителя производится по фамилии, имени и отчеству (при наличии), дате и назначенному времени, коду указанному на талоне. Талон электронной очереди после отмены предварительной записи доступен для его получения в установленном настоящим положением о правилах предварительной записи на прием документов при предоставлении государственных и муниципальных услуг.

7.10. Основанием для отказа в приеме заявителя по Предварительной записи являются:

- Заявитель не прошел процедуру подтверждения записи с использованием кода и не получил талон электронной очереди;

- Неявка заявителя по истечению 15 минут с назначенного времени приема по предварительной записи.

7.11. Талон электронной очереди признается недействительным в случае:

- Обращение лица, не являющегося заявителем, несоответствия данных о фамилии, имени и отчестве заявителя, содержащихся в талоне электронной

очереди фамилии, имени отчеству заявителя за исключением технической ошибки (опечатки).

7.12. Признание талона электронной очереди недействительным влечет аннулирование предварительной записи на прием, в таком случае заявитель может быть принят в соответствии с общим порядком приема граждан без предварительной записи.

7.13. В настоящее положение могут быть внесены изменения, с последующим размещением информации о внесенных изменениях на официальном сайте МФЦ.

Лист согласования к ПОЛОЖЕНИЮ «О правилах предварительной записи на прием в государственное автономное учреждение Республики Дагестан «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в Республике Дагестан»

№ 1643/к от 14.11.25 2025 года ГАУ РД «МФЦ в РД»

№	Наименование подразделения	Личная подпись	Дата согласования	Замечания (при наличии)
	1-й Заместитель директора ГАУ РД «МФЦ в РД» -Вагабова Марина Вячеславовна		14.11.2025	
	Заместитель директора ГАУ РД «МФЦ в РД» - Абдулжелилов Абдулжелил Абдурагимович		13.11.25г.	
	Заместитель директора ГАУ РД «МФЦ в РД» - Шихалиева Эчив Адислановна		13.11.25г	
	Начальник отдела информационных технологий и защиты информации – Мусаев М. М.		13.11.25	
	Начальник контрольно-аналитического отдела – Чамсадинов З. Ч.		13.11.25г.	
	Врио начальника юридического отдела – Селимова Г.М.		13.11.25г	
	Начальник проектного отдела – Рамазанов А.Г.		13.11.25г	
	Начальник единого контактного центра – Рабаданов Ш.Г.		13.11.25г	