

ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ
«Digit МФЦ.Next»

Модуль «Digit МФЦ.Next: Портал»

Руководство пользователя

Листов 50

СОДЕРЖАНИЕ

1	ВВЕДЕНИЕ	5
1.1	Область применения	5
1.2	Краткое описание возможностей	5
1.3	Уровень подготовки пользователя	5
1.4	Поддерживаемые браузеры	6
2	НАЗНАЧЕНИЕ И УСЛОВИЯ ПРИМЕНЕНИЯ	7
2.1	Назначение и функции	7
3	ПОДГОТОВКА К РАБОТЕ	7
3.1	Вход в систему	7
3.2	Главная страница Портала	7
4	ОПИСАНИЕ ОПЕРАЦИЙ	10
4.1	Раздел меню «ГЛАВНАЯ»	12
4.2	Раздел меню «ЦЕНТРЫ И ОФИСЫ»	16
4.3	Раздел меню «УСЛУГИ»	19
4.3.1	Категории услуг	19
4.3.2	Подробная информация об услуге	23
4.4	Раздел меню «ДЛЯ БИЗНЕСА»	27
4.4.1	Подраздел «Услуги»	27
4.4.2	Подраздел «Полезная информация для субъектов МСП»	28
4.4.3	Подраздел «Офисы»	28
4.5	Раздел меню «УСЛУГИ МФЦ»	29
4.5.1	Модуль «Платные услуги МФЦ»	29
4.5.2	Модуль «Услуги партнеров»	30
4.6	Раздел меню «ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ»	31
4.7	Раздел меню «ДЛЯ ЗАЯВИТЕЛЕЙ»	33
4.8	Раздел меню «О ЦЕНТРЕ»	34
4.8.1	Подраздел «Статистика»	34
4.8.2	Подраздел «Новости»	35
4.8.3	Подраздел «О центре»	35
4.8.4	Подраздел «Вакансии»	36
4.8.5	Подраздел «Закупки»	37
4.8.6	Подраздел «Мобильные офисы»	37
4.8.7	Подраздел «Охрана труда»	38
4.8.8	Подраздел «Противодействие коррупции»	38
4.9	Личный кабинет пользователя	39
4.9.1	Личные данные	39
4.9.2	Мой кабинет МФЦ	41
4.9.3	Запись на прием	42
4.9.4	Управление предварительной записью	45

4.9.5 Проверить статус заявления.....	47
4.9.6 Оценить оказанные услуги.....	48
4.9.7 Результаты опросов.....	48
4.9.8 Дополнительные ресурсы.....	49
4.10 Онлайн-консультация.....	49

СПИСОК ТЕРМИНОВ И СОКРАЩЕНИЙ

Термин, сокращение	Значение
ЕСИА	Единая система идентификации и аутентификации
МСП	Малое и среднее предпринимательство
МФЦ	Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг (функций)
ПЗ	Предварительная запись
СНИЛС	Страховой номер индивидуального лицевого счета застрахованного лица в системе персонифицированного учёта Пенсионного Фонда Российской Федерации
ТОСП	Территориально обособленное структурное подразделение
Брендбук	Официальный документ компании, в котором описывается концепция бренда, атрибуты бренда, целевая аудитория, позиционирование компании и другие данные, которыми руководствуется отдел маркетинга и руководители бизнеса для построения коммуникации с потребителями и развития компании в целом
Пиктограмма	Элемент графического интерфейса пользователя, с изображением каких-либо действий, событий, предметов и т.п.
ПО	Программное обеспечение
Слайдер	Динамически изменяющийся в автоматическом или ручном режиме контент
ChatBot	Виртуальный собеседник, который выясняет потребности пользователей, а затем помогает удовлетворить их
Digit МФЦ.Next	Программное обеспечение, предназначенное для автоматизации деятельности МФЦ
GosPay	Сервис онлайн-оплаты государственных и муниципальных услуг и пошлин

1 ВВЕДЕНИЕ

1.1 Область применения

Программный модуль «Digit МФЦ.Next: Портал» предназначен для полноценного представительства МФЦ региона в сети Интернет и позволяет автоматизировать взаимодействие заявителей с органами власти, благодаря которому повышается уровень и качество предоставляемых государственных и муниципальных услуг (функций) населению.

1.2 Краткое описание возможностей

Программный модуль «Digit МФЦ.Next: Портал» выполнен в виде веб-портала для размещения информации в сети Интернет (далее – Портал). Оформление Портала реализовано в соответствии с брендбуком «Мои документы».

Портал включает в себя следующие возможности:

- отображение перечня оказываемых в офисах МФЦ услуг с возможностью фильтрации услуг по ведомствам, жизненным ситуациям, получателям услуг, а также по популярным услугам и услугам, которые можно получить не выходя из дома (онлайн);
- отображение подробной информации об услуге;
- отображение информации о филиалах МФЦ;
- отображение графика загруженности филиала в разрезе дней недели;
- отображение информации о МФЦ, в том числе контактной информации;
- отображение новостей МФЦ;
- отображение баннеров для перехода на сторонние Интернет-ресурсы;
- личный кабинет с авторизацией заявителя через единую систему идентификации и аутентификации (ЕСИА);
- проверка статуса заявления, поданного в МФЦ;
- предварительная запись в электронную очередь МФЦ;
- управление предварительной записью;
- оценка качества предоставляемых услуг по номеру заявления;
- просмотр результатов опросов;
- онлайн-консультация.

1.3 Уровень подготовки пользователя

Пользователи Портала должны обладать знаниями и навыками использования веб-браузеров (открытие/закрытие, поиск и др.).

Данное руководство пользователя носит ознакомительный характер и необязательно

для прочтения перед использованием Портала МФЦ.

Примечание – Состав разделов и подразделов данного руководства может отличаться от функциональных возможностей Портала, используемого в конкретном регионе.

1.4 Поддерживаемые браузеры

Работа на Портале поддерживается через web-браузер Google Chrome последних версий, а также через браузеры на основе Chromium.

Портал постоянно обновляется под последние версии web-браузеров, официально поддерживаемых производителями.

Разработчики Портала не несут ответственности за корректную работу Портала в других web-браузерах.

2 НАЗНАЧЕНИЕ И УСЛОВИЯ ПРИМЕНЕНИЯ

2.1 Назначение и функции

Портал предназначен для информирования граждан о возможности получения государственных и муниципальных услуг как в центрах и офисах МФЦ, так и онлайн через интернет-портал государственных услуг (Госуслуги). Благодаря этому повышается доступность государственных и муниципальных услуг (функций), их открытость и прозрачность для общества, а также повышается качество предоставления услуг.

Портал предоставляет пользователям возможность автоматизации процесса оказания услуг (запись на прием, изменение записи на прием, проверка статуса заявления, оценка качества оказания услуг и др.).

3 ПОДГОТОВКА К РАБОТЕ

3.1 Вход в систему

Для входа на Портал необходимо выполнить следующие действия:

- открыть на компьютере веб-браузер (см. п. 1.4);
- в поле для поиска ввести ссылку, по которой доступен Портал (например, <https://www.mfc-nso.ru/>) и нажать на клавишу «Enter».

Если в настройках Портала будет включено информирование пользователей об использовании cookie-файлов, то для всех пользователей при первой попытке входа в пользовательский интерфейс Портала на всех страницах будет отображаться информационное сообщение о том, что (Рисунок 1):

- для улучшения работы сайта и его взаимодействия с пользователями используются cookie-файлы;
- продолжая работу с сайтом, пользователь разрешает использование cookie-файлов.

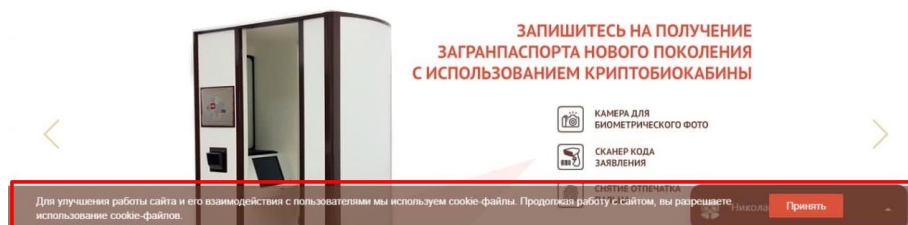


Рисунок 1 – Информирование об использовании cookie-файлов

Примечание – Информационное сообщение будет отображаться на всех страницах сайта, пока пользователь не нажмет на кнопку «Принять».

3.2 Главная страница Портала

После выполнения п. 3.1 на экране отобразится главная страница Портала (Рисунок 2). Описание раздела меню «ГЛАВНАЯ» представлено в п. 4.1.



Рисунок 2 – Главная страница Портала МФЦ

Примечание – Открыть главную страницу Портала можно также нажатием на логотип, расположенный в левом верхнем углу каждой страницы (Рисунок 3).

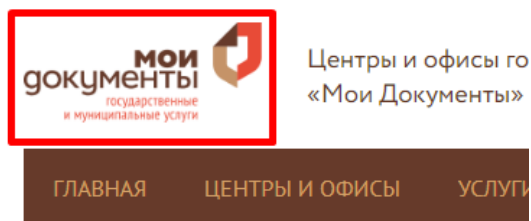


Рисунок 3 – Переход на страницу «Главная»

4 ОПИСАНИЕ ОПЕРАЦИЙ

На каждой странице Портала отображается основная «шапка» Портала, содержащая в себе (Рисунок 4):

- 1) логотип Портала;
- 2) полное наименование Портала;
- 3) телефоны единой справочной службы МФЦ;
- 4) переключение на версию Портала для слабовидящих;
- 5) поле для поиска;
- 6) основное меню;
- 7) вход в личный кабинет.

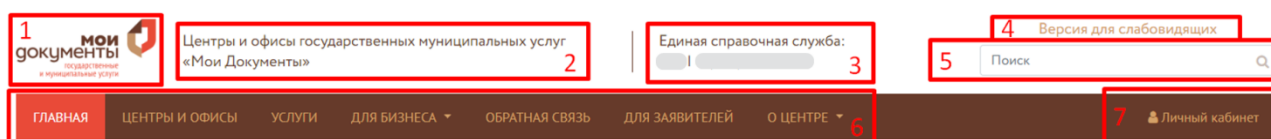


Рисунок 4 – Основная «шапка Портала МФЦ»

При нажатии на логотип откроется главная страница Портала (см. Рисунок 2).

Для перехода на версию Портала для слабовидящих нажмите на ссылку [«Версия для слабовидящих»](#). Откроется соответствующая страница с панелью управления, расположенной в верхней части страницы (Рисунок 5):

- Размер шрифта:
 - уменьшить;
 - увеличить;
- Цвета сайта:
 - черным по белому;
 - белым по черному;
 - темно-синим по голубому;
 - коричневым по бежевому;
 - зеленым по темно-коричневому;
- Изображения:
 - изображения включены;
 - изображения выключены;
 - изображения черно-белые;
- Дополнительные настройки:
 - межстрочный интервал (стандартный/средний/большой);
 - фрейм (включить/выключить);
 - межбуквенный интервал (одинарный/полупропорционный/двойной);

- шрифт (без засечек/с засечками);
- настройки по умолчанию.

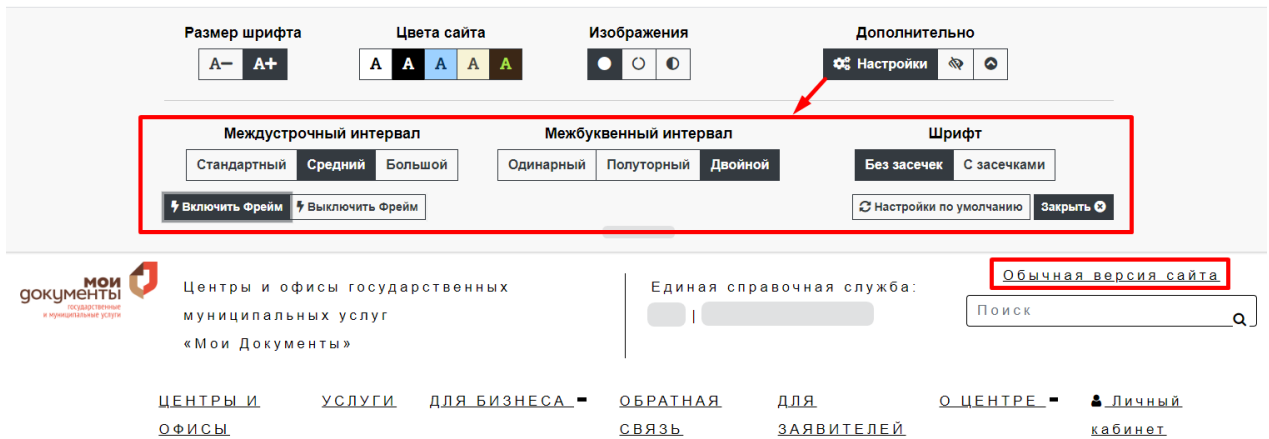






Рисунок 5 – Версия Портала для слабовидящих

При нажатии на пиктограмму  панель управления скроется. Для отображения панели управления нажмите на пиктограмму , расположенную в правом верхнем углу страницы.

Для возврата к обычной версии Портала нажмите на пиктограмму  или на ссылку «Обычная версия сайта».

Для быстрого поиска необходимой информации на Портале МФЦ введите данные в поле для поиска и нажмите на клавишу «Enter» или на пиктограмму . Найденная информация отобразится на странице «Поиск» (Рисунок 6).

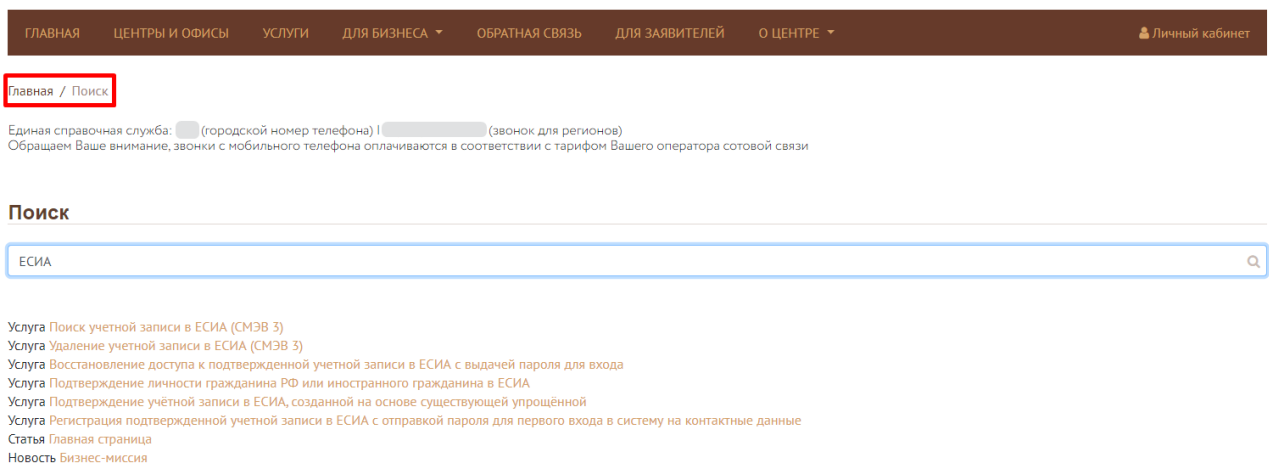


Рисунок 6 – Результаты поиска

Описание каждого раздела основного меню и личного кабинета пользователя представлено ниже.

4.1 Раздел меню «ГЛАВНАЯ»

В данном разделе меню представлена главная страница Портала, на которой размещается наиболее часто используемая информация (Рисунок 2), а именно:

- Телефоны единой справочной службы (Рисунок 7).

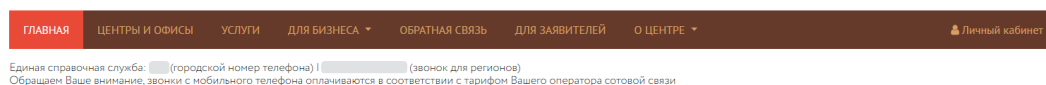


Рисунок 7 – Единая справочная служба

- Блок важных новостей, выполненный в виде слайдеров, автоматически сменяющих друг друга (Рисунок 8). При нажатии на слайд, представленный на экране в текущий момент времени, откроется соответствующая страница с подробной информацией.

Для перехода между слайдами используйте кнопки < и >.



Рисунок 8 – Блок важной информации

- Блок «Проверить статус заявления», при нажатии на который откроется страница для проверки текущего статуса заявления (Рисунок 9). Введите код заявления и нажмите на кнопку «Проверить».

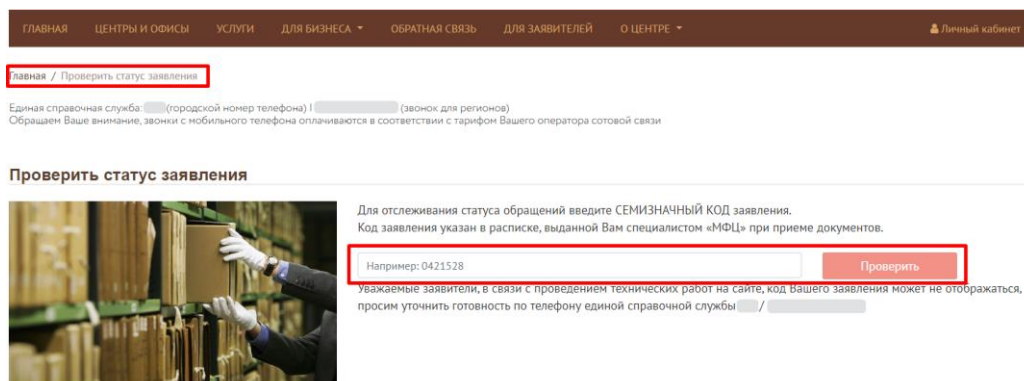


Рисунок 9 – Проверка статуса заявления

- Блок «Предварительная запись», при нажатии на который появится окно для авторизации в личном кабинете (Рисунок 10) или страница личного кабинета (см. Рисунок 55), если пользователь уже выполнил вход в личный кабинет Портала. Процесс записи на прием в филиал МФЦ описан в п. 4.9.3.

Рисунок 10 – Авторизация в личном кабинете Портала

Примечание – Запись на прием доступна только для авторизованных пользователей, имеющих подтвержденную учетную запись в ЕСИА.

- Блок «**Вопросы и ответы**», при нажатии на который откроется соответствующая страница, содержащая список основных вопросов, разбитых на следующие категории: «Актуальные вопросы об услугах», «Общие вопросы», «Техническая Поддержка» (Рисунок 11). Нажмите на поле интересующего вопроса и отобразится ответ на этот вопрос.

Рисунок 11 – Страница «Вопросы и ответы»

- Блок «**Оплата услуг с помощью GosPay**», при нажатии на который в отдельной вкладке браузера откроется официальный портал GOSPAY для оплаты услуг (Рисунок 12).

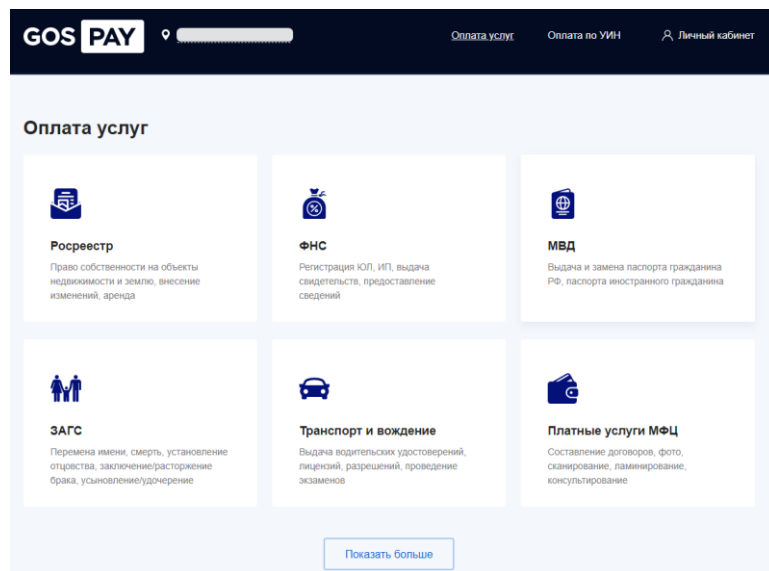


Рисунок 12 – Портал GOSPAY

- Блок «Популярные услуги» – в данном блоке представлены услуги, которые наиболее востребованы населением в данном регионе (Рисунок 13).

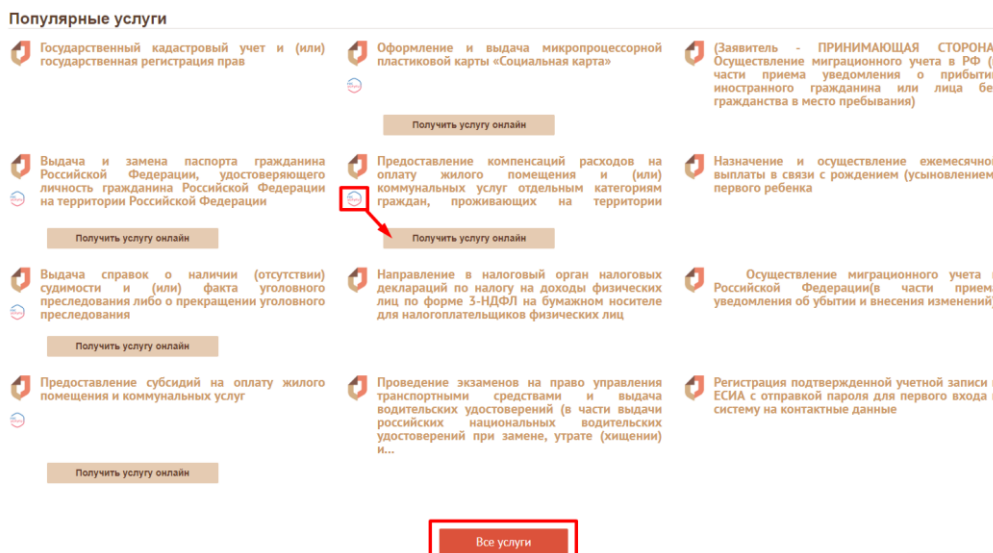



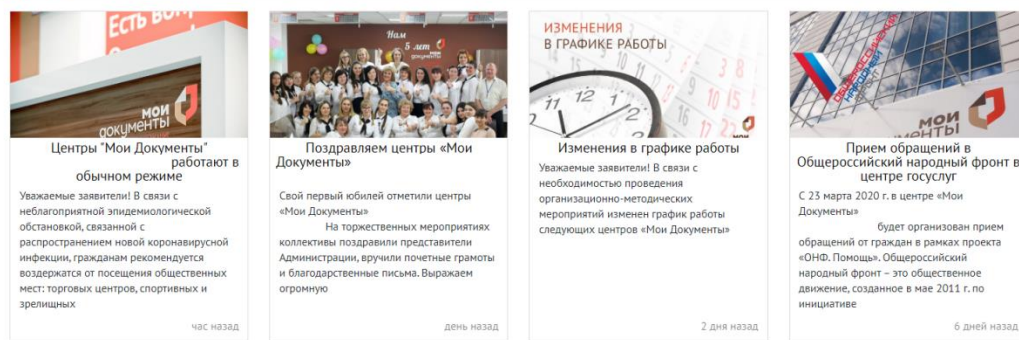
Рисунок 13 – Блок «Популярные услуги»

Услуги, которые можно получить онлайн, имеют значок  и кнопку «Получить услугу онлайн». При нажатии на данную кнопку откроется официальный интернет-портал государственных услуг в отдельной вкладке браузера.

Для просмотра списка всех популярных услуг нажмите на кнопку «Все услуги». Откроется страница «Услуги» → категория «Популярные услуги» (см. п. 4.3).

- Блок «Новости» – содержит важные новости МФЦ региона (Рисунок 14).

Новости



Все новости

Рисунок 14 – Блок «Новости»

Для просмотра всех новостей нажмите на кнопку «Все новости». Откроется страница «Новости» (см. п. 4.8.2).

- Блок «**Регистрация в личном кабинете на сайте МФЦ**» – содержит краткую информацию о возможностях, которые можно получить через личный кабинет, а также инструкцию для входа в личный кабинет (Рисунок 15).



Рисунок 15 – Блок «Регистрация в личном кабинете на сайте МФЦ»

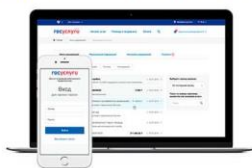
- Блок «**Электронный услуги**» – содержит информацию об электронных услугах, их преимуществах и способах получения (Рисунок 16).

Электронные услуги

Благодаря широкому внедрению электронных информационных сервисов в сферу оказания государственных услуг, получать услуги теперь очень удобно!

Портал государственных и муниципальных услуг Российской Федерации – справочно-информационный Интернет-портал. Он обеспечивает доступ физических и юридических лиц к сведениям о государственных и муниципальных услугах в Российской Федерации, государственных функциях по контролю и надзору, об услугах государственных и муниципальных учреждений, об услугах организаций, участвующих в предоставлении государственных и муниципальных услуг, а также осуществляет предоставление в электронной форме государственных и муниципальных услуг.

Посмотреть перечень государственных или муниципальных услуг, доступных для получения в электронной форме, можно ПО ССЫЛКЕ. Воспользуйтесь единым сервисным каталогом для поиска услуг или органов власти, министерств и ведомств, которые эти услуги оказывают. Кстати, найти услугу можно не только по каталогу, но и с помощью поисковой строки вверху любой страницы портала.



Что значит получение услуг в электронном виде? Заявление на оказание услуги подается заявителем или его представителем не в орган власти, предоставляющий услугу, или многофункциональный центр по приему населения, а с Единого портала госуслуг в сети Интернет. Заявление формируется на портале и поступает на обработку в орган власти или в МФЦ в электронном виде. Таким образом, под электронными услугами понимается такая организация взаимодействия между органами власти и населением, при которой подана заявка и необходимых документов для получения услуги, а также в некоторых случаях и получение результата предоставления услуги, осуществляется в электронном виде через Интернет.

Преимущества получения государственных или муниципальных услуг в электронной форме:

- Услуги в электронном виде доступны всегда
- Справочная информация по услуге предоставляется в один «клик»
- Получение информации о ходе исполнения заявления
- Получение уведомлений о важных событиях и возможностях
- Возможность оплаты услуг

Рисунок 16 – Блок «Электронные услуги»

- Блок «**Ведомства и порталы**» – содержит ссылки на порталы других сервисов, таких как Портал Росреестра, Пенсионный Фонд России, Федеральная Налоговая служба и другие (Рисунок 17). Для перехода на соответствующий портал нажмите на логотип выбранного ведомства.

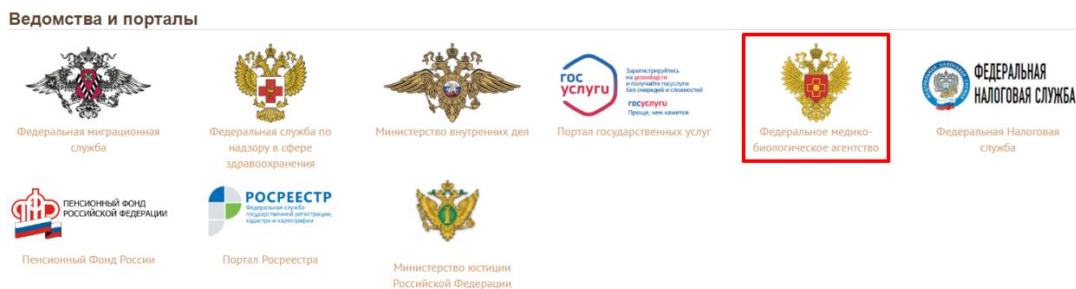


Рисунок 17 – Блок «Ведомства и порталы»

- Блок «**Полезные ресурсы**» – содержит информацию о тех ресурсах, которые могут быть полезны пользователю Портала МФЦ (Рисунок 18). Для перехода на соответствующий портал нажмите на логотип выбранного ресурса.

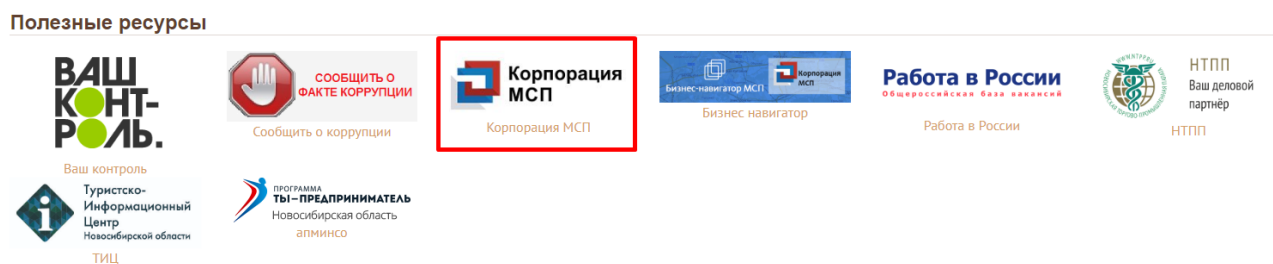


Рисунок 18 – Блок «Полезные ресурсы»

В нижней части каждой страницы представлен «подвал» Портала, содержащий следующую информацию (Рисунок 19):

- Яндекс.Метрика: данные на сегодня (просмотры, визиты, уникальные посетители);
- телефоны справочных служб;
- ссылки на социальные сети (при наличии);
- ссылки для скачивания мобильного приложения МФЦ (при наличии);
- наименование МФЦ региона и копирайт с периодом дат публикации материалов, размещенных на Портале.

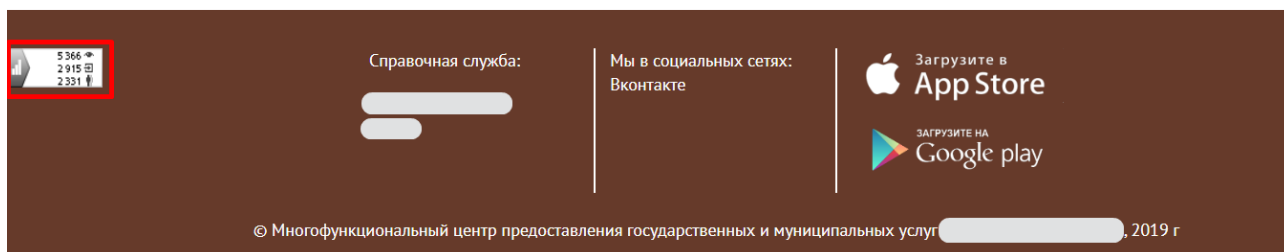


Рисунок 19 – Нижняя часть каждой страницы Портала

4.2 Раздел меню «ЦЕНТРЫ И ОФИСЫ»

На данной странице Портала отображаются все филиалы и ТОСП МФЦ региона (Рисунок 20). В верхней части страницы расположена панель навигации для перехода на предыдущую страницу, а также телефоны единой справочной службы.

Главная / Филиалы

Единая справочная служба: (городской номер телефона) | (звонок для регионов)
Обращаем Ваше внимание, звонки с мобильного телефона оплачиваются в соответствии с тарифом Вашего оператора сотовой связи

Центры и офисы

Филиалы
ТОСПы

Введите наименование филиала

Филиалы

Филиал

Адрес:

Телефон:

Часы работы: Понедельник: 09:00 - 18:00
Вторник: 09:00 - 18:00
Среда: 09:00 - 18:00
Четверг: 09:00 - 18:00
Пятница: 09:00 - 18:00
Суббота: выходной
Воскресенье: выходной

Подробнее о филиале

Бизнес-окно филиала

Адрес:

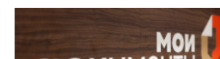


Рисунок 20 – Страница «ЦЕНТРЫ И ОФИСЫ»

Центры и офисы распределены по категориям:

- «Филиалы»;
- «ТОСПы».

Нажмите на наименование нужной категории для отображения соответствующих офисов.

Для быстроты поиска необходимого офиса предусмотрено поисковое поле. Начните вводить искомые данные в этом поле и на экране автоматически отобразятся подходящие варианты.

В блоке каждого офиса отображается полное наименование филиала/ТОСП, адрес его местонахождения, контактные номера телефонов и часы работы.

При нажатии на кнопку «Подробнее о филиале» откроется страница выбранного офиса, содержащая следующую информацию (Рисунок 21):

- адрес;
- количество окон в филиале;
- телефон;
- график работы;
- руководитель филиала;
- расположение филиала на карте;
- график загруженности филиала (предполагаемый);

— текущая ситуация в филиале.

Центры и офисы государственных муниципальных услуг «Мои Документы»

Версия для слабовидящих

Поиск

ГЛАВНАЯ
ЦЕНТРЫ И ОФИСЫ
УСЛУГИ
ДЛЯ БИЗНЕСА
ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ
ДЛЯ ЗАЯВИТЕЛЕЙ
О ЦЕНТРЕ
Личный кабинет

Главная / Филиалы / Филиал

Единая справочная служба: (городской номер телефона) | (звонок для регионов)
 Обращаем Ваше внимание, звонки с мобильного телефона оплачиваются в соответствии с тарифом Вашего оператора сотовой связи

Филиал

Адрес:

Количество окон в филиале: 11

Телефон:

График работы:
 Понедельник: 09:00 - 18:00
 Вторник: 09:00 - 18:00
 Среда: 09:00 - 18:00
 Четверг: 09:00 - 18:00
 Пятница: 09:00 - 18:00
 Суббота: **выходной**
 Воскресенье: **выходной**

Руководитель филиала:

ГРАФИК ЗАГРУЖЕННОСТИ ФИЛИАЛА

Информация о предполагаемой загрузке на текущую неделю с 23.03.2020 по 29.03.2020

	Понедельник	Вторник	Среда	Четверг	Пятница	Суббота	Воскресенье
8:00-9:00	Light	Light	Light	Light	Light	Light	Light
9:00-10:00	Dark	Dark	Dark	Dark	Dark	Dark	Dark
10:00-11:00	Dark	Dark	Dark	Dark	Dark	Dark	Dark
11:00-12:00	Light	Light	Light	Light	Light	Light	Light
12:00-13:00	Light	Light	Light	Light	Light	Light	Light
13:00-14:00	Light	Light	Light	Light	Light	Light	Light
14:00-15:00	Dark	Dark	Dark	Dark	Dark	Dark	Dark
15:00-16:00	Light	Light	Light	Light	Light	Light	Light
16:00-17:00	Light	Light	Light	Light	Light	Light	Light
17:00-18:00	Light	Light	Light	Light	Light	Light	Light
18:00-19:00	Light	Light	Light	Light	Light	Light	Light
19:00-20:00	Light	Light	Light	Light	Light	Light	Light

Legend:

- Заявки не обслуживались
- Благоприятное время для посещения (от 1 до 6 заявок)
- Время средней загрузки (от 6 до 8 заявок)
- Неблагоприятное время для приема (от 8 заявок)

ТЕКУЩАЯ СИТУАЦИЯ В ФИЛИАЛЕ

В очереди, человек: **0**

На приеме, человек: **3**

Более подробная информация о текущей ситуации в филиале доступна только для авторизованных пользователей

[Авторизация](#)

СЕГОДНЯ МЫ РАДЫ ОБСЛУЖИТЬ ВАС ЗДЕСЬ

Более подробная информация доступна только для авторизованных пользователей

[Авторизация](#)

Справочная служба:

Мы в социальных сетях:
Вконтакте

Загрузите в App Store

ЗАГРУДИТЕ НА Google play

© Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг , 2019 г

Рисунок 21 – Страница выбранного филиала

Примечания:

1. Дополнительная информация о текущей ситуации в филиале, а также статистика о загрузке филиалов в текущий момент времени, доступна только для


авторизованных пользователей. При нажатии на кнопку «Авторизация» откроется окно для входа в личный кабинет (см. Рисунок 10).

2. После авторизации в личном кабинете пользователю на странице выбранного филиала будут доступны следующие кнопки:

- «**Записать на прием**» – при нажатии на эту кнопку откроется личный кабинет пользователя → раздел меню «Запись на прием» (см. п. 4.9.3);
- «**Добавить в мои филиалы**» – при нажатии на эту кнопку данный филиал добавится в личный кабинет пользователя в раздел меню «Мой кабинет МФЦ» → блок «МОИ ФИЛИАЛЫ» (см. 4.9.2);
- «**Убрать из моих филиалов**» – данная кнопка отображается только на страницах тех филиалах, которые ранее были добавлены в избранные для отображения в личном кабинете пользователя в разделе меню «Мой кабинет МФЦ» → блок «МОИ ФИЛИАЛЫ» (см. 4.9.2). При нажатии на эту кнопку данный филиал удалится из блока «МОИ ФИЛИАЛЫ».

4.3 Раздел меню «УСЛУГИ»

На данной странице Портала представлены все услуги, которые можно получить как в офисах МФЦ, так и онлайн через единый портал государственных услуг.

Услуги, которые можно получить онлайн, имеют значок  и кнопку «Получить услугу онлайн». При нажатии на данную кнопку откроется официальный интернет-портал государственных услуг в отдельной вкладке браузера.

Для быстроты поиска нужной услуги начните вводить наименование услуги в строке поиска и на экране автоматически отобразятся подходящие услуги.

4.3.1 Категории услуг

Также для удобства поиска все услуги распределены на следующие категории:

- «**Популярный услуги**» – услуги, которые наиболее востребованы население в данном регионе (Рисунок 22).

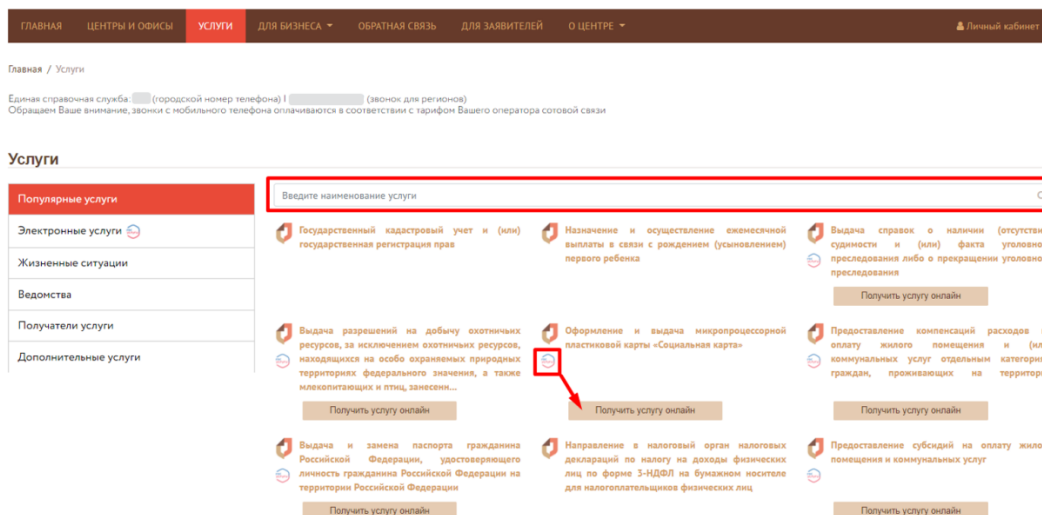


Рисунок 22 – Популярные услуги

- «**Электронные услуги**» – услуги, которые можно получить онлайн на портале Госуслуг (Рисунок 23).

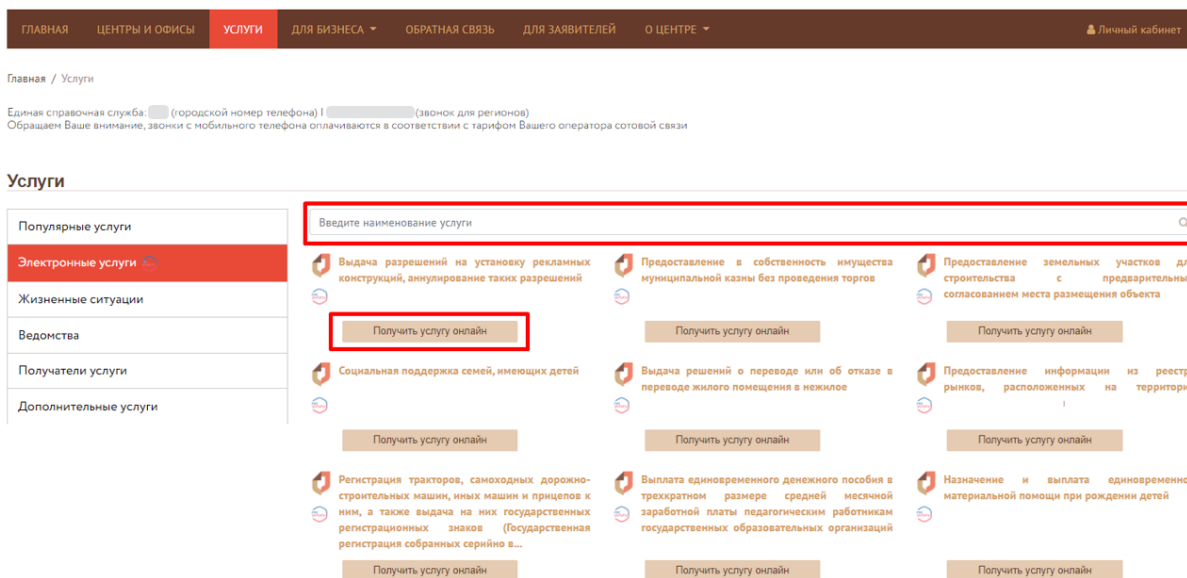


Рисунок 23 – Электронные услуги

- «**Жизненные ситуации**» – услуги, распределенные по конкретным жизненным ситуациям (Рисунок 24):
 - Приватизация жилья;
 - Рождение ребенка;
 - Выход на пенсию по старости;
 - Трудоустройство и занятость;
 - Приобретение жилого помещения;
 - Смена места жительства;
 - Налоги и задолженность;
 - Природопользование и экология;

- Утрата документов;
- Утрата близкого человека;
- Индивидуальное жилищное строительство;
- Перемена имени;
- Земельно-имущественные отношения;
- Социальная поддержка населения;
- Открытие своего дела;
- Опекa и попечительство.

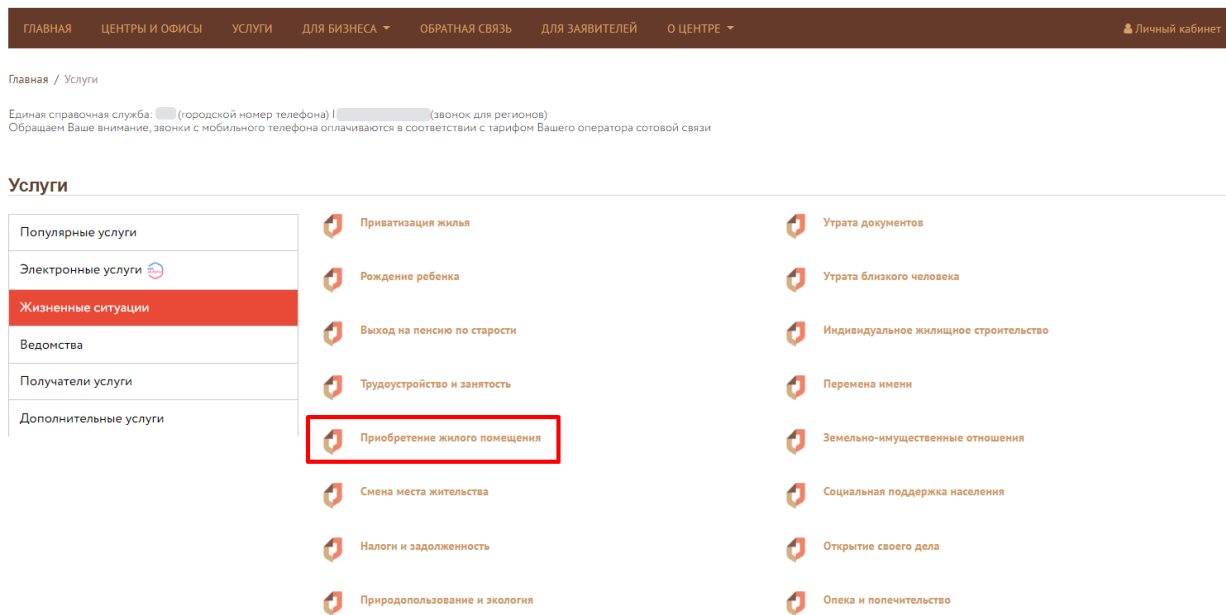


Рисунок 24 – Услуги по жизненным ситуациям

Для просмотра списка услуг по конкретной жизненной ситуации нажмите на наименование выбранного раздела.

- **«Ведомства»** – содержит список ведомств, услуги которых можно получить в офисах МФЦ и онлайн на портале Госуслуг (Рисунок 25). Для просмотра услуг конкретного ведомства нажмите на наименование выбранного ведомства.

Главная / Услуги

Единая справочная служба: (городской номер телефона) | (звонок для регионов)
 Обращаем Ваше внимание, звонки с мобильного телефона оплачиваются в соответствии с тарифом Вашего оператора сотовой связи

Услуги

Популярные услуги	Фонд развития малого и среднего предпринимательства	Государственное учреждение Фонда социального страхования Российской Федерации
Электронные услуги	Министерство строительства	Территориальный орган Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения
Жизненные ситуации	Министерство промышленности, торговли и развития предпринимательства	Главное управление Министерства внутренних дел Российской Федерации
Ведомства	Верхне-Обское бассейновое водное управление Федерального агентства водных ресурсов	Микрофинансовая организация Микрофинансирования субъектов малого и среднего предпринимательства
Получатели услуги	Министерство сельского хозяйства	Министерство труда и социального развития
Дополнительные услуги	Федеральная служба судебных приставов	Администрация города
	Федеральная налоговая служба	ООО «Инжиниринговый медико-технологический центр медицинского технопарка»
	Аппарат уполномоченного по защите прав предпринимателей	ООО «Медико-биологический инжиниринговый центр»

Рисунок 25 – Услуги ведомств

- **«Получатели услуг»** – услуги, распределенные по типам получателей (Рисунок 26):
 - Юридическое лицо;
 - Физическое лицо;
 - Индивидуальный предприниматель.

Популярные услуги	Юридическое лицо	Индивидуальный предприниматель
Электронные услуги	Физическое лицо	
Жизненные ситуации		
Ведомства		
Получатели услуги		
Дополнительные услуги		

Рисунок 26 – Услуги по типам получателей

Для просмотра списка услуг для конкретного получателя нажмите на наименование выбранного типа получателя.

- **«Дополнительные услуги»** – содержит информацию о платных услугах МФЦ и услугах партнеров (Рисунок 27).

Главная / Дополнительные Услуги

Услуги

Популярные услуги
Электронные услуги
Жизненные ситуации
Ведомства
Получатели услуги
Дополнительные услуги



Рисунок 27 – Дополнительные услуги

Примечание – Описание модулей «Платные услуги МФЦ» и «Услуги партнеров» представлено в разделе 4.5 данного руководства.

4.3.2 Подробная информация об услуге

При нажатии на поле выбранной услуги в любой из категории, кроме категории «Дополнительные услуги», откроется подробная информация об услуге, которая может содержать следующие данные (

Рисунок 28):

- **Получатели** – типы получателей, которым доступна услуга;
- **Ведомство** – наименование ведомства, оказывающего услугу;
- **Жизненная ситуация** – в какие категории жизненных ситуаций входит услуга;
- **Стоимость услуги** – размер госпошлины, который необходимо оплатить для получения услуги;
- **Как получить услугу** – содержит информацию о способах подачи заявки и получения результата;
- **Срок оказания услуги** – примерный срок оказания услуги (для расчета срока оказания услуги необходимо авторизоваться в личном кабинете (см. Рисунок 10);
- **Основания для отказа** – причины, по которым могут отказать в получении услуги;
- **Результат оказания услуги** – перечень документов, который будет предоставлен в результате оказания услуги;
- **Перечень документов** – перечень документов, который необходимо предоставить для получения услуги;
- **Прочие файлы** – дополнительная информация с которой необходимо ознакомиться заявителю для получения услуги;

■ Где получить – наименования офисов МФЦ, в которых можно получить услугу.

The screenshot shows the website interface for 'Мои Документы' (My Documents). The main navigation bar includes 'Главная', 'Центры и офисы', 'Услуги', 'Для бизнеса', 'Обратная связь', 'Для заявителей', and 'О центре'. A search bar is located in the top right corner.

The main content area is titled 'Выдача и замена паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации'. It lists various service details:

- Получатели услуги:** Физическое лицо
- Ведомство:** Управление по вопросам миграции ГУ МВД России
- Жизненная ситуация:** Рождение ребенка, Утрата документов, Перемена имени
- Стоимость услуги:** - За выдачу паспорта - 300 рублей; - За выдачу паспорта взамен пришедшего в негодность - 1 500 рублей; - За выдачу паспорта детям-сиротам и детям, оставшимся без попечения родителей, государственная пошлина не взимается (ст.333.35 НК РФ); - физические лица, пострадавшие в результате чрезвычайной ситуации и обратившиеся за получением паспорта гражданина Российской Федерации взамен утраченного или пришедшего в негодность вследствие такой чрезвычайной ситуации – освобождаются от уплаты государственной пошлины.
- Срок оказания услуги:** В 10-дневный срок со дня приема всех необходимых документов в случае оформления паспорта по месту жительства; В 30 дневный срок со дня принятия подразделениями всех необходимых документов в случае оформления паспорта не по месту жительства.
- Если заявитель подает документы через "МФЦ", то срок оказания услуги увеличивается:** Работник многофункционального центра не позднее 3 календарных дней со дня приема заявления о выдаче (замене) паспорта передает документы в подразделение по вопросам миграции. (Приказ от 13.11.2017 г. № 851)

A red box highlights the 'Рассчитать срок' (Calculate term) button.

Перечень документов
Для замены (выдачи) паспорта представляются:

- Паспорт, подлежащий замене/ свидетельство о рождении (в случае оформления паспорта по достижению 14-летнего возраста)
- Две личные фотографии, соответствующие требованиям:
Личные фотографии должны быть идентичные и соответствующие возрасту гражданина на момент подачи заявления о выдаче (замене) паспорта, в черно-белом или цветном исполнении, размером 35 x 45 мм с четким изображением лица без головного убора. Размер изображения овала лица на фотографии должен занимать не менее 70 - 80 процентов вертикального размера снимка. Допускается представление фотографий в головных уборах, не скрывающих овал лица, гражданами, религиозные убеждения которых не позволяют показываться перед посторонними лицами без головных уборов. Изображение лица на фотографии должно быть в фокусе от кончика подбородка до линии волос и от носа до ушей.
Для граждан, постоянно носящих очки, обязательно фотографирование в очках. При этом на фотографии должны быть отчетливо видны глаза.
На фотографии человек изображается строго анфас и смотрящим прямо с нейтральным выражением и закрытым ртом. Фон должен быть белым, ровным, без полос, пятен и изображения посторонних предметов и теней. Глаза гражданина должны быть открытыми, а волосы не должны заслонять их. Фотографии в форменной одежде не принимаются.
- Документы, необходимые для проставления отметок в паспорте:
 - Документы воинского учета (при наличии соответствующего основания).
 - Свидетельство о заключении брака, свидетельство о расторжении брака (при наличии указанного факта).
 - Свидетельства о рождении детей - граждан РФ, не достигших 14-летнего возраста (при наличии).
- Документы, подтверждающие основания для замены паспорта:
 - При изменении гражданином фамилии, имени, отчества, изменении сведений о дате (числе, месяце, годе) и (или) месте рождения - свидетельство о заключении брака, свидетельство о расторжении брака, свидетельство о перемене имени, свидетельство о рождении.
 - При изменении пола - заключение органа ЗАГС о внесении исправления или изменения в запись акта гражданского состояния.
 - При обнаружении неточности или ошибочности произведенных в паспорте записей - документ, содержащий верные сведения.

Прочие файлы
Реквизиты ГП.docx
Регламент № 851.docx

Где получить
Получить онлайн на портале Госуслуг
Получить онлайн

ТОСП [redacted]
ТОСП [redacted]
Мобильный офис филиала [redacted]
Филиал [redacted]
Филиал [redacted]

Просмотреть другие офисы

Рисунок 28 – Пример подробной информации об услуге

Примечания:

1. Если услугу можно получить онлайн, то будет доступна кнопка «Получить онлайн», при нажатии на которую в отдельной вкладке веб-браузера откроется страница портала Госуслуг.
2. Если в настройках выбранной услуги подключена возможность оплаты госпошлины через сервис «GosPay», то на странице подробной информации об услуге будет отображаться кнопка «Оплатить» (Рисунок 29), при нажатии на которую в отдельной вкладке веб-браузера откроется сервис «GosPay» (Рисунок 30).

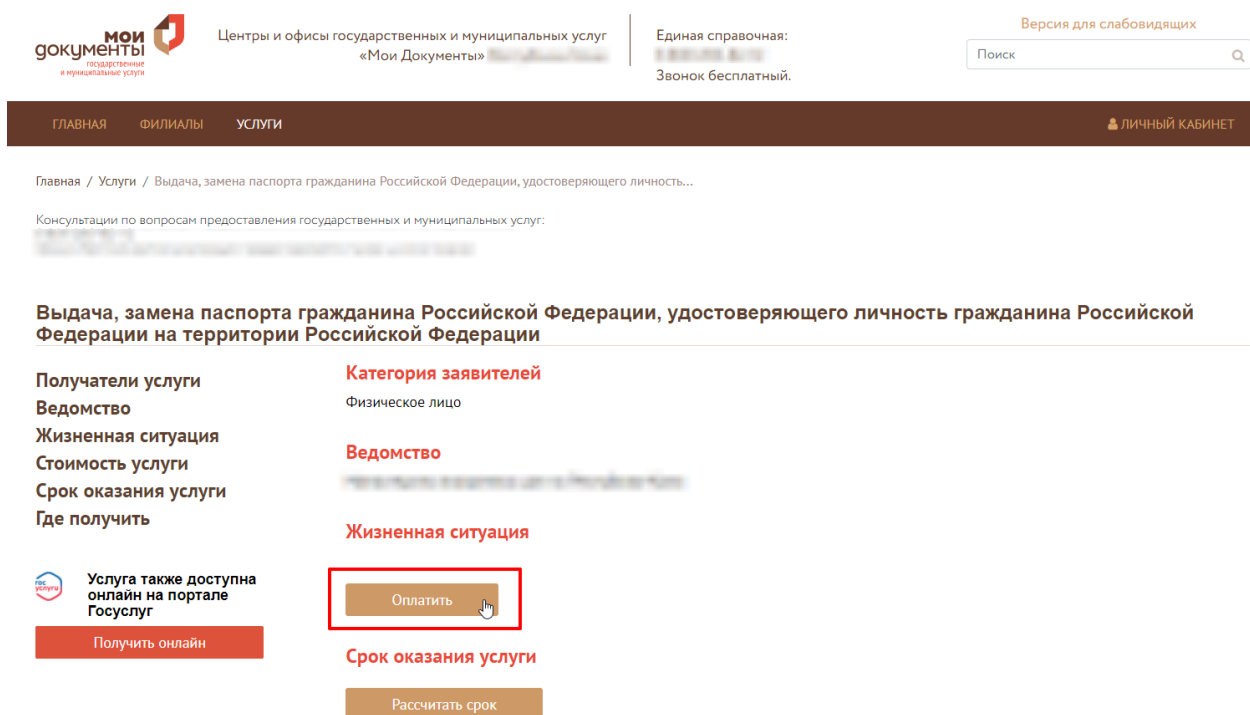


Рисунок 29 – Отображение кнопки «Оплатить» на странице выбранной услуги

Оплата: Государственная пошлина за выдачу паспорта гражданина РФ

ФИО *

Адрес *

Документ *

Назначение платежа

Комиссия, сумма в рублях, E-mail

Даю согласие на [обработку персональных данных](#)

Рисунок 30 – Страница сервиса «GosPay»

Для того чтобы оплатить госпошлину по выбранной услуге, необходимо заполнить следующие поля»:

- **«ФИО»** – ввести ФИО плательщика;
- **«Адрес»** – ввести адрес плательщика;
- **«Документ»** – в выпадающем списке поля выбрать вид документа (Паспорт РФ или ИНН);
- **«Назначение платежа»** – поле недоступно для редактирования и автоматически заполняется при нажатии на кнопку «Оплатить» (см. Рисунок 29).
- **«Комиссия, сумма в рублях, E-mail»** – комиссия и сумма недоступны для редактирования (комиссия устанавливается сервисом «GosPay», сумма для оплаты устанавливается в настройках услуги в ПО «Digit МФЦ.Next»), при необходимости ввести адрес электронной почты для получения квитанции об оплате;
- **«Даю согласие на обработку персональных данных»** – для ознакомления с условиями обработки и хранения персональных данных нажать на ссылку [«обработку персональных данных»](#), затем обязательно установить флажок для возможности оплаты госпошлины.

Для подтверждения оплаты нажмите на кнопку «Оплатить». Если при заполнении формы не было дано согласие на обработку персональных данных, то появится информационное сообщение об ошибке (Рисунок 31).

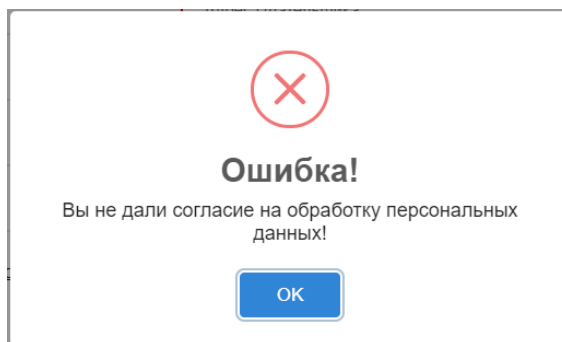


Рисунок 31 – Сообщение об ошибке

4.4 Раздел меню «ДЛЯ БИЗНЕСА»

Данный раздел меню содержит информацию для субъектов малого и среднего предпринимательства и состоит из следующих подразделов:

- Услуги;
- Полезная информация для субъектов МСП;
- Офисы.

4.4.1 Подраздел «Услуги»

На данной странице отображается список услуг, который могут получить субъекты малого и среднего предпринимательства как в офисах МФЦ, так и онлайн на портале Госуслуг (Рисунок 32). При нажатии на наименование выбранной услуги откроется подробная информация об услуге (см.

Рисунок 28).

ГЛАВНАЯ ЦЕНТРЫ И ОФИСЫ УСЛУГИ **ДЛЯ БИЗНЕСА** ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ ДЛЯ ЗАЯВИТЕЛЕЙ О ЦЕНТРЕ

Главная / Статьи / Услуги

Единая справочная служба: (городской номер телефона) (звонок для регионов)
Обращаем Ваше внимание, звонки с мобильного телефона осуществляются в соответствии с тарифом Вашего оператора сотовой связи

Услуги

I. Государственные услуги федеральных органов исполнительной власти и органов государственных внебюджетных фондов

Управление Федеральной службы судебных приставов

1. Предоставление информации по находящимся на исполнении исполнительным производством в отношении физического и юридического лица

Управление Федеральной налоговой службы

2. Государственная регистрация юридических лиц, физических лиц в качестве индивидуальных предпринимателей и крестьянских (фермерских) хозяйств
3. Предоставление заинтересованным лицам сведений, содержащихся в реестре дисквалифицированных лиц.
4. Предоставление выписки из Единого государственного реестра налогоплательщиков (в части предоставления по запросам физических и юридических лиц выписок из указанного реестра, за исключением сведений, содержащих налоговую тайну)
5. Предоставление сведений и документов, содержащихся в Едином государственном реестре юридических лиц и Едином государственном реестре индивидуальных предпринимателей (в части предоставления по запросам физических и юридических лиц выписок из указанных реестров, за исключением выписок, содержащих сведения ограниченного доступа).
6. Бесплатное информирование (в том числе в письменной форме) налогоплательщиков, плательщиков сборов, плательщиков страховых взносов и налоговых агентов о действующих налогах и сборах, страховых взносах, законодательстве Российской Федерации о налогах и сборах и принятых в соответствии с ним нормативных правовых актах, порядке исчисления и уплаты налогов и сборов, страховых взносов, правах и обязанностях налогоплательщиков, плательщиков сборов, плательщиков страховых взносов и налоговых агентов, полномочиях налоговых органов и их должностных лиц (в части приема запроса и выдачи справки об исполнении налогоплательщиком (плательщиком сборов, плательщиком страховых взносов, налоговым агентом) обязанности по уплате налогов, сборов, страховых взносов, пеней,

Рисунок 32 – Перечень услуг для МСП

4.4.2 Подраздел «Полезная информация для субъектов МСП»

На данной странице отображается список дополнительной информации, который может быть полезным для субъектов малого и среднего предпринимательства (Рисунок 33). Для просмотра подробной информации нажмите на наименование нужного ресурса.

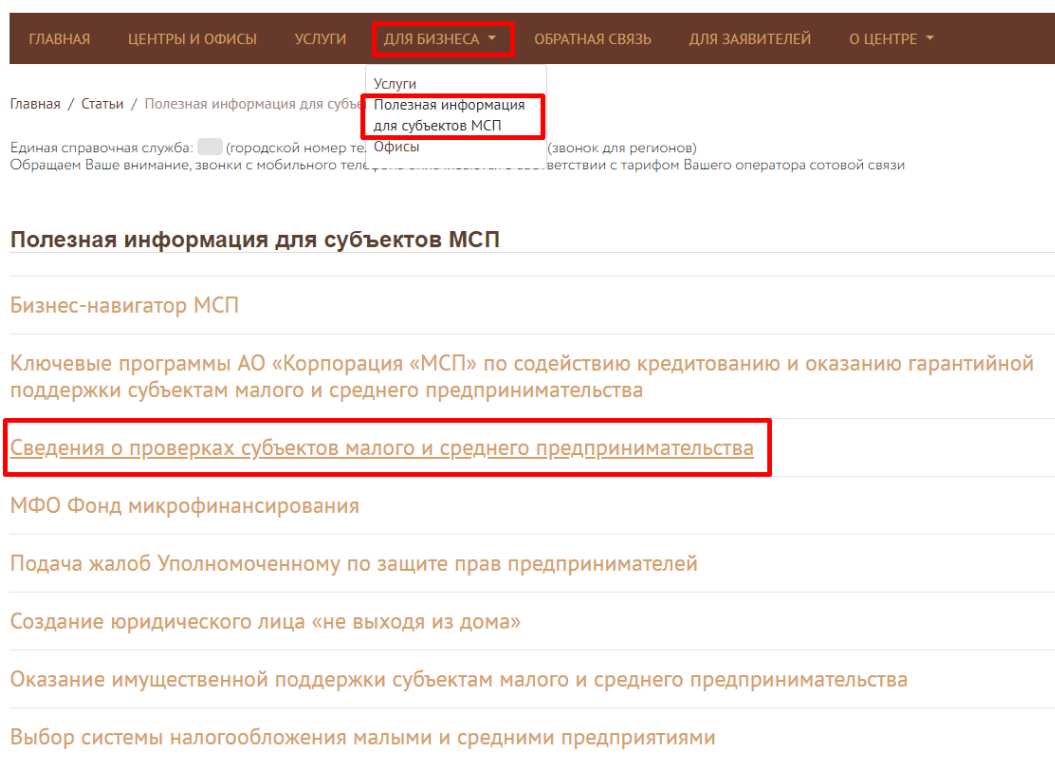


Рисунок 33 – Полезная информация для субъектов МСП

4.4.3 Подраздел «Офисы»

На данной странице представлен список офисов МФЦ, в которых можно получить услуги, предназначенные для субъектов малого и среднего предпринимательства, в режиме «одного окна» (Рисунок 34).

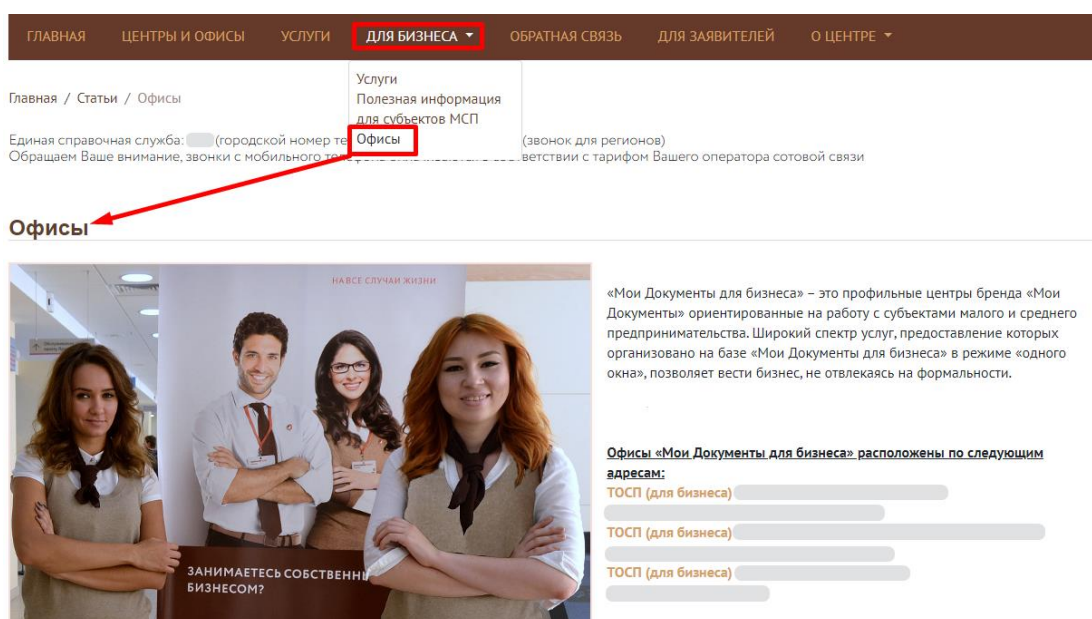


Рисунок 34 – Офисы МФЦ для бизнеса

4.5 Раздел меню «УСЛУГИ МФЦ»

Данный раздел меню предназначен для информирования граждан о возможности получения платных услуг, оказываемых непосредственно самим МФЦ, а также получения услуг партнеров.

На странице «Услуги МФЦ» представлены следующие модули (Рисунок 35):

- Платные услуги МФЦ;
- Услуги партнеров.

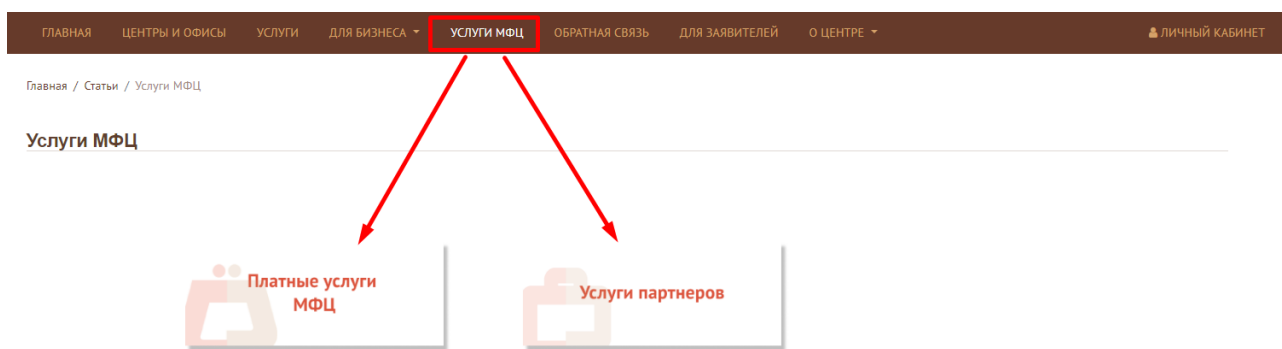


Рисунок 35 – Окно «Услуги МФЦ»

4.5.1 Модуль «Платные услуги МФЦ»

В данном модуле представлены все услуги МФЦ, которые оказываются на платной основе (Рисунок 36).

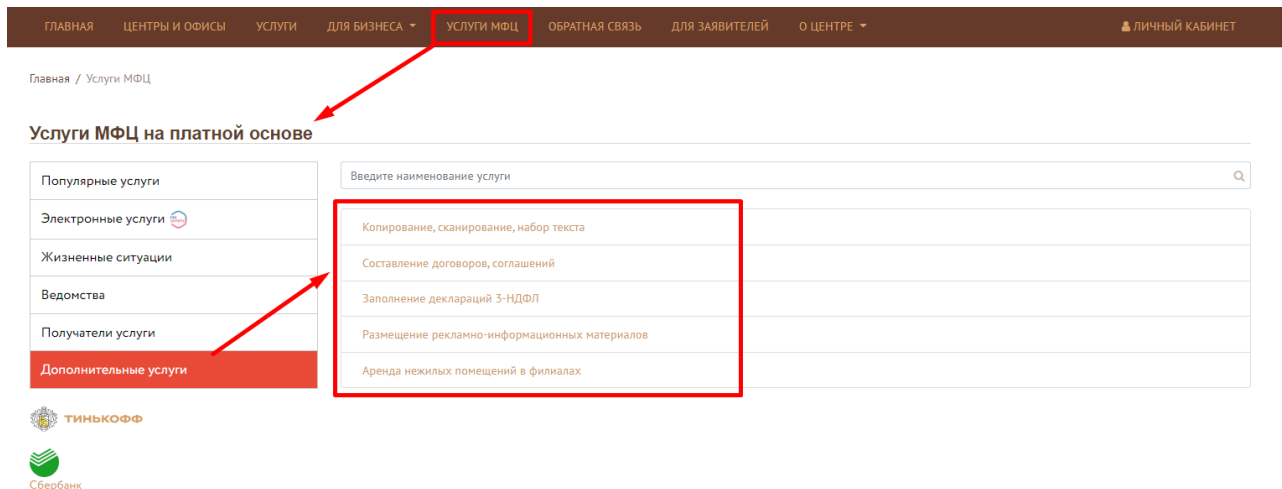


Рисунок 36 – Модуль «Платные услуги МФЦ»

Для просмотра информации об услуге нажмите на наименование выбранной услуги.

Если стоимость оказания услуги фиксированная, то на странице выбранной услуги будет представлен соответствующий прайс-лист (Рисунок 37).

Копирование, сканирование, набор текста

Ксерокопирование 1 стр. форматом А4 в черно-белом цвете (одностороннее) (руб.)	10 руб.	5 руб.	Перейти
Ксерокопирование 1 стр. форматом А4 в черно-белом цвете (двустороннее) (руб.)	12 руб.	7 руб.	
Сканирование Формат А4 (одна страница) (руб.)	15 руб.	10 руб.	
Набор текста, с последующей печатью (1/2 листа и менее) (руб.)	90 руб.	50 руб.	
Набор текста, с последующей печатью (лист) (руб.)	170 руб.	100 руб.	
Прошивка договора	70 руб.	50 руб.	
Прошивка домовой книги	0 руб.	50 руб.	

Рисунок 37 – Информация об услуге с фиксированными ценами

Для получения выбранной услуги нажмите на кнопку «Перейти». Откроется страница «Запись на прием».

Если стоимость оказания услуги зависит от определенных условий, то на странице выбранной услуги будут представлены соответствующие поля для заполнения (Рисунок 38). В зависимости от выбранных значений автоматически отобразится стоимость выбранной услуги. Для записи на прием нажмите на кнопку «Перейти». Откроется страница «Запись на прием».

Главная / Услуга МФЦ

Составление договоров, соглашений

Выберите тип услуги:

Договор купли-продажи

Выберите филиал:

МФЦ 2

Количество участников сделки:

Количество объектов недвижимости:

С использованием средств материнского капитала:

Рассрочка платежа:

Ипотека:

Стоимость услуги: 2800 руб. [Перейти](#)

Рисунок 38 – Информация об услуге со встроенным калькулятором

4.5.2 Модуль «Услуги партнеров»

В данном модуле представлены услуги партнеров, заявку на получение которых можно опривить на Портале МФЦ, не переходя на сайты/порталы самих партнеров (Рисунок 39).

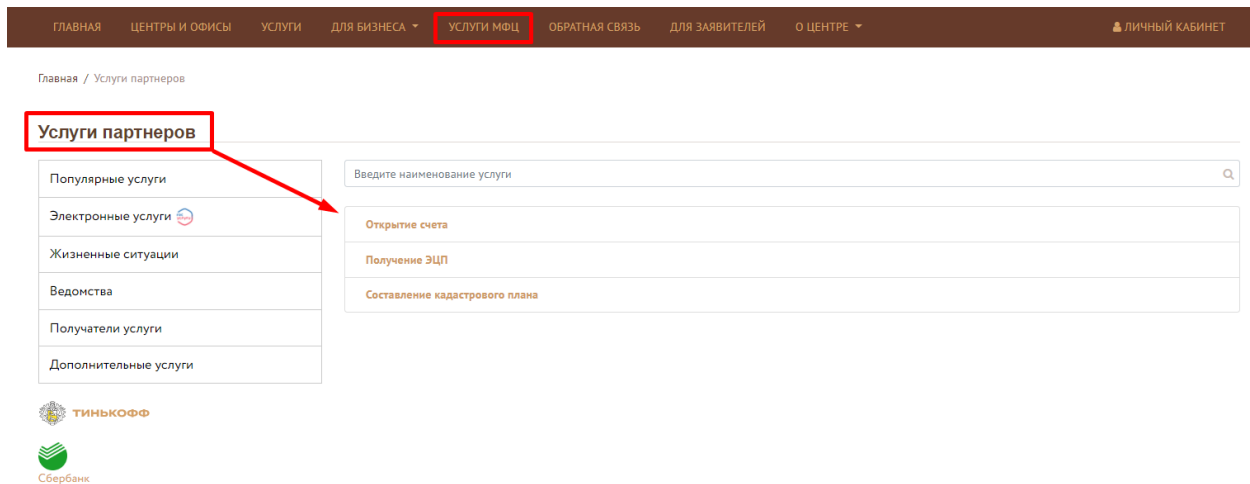


Рисунок 39 – Услуги партнеров

Для просмотра информации об услуге нажмите на наименование выбранной услуги. Ознакомьтесь с описанием и нажмите на кнопку «Отправить заявку» (Рисунок 40).

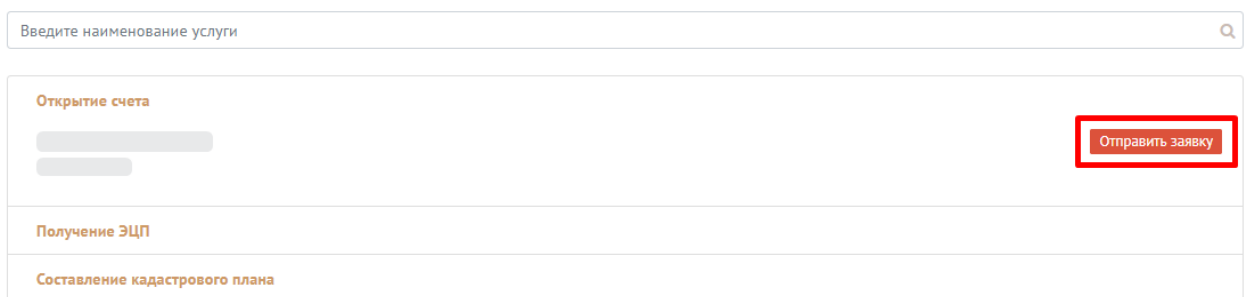


Рисунок 40 – Отправка заявки на получение услуги партнера

Примечание – Отправка заявки на получение услуги партнера доступна только для авторизованных пользователей.

4.6 Раздел меню «ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ»

Данный раздел меню предназначен для информирования граждан о возможных способах обращений в МФЦ.

Блок «Обратная связь» – содержит контактные данные головного офиса МФЦ региона и часы приема граждан (Рисунок 41).

Обратная связь

Дирекция ()
Директор –
Приемная: тел.
e-mail:
Прием граждан: пятница с 15-00 до 17-00

Должность	ФИО	Телефон
Заместитель директора		
Заместитель директора		
Пресс-центр		

Рисунок 41 – Блок «Обратная связь»

Блок «Техническая поддержка» – предназначен для отправки обращений в службу технической поддержки по вопросам работы с «Личным кабинетом и в случаях неработоспособности сервисов Портала (Рисунок 42). Для этого необходимо заполнить все обязательные поля данного блока и нажать на кнопку «Отправить».

Техническая поддержка

Здесь Вы можете задать вопросы, возникающие при работе с «Личным кабинетом» или сообщить нам о случаях неработоспособности сервисов.

Информируем Вас о том, что для рассмотрения вопросов заявителей, возникающих в ходе работы с Личным кабинетом и сервисами официального сайта , необходима обработка следующих персональных данных:

- фамилии, имени, отчества;
- адреса электронной почты;
- иной информации, указанной при написании вопросов.

Руководствуясь п. 1 ч. 1 ст. 6 Федерального закона от 27.07.2006 №152-ФЗ «О персональных данных», при обращении в техническую поддержку, просим дать свое согласие на обработку вышеуказанных персональных данных, проставив в поле «Согласен на обработку персональных данных» соответствующую отметку. Обращаем внимание на то, что дав свое согласие на обработку персональных данных Вы разрешаете совершать любое действие (операцию) или совокупность действий (операций), совершаемых с использованием средств автоматизации или без использования таких средств с персональными данными, включая сбор, запись, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), извлечение, использование, передачу (распространение, предоставление, доступ), обезличивание, блокирование, удаление, уничтожение персональных данных в соответствии с необходимостью рассмотрения вопросов, касающихся работы Личного кабинета и сервисов официального сайта . Обработка персональных данных при рассмотрении обращений в техническую поддержку осуществляется в строгом соответствии с нормами Федерального закона от 27.07.2006 №152-ФЗ «О персональных данных» и ограничивается достижением цели обработки персональных данных.

Ваше имя

Электронный адрес *

Личный кабинет

Запись на прием

Проверка статуса

Управление предварительной записи

Услуги

Центр и офисы

Иные проблемы связанные с работой сайта

Согласен на обработку персональных данных *

Рисунок 42 – Форма обращения в службу технической поддержки

Блок «Электронное обращение» – предназначен для отправки электронного обращения (благодарность/предложение/жалоба) по вопросам предоставления услуг с обязательным указанием кода заявления (Рисунок 43). Для этого необходимо заполнить все обязательные поля данного блока и нажать на кнопку «Отправить».

Электронное обращение

Обращение, поступившее в адрес _____ в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, по которому отправлен ответ на обращение. В поле «Ваше обращение» необходимо подробно описать суть обращения в _____.

Ответ на обращение, поступившее в _____ в форме электронного документа, дается по адресу электронной почты. Общий срок рассмотрения обращений – 30 календарных дней, с момента регистрации.

Уведомляем Вас о том, что для достижения целей, предусмотренных Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», в том числе для обеспечения объективного и всестороннего рассмотрения обращения, необходима обработка следующих персональных данных:

- фамилии, имени и отчества (последнее при наличии);
- адреса электронной почты;
- иной информации, изложенной в обращении.

Проставив в поле «Согласен на обработку персональных данных» соответствующую отметку, Вы даете свое согласие на обработку персональных данных и разрешаете _____ совершать любое действие (операцию) или совокупность действий (операций), совершаемых с использованием средств автоматизации или без использования таких средств с персональными данными, включая сбор, запись, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), извлечение, использование, передачу (распространение, предоставление, доступ), обезличивание, блокирование, удаление, уничтожение персональных данных в соответствии с целями, предусмотренными Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Обработка персональных данных при рассмотрении обращений осуществляется _____ в строгом соответствии с нормами Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» и ограничивается достижением целей, определенных Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Ваше имя

Ваше отчество (при наличии) *

Фамилия *

E-mail *

Тип обращения *

Код заявления (Семизначный код, указанный в расписке (справке) о приеме документа) *

Ваше обращение *

Даю свое согласие на обработку персональных данных *

Рисунок 43 – Форма электронного обращения

4.7 Раздел меню «ДЛЯ ЗАЯВИТЕЛЕЙ»

На данной странице Портала представлена дополнительная информация для заявителей, например, о способах оценки качества предоставления услуг в МФЦ и реквизиты для оплаты государственной пошлины (Рисунок 44).

ГЛАВНАЯ ЦЕНТРЫ И ОФИСЫ УСЛУГИ ДЛЯ БИЗНЕСА ▾ ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ ДЛЯ ЗАЯВИТЕЛЕЙ О ЦЕНТРЕ ▾

Главная / Статьи / Для заявителей

Единая справочная служба: (городской номер телефона) | (звонок для регионов)
Обращаем Ваше внимание, звонки с мобильного телефона оплачиваются в соответствии с тарифом Вашего оператора сотовой связи

Для заявителей

Оценка качества предоставления услуг в МФЦ

Уважаемые заявители!

Если вы получили государственную или муниципальную услугу в центрах и офисах «Мои Документы» _____, вы можете оценить качество ее предоставления одним из следующих способов:

- смс-опрос (смс-сообщение с предложением принять участие в оценке качества услуги направляется в будние дни с 10:00 до 19:00 по местному времени в течение 3-х рабочих дней со дня посещения центра госуслуг. Ответное смс-сообщение является бесплатным);
- с помощью специальных инфоматов, расположенных в центрах «Мои Документы».

Вы можете оценить скорость работы, профессионализм и специалистов в конкретном месте и по конкретной услуге, удобство процедуры, уровень комфорта в помещении.

Ваши отзывы помогут нам, в случае необходимости, своевременно принимать необходимые управленческие решения, направленные на повышение качества процесса предоставления услуг в центрах «Мои Документы» и поддержание высокого уровня комфортности для граждан при их взаимодействии с органами государственной власти и органами местного самоуправления!

Реквизиты для оплаты государственной пошлины

1. Главное Управление Министерства Внутренних Дел Российской Федерации




Услуга	Примечание	Размер платы взимаемой с заявителя при предоставлении услуги	Реквизиты
	за выдачу паспорта	300 рублей	
	за выдачу паспорта взамен утраченного или пришедшего в негодность	1500 рублей	

Рисунок 44 – Дополнительная информация для заявителей

Для скачивания реквизитов нажмите на пиктограмму . Документ в формате DOC загрузится на ваш компьютер.

4.8 Раздел меню «О ЦЕНТРЕ»

Данный раздел меню содержит следующую информацию о многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг данного региона:

- Статистика;
- Новости;
- О центре;
- Вакансии;
- Закупки;
- Мобильные офисы;
- Документы;
- Охрана труда;
- Противодействие коррупции.

4.8.1 Подраздел «Статистика»

На данной странице содержатся статистические данные о работе МФЦ региона с разбивкой на следующие блоки в разрезе кварталов (Рисунок 45):

- по всей сети МФЦ;
- по услугам;
- по уровню власти.

ГЛАВНАЯ ЦЕНТРЫ И ОФИСЫ УСЛУГИ ДЛЯ БИЗНЕСА ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ ДЛЯ ЗАЯВИТЕЛЕЙ **О ЦЕНТРЕ**

Главная / Статьи / Итоги работы за 2019 год.

Статистика
Новости
О центре
Вакансии
Закупки
Мобильные офисы
Документы
Охрана труда
Противодействие коррупции

Итоги работы за 2019 год.

В 2019 году на территории организовано предоставление государственных и муниципальных услуг в 45 филиалах, 55 территориально обособленных структурных подразделениях и 7 передвижных мобильных офисах. Для предоставления государственных, муниципальных и дополнительных (сопутствующих) услуг субъектам малого и среднего предпринимательства предусмотрены два территориально обособленных структурных подразделения и одна бизнес-зона. По состоянию на 31.12.2019г. в организовано предоставление 314 государственных и муниципальных услуг, предоставляемых 98 органами власти. По итогам 2019 года уровень удовлетворённости заявителей качеством предоставления государственных и муниципальных услуг, предоставление которых организовано на базе равен 99%. Среднее время ожидания в очереди составило менее 7 минут.

Показатели, характеризующие объем предоставления государственных и муниципальных услуг, оказанных в за 2019г.:

- Количество государственных и муниципальных услуг, оказанных в **1 518 486**;
- Количество обращений заявителей (получателей государственных и муниципальных услуг) в **2 457 477**;
- Количество обращений заявителей в окна обслуживания, ориентированные на предоставление государственных, муниципальных и дополнительных (сопутствующих) услуг субъектам малого и среднего предпринимательства **33 363**.

По всей сети МФЦ

Наименование	Показатель	I кв	II кв	III кв	IV кв	Итого
Филиал	Услуги	51 600	48 589	53 492	53 588	207 269
	Консультации	11 281	7 873	6 337	5 125	30 616
Филиал	Услуги	7 054	6 181	8 213	7 859	29 307
	Консультации	290	323	305	328	1 246
Филиал	Услуги	8 920	9 747	10 726	11 691	41 084
	Консультации	868	813	906	1 851	4 438

Рисунок 45 – Статистические данные о работе МФЦ

4.8.2 Подраздел «Новости»

На данной странице отображаются все новости МФЦ региона (Рисунок 46). В правой части страницы представлен блок «Важное», содержащий наиболее важные новости, на которые стоит обратить внимание в первую очередь.

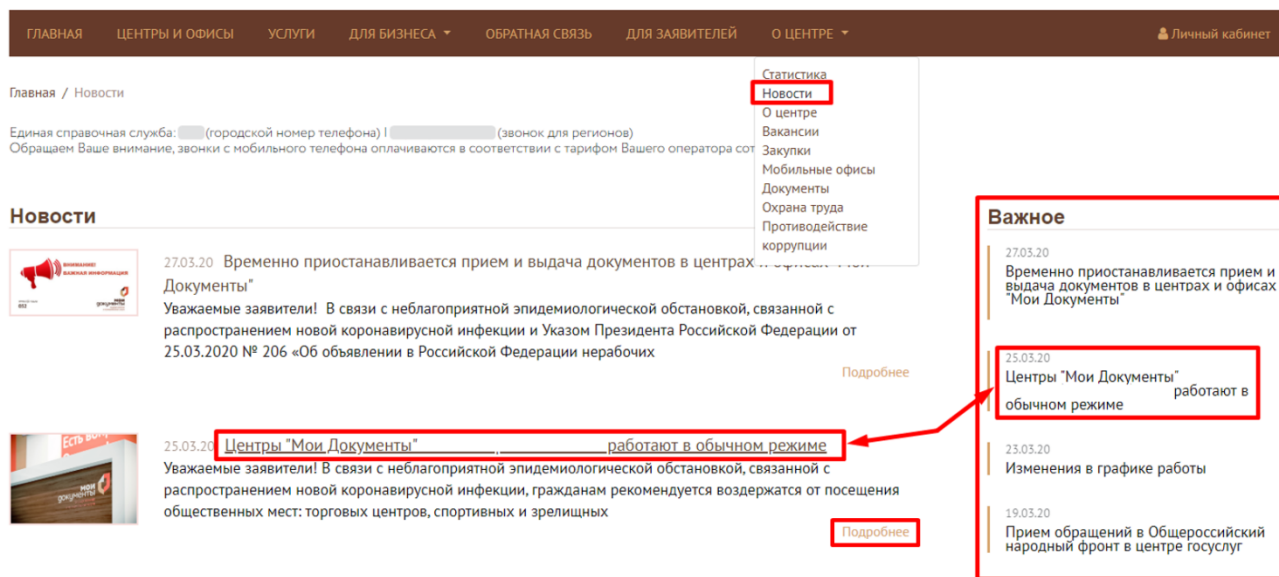


Рисунок 46 – Новости МФЦ

Для просмотра подробной информации о новости нажмите на наименование этой новости в блоке «Новости» либо в блоке «Важное», либо на ссылку «Подробнее». На экране отобразится страница выбранной новости (Рисунок 47). При этом в правой части страницы будет доступен блок важных новостей. Для возврата к списку всех новостей нажмите на кнопку «Вернуться к списку новостей» или на ссылку «Новости» на панели навигации.

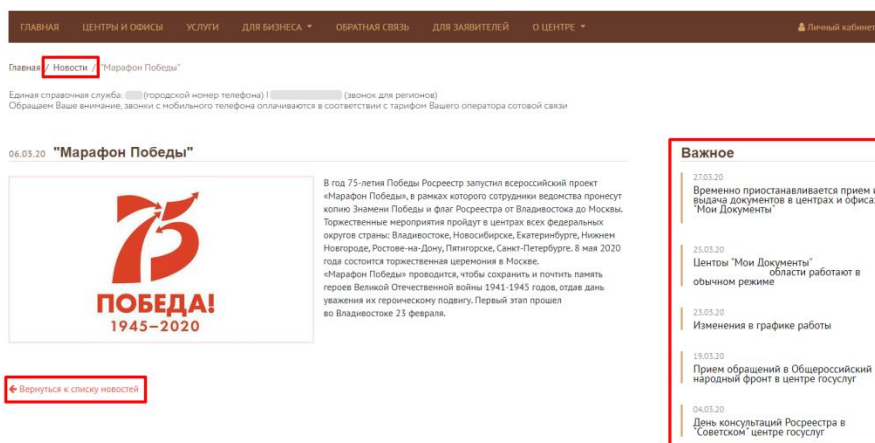


Рисунок 47 – Подробное описание выбранной новости

4.8.3 Подраздел «О центре»

На данной странице представлена информация о МФЦ региона, его целях и предназначениях, а также об основных направлениях деятельности (Рисунок 48).

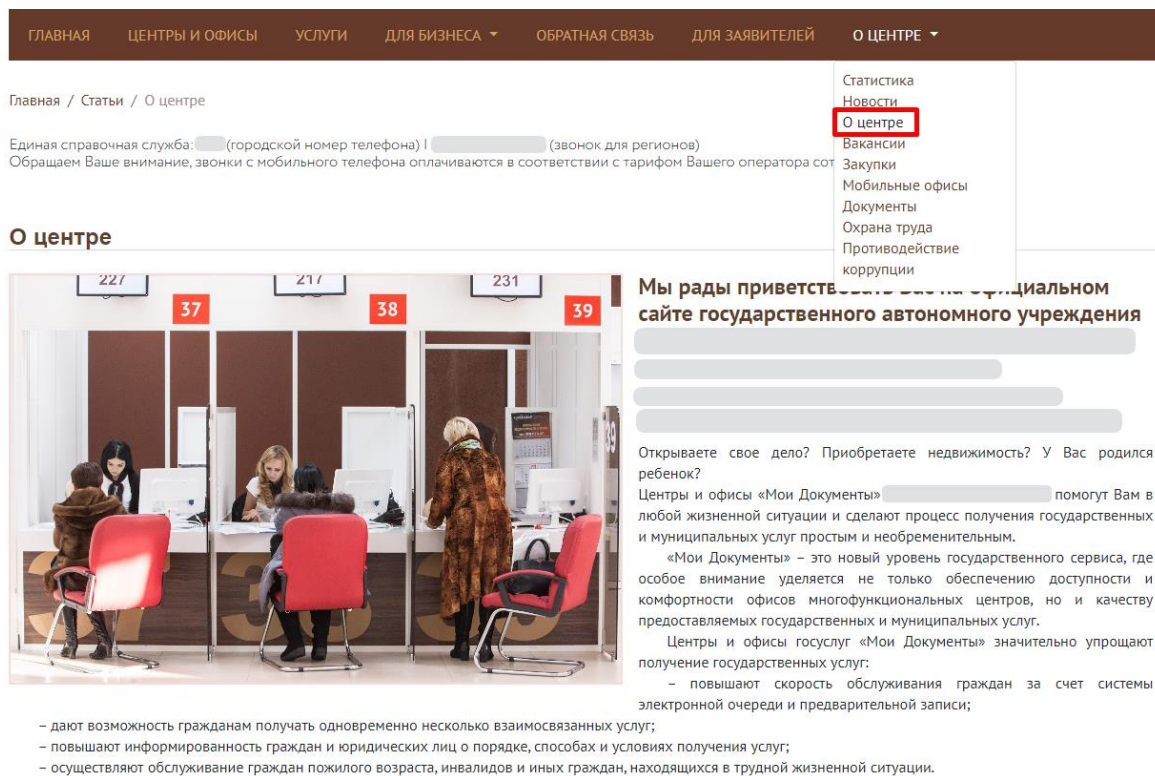


Рисунок 48 – Информация о МФЦ

4.8.4 Подраздел «Вакансии»

На данной странице можно ознакомиться со всеми вакансий в МФЦ региона (Рисунок 49). Для просмотра подробной информации нажмите на наименование должности или на дату размещения вакансии. На экране отобразится полное описание выбранной вакансии (обязанности/условия/требования/контактная информация). Для возврата к списку вакансий нажмите на кнопку «Вернуться к списку вакансий» или на ссылку «Вакансии» на панели навигации.

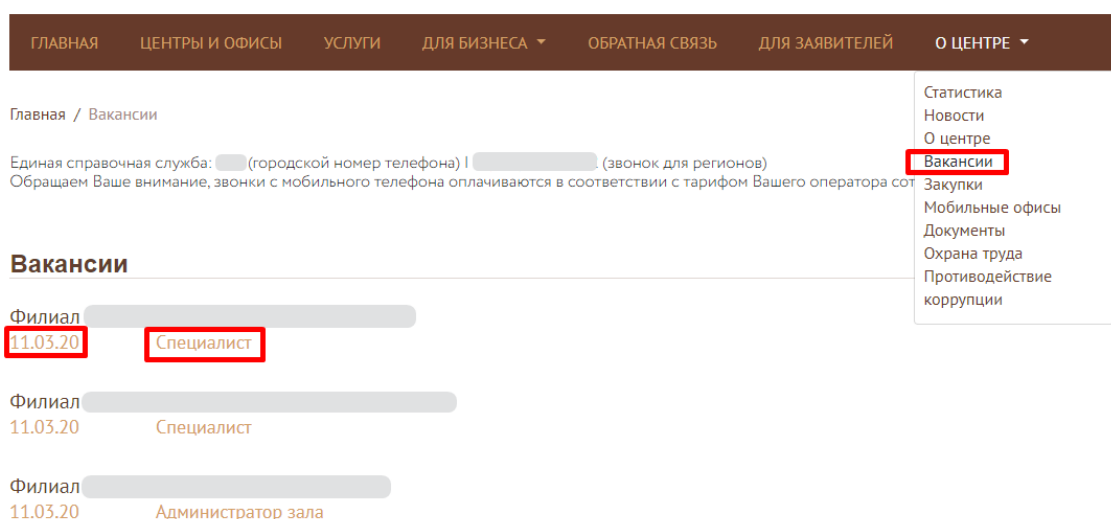


Рисунок 49 – Список вакансий МФЦ

4.8.5 Подраздел «Закупки»

На данной странице представлена информация о закупках МФЦ региона (Рисунок 50). Для просмотра подробной информации нажмите на его наименование. После этого файл в формате DOC загрузится на ваш компьютер.

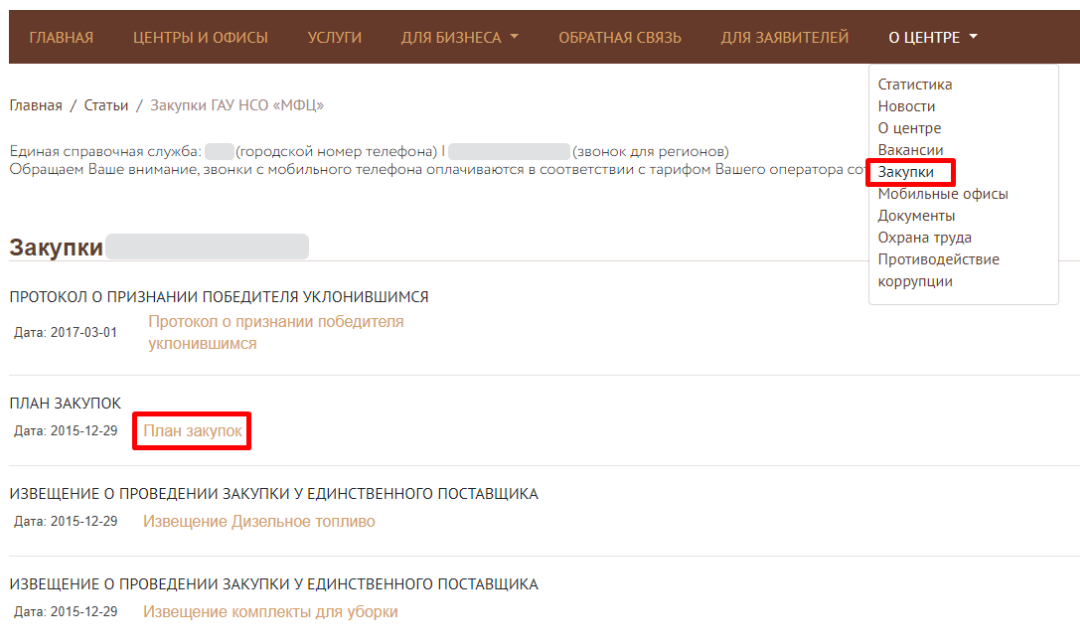


Рисунок 50 – Закупки МФЦ

4.8.6 Подраздел «Мобильные офисы»

На данной странице представлена информация о мобильных офисах МФЦ региона, их целях, предназначениях, оказываемых услугах и графиках выездов (Рисунок 51).

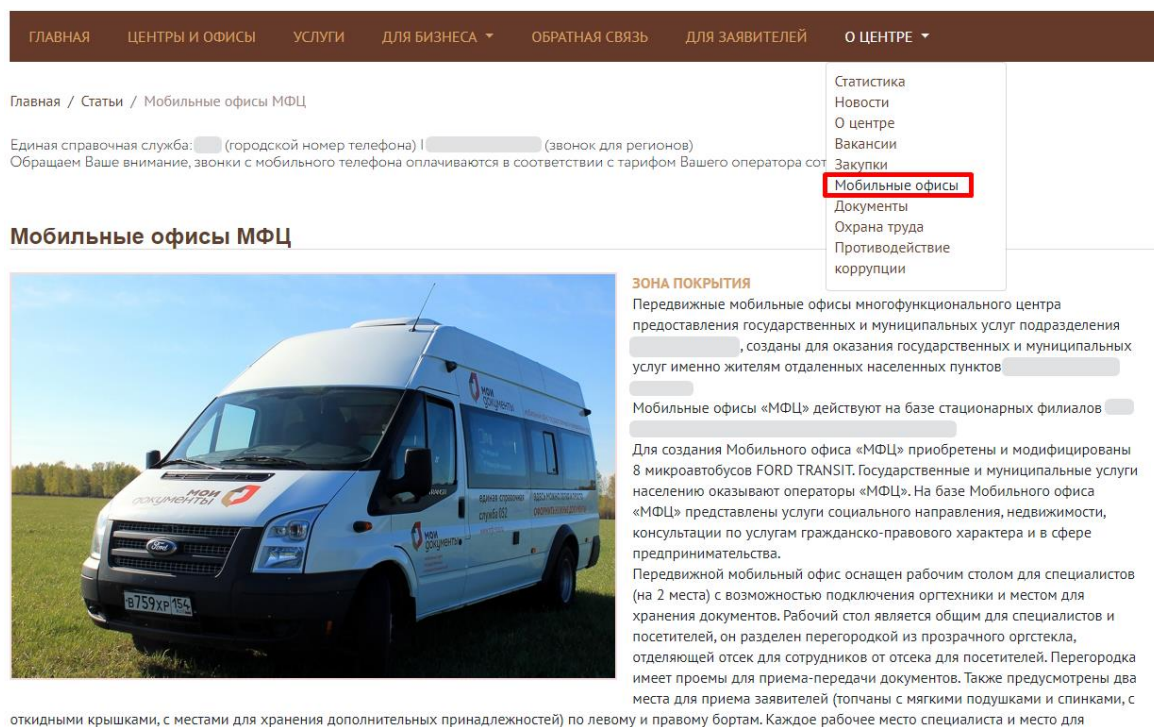


Рисунок 51 – Мобильные офисы МФЦ

4.8.7 Подраздел «Охрана труда»

На данной странице содержится информация о важности охраны труда с целью сохранения жизни и здоровья каждого работника в процессе трудовой деятельности, а также представлены сводные данные о результатах проведения специальной оценки условий труда МФЦ региона за прошедшие годы (Рисунок 52).

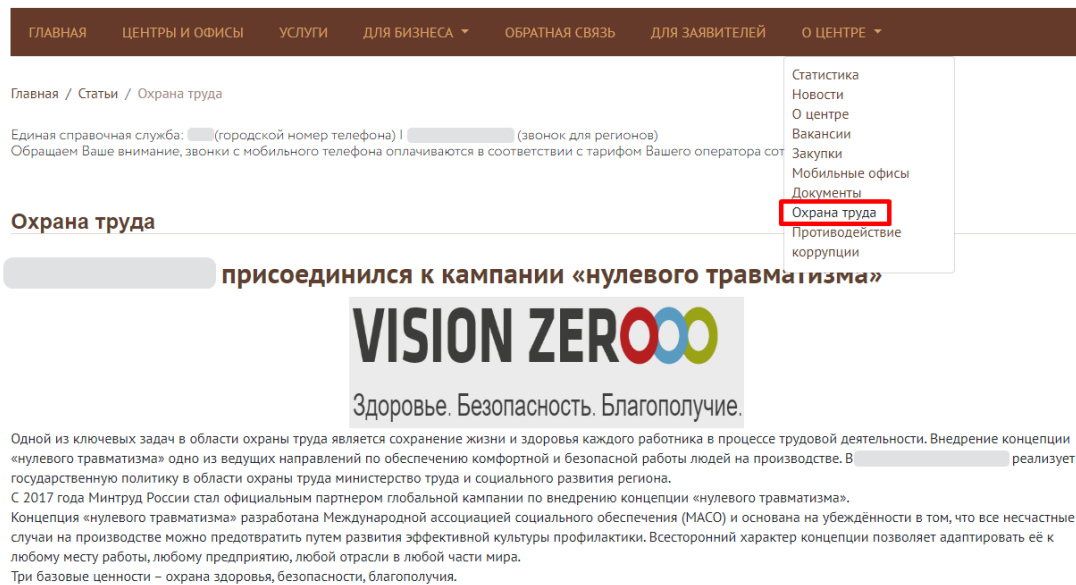


Рисунок 52 – Охрана труда

4.8.8 Подраздел «Противодействие коррупции»

На данной странице представлен список нормативных документов, направленных на противодействие коррупции (Рисунок 53). Для просмотра конкретного документа нажмите на его наименование.

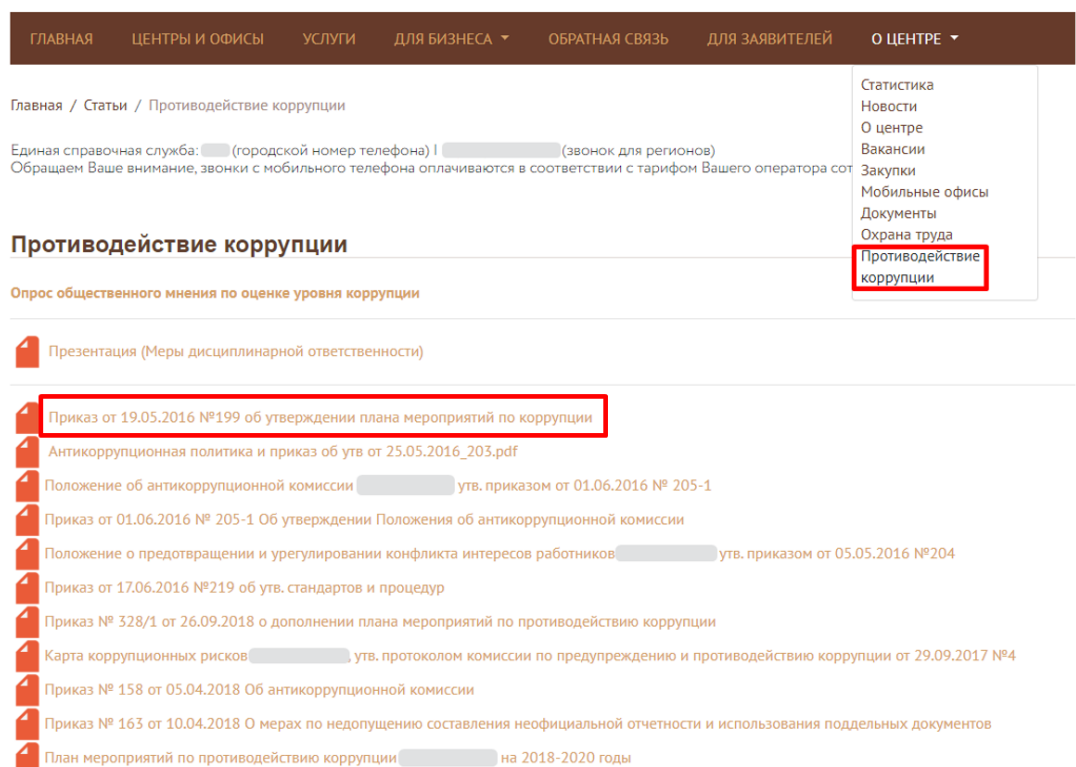
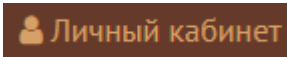


Рисунок 53 – Перечень документов, направленных на противодействие коррупции

4.9 Личный кабинет пользователя

Для входа в личный кабинет пользователя Портала МФЦ необходимо на панели основного меню нажать на  (см. Рисунок 4). При этом откроется страница единой системы идентификации и аутентификации на официальном интернет-портале государственных услуг (Рисунок 54). Для авторизации введите один из логинов (мобильный номер телефона/адрес электронной почты/СНИЛС), пароль и нажмите на кнопку «Войти».

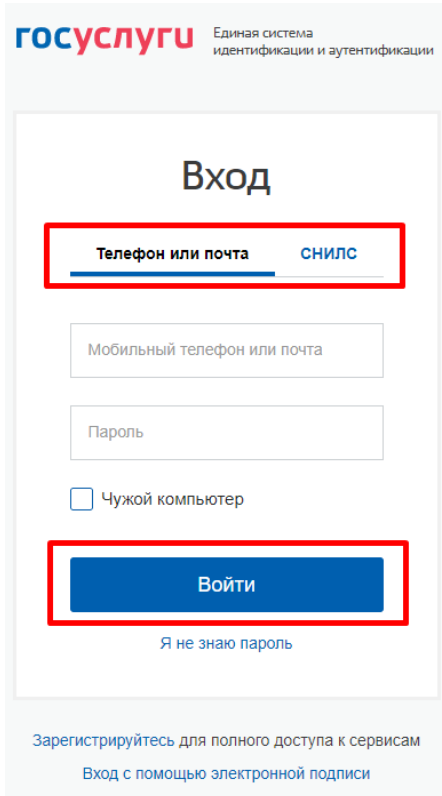


Рисунок 54 – Вход в личный кабинет

Примечание – Если учетная запись в ЕСИА отсутствует, то нажмите на ссылку «[Зарегистрируйтесь](#)». На странице регистрации введите необходимые данные и нажмите на кнопку «Зарегистрироваться».

4.9.1 Личные данные

После входа в личный кабинет пользователю отобразится страница с личными данными и блок «Популярные услуги» (Рисунок 55).

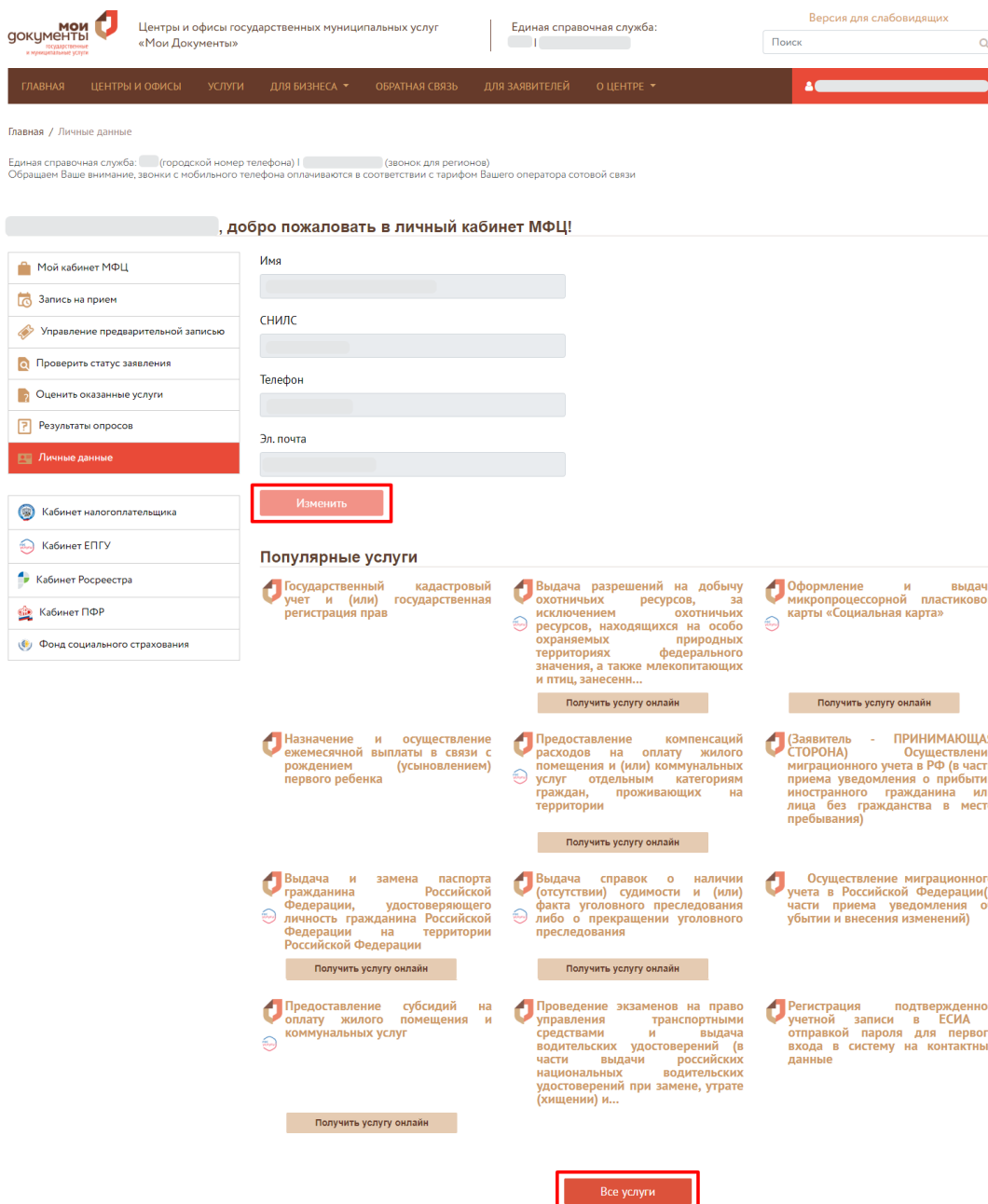


Рисунок 55 – Личные данные пользователя

Для изменения личных данных нажмите на кнопку «Изменить». При этом в отдельной вкладке браузера откроется личный кабинет пользователя на портале Госуслуг с возможностью редактирования персональных данных.

При нажатии на кнопку «Все услуги» откроется раздел меню «УСЛУГИ» → «Популярные услуги» (см. в п. 4.3).

В правой части личного кабинета представлено основное меню и блок дополнительных ресурсов. Основное меню состоит из следующих разделов:

- Мой кабинет МФЦ;
- Запись на прием;
- Управление предварительной записью;

- Проверить статус заявления;
- Оценить оказание услуг;
- Результаты опросов;
- Личные данные (см. Рисунок 55).

Для выхода из личного кабинета нажмите на ФИО в правом верхнем углу и в выпадающем меню нажмите на кнопку «Выход».

4.9.2 Мой кабинет МФЦ

На данной странице представлены следующие блоки (Рисунок 56):

- **«МОИ ФИЛИАЛЫ»** – содержит информацию об избранных филиалах и отображает текущее состояние по каждому филиалу о количестве человек в очереди и на приеме. Для добавления нового филиала нажмите на ссылку «Добавить». В открывшемся разделе меню «ЦЕНТРЫ И ОФИСЫ» найдите нужный филиал и нажмите на кнопку «Подробнее о филиале» (Рисунок 20). Далее на странице выбранного филиала нажмите на кнопку «Добавить в мои филиалы».
- **«СЕГОДНЯ МЫ РАДЫ ОБСЛУЖИТЬ ВАС ЗДЕСЬ»** – содержит информацию об избранных филиалах и отображает текущее состояние по каждому филиалу о среднем времени ожидания в очереди и обслуживания на приеме
- **«Электронные услуги, которые вы можете получить не выходя из дома»** – содержит список всех электронных услуг, представленных в разделе меню «УСЛУГИ» → «Электронные услуги» (см. 4.3).

При нажатии на наименование филиала в блоке «МОИ ФИЛИАЛЫ» или в блоке «СЕГОДНЯ МЫ РАДЫ ОБСЛУЖИТЬ ВАС ЗДЕСЬ» откроется страница с подробным описанием выбранного филиала (см. Рисунок 21).

Главная / Личный кабинет

Единая справочная служба: [] (городской номер телефона) | [] (звонок для регионов)
 Обращаем Ваше внимание, звонки с мобильного телефона оплачиваются в соответствии с тарифом Вашего оператора сотовой связи

добро пожаловать в личный кабинет МФЦ!

Мой кабинет МФЦ

- Запись на прием
- Управление предварительной записью
- Проверить статус заявления
- Оценить оказанные услуги
- Результаты опросов
- Личные данные

- Кабинет налогоплательщика
- Кабинет ЕПГУ
- Кабинет Росреестра
- Кабинет ПФР
- Фонд социального страхования

МОИ ФИЛИАЛЫ Добавить

- Филиал []
 1 чел. ожидают в очереди
 0 чел. на приеме
- Филиал []
 0 чел. ожидают в очереди
 0 чел. на приеме

СЕГОДНЯ МЫ РАДЫ ОБСЛУЖИТЬ ВАС ЗДЕСЬ

- Филиал []
 среднее время ожидания в очереди: 26 мин.
 среднее время обслуживания на приеме: 20 мин.
- Филиал []
 среднее время ожидания в очереди: 9 мин.
 среднее время обслуживания на приеме: 18 мин.

Электронные услуги, которые вы можете получить не выходя из дома

- Прием заявлений и (или) извещений о прекращении осуществления ухода неработающим трудоспособным лицом за нетрудоспособным гражданином
 Получить услугу онлайн
- Выдача разрешений на установку рекламных конструкций, аннулирование таких разрешений
 Получить услугу онлайн
- Предоставление в собственность имущества муниципальной казны без проведения торгов
 Получить услугу онлайн
- Предоставление информации об объектах недвижимого имущества, находящихся в собственности и предназначенных для сдачи в аренду
 Получить услугу онлайн
- Заключение охотхозяйственных соглашений (в том числе организация и проведение аукционов на право заключения таких соглашений)
 Получить услугу онлайн
- Предоставление единовременной материальной помощи на обеспечение выпускников детских домов предметами для обустройства жилья
 Получить услугу онлайн
- Переоформление лицензии на розничную продажу алкогольной продукции
 Получить услугу онлайн
- Социальная поддержка семей, имеющих детей
 Получить услугу онлайн
- Проведение государственной экспертизы проектов освоения лесов
 Получить услугу онлайн

Рисунок 56 – Раздел меню личного кабинета «Мой кабинет МФЦ»

4.9.3 Запись на прием

Данный раздел меню предназначен для записи на прием в филиал МФЦ. Для этого необходимо последовательно заполнить шаги формы «Предварительная запись» (Рисунок 57).

Уважаемые заявители. Если у Вас при записи на прием через личный кабинет не выводится список офисов, рекомендуем Вам проверить версию вашего браузера и обновить его до актуальной.

добро пожаловать в личный кабинет МФЦ!

Мой кабинет МФЦ

- Запись на прием**
- Управление предварительной записью
- Проверить статус заявления
- Оценить оказанные услуги
- Результаты опросов
- Личные данные

- Кабинет налогоплательщика
- Кабинет ЕПГУ
- Кабинет Росреестра
- Кабинет ПФР
- Фонд социального страхования

Предварительная запись

- Офис
- Услуга
- Дата приема
- Личные данные

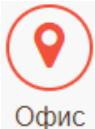
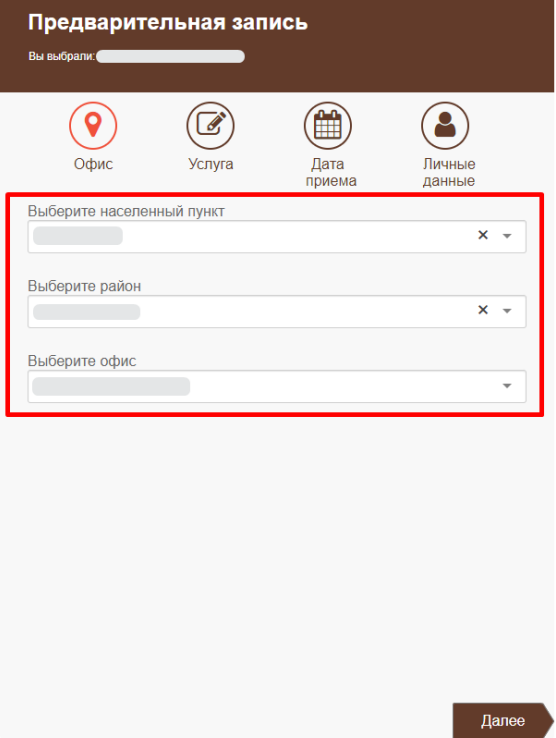

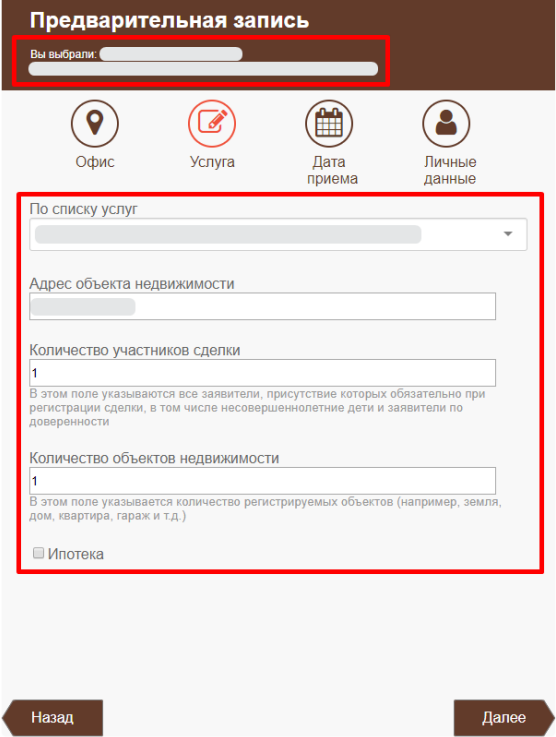
Выберите населенный пункт
 Выберите населенный пункт


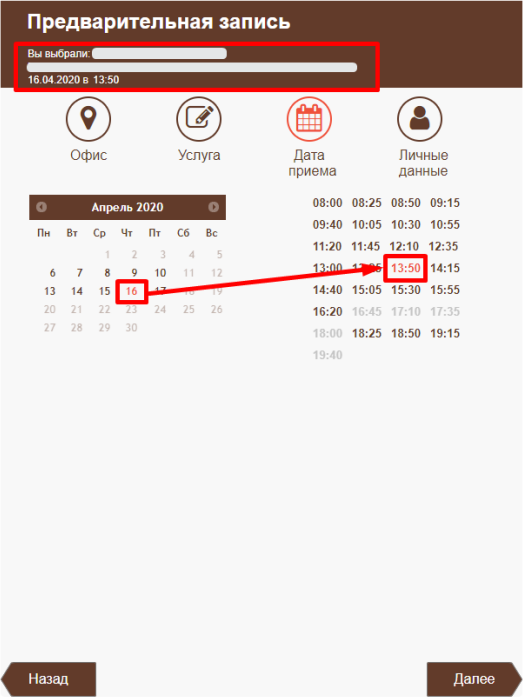

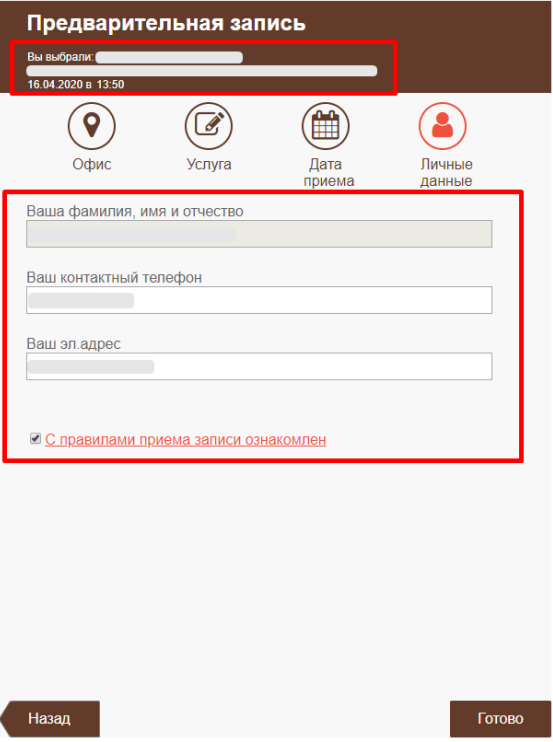
Выберите офис
 Выберите офис

Далее

Рисунок 57 – Предварительная запись на прием

Таблица 1 – Шаги формы «Предварительная запись»

Шаг	Действия
 <p>Офис</p>	<p>Выберите населенный пункт, район, офис МФЦ и нажмите на кнопку «Далее». В верхней части формы отобразится выбранный офис МФЦ.</p> 
 <p>Услуга</p>	<p>Выберите услугу и заполните все необходимые поля для данной услуги. В верхней части формы отобразится выбранная услуга.</p>  <p>Для перехода на следующий шаг формы нажмите на кнопку «Далее», для возврата на предыдущий шаг нажмите на кнопку «Назад».</p>

Шаг	Действия
 <p>Дата приема</p>	<p>Выберите дату, а затем время приема среди доступных.</p>  <p>Для перехода на следующий шаг формы нажмите на кнопку «Далее», для возврата на предыдущий шаг нажмите на кнопку «Назад».</p>
 <p>Личные данные</p>	<p>Проверьте правильность введенных личных данных, контактный номер телефона, адрес электронной почты, установите флажок в поле «С правилами приема записи ознакомлен».</p>  <p>Для возврата на предыдущий шаг нажмите на кнопку «Назад». Для подтверждения записи на прием нажмите на кнопку «ГОТОВО».</p>

После нажатия на кнопку «Готово» на экране отобразится информация о записи на прием (Рисунок 58). Для печати талона нажмите на кнопку «Распечатать».

Вы успешно записаны на прием в МФЦ

Номер клиента:	P1
Название услуги:	Услуги росреестра
Дата регистрации:	17.04.2020 15:05
Дата заполнения:	30.03.2020 15:14
ФИО:	_____
Телефон:	_____
Адрес объекта недвижимости:	_____
Количество участников сделки:	1
Количество объектов недвижимости:	1
Ипотека:	Нет
Постановка на кадастровый учёт:	Нет
Филиал:	_____

Распечатать

Рисунок 58 – Талон записи на прием

Примечания:

1. Если слот (время и дата) уже кем-то выбран или по какой-то причине недоступен, то появится информационное сообщение *«Не удалось записаться на прием, попробуйте еще раз через некоторое время»*.
2. При попытке записаться на тот же день и по той же услуге через личный кабинет на портале МФЦ, появится информационное сообщение *«У Вас уже есть талон на указанную дату на эту услугу. Пожалуйста, укажите другую дату записи на прием.»* или *«У вас уже есть предзапись на эту услугу на эту дату»*.
3. При попытке записаться на тот же день и по той же услуге через личный кабинет на портале МФЦ, и при наличии неподтвержденного (удаленного) талона, появится информационное сообщение: *«У Вас имеется неподтверждённое удаление талона на этот день на эту услугу, обратитесь в контакт-центр или дождитесь автоматического подтверждения удаления талона в течение суток»*.
4. Предварительная запись через личный кабинет на официальном портале (сайте) МФЦ обеспечивает принцип *«один слот на одного заявителя»*.
5. Предварительная запись возможна не менее чем на 7 календарных дней, и не более чем на 30 календарных дней.

4.9.4 Управление предварительной записью

В данном разделе меню отображаются все действующие талоны предварительной записи на прием в офисы МФЦ и блок «Электронные услуги, которые вы можете получить не выходя из дома» (Рисунок 59).

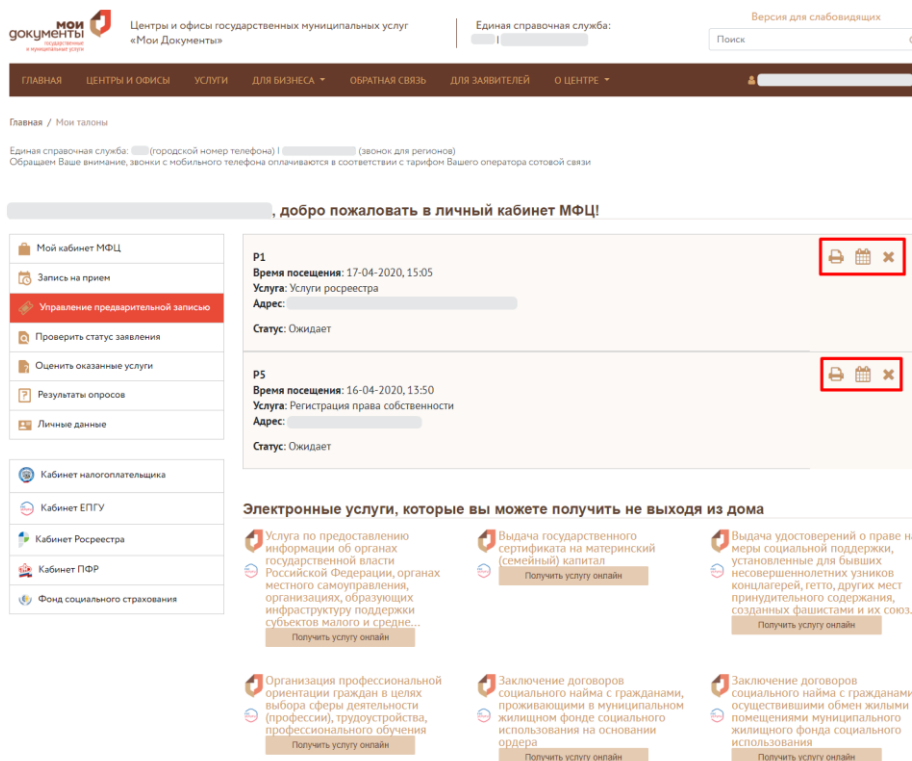





Рисунок 59 – Управление талонами предварительной записи

По каждому талону отображается его номер, дата и время посещения, адрес офиса МФЦ и текущий статус.

Для печати талона нажмите на пиктограмму  в поле выбранного талона.

Если необходимо отредактировать существующий талон (изменить дату и время приема), нажмите на пиктограмму . Откроется форма «Предварительная запись», внесите необходимые изменения и на последнем шаге формы нажмите на кнопку «Готово».

Примечания:

1. Если у талонов ПЗ отсутствует связь между филиалом МФЦ в системе управления электронной очередью и филиалом МФЦ на Портале МФЦ, то пиктограмма  будет скрыта.
2. Для талонов ПЗ будет доступна возможность отправки их на электронную почту (отобразится пиктограмма ) , если:
 - а) на форме предварительной записи указан адрес электронной почты заявителя в поле «Ваш эл. адрес» (для неавторизованных пользователей);
 - б) в личном кабинете пользователя в разделе меню «Личные данные» в поле «Эл. почта» указан адрес электронной почты (для авторизованных пользователей);

- в) на сервере Портала МФЦ настроена отправка талонов на электронную почту (e-mail).

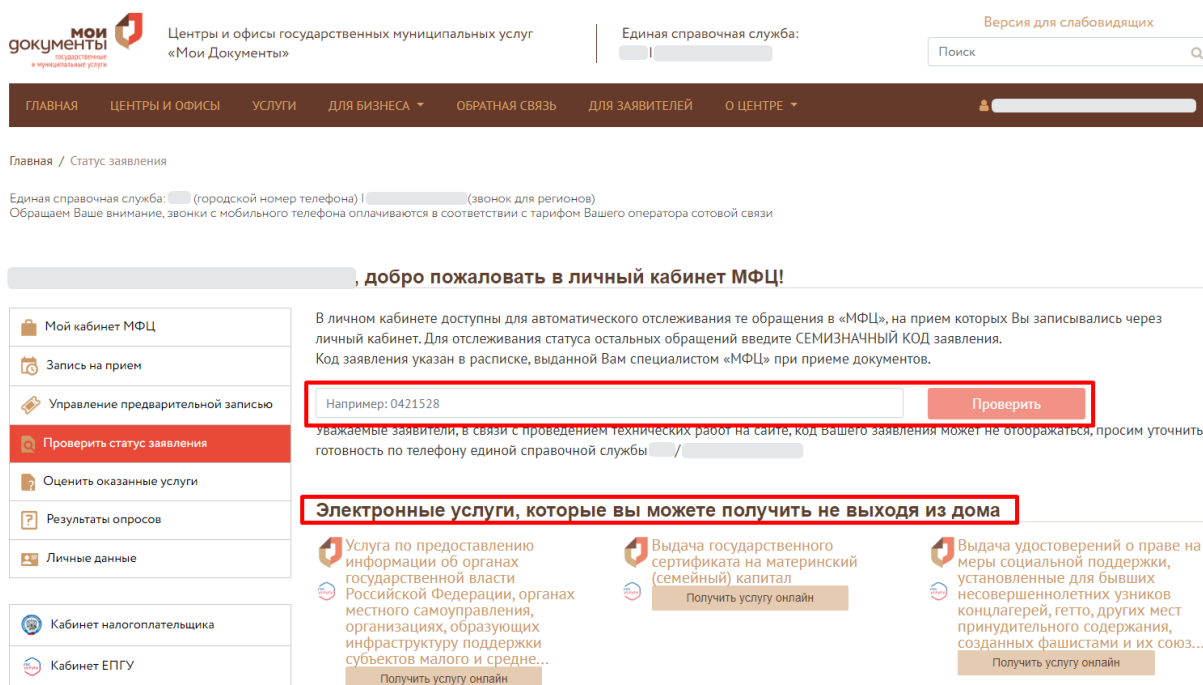
Для удаления записи на прием нажмите на пиктограмму .

Блок «Электронные услуги, которые вы можете получить не выходя из дома» содержит список всех электронных услуг, представленных в разделе меню «УСЛУГИ» → «Электронные услуги» (см. 4.3).

4.9.5 Проверить статус заявления

Данный раздел меню предназначен для проверки текущего статуса заявления. Для этого введите код заявления и нажмите на кнопку «Проверить» (Рисунок 60).

Если введен некорректный номер заявления, то появится информационное сообщение «ОШИБКА! Некорректный номер».



Скриншот веб-портала «Мои Документы». В верхней части видны логотипы «Мои Документы» и «Единая справочная служба». В центре заголовка — меню с пунктами: ГЛАВНАЯ, ЦЕНТРЫ И ОФИСЫ, УСЛУГИ, ДЛЯ БИЗНЕСА, ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ, ДЛЯ ЗАЯВИТЕЛЕЙ, О ЦЕНТРЕ. В строке поиска введено слово «Поиск». В основной области страницы под заголовком «Главная / Статус заявления» находится блок «Проверить статус заявления», который выделен красной рамкой. В нем есть текстовое поле с примером кода «Например: 0421528» и кнопка «Проверить». Под этим блоком выделена красной рамкой секция «Электронные услуги, которые вы можете получить не выходя из дома», содержащая три карточки с услугами: «Услуга по предоставлению информации об органах государственной власти...», «Выдача государственного сертификата на материнский (семейный) капитал» и «Выдача удостоверений о праве на меры социальной поддержки...». Каждая карточка имеет кнопку «Получить услугу онлайн».

Рисунок 60 – Проверка статуса заявления

Примечания:

1. В личном кабинете доступны для автоматического отслеживания те заявления, которые были созданы по талонам предварительной записи, оформленных через личный кабинет.
2. Проверить текущий статус заявления возможно по заявлениям, поданным другими заявителями.

Также в этом разделе представлен блок «Электронные услуги, которые вы можете получить не выходя из дома», который содержит список всех электронных услуг, представленных в разделе меню «УСЛУГИ» → «Электронные услуги» (см. 4.3).

4.9.6 Оценить оказанные услуги

Данный раздел меню предназначен для оценки качества предоставления государственных и муниципальных услуг. Для этого необходимо нажать на номер выбранного заявления и ответить на ряд последовательных вопросов (Рисунок 61).

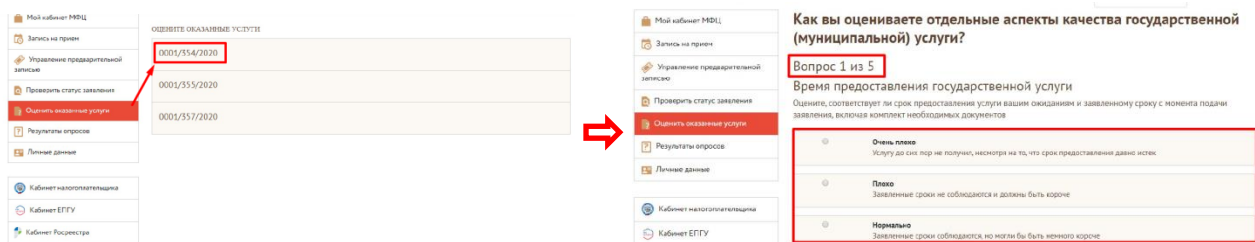


Рисунок 61 – Оценка качества предоставления услуг

4.9.7 Результаты опросов

В данном разделе меню отображаются результаты пройденных опросов (Рисунок 62). Как правило, все опросы направлены на подбор услуг по конкретным тематикам, ведомствам и жизненным ситуациям.

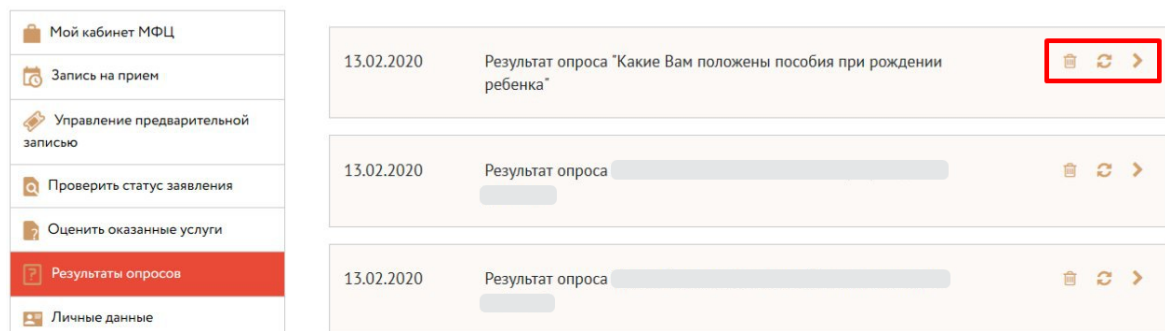






Рисунок 62 – Результаты опросов

В данном разделе отображается дата прохождения опроса и его тематика. Для удаления результата опроса нажмите на пиктограмму . Для обновления информации нажмите на пиктограмму .

Для того чтобы просмотреть подобранные услуги в результате прохождения опроса нажмите на пиктограмму . Для сворачивания блока нажмите на пиктограмму  (Рисунок 63).

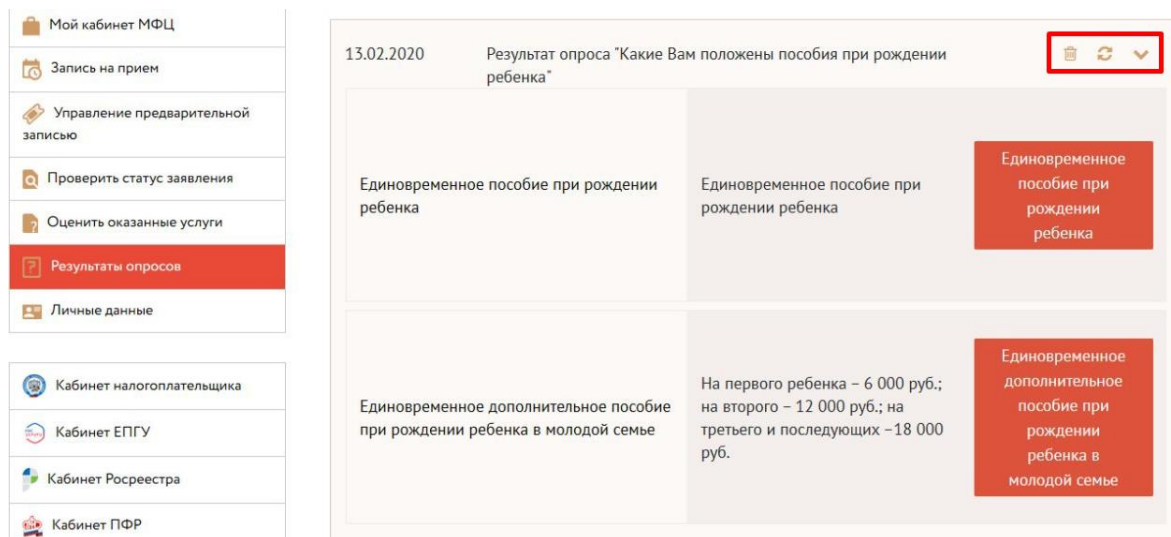


Рисунок 63 – Услуги, подобранные в результате прохождения опроса

Примечания:



1. Для опросов, у которых в настройках выбран тип результатов «Категория», доступна возможность печати результата опроса.
2. Печать результата опроса, а также отправка результата опроса на электронную почту доступны на странице опроса сразу после прохождения опроса, не переходя

в личный кабинет пользователя: Пройти повторно Распечатать Отправить на почту


4.9.8 Дополнительные ресурсы

Под основным меню представлен блок дополнительных ресурсов для быстрого перехода на соответствующий портал (сайт). Для этого необходимо нажать на наименование выбранного ресурса (см. Рисунок 55).

4.10 Онлайн-консультация

На каждой странице Портала в правом нижнем углу отображается виртуальный консультант (ChatBot), которому можно отправлять сообщения как в текстовом формате, так и в голосовом , а также отправлять файлы .

Примечание – Для каждого региона виртуальный консультант настраивается индивидуально и может отличаться от представленного в этом разделе.

В окне «Онлайн-консультация» введите свое имя, укажите номер телефона и нажмите на кнопку «ОК» для продолжения диалога, затем введите текст / голосовое сообщение / файл и нажмите на пиктограмму  (Рисунок 64).

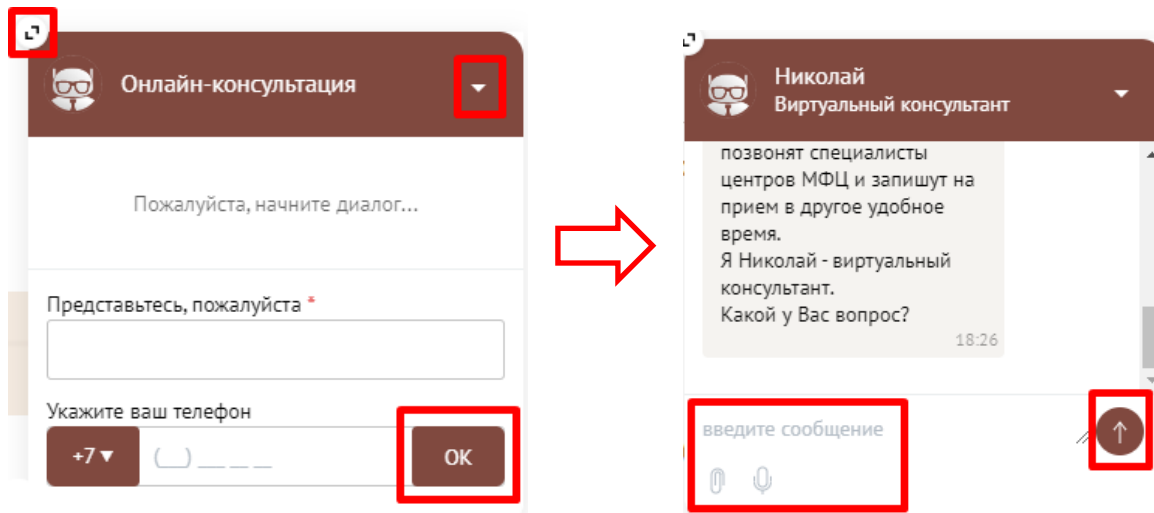




Рисунок 64 – Виртуальный консультант

Для того чтобы увеличить окно нажмите на  и, удерживая кнопку, растяните окно до необходимого размера.

Для сворачивания окна нажмите на .