

Кравцовой Е.М.

evgesha-93@inbox.ru

Уважаемая Евгения Михайловна!

Ваше обращение, поступившее 08.12.2021 на портал единой сети МФЦ Ростовской области по вопросу улучшения инфраструктуры МФЦ, рассмотрено МКУ «МФЦ города Ростова-на-Дону» (далее - МФЦ), по существу сообщаем.

В соответствии с постановлением Правительства Ростовской области от 05.04.2020 № 272, постановлением Администрации города Ростова-на-Дону от 12.10.2020 № 1051 оформление государственных и муниципальных услуг в офисах МФЦ осуществляется преимущественно в режиме предварительной записи с соблюдением санитарных требований и требований к социальному дистанцированию в зонах обслуживания граждан.

В режиме текущей очереди может осуществляться консультирование заявителей о порядке предоставления услуги, выдача результата предоставления услуги, а также прием заявителей для подачи документов по услугам, включенным в перечень, установленный Временным порядком приема заявителей в МФЦ с 21.10.2021.

Следует учитывать, что услуги, предоставляемые в МФЦ только в порядке предварительной записи, можно также получить в электронном виде на едином портале государственных услуг www.gosuslugi.ru, на официальных порталах уполномоченных органов, а также непосредственно в территориальных подразделениях органов исполнительной власти.

При формировании предварительной записи, сотрудники МФЦ осуществляют предварительный обзвон заявителей для уточнения актуальности визита на запланированную дату и время приема в МФЦ. В случае, если заявитель не подтверждает свой визит в МФЦ, запись о приеме в Интегрированной информационной системе единой сети МФЦ Ростовской области (далее – ИИС ЕС МФЦ РО) аннулируется и, соответственно, становится доступной для иных заявителей посредством записи через сайт МФЦ: <http://mfcrnd.ru/>, непосредственно в офисах МФЦ или через телефонный центр, по единому многоканальному номеру: 8(863) 282-55-55.

Актуальная информация о правилах приема заявителей в офисах МФЦ (в том числе и о том, что один талон - одна услуга) размещена на сайте МФЦ: <http://mfcrnd.ru/>, в разделах «Запись на прием /Личный кабинет», «Ответы на вопросы», а также в секторе информирования в офисах МФЦ.

В разделе «Информация о получении услуг», перейдя по ссылке в наименование уполномоченного органа и открыв нужную заявителю услугу, можно ознакомиться с перечнем необходимых документов по услуге и листом информирования, где указаны порядок и требования к оформлению услуги.

Устные обращения граждан, поступившие в телефонном режиме на единый многоканальный номер МФЦ города Ростова-на-Дону: (863)282-55-55, принимаются операторами и фиксируются в ИИС ЕС МФЦ РО.

В целях оптимизации работы кол-центра МФЦ, в 2021 введен в эксплуатацию интеллектуальный Робот помощник, который на сегодняшний день проходит тестирование и, соответственно, работа которого корректируется с учетом возникающих вопросов клиентов кол-центра. Такие функции, как ввод ответа в цифрах, перевод заявителя на оператора кол-центра и другие функции с использованием интеллектуального Робота помощника, в МФЦ уже реализованы.

Благодарим Вас за инициативу, Ваши предложения по оптимизации работы офисов МФЦ будут учтены при дальнейшем развитии сервиса.

Заместитель начальника
по организационным вопросам



М.М. Бережная