Приложение № 1

к приказу ГУ ЯНАО «МФЦ»

от «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_20\_\_ года № \_\_\_

**ПОЛОЖЕНИЕ**

**о системе управления очередью «ЭНТЕР»**

1. **Общие положения**
   1. Настоящее Положение определяет цели, задачи, функции системы управления очередью (далее – СУО «ЭНТЕР»), перечень участников, их права и обязанности, порядок информационного взаимодействия его участников и оператора.
   2. Цель СУО «ЭНТЕР» - повышение качества предоставления государственных (муниципальных) и иных услуг и функций.
   3. СУО «ЭНТЕР» предназначена для решения следующих задач:

* формализация и оптимизация управления потоком посетителей;
* организация записи на прием посетителей по времени и дате (при необходимости).
  1. Основной функцией СУО «ЭНТЕР» является автоматизация процесса направления посетителей внутри организации - Пользователя СУО «ЭНТЕР» и получение информации о времени оказания услуг.

1. **Участники информационного взаимодействия**
   1. Участниками СУО «ЭНТЕР» являются:

* заявитель;
* специалист окна приема/выдачи (далее-специалист);
* секретарь - администратор;
* начальник отдела предоставления услуг;
* старший делопроизводитель;
* аналитический отдел;
* менеджер по связям с общественностью;
* отдел информационно-технического обеспечения
* отдел контроля качества и стандартизации.

1. **Зоны ответственности между отделами ГУ ЯНАО МФЦ за администрирование СУО «ЭНТЕР»**
   1. В целях повышения доступности и качества предоставления государственных (муниципальных) и иных услуг на базе государственного учреждения Ямало-Ненецкого автономного округа «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – ГУ ЯНАО «МФЦ», МФЦ), а также для оперативного управления СУО «ЭНТЕР» определены зоны ответственности между структурными подразделениями ГУ ЯНАО «МФЦ» за исполнение администрирования СУО «ЭНТЕР».
   2. Начальники отделов предоставления услуг - роль в СУО «ЭНТЕР» – начальник отдела:

* управление окнами отдела ГУ ЯНАО «МФЦ»:
* управление предоставляемыми услугами операторов на окнах;
* управление очередью отдела СУО «ЭНТЕР»:
* просмотр текущих талонов отдела;
* управление талонами очереди отдела (добавление, удаление, перенаправление, изменение приоритета талона);
* управление работой окон отдела:
* управление расписанием работы пультов операторов отдела;
* просмотр и выгрузка отчетов отдела СУО «ЭНТЕР».
  1. Аналитический отдел роль в СУО «ЭНТЕР» - analitik:
* управление услугами СУО «ЭНТЕР»:
* добавление новых услуг;
* изменение, удаление услуг;
* создание, управление группами услуг;
* создание, управление категориями услуг;
* управление работой окон отделов ГУ ЯНАО «МФЦ»:
* дата и время работы пульта оператора;
* управление предоставляемыми услугами на пультах оператора;
* управление расписаниями и календарями работы окон и услуг отделов:
* управление расписаниями (пульты оператора, услуги);
* управление календарями для работы расписаний (пульты оператора, услуги);
* управление меню терминалов:
* создание, редактирование, удаление меню терминалов;
* просмотр и выгрузка отчетов СУО «ЭНТЕР» по отделам ГУ ЯНАО «МФЦ».
  1. Менеджер по связям с общественностью, роль в СУО «ЭНТЕР» - pr-manager:
* управление шаблонами интерфейса:
* управление интерфейсом талона (создание, изменение, удаление);
* управление интерфейсом персонального и главного табло (создание, изменение, удаление);
* управление логотипами (изображениями) на талоне, персональном и главном табло  (загрузка, удаление, изменение);
* управление общей картой Учреждения;
* размещение рекламных материалов на главных табло СУО «ЭНТЕР» в отделах;
* проверка и предоставление отчетности о наличии показа требуемого рекламного материала.
  1. Отдел информационно-технического обеспечения, роль в СУО «ЭНТЕР» - администратор:
* настройка сетевого и серверного оборудования, необходимого для работы СУО «ЭНТЕР»;
* настройка серверного программного обеспечения СУО «ЭНТЕР»:
* настройка централизованного сервера управления СУО «ЭНТЕР»;
* настройка централизованного сервера управления предварительной записи СУО «ЭНТЕР»;
* управление и настройка серверов СУО «ЭНТЕР» в отделах ГУ ЯНАО «МФЦ»:
* добавление и настройка системы для нового отдела;
* добавление и настройка необходимого оборудования и пультов оператора системы;
* управление доступом в СУО «ЭНТЕР»:
* создание, редактирование пользователей;
* управление ролями пользователей.
  1. Отдел контроля качества стандартизации, роль в СУО «ЭНТЕР» - ОККС:
* просмотр и выгрузка отчетов СУО «ЭНТЕР» отделов ГУ ЯНАО «МФЦ»;
* просмотр действия операторов (вход, выход в систему);
* просмотр статистики отделов.
  1. Согласно распределению зон ответственности, вышеуказанные структурные подразделения несут персональную ответственность за оперативное управление СУО «ЭНТЕР» в соответствии с локальными-нормативными документами МФЦ**.**
  2. Пошаговые инструкции по работе с СУО «ЭНТЕР» в определенной роли содержится в Руководстве пользователя СУО «ЭНТЕР».
  3. Требования к видео рекламным материалам: формат mp4, кодек h264. Разрешение видео не более 720х480.

1. **Порядок работы секретаря - администратора и его взаимодействие с заявителем**
   1. Порядок обслуживания заявителей посредством СУО "ЭНТЕР" предусматривает следующие этапы:

* выбор заявителем цели визита;
* ввод ФИО;
* ввод номера телефона (необязательно);
* получение талона с индивидуальным номером;
* передача системой идентификатора талона и номера окна специалиста на информационное табло в зале, в том числе с использованием голосового оповещения для информирования заявителя;
* вызов специалистом через СУО «ЭНТЕР» зарегистрированного в очереди заявителя в соответствии с номером талона;
* завершение работы по обслуживанию заявителя, получившего талон с определенным номером.
  1. В секторе информирования и ожидания ОПУ установлены терминалы СУО «ЭНТЕР», в операционных залах в окнах прием и выдачи установлены специальные табло, система голосового оповещения. Рабочие места специалистов оборудованы пультами оператора электронной очереди.
  2. В случае отсутствия антивандального терминала СУО «ЭНТЕР», на автоматизированное рабочее место (далее - АРМ) секретарей-администраторов/специалистов ТОСП возможна установка ПО «Терминал» (далее – приложение). Одновременный запуск количества приложений ограничен лицензией сервера СУО «ЭНТЕР».
  3. В случае технических сбоев (неполадок) в работе СУО «ЭНТЕР» (профилактических или ремонтных работ) обслуживание заявителей в МФЦ производится в порядке живой очереди до момента ликвидации причин, препятствующих электронной регистрации.
  4. Заявитель самостоятельно регистрируется в СУО «ЭНТЕР» исходя из цели визита путем выбора на экране терминала соответствующей строки. В зависимости от потребности, обусловленной приоритетными задачами деятельности Учреждения в текущем периоде, меню услуг сенсорного терминала СУО может содержать иные («особые») кнопки, в том числе содержащие наименование государственной услуги (функции).
  5. После легкого тактильного прикосновения заявителя в нужной строке на экране, терминальное устройство выдает бумажный талон с указанием номера регистрации в очереди, фамилии и инициалов заявителя.
  6. Регистрация заявителей в СУО «ЭНТЕР» посредством присвоения индивидуального номера в очереди осуществляется исключительно в день печати талона или путем предварительной записи на свободные даты.
  7. Результатом предварительной записи является пин-код, отображаемый на экране электронного киоска, распечатанный на бумажном носителе, сообщенный по телефону или отправленный на указанную заявителем электронную почту (если запись производилась через сайт МФЦ). Заявителю необходимо завершить активацию талона не ранее чем за 10 минут, но не позднее 3 минут до начала приёма. В случае если заявитель не явился, талон предварительной записи аннулируется автоматически.
  8. Аннулирование предварительной записи на прием/выдачу в МФЦ осуществляется при обращении заявителя, записавшегося на прием/выдачу (п.4.30 настоящего Положения):
* в Контакт-центр по номеру 8-800-2000-115 заблаговременно, но не позднее чем за 15 минут до назначенного в талоне времени. Идентификация заявителя производится по номеру телефона, с которого производится звонок, по фамилии, имени, отчеству (при наличии), дате и назначенному времени, номеру талона, а также пин-коду. Талон СУО «ЭНТЕР» после отмены предварительной записи доступен для его получения другими заявителями.
* к секретарю-администратору зала заблаговременно, но не позднее чем за 10 минут до назначенного в талоне времени. Идентификация заявителя производится: по фамилии, имени, отчеству (при наличии), дате и назначенному времени, номеру талона, а также пин-коду. Подтверждением аннулирования предварительной записи является устное волеизъявление заявителя.
  1. Во избежание создания условий для коррупционной деятельности в талоны необходимо вводить фамилию и инициалы (для физических лиц) или наименование организации (для юридических лиц). Талоны, в которых указанная информация не соответствует действительности (в паспортных данных заявителя или в документах юридического лица указано иное), к обслуживанию специалистами не принимаются.
  2. В целях обеспечения равных условий обслуживания заявителей МФЦ заявитель вправе получить один талон электронной очереди по каждой услуге за один раз.
  3. Выдача талонов заявителям при получении ими результатов оказания услуги осуществляется по принципу «один талон на получение результата оказания одной услуги».
  4. Заявитель может взять талон для нескольких услуг – мультиталон (имеющий префикс «М»), но в количестве не более 5 (пяти). Время обслуживания мультиталона складывается из суммы норм на обслуживание по всем услугам, за которыми обратился заявитель. При регистрации в киоске заявителю необходимо вводить свои данные в каждом талоне мультиталона отдельно. При обслуживании заявителя по мультиталону он не может быть вызван по следующей услуге, пока не будет завершено обслуживание по текущей. Обслуживание мультиталона в разных окнах возможно в зависимости от ситуаций указанных в п. 5.19 настоящего Положения.
  5. Заявитель получивший талон электронной очереди, ожидает вызова в соответствующее окно в секторе ожидания.
  6. Очередность номеров, указанных в талонах, и соответствующих окон приема и выдачи заявителей транслируется на мониторе визуального информирования, установленного в секторе информирования и ожидания заявителей, и дублируется с помощью голосового оповещения.
  7. При обслуживании заявителей – льготных категорий (Приложение № 1) граждан с помощью СУО «ЭНТЕР» используется принцип приоритетности по отношению к другим заявителям, заключающийся в возможности сдать документы на предоставление услуги, получить консультацию и результаты оказания услуги вне основной очереди. При этом льготные категории заявителей также обязаны получить талон через терминал электронной очереди.
  8. Заявители – льготные категории граждан вместе с полученным талоном предъявляют секретарю-администратору документы, подтверждающие их принадлежность к указанной категории лиц.
  9. Секретарь-администратор, убедившись в подлинности документов и наличии оснований для предоставления льгот по обслуживанию вне основной очереди, выставляет приоритетность данному талону.
  10. В случае если заявитель не может подтвердить документами право на обслуживание вне очереди, секретарь-администратор имеет право отказать заявителю в приеме вне очереди. В указанном случае заявитель обслуживается в порядке очередности талонов на общих основаниях.
  11. Одновременный прием одного заявителя в нескольких окнах не допускается, за исключением случаев, когда общее время обслуживания заявителя превышает время окончания работы МФЦ и есть возможность обслуживания заявителя в разных окнах предусмотренная п. 5.19 настоящего Положения.
  12. Одновременный прием нескольких заявителей в одном окне не допускается, за исключением, случаев когда они, в соответствии с нормативными правовыми актами, являются созаявителями по одной и той же услуге.
  13. При выявлении специалистом необходимости добавления нескольких услуг в имеющийся талон разрешается добавлять необходимое количество услуг для исключения перераспределения по окнам без самостоятельного получения талона заявителем.
  14. После добавления талона, общее количество услуг в нем должно быть не более 5 (пяти). Исключением является жизненные ситуации, при которых в составе семьи более 2 (двух) человек и количество услуг превышает 5 (пять). В данном случае разрешается добавлять в имеющийся талон необходимое количество услуг (общее количество услуг не должно превышать 10 (десяти)).
  15. Дополнительные талоны оформляются секретарем-администратором, в случае его отсутствия - старшим делопроизводителем (без привязки к сменности) либо начальником отдела (далее – начальник ОПУ). Оформление дополнительных талонов допускается, если дополнительные услуги заявитель получает в отношении себя либо лица, представителем которого он является. Оформление дополнительных талонов в конце рабочего дня производится с учетом пунктов 5.12 настоящего Положения.
  16. Талон заявителя, пропустившего свою очередь, не восстанавливается. Данный заявитель заново регистрируется в СУО «ЭНТЕР» путем взятия нового талона.
  17. Старший делопроизводитель / секретарь-администратор / начальник ОПУ вправе аннулировать (п.4.31 настоящего Положения) выданные талоны в случае:
* наличия в очереди пяти мультиталонов на одну фамилию, по первому/второму из которых заявитель не явился после вызова на обслуживание;
* в исключительных случаях, когда это необходимо для соблюдения прав иных заявителей, по указанию уполномоченных должностных лиц МФЦ.
  1. В зависимости от количества выданных талонов СУО «ЭНТЕР» прекращает регистрацию заявителей в очереди и выдачу талонов на свободное время. Время окончания выдачи талонов на текущий день определяется автоматически, когда максимальная продолжительность приема документов превышает время, оставшееся до конца рабочего дня МФЦ.
  2. Время окончания выдачи последнего талона на текущий день для ОПУ с режимом работы:
* Понедельник/вторник-пятница с 08:00/08:30 до 20:00, не позднее 19 часов 55 минут;
* Суббота с 09:00 до 13:00, не позднее 12 часов 55 минут;
* Суббота с 09:00 до 14:00, не позднее 13 часов 55 минут.
  1. В случае превышения суммарного установленного времени обслуживания по талонам, выданным в текущую смену отдела МФЦ, СУО «ЭНТЕР» автоматически уведомляет об отсутствии возможности выбрать талон. В случае уведомления, секретарь-администратор рекомендует взять талон по предварительной записи (при наличии свободных часов на момент записи) или обратиться на следующий день в порядке живой очереди.
  2. Действия секретарей-администраторов при первичном обнаружении неисправности оборудования:
     1. Терминал выдачи талонов:
* при длительном сообщении «соединение с очередью» необходимо с боковой стороны терминала повернуть единоразово ключ по часовой стрелке. После поворачивания ключа, терминал автоматически выключится. Для дальнейшего включения единоразово повернуть ключ еще раз;
* при зависании терминала (отсутствии реакции на единоразовый поворот ключа или отсутствие реакции на нажатия по сенсорному экрану) необходимо повернуть ключ и держать в таком положении, пока терминал не выключится. После, включение произвести единоразовым поворотом ключа.
  + 1. Главное табло СУО:
* при зависании главного табло необходимо выключить кнопкой питания неттоп (компьютер, подключенный к телевизору). При отсутствии компьютера (неттопа) и наличии подключенной микросхемы (raspberry) в корпусе или без корпуса, необходимо выключить телевизор с пульта, а затем включить;
* при отсутствии сигнала на телевизоре или наличии темного экрана необходимо проверить выбранный порт подключения устройства (неттоп, raspberry) к телевизору. На пульте телевизора необходимо выбрать необходимый порт подключения устройства, при котором появится изображение: HDMI 1, HDMI 2, HDMI 3 (при наличии), HDMI SIDE (боковой HDMI);
* выяснить необходимый порт можно также проверив на телевизоре кабель HDMI от подключенного устройства (неттоп, raspberry).
  + 1. Табло оператора:
* при зависании, отсутствии сигнала или не корректного отображения вызванного талона к делопроизводителю на табло оператора необходимо выключить а затем включить телевизор (табло оператора) с пульта.
  + 1. В случаях, если неисправность устранить выше указанными способами не удалось, составляется заявка посредством модуля технической поддержки программного комплекса «СКИТ» для отдела ИТО.
  1. Пошаговая инструкция по работе в СУО «ЭНТЕР» содержится в Руководстве пользователя СУО «ЭНТЕР».

1. **Порядок работы специалиста и его взаимодействие с заявителем**
   1. На рабочем компьютере специалиста в рабочее время всегда должна быть открыта программа «Пульт оператора». Пульт оператора — приложение, с помощью которого специалист может пригласить и обслужить заявителей (п. 4.31 настоящего Положения).
   2. При работе с электронной очередью используется интегрированный в АИС «ЕЦУ» пульт оператора. При входе в АИС «ЕЦУ» необходимо выбрать номер окна, если пользователь не принимает документы, то выбирает «Без подключения пульта», в этом случае не производится расчет времени талонов СУО «ЭНТЕР» на данного специалиста. В появившемся окне отображается номер окна, количество человек в очереди, ФИО вызываемого заявителя (п. 4.31 настоящего Положения).
   3. При использовании специалистом технологического перерыва длительностью до 15 минут включительно, в пульте оператора необходимо нажать кнопку «Перерыв». Статус «Перерыв» автоматически отобразится на персональном табло специалиста. В данном случае окно учитывается в СУО «ЭНТЕР» при расчете количества доступных окон для выдачи талонов.
   4. При использовании специалистом перерыва для отдыха и приема пищи от 15 минут до 1,5 часов (в зависимости от графика работы) в пульте оператора необходимо нажать кнопку «Закончить работу». Статус «Выключено» автоматически отобразится на персональном табло специалиста. В данном случае окно не учитывается в СУО «ЭНТЕР» при расчете количества доступных для выдачи талонов. В целях мониторинга использованного времени перерыва старший делопроизводитель/начальник ОПУ ежедневно выгружает отчеты с СУО «ЭНТЕР».
   5. При появлении на электронном табло номера, соответствующего номеру, указанного в талоне, заявитель должен незамедлительно подойти к указанному окну.
      1. Для ОПУ МФЦ, в которых окна обслуживания заявителей располагаются на разных этажах помещения, время ожидания специалистом составляет не менее 1 минуты и не более 3 минут с момента первого вызова заявителя на обслуживание СУО «ЭНТЕР» с тремя повторными вызовами заявителя через каждую 1 минуту.
      2. Для ОПУ МФЦ, в котором окна обслуживания заявителей располагаются на одном этаже помещения, время ожидания специалистом составляет не менее 1 минуты и не более 1 минуты 30 секунд с момента первого вызова заявителя на обслуживание СУО «ЭНТЕР» с тремя повторными вызовами заявителя через каждые 30 секунд для ОПУ МФЦ.
   6. При отсутствии заявителя в течении установленного времени специалист осуществляет вызов следующего заявителя путем нажатия кнопки «Не явился», на пульте оператора СУО «ЭНТЕР». Данный заявитель заново регистрируется в СУО «ЭНТЕР» путем взятия нового талона (п. 4.31 настоящего Положения).
      1. Время приглашения талона (промежуток с момента автоматического приглашения системой талона в окно до нажатия специалистом кнопки «Начать прием», осуществляющим прием и выдачу документов с использованием пульта оператора СУО «ЭНТЕР»), не более 4 минут 30 секунд для ОПУ, в которых окна обслуживания заявителей располагаются на разных этажах помещения, и не более 3 минуты для ОПУ, в которых окна обслуживания заявителей располагаются на одном этаже помещения.
   7. В последнем случае, дополнительные 1,5 минуты предоставляются специалисту для приветствия заявителя, его идентификации и проверки талона на правильность написания данных заявителя в соответствии с п. 5.10 настоящего Положения.
   8. Отсутствие талона на руках у заявителя не является основанием для отказа в его обслуживания при условии, что заявитель регистрировался в СУО «ЭНТЕР», подошел к специалисту в свою очередь и назвал введенную при регистрации информацию, которая отображается в пульте оператора (также данная информация должна соответствовать информации в документах заявителя).
   9. В случае, если специалист обнаружил, что заявитель был некорректно зарегистрирован в СУО «ЭНТЕР»:

* не введены фамилия и инициалы (для физических лиц), или наименование организации (для юридических лиц) (отсутствует данная информация), а также талоны, в которых указанная информация не соответствует действительности (в паспортных данных заявителя или в документах юридического лица указано иное), при этом неверно указанными данными считаются данные, в которых изменено более 2 (двух) символов). Необходимо уведомить заявителя о том, что данные талоны к обслуживанию не принимаются. Сообщить секретарю-администратору, в случае его отсутствия старшему делопроизводителю/начальнику ОПУ о необходимости отмены талона;
* заявитель некорректно выбрал действие по талону (взял «выдача», а необходимо «прием» или взял «консультация» а необходимо «выдача» и т.д.) и обратился в окно приема/выдачи документов, специалист, не начиная обслуживания талона в АИС «ЕЦУ», сообщает секретарю-администратору, в случае его отсутствия старшему делопроизводителю/начальнику ОПУ о необходимости «перенаправить талон» на правильное действие по талону, с «высоким» приоритетом. После чего начинает обслуживание заявителя по вновь вызванному талону, либо другого заявителя (по другому вызванному талону).
  1. Обслуживание заявителя сопровождается аудио и видеозаписью. Во время обслуживания специалист четко произносит наименование услуги, за которой обратился заявитель или его представитель, ФИО обратившегося, название каждого документа, который специалист принимает от заявителя и передает заявителю.
  2. В случае, если заявитель на этапе обслуживания талона сообщает, что ему необходимо получить дополнительные услуги, добавление талона для оказания необходимой услуги, в текущий талон (имеющий статус в талоне – «приглашен» либо «обслуживается») допускается при выполнении условий, указанных в п. 4.23, 4.24, 5.12 настоящего Положения.
  3. После добавления услуги в талон расчетное время окончания обслуживания всех заявителей не должно выходить за пределы установленного рабочего времени в ОПУ МФЦ.
  4. Функцию «перенаправить талон» в части перенаправления талона на другое окно разрешается выполнять в случаях: технического перерыва, обеденного перерыва, окончания рабочей смены специалиста, в случаях, если талон был закреплен за конкретным окном/специалистом, окончания срока действия сертификата электронной подписи, и других подтвержденных обоснованных случаях, предусмотренных пунктами настоящего раздела Положения.
  5. Функцию «перенаправить» талон выполняет секретарь-администратор в случае его отсутствия - старший делопроизводитель (без привязки к сменности) либо начальник ОПУ.
  6. В случае, если заявитель покидает окно приема/выдачи оставив свои документы и не подошел до окончания формирования дела, специалист незамедлительно приглашает старшего делопроизводителя для составления акта об отсутствии заявителя (Приложение № 2), в котором указываются ФИО заявителя, номер обращения, время, когда заявитель покинул окно приема, количество и перечень оставленных документов. Акт подписывается специалистом и старшим делопроизводителем/начальником ОПУ. После составления и подписания Акта специалист передает документы заявителя старшему делопроизводителю/начальнику ОПУ с указанием времени передачи документов, прекращает прием путем отправки на «Обработку», осуществляет вызов следующего заявителя.
  7. Старший делопроизводитель, которому переданы документы на хранение, закрывает дело в АИС ЕЦУ через кнопку «Завершить» с выставлением внешнего статуса «Нет статуса» с комментарием «заявитель покинул окно приема до завершения формирования дела».
  8. Оставленные документы возвращаются заявителю старшим делопроизводителем или начальником ОПУ под роспись в Акте отсутствия заявителя, на основании документа, удостоверяющего личность заявителя (Приложение № 3), с добавлением скан образа Акта в дело в АИС ЕЦУ, с указанием комментария «документы переданы ФИО заявителя, дата и время», а оригинал отдается заявителю.
  9. Если документы не были возвращены заявителю до окончания рабочего дня МФЦ, такие документы помещаются старшим делопроизводителем/начальником ОПУ в оперативный архив/сейф до их истребования заявителем. После выдачи документов заявителю производятся действия в соответствии с п. 5.17.
  10. В случае, если обслуживание заявителя не может быть завершено до наступления технологического перерыва или перерыва для отдыха и приема пищи, а также до окончания рабочего дня, специалист обязан либо лично осуществить все действия по предоставлению услуги (услуг), либо проинформировать старшего делопроизводителя/начальника ОПУ о ситуации, а старший делопроизводитель/начальник ОПУ в свою очередь должен принять необходимые меры по завершению обслуживания заявителя, в том числе и посредством привлечения другого специалиста.
  11. В случае если в конце рабочего дня в окне начат прием заявителя с одним талоном, но желающего получить несколько услуг, по которым суммарная максимальная продолжительность приема документов превышает время, оставшееся до конца рабочего дня МФЦ, специалист:
* заранее информирует заявителя об установленном порядке приема в конце рабочего дня МФЦ;
* разъясняет заявителю порядок обращения по живой очереди и возможность оказания государственных (муниципальных) и иных услуг по предварительной записи;
  1. В случае объявления пожарной или иной тревоги, учений и других мероприятий, проведение которых возможно при приеме заявителей, возникновения иных экстренных обстоятельств, допускается прекращение приема на все время действий таких обстоятельств.
  2. Каждый раз при покидании рабочего места необходимо блокировать доступ к компьютеру.

Приложение № 1

к Положению о СУО «ЭНТЕР»

от «\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_2020 г.

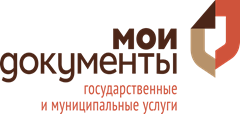
Перечень категорий граждан, для которых может быть организовано обслуживание вне очереди при наличии документов, подтверждающих принадлежность к льготной категории

|  |  |
| --- | --- |
| **Наименование льготной категории** | **Документ, подтверждающий льготную категорию** |
| Ветераны Великой Отечественной войны | Удостоверение ветерана Великой Отечественной войны единого образца |
| Инвалиды Великой Отечественной войны | Удостоверение инвалида Великой Отечественной войны |
| Инвалиды 1, 2 групп, в том числе: инвалиды с детства, инвалиды по зрению, инвалиды по слуху, инвалиды колясочники, инвалиды с поражением опорно-двигательного аппарата | Справка медико-социальной экспертизы |
| Граждане с детьми-инвалидами | Справка медико-социальной экспертизы |
| Граждане с детьми в возрасте до 3-х лет | Свидетельство о рождении ребёнка |

Приложение № 2

к Положению о СУО «ЭНТЕР»

от «\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_2020 г.



Акт об отсутствии заявителя

Мною делопроизводителем ОПУ в \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(ФИО) и старшим делопроизводителем/начальником ОПУ в \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(ФИО) составлен Акт по факту покидания заявителя\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(ФИО)  окна №\_\_\_\_ОПУ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ в момент приема у него документов по запросу №\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_года\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_   время: «\_\_» часов «\_\_» минут. В ходе чего были оставлены следующие документы:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование документа | Количество документов (шт.) |
| 1 |  |  |
| 2 |  |  |

Ф.И.О.специалиста приема \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_подпись

Ф.И.О. старшего делопроизводителя/начальника ОПУ\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_подпись

«\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_года                                                время: «\_\_» часов «\_\_» минут

Документы для дальнейшего хранения получил \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Ф.И.О. старшего делопроизводителя/начальника ОПУ

ОПУОПУ\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_подпись                                   дата\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

время «\_\_» часов «\_\_»минут

Приложение № 3

к Положению о СУО «ЭНТЕР»

от «\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_2020 г.

1. Перечень документов, удостоверяющих личность, имеющих универсальный характер.

1.1. Для граждан РФ

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Описание** | **Документы** | **Основание** |
| Удостоверение личности гражданина РФ на территории РФ (в пределах РФ) | Паспорт гражданина РФ <[1](#Par42)>.  паспорт гражданина СССР (действителен до замены его в установленные [сроки](consultantplus://offline/ref=7FA8F2A0BA3CA53580E0286785DF921DB11CC95574749FD5E84B7543BFDF38D21DC928566C978D55YDXAK) на паспорта гражданина РФ) | Указ Президента РФ от 13.03.1997 № 232.  [Постановление](consultantplus://offline/ref=7FA8F2A0BA3CA53580E0286785DF921DB11CC95574749FD5E84B7543BFDF38D21DC928566C978C55YDXEK) Правительства РФ от 08.07.1997 № 828 |
| Удостоверение личности военнослужащего РФ | Удостоверение личности военнослужащего РФ.  военный билет солдата, матроса, сержанта, старшины, прапорщика, мичмана и офицера запаса | [Постановление](consultantplus://offline/ref=7FA8F2A0BA3CA53580E0286785DF921DB11DCE53727C9FD5E84B7543BFDF38D21DC928566C978C56YDXFK) Правительства РФ от 12.02.2003 № 91.  Приказ Министра обороны РФ от 18.07.2014 № 495 |
| Удостоверение личности гражданина РФ на срок оформления паспорта гражданина РФ | Временное удостоверение личности гражданина РФ | [Постановление](consultantplus://offline/ref=7FA8F2A0BA3CA53580E0286785DF921DB11CC95574749FD5E84B7543BFDF38D21DC928566C978D5FYDXBK) Правительства РФ от 08.07.1997 № 828.  [Приказ](consultantplus://offline/ref=7FA8F2A0BA3CA53580E0286785DF921DB114CA57707D9FD5E84B7543BFDF38D21DC928566C978550YDX1K) МВД России от 13.11.2017 N 851 |
| Удостоверение личности советского гражданина | Паспорт гражданина СССР | [Постановление](consultantplus://offline/ref=7FA8F2A0BA3CA53580E0217587DF921DB21ACF597E22C8D7B91E7B46B78F70C2538C25576C96Y8X5K) Совмина СССР от 28.08.1974 № 677 |
| Удостоверение личности военнослужащего СССР | Удостоверение личности и военные билеты, выдаваемые командованием воинских частей и военных учреждений |
| Удостоверение личности прибывших на временное жительство в СССР советских граждан, постоянно проживающих за границей | Общегражданские заграничные паспорта |

<1> Здесь и далее под паспортом гражданина РФ понимается паспорт гражданина Российской Федерации, являющийся основным документом, удостоверяющим личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации.

1.2. Для иностранных граждан и лиц без гражданства

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Описание | Документы | Основание |
| Удостоверение личности иностранного гражданина в РФ | Паспорт иностранного гражданина;  иной документ, установленный федеральным законом или признаваемый в соответствии с международным договором РФ в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина | Федеральный [закон](consultantplus://offline/ref=7FA8F2A0BA3CA53580E0286785DF921DB114C8587C739FD5E84B7543BFDF38D21DC928566C978C5EYDX9K) от 25.07.2002 № 115-ФЗ |
| Удостоверение личности лица без гражданства в РФ | Документ, выданный иностранным государством и признаваемый в соответствии с международным договором РФ в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;  разрешение на временное проживание;  вид на жительство;  иные документы, предусмотренные федеральным законом или признаваемые в соответствии с международным договором РФ в качестве документов, удостоверяющих личность лица без гражданства |
| Удостоверение личности [отдельных](consultantplus://offline/ref=7FA8F2A0BA3CA53580E0286785DF921DB11ECF5470729FD5E84B7543BFDF38D21DC928566C978E5FYDXCK) категорий лиц, находящихся на территории РФ, подавших заявление о признании гражданами РФ или о приеме в гражданство РФ | Документ, удостоверяющий личность на период рассмотрения заявления о признании гражданином РФ или о приеме в гражданство РФ | Федеральный [закон](consultantplus://offline/ref=7FA8F2A0BA3CA53580E0286785DF921DB11ECF5470729FD5E84B7543BFDF38D21DC928566C978F56YDXAK) от 31.05.2002 № 62-ФЗ |
| Удостоверение личности лица, признанного [беженцем](consultantplus://offline/ref=7FA8F2A0BA3CA53580E0286785DF921DB21BCC5571729FD5E84B7543BFDF38D21DC928566C978C56YDX9K) | Удостоверение беженца | Федеральный закон от 19.02.1993  № 4528-1 |
| Удостоверение личности [лица](consultantplus://offline/ref=7FA8F2A0BA3CA53580E0286785DF921DB21BCC5571729FD5E84B7543BFDF38D21DC928566C978C56YDXAK), ходатайствующего о признании беженцем на территории РФ | Свидетельство о рассмотрении ходатайства о признании беженцем на территории РФ по существу |
| Удостоверение личности лица, получившего [временное убежище](consultantplus://offline/ref=7FA8F2A0BA3CA53580E0286785DF921DB21BCC5571729FD5E84B7543BFDF38D21DC928Y5X6K) на территории РФ | Свидетельство о предоставлении временного убежища на территории РФ | [Постановление](consultantplus://offline/ref=7FA8F2A0BA3CA53580E0286785DF921DB11DC9547C729FD5E84B7543BFDF38D21DC928566C978C55YDXDK) Правительства РФ от 09.04.2001 № 274 |

Приложение № 2

к приказу ГУ ЯНАО «МФЦ»

от «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_ года № \_\_\_\_

Определение зоны ответственности между отделами ГУ ЯНАО «МФЦ»

за администрирование электронной системой управления очередью «ЭНТЕР»

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Структурное подразделение** | **ФИО ответственного** | **Роль СУО «ЭНТЕР»** | **Зона ответственности** |
| Отдел информационно­-технического обеспечения | Мухамедзянов Д.Э. | администратор | • Настройка сетевого и серверного оборудования, необходимого для работы СУО «ЭНТЕР»;  • Настройка серверного программного обеспечения СУО «ЭНТЕР»:  - настройка централизованного сервера управления СУО «ЭНТЕР»;  - настройка централизованного сервера управления предварительной записи СУО «ЭНТЕР»;  • Управление и настройка серверов СУО «ЭНТЕР» в отделах ГУ ЯНАО «МФЦ»:  - добавление и настройка системы для нового отдела;  - добавление и настройка необходимого оборудования и пультов оператора системы;  • Управление доступом в СУО «ЭНТЕР»:  - создание, редактирование пользователей;  - управление ролями пользователей.  Взаимодействие с разработчиками в рамках решения инцидентов, выходящих за компетенцию работников отдела ИТО |
| Менеджер по связям с общественностью | Петрова Т.С. | pr-manager | • Управление шаблонами интерфейса:  • Управление интерфейсом талона (создание, изменение, удаление);  • Управление интерфейсом персонального и главного табло (создание, изменение, удаление);  • Управление логотипами (изображениями) на талоне, персональном и главном табло (загрузка, удаление, изменение);  • Управление общей картой Учреждения;  • Размещение рекламных материалов на главных табло СУО «ЭНТЕР» в отделах;  • Проверка и предоставление отчетности о наличии показа требуемого рекламного материала. |
| Аналитический отдел | Киселёва М.Г.  Кучеряну А.П. | analitik | • Управление услугами СУО «ЭНТЕР»:  - добавление новых услуг;  - изменение, удаление услуг;  - создание, управление группами услуг;  - создание, управление категориями услуг;  • Управление работой окон отделов ГУ ЯНАО «МФЦ»:  - дата и время работы пульта оператора;  • Управление предоставляемыми услугами на пультах оператора;  • Управление расписаниями и календарями работы окон и услуг отделов:  • Управление расписаниями (пульты оператора, услуги);  • Управление календарями для работы расписаний (пульты оператора, услуги);  • Управление меню терминалов:  - создание, редактирование, удаление меню терминалов;  • Просмотр и выгрузка отчетов СУО «ЭНТЕР» по отделам ГУ ЯНАО «МФЦ». |
| Начальник отдела предоставления услуг | Начальник ОПУ, либо лицо его замещающее | начальник отдела | * Управление окнами отдела ГУ ЯНАО «МФЦ»: * управление предоставляемыми услугами операторов на окнах; * Управление очередью отдела СУО «ЭНТЕР»: * просмотр текущих талонов отдела; * управление талонами очереди отдела (добавление, удаление, перенаправление, изменение приоритета талона); * Управление работой окон отдела: * управление расписанием работы пультов операторов отдела;   Просмотр и выгрузка отчетов отдела СУО «ЭНТЕР». |
| Отдел контроля качества и стандартизации | Лоскутова О.С. | ОККС | * Просмотр статистики СУО «ЭНТЕР» по отделам: * - просмотр текущих талонов отдела (состояние, история талона); * - просмотр талонов отдела по заданной дате (состояние, история талона);   Просмотр и выгрузка отчетов СУО «ЭНТЕР» отделов ГУ ЯНАО МФЦ |

Приложение № 3

к приказу ГУ ЯНАО «МФЦ»

от «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_ года №\_\_\_

План-график работ поэтапного распределения части функциональных обязанностей СУО «ЭНТЕР»

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Виды работ** | **Срок исполнения** |
| 1. | Обучение ответственных лиц согласно роли в СУО «ЭНТЕР» и тестирование администрированного управления | с 16.11.2020 г. по 30.11.2020 г. |
| 2. | Переходный период по применению закрепленного функционала с сопровождением профильного специалиста | с 01.12.2020 г. по 28.02.2021 г. |