

## **ПРАВИЛА ОБСЛУЖИВАНИЯ ЗАЯВИТЕЛЕЙ ПРИ ПРИЕМЕ ДОКУМЕНТОВ НА ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ**

1. Прием документов по государственным, муниципальным и иным услугам осуществляется по предварительной записи или в порядке «живой очереди».

2. Предварительная запись на прием заявителей по государственным, муниципальным и иным услугам (далее – Услуга) осуществляется на официальном сайте ГБУ РО «МФЦ Рязанской области»: [moiodokumenty62.rf](http://moiodokumenty62.rf), по телефонам 8-800-11-000-11, 8 (4912) 55-50-55, при личном обращении в территориальные подразделения ГБУ РО «МФЦ Рязанской области».

3. Предоставление бесплатной юридической помощи в МФЦ осуществляется исключительно по предварительной записи в следующих территориальных отделах г. Рязани ГБУ РО «МФЦ Рязанской области»:

- Территориальный отдел по Советскому району г. Рязани (ул. Почтовая, д. 61),
- Территориальный отдел по Московскому району г. Рязани (ул. Крупской, д. 14 корп. 2),
- Территориальный отдел по Железнодорожному району г. Рязани (ул. Каширина, д.1),
- Территориальный отдел по Октябрьскому району г. Рязани (ул. Новоселов, д. 33 корп. 2)

4. Предварительная запись предоставляет заявителю право осуществить подачу документов на период не более 30 дней от даты записи для предоставления одной Услуги в указанные в талоне электронной очереди дату, время и место.

5. Для осуществления предварительной записи необходимо перейти в раздел «Предварительная запись», далее пройти авторизацию, которая осуществляется через Единую систему идентификации и аутентификации – ЕСИА (Госуслуги), ознакомится с порядком обслуживания заявителей по предварительной записи.

6. Заявитель дает свое согласие на обработку персональных данных, а также их передачу в электронной форме предварительной записи по открытым каналам связи сети Интернет. При осуществлении предварительной записи по телефону заявитель так же устно дает свое согласие на обработку персональных данных.

7. Записаться можно только на свободное время. Если же система сообщает о том, что данный промежуток времени уже занят, следует подобрать другой наиболее удобный для себя вариант.

8. Все указанные в заполняемых при регистрации полях данные должны соответствовать действительности. Во избежание ошибок необходимо внимательно проверять все вводимые сведения.

9. При регистрации и записи необходимо указывать данные того человека, которому будет оказана Услуга.

10. При осуществлении записи формируется талон электронной очереди с номером записи на обслуживание, в котором указываются введенные заявителем сведения, а также номер записи на прием и штрих-код. Заявителю рекомендуется распечатать или запомнить номер записи на прием для подтверждения записи в МФЦ.

11. При посещении многофункционального центра заявитель предъявляет документ, удостоверяющий личность и представляет информацию о регистрации в электронной очереди (номер записи на прием). Прием заявителя осуществляется при наличии у него подтверждающего талона электронной очереди и только в указанные в нем дату, время и место.

12. Заявителю отказывается в приеме документов для предоставления Услуги в МФЦ по предварительной записи в случае, если:

- заявитель не получил талон электронной очереди;
- заявитель не прошел процедуру подтверждения записи с использованием кода подтверждения;
- талон электронной очереди признан недействительным.

13. Талон электронной очереди признается недействительным и запись подлежит аннулированию в случае:

- несоответствия цели обращения заявителя (замена Услуги, указанной при записи, на другую Услугу);
- обращения лица, не являющегося заявителем;
- несоответствия данных о фамилии, имени и отчестве заявителя, содержащихся в талоне электронной очереди, фамилии, имени и отчеству заявителя за исключением случая технической ошибки (опечатки), но не более чем в трех знаках (буквах, цифрах);
- отсутствия обращения заявителя в окно приема после 3-х вызовов в течение 2 минут.

14. Признание талона электронной очереди недействительным лишает заявителя права на подачу документов для предоставления Услуги или на получение результата Услуги в МФЦ на основании данного талона в указанные в нем дату, время и место.

15. Активация талона предварительной записи осуществляется не более чем 5 минут ранее выбранного времени и не позднее 10 минут позже указанного времени. В окно приема и выдачи документов заявитель обращается со всеми необходимыми документами. В случае опоздания предварительная запись отменяется.

16. Заявитель может представить документы и получить необходимые услуги также в порядке «живой очереди». В этом случае запись осуществляется при помощи терминалов электронной очереди, находящихся в территориальных отделах, территориально обособленных структурных подразделениях

многофункционального центра. С помощью талона определяется номер позиции человека в очереди.

17. Прием лиц, имеющих право на внеочередное обслуживание при обращении в территориальные подразделения ГБУ РО «МФЦ Рязанской области», осуществляется вне основной очереди, ожидающими в порядке «живой очереди».

18. По одному талону (по предварительной записи или по «живой очереди») в многофункциональном центре предоставляется одна Услуга. В случае необходимости получения нескольких Услуг заявитель оформляет талоны по количеству Услуг. При необходимости и наличия времени обслуживания специалист многофункционального центра вправе принять заявителя на получение нескольких Услуг, получившего меньшее количество талонов.

19. В случае, если заявитель по техническим причинам не может быть принят сотрудником МФЦ, то сотрудник МФЦ перенаправляет заявителя к другому специалисту МФЦ без необходимости получения нового талона электронной очереди.

20. Настоящие правила размещаются в территориальных подразделениях МФЦ и на официальном сайте МФЦ.