

Регламент работы электронной системы управления очередью в ГБУ РК «МФЦ»

1. Общие положения

2.

1.1. Настоящий Регламент работы электронной системы управления очередью (далее — Регламент) разработан в соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 22.12.2012 № 1376 «Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее — правила 1376), Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», Федеральным законом от 27.07.2006 № 152 «О персональных данных».

1.1.1. Настоящий Регламент разработан в целях выполнения пп. е) п. 8 Правил 1376, а также повышения комфортности и клиентоцентричности при обслуживании заявителей, оптимизации управления очередями заявителей, обращающихся в Государственное бюджетное учреждение Республики Крым «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее — ГБУ РК «МФЦ»), и определяет порядок регистрации заявителя в очереди и использования полученного талона на обслуживание специалистом по приему, обработке и выдаче документов ГБУ РК «МФЦ» (далее — специалист).

1.2. Электронная система управления очередью (далее — ЭСУО) — это программно-аппаратный комплекс, предназначенный для регистрации заявителей, посещающих центры и офисы «Мои Документы», учета заявителей в очереди, управления отдельными очередями в зависимости от видов услуг, отображения статуса очереди, перенаправления заявителя в окно обслуживания, установки приоритета вызова талона для отдельных категорий граждан, формирования статистической отчетности о посещаемости центров и офисов «Мои Документы», количестве заявителей, среднем времени ожидания, обслуживании заявителей и т.д.

1.3. Электронная система управления очередью включает следующие компоненты:

- систему регистрации заявителя;
- систему голосового оповещения для информирования заявителя;
- пульт управления специалиста электронной очереди (далее - пульт управления ЭО), предназначенный для вызова заявителей;
- модуль оценки качества услуг.

1.4. Очередность приема заявителей в центрах и офисах «Мои Документы» определяется ЭСУО.

1.5. Запись в очередь на предоставление соответствующей услуги осуществляется путем самостоятельной регистрации заявителя с использованием портала ГБУ РК «МФЦ» <https://md-crimea.ru>, чат-бота МФЦ в мессенджере МАХ https://max.ru/mfccrimea_max_bot, сервиса предварительной записи в официальной группе ВК или при предоставлении консультации сотрудниками ГБУ РК «МФЦ» (администратор зала, контакт-центр).

Техническая поддержка, а также настройка компонентов ЭСУО осуществляется сотрудниками отдела программно-технического сопровождения информационных систем ГБУ РК «МФЦ» на основе предоставленной информации уполномоченными сотрудниками.

1.6. ЭСУО не предусматривает ввод параметра ограничения количества талонов на каждую услугу (лимита талонов). Количество талонов определяется электронной системой автоматически на основании графика работы центра или офиса, а также хронометража каждой услуги.

1.7. ЭСУО функционирует круглосуточно, обеспечивая самостоятельную регистрацию заявителей в очереди и самостоятельную отмену полученных талонов на портале ГБУ РК «МФЦ» <https://md-crimea.ru>, в чат-боте МФЦ мессенджера МАХ https://max.ru/mfccrimea_max_bot и официальной группе ВК. Отдельные компоненты ЭСУО функционируют в соответствии с графиками работы центров и офисов «Мои Документы».

1.8. При нештатном завершении работы (в т. ч. программной или аппаратной ошибке), повлекшем за собой отключение одного или нескольких компонентов ЭСУО, указанных в п. 1.3. настоящего Регламента, либо при неработоспособности оборудования, каналов связи, иных условий, препятствующих непрерывной работе центра или офиса «Мои Документы», начальник многофункционального центра информирует заместителя директора по информационной безопасности и коммуникационным технологиям, который (при необходимости) согласовывает порядок дальнейших действий с директором.

2. Талон электронной очереди

2.1. Талон электронной очереди является основанием осуществления приема заявителя сотрудником центра или офиса «Мои Документы» в окне приема заявителей. Прием заявителя без талона не допускается.

2.2. Вызов заявителя осуществляется по талону электронной очереди, полученному заявителем посредством:

- терминала ЭСУО, расположенного в здании центра «Мои Документы»;
- официального портала ГБУ РК «МФЦ»: <https://md-crimea.ru>;
- чат-бота МФЦ в мессенджере МАХ https://max.ru/mfccrimea_max_bot;
- сервиса предварительной записи в официальной группе ВК;
- контакт-центра ГБУ РК «МФЦ».

В отдельных случаях, указанных в приложении 1 к настоящему Регламенту, талон может быть выдан администратором зала в момент обращения заявителя в центр «Мои Документы» (при наличии свободных временных интервалов).

2.3. Талон электронной очереди содержит следующие реквизиты:

- адрес многофункционального центра;
- номер талона;
- наименование услуги;
- дата и время на которое произведена запись;
- фамилия, имя, отчество (при наличии) обратившегося лица;
- серия, номер паспорта заявителя (в зависимости от категории выбранной услуги);
- номер СНИЛС (в зависимости от категории выбранной услуги);
- номер телефона, обратившегося лица;

2.4. Заявитель вправе предоставить информацию о талоне в любой удобной форме.

3. Порядок работы ЭСУО

3.1. Включение терминала ЭСУО может осуществляться как в автоматическом режиме (в соответствии с установленным расписанием), так и в ручном, из панели администратора.

Терминал ЭСУО и автоматизированные рабочие места специалистов с пультами управления ЭО включаются **за 15 минут** до начала приема заявителей, указанного в режиме работы многофункционального центра.

3.2. Выдача талонов ЭСУО на текущий рабочий день осуществляется администратором (дежурным по залу) многофункционального центра, либо лицом его замещающим (далее - администратор), и начинается **за 10 минут** до времени начала приема заявителей, указанного в режиме работы многофункционального центра¹.

3.3. На момент начала выдачи талонов пульта управления ЭО специалистов включаются в соответствии с требованиями п.3.1.1 Стандарта качества обслуживания заявителей в ГБУ РК «МФЦ» и графиком работы соответствующих окон специалистов на текущий день для оптимального распределения потока заявителей между специалистами.

3.4. Порядок выдачи, а также приостановление выдачи талонов ЭСУО в помещениях многофункциональных центров в условиях ухудшения эпидемиологической обстановки, террористической ситуации, иных особенных режимах, представляющих опасность для окружающих, может регулироваться отдельными внутренними распорядительными документами ГБУ РК «МФЦ».

3.5. Внутренними распорядительными документами ГБУ РК «МФЦ» в многофункциональных центрах может определяться индивидуальный режим работы ЭСУО, утвержденный отдельным приказом.

3.6. Начало и завершение приема заявителя специалистом в окне по каждому талону фиксируется в ЭСУО в реальном времени, посредством использования пульта управления специалиста. Несовпадение времени обслуживания (начала и окончания) по талону заявителя в ЭСУО с действительным временем приема заявителя недопустимо.

3.7. Вызов следующего заявителя осуществляется после завершения формирования и обработки комплекта документов, представленного заявителем и фиксации времени окончания приема заявителя по талону в ЭСУО.

3.8. После завершения рабочего дня специалист по приему отключает пульт управления, администратор зала отключает систему оповещения, а также блокирует терминалы.

4. Получение талона через терминал ЭСУО в центре «Мои Документы»

4.1. При входе в помещение многофункционального центра установлен терминал системы управления очередью, на экране которого отображены услуги, которые доступны в данном многофункциональном центре.

4.2. Талоны терминала ЭО выдаются исключительно администратором (дежурным по залу) или иным сотрудником центра «Мои Документы». Самостоятельное получение талона в терминале заявителем недопустимо.

4.3. Обслуживание заявителей с применением ЭСУО состоит из следующих этапов:

- а) выбор услуги из перечня услуг, отображаемых на экране терминала, предоставление которой осуществляется через многофункциональный центр;
- б) получение талона;

¹ выдача талонов может осуществляться раньше по решению руководства ГБУ РК «МФЦ», закрепленному соответствующим локальным актом ГБУ РК «МФЦ»

в) вызов специалистом (оповещение) соответствующего номера талона через программно-аппаратный комплекс ЭСУО;

г) указание явки или неявки заявителя к окну приема;

д) завершение работы по обслуживанию заявителя, получившего талон с соответствующим номером.

4.4. Ввод данных администратором в терминале ЭСУО осуществляется при сообщении заявителем интересующей его услуги, контактного номера телефона, а также при предъявлении следующих документов:

- оригинала документа, удостоверяющего личность заявителя. При обращении гражданина с паспортом иностранного государства (не содержащего перевод на русский язык) дополнительно предъявляется нотариально заверенный перевод такого документа на русский язык);

- оригиналов или копий правоустанавливающих документов на объект недвижимого имущества (при обращении заявителя за получением услуги Росреестра², а также иных государственных услуг³);

- номер СНИЛС (при обращении заявителя за получением услуги Росреестра);

- оригинал доверенности на предоставление интересов (в случае обращения доверенного лица).

4.5. Администратор выбирает на экране терминала необходимую услугу, вносит данные, необходимые для формирования талона, и осуществляет его печать путем нажатия соответствующей кнопки на экране.

4.6. Терминал осуществляет печать талона, с указанием реквизитов п. 2.3. настоящего Регламента.

4.7. Полученный заявителем талон в автоматическом режиме учитывается ЭСУО.

5. Получение талона по предварительной записи

5.1. В целях удобства обслуживания заявителей и эффективном использовании рабочего времени центрами и офисами «Мои Документы», для заявителей предусмотрен прием в порядке предварительной записи.

5.2. Предварительная запись осуществляется следующими способами:

- через официальный сайт ГБУ РК «МФЦ»: <https://md-crimea.ru>;

- через чат-бот МФЦ в мессенджере МАХ https://max.ru/mfccrimea_max_bot;

- через официальную группу ВК;

- через контакт-центр, в соответствии с п.7.2. и п. 8.1. настоящего Регламента;

- в случаях, предусмотренных п. 8.3. настоящего Регламента.

6. Получение талонов

через официальный сайт БУ РК «МФЦ» <https://md-crimea.ru>, чат-бот МФЦ в мессенджере МАХ (https://max.ru/mfccrimea_max_bot) и сервиса предварительной записи в официальной группе ВК

6.1. Предварительная запись на предоставление государственной или муниципальной услуги осуществляется заявителем через официальный сайт ГБУ РК «МФЦ»: <https://md-crimea.ru>, чат-бот МФЦ в мессенджере МАХ https://max.ru/mfccrimea_max_bot, официальную группу ВК, интегрированные с ЭСУО.

6.2. Воспользоваться предварительной записью могут только зарегистрированные пользователи, имеющие стандартную или подтвержденную учетную запись в единой

² с целью недопущения ошибок при получении талона электронной очереди

³ в случае обращения за государственной услугой, при предоставлении которой необходимо предоставление выписки из ЕГРН (либо с целью удостоверения в корректном обращении по территориальному принципу).

системе идентификации и аутентификации (ЕСИА), а также мессенджере МАХ и социальной группе ВК.

6.3. Для осуществления предварительной записи способом указанным в п.6.1. заявитель выполняет следующие действия:

- выбирает центр или офис «Мои Документы», в котором планируется получение услуги;

- выбирает орган власти, предоставляющий услугу;

- выбирает интересующую услугу;

- выбирает свободную дату и время для приема документов;

- заполняет обязательные к заполнению данные, предусмотренные формой.

6.4. На основании заполненных данных, ЭСУО формирует талон, который отображается в личном кабинете заявителя до момента наступления его времени обслуживания.

7. Получение талонов через контакт-центр ГБУ РК «МФЦ»

7.1. Основной деятельностью контакт-центра является консультирование граждан о процессе получения государственных и муниципальных услуг, статусах поданных заявлений, иные организационные вопросы.

7.2. Категории граждан и виды услуг доступные для записи через контакт-центр регулируются дополнительными локальными актами ГБУ РК «МФЦ», исходя из оперативной обстановки и необходимости распределения потоков заявителей.

7.3. Предварительная запись на предоставление государственных, муниципальных, а также иных услуг через контакт-центр ГБУ РК «МФЦ» осуществляется сотрудниками контакт-центра.

7.4. Для получения талона предварительной записи через контакт-центр заявителям необходимо осуществить звонок на телефонные номера контакт-центра, указанные на официальном сайте ГБУ РК «МФЦ».

7.5. Осуществив звонок в контакт-центр, заявитель в телефонном режиме предоставляет сотруднику контакт-центра все необходимые сведения для формирования талона предварительной записи, предусмотренные п.2.3. настоящего Регламента.

7.6. Сотрудник контакт-центра после формирования талона дополнительно сообщает заявителю наименование центра (офиса) «Мои Документы» в который записан заявитель, дату и время приема, номер талона.

8. Получение талонов льготной категорией граждан

8.1. Льготные категории граждан могут получить талон предварительной записи, позвонив в контакт-центр ГБУ РК «МФЦ».

8.2. В случае обращения гражданина, отнесенного к льготной категории, в центры «Мои Документы» без талона предварительной записи, выдача талона осуществляется в соответствии с п. 4.5. настоящего Регламента, при условии наличия свободного времени в день обращения.

8.2.1. Гражданин льготной категории при обращении в центры «Мои Документы» без талона предварительной записи, имеет право на получение талона вне основной очереди путём предъявления документов, подтверждающих принадлежность к соответствующей категории граждан. Перечень категорий граждан, имеющих право на внеочередное получение талона и консультацию, приведён в приложении № 3 к настоящему Регламенту.

8.3. В случае отсутствия временных интервалов на получение услуги в день обращения в центр «Мои Документы», администратор выдает заявителю льготной категории талон предварительной записи на прием в другой день.

8.4. В случаях обращений льготных категорий граждан в центры и офисы «Мои Документы», а также в контакт-центр ГБУ РК «МФЦ» в качестве представителей третьих лиц, талоны им выдаются на общих основаниях, т.е. в соответствии с п.4.5. и п. 6. настоящего Регламента.

9. Порядок приема заявителя и действий специалиста по приему, обработке и выдаче документов в «окне» обслуживания

9.1. Номера приглашенных к обслуживанию талонов в соответствующие окна приема заявителей транслируются на экране визуального информирования, установленном в секторе информирования и ожидания заявителей, и дублируется с помощью голосового оповещения.

9.2. Вызов заявителя, осуществляется первым освободившимся специалистом центра «Мои Документы», в соответствии с настройками в ЭСУО.

9.3. Специалист многофункционального центра посредством пульта управления очередью приглашает заявителя в окно приема.

9.4. Заявитель, чей талон соответствует вызываемому на экране, обращается в указанное на экране окно специалиста.

9.5. Талон вызывается не менее 3-х раз в течение 5 минут. Если заявитель не явился к специалисту в течение 5 минут, то такой талон аннулируется путем отметки о неявке. Прием заявителя по отмененному системой талону не осуществляется.

9.6. Факт начала и завершения приема заявителя специалистом по каждому талону фиксируется в ЭСУО в реальном времени (п. 3.7. Регламента), несовпадение времени обслуживания (начала и окончания) по талону заявителя в ЭСУО с действительным временем приема заявителя недопустимо. Вызов следующего заявителя осуществляется в соответствии с п.3.7. Регламента.

9.7. При предъявлении заявителем информации о талоне (в соответствии с п. 2.4.), специалист идентифицирует заявителя в соответствии с данными указанными в талоне и оригинале документа удостоверяющего личность (при обращении гражданина с паспортом иностранного государства (не содержащего перевод на русский язык) дополнительно предоставляется нотариально заверенный перевод такого документа на русский язык).

9.8. В случае соответствия указанных в талоне данных, специалист фиксирует фактическое время начала приема заявителя по указанному талону в ЭСУО через пульт управления специалиста и производит необходимые мероприятия по обработке документов.

9.9. Специалист центра «Мои Документы» осуществляет обслуживание, прием документов, и подготовку документов для выдачи результата, исключительно в присутствии заявителя в окне специалиста.

9.10. В случае если заявитель решил покинуть окно специалиста в процессе обслуживания, специалист возвращает принятые документы заявителю.

9.11. В случае несоответствия в талоне данных (ФИО заявителя, необходимая услуга и тп), иных данных, специалист сообщает об этом начальнику центра «Мои Документы» (либо лицу его замещающему), который принимает решение о возможности приёма либо об отказе в приеме документов. В случае отказа в приёме документов, уведомляет курирующего заместителя директора, с указанием причины отказа. Заявитель вправе получить талон электронной очереди в порядке, предусмотренном настоящим Регламентом.

10. Отдельные случаи выдачи корректных талонов при личном обращении в центры и офисы «Мои Документы»⁴

10.1. Каждый заявитель, обращающийся в центры и офисы «Мои Документы» Республики Крым при приеме в окне обслуживания должен предъявить корректный талон, т. е. данные о заявителе и услуге должны соответствовать запросу заявителя.

10.2. В случаях обращения заявителя в офис «Мои Документы» в день приема «вне записи», т. е. без оформленного талона предварительной записи, талон должен быть оформлен такому заявителю дистанционно, работником центра «Мои Документы», указанным в Приложении №1 к настоящему Регламенту.

10.3. В случае несоответствия данных в талоне, представленном заявителем при приеме в офисе «Мои Документы», сотрудник действует в соответствии с п. 9.11. настоящего Регламента.

10.4. Отдельные случаи выдачи талонов приведены в Приложении 1 к настоящему Регламенту.

11. Порядок отмены талонов предварительной записи

11.1. Заявитель обеспечивает явку в день и время, на которые осуществлена запись.

11.2. Передача полученного талона третьим лицам недопустима.

11.3. В случае, если заявитель, получивший талон предварительной записи любым из предусмотренных настоящим Регламентом способом, не может явиться в назначенные дату и время, он имеет право отменить талон в личном кабинете официального портала ГБУ РК «МФЦ» во вкладке «Мои талоны» (при получении талона на портале ГБУ РК «МФЦ»), либо в мессенджере, в котором был получен талон (МАХ или ВК).

11.4. Отменить талон предварительной записи можно не позднее 2 часов до наступления назначенного времени приема.

11.5. Отмена талона менее чем за 2 часа до приёма - не осуществляется.

12. Заключительные положения

12.1. Специалист многофункционального центра ежедневно осуществляет формирование статистической отчетности о зарегистрированных делах (по форме Приложения № 2 к настоящему Регламенту).

12.2. Указанную отчетность специалист многофункционального центра в конце рабочего дня направляет ответственному работнику бэк-офиса.

⁴ Выдача талонов возможна при наличии свободных временных интервалов, позволяющих оказать услугу

**Отдельные случаи
выдачи талонов электронной очереди при наличии свободных временных
интервалов, позволяющих осуществить прием документов в день обращения
заявителя**

1. **Начальником отдела МФЦ** (либо лицом его замещающим) выдаются талоны заявителям в случае обращения заявителя в офис «Мои Документы» вне записи (без талона) в день работы офиса (п. 10.2. настоящего Регламента).

2. **Администратором центра «Мои Документы» (дежурным по залу)** (лицом его замещающим) выдаются талоны заявителям в случае:

2.1. обращения заявителя льготной категории в центр «Мои Документы» (в соответствии с п.8. настоящего Регламента);

2.2. обращения заявителя в центр «Мои Документы» без талона предварительной записи.

3. При обращении заявителя в центр «Мои Документы» без талона предварительной записи (п. 2.2.), администратор (дежурный по залу) осуществляет выдачу необходимого талона **на имеющееся в ЭСУО время.**

4. **В случае отсутствия в ЭСУО талонов на интересующую заявителя услугу,** но имеющейся фактической возможности осуществления приема в окне — заявителю выдается талон «Запись на услугу».

4.1. Выдача талонов «Запись на услугу» при наличии талонов в ЭСУО (п.3.) - **недопустима.**

5. В случае выявления обстоятельств, предусмотренных п. 9.11 настоящего Регламента, и фактической возможности осуществления приема в окне - заявителю выдается талон «Замена талона».

5.1. В случаях, если подлежащий замене талон, выдан доверенному лицу, выдача талона, предусмотренного п.5., осуществляется по согласованию с заместителем директора по организации работы многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг.

***Реестр зарегистрированных дел за «___» _____ 20__ г**

«Мои Документы» _____
(Центр/офис) (наименование)

(Ф.И.О. специалиста)

№	№ талона**	Краткое наименование органа власти и услуги	Номер дела/обращения (полностью)	Количество услуг (заявлений)
1				
2				
3				
...				

Итого количество оказанных услуг из АИС МФЦ: _____

Итого количество оказанных услуг из ПК ПВД: _____

Всего оказано услуг: _____ из них количество услуг по талону «Запись на услугу»: _____

** талоны «Запись на услугу» должны быть отражены в отчете, как отдельный вид талона.

*** I. Рекомендации по выгрузке зарегистрированных дел из АИС МФЦ:**

1. Выгрузку рекомендуется производить из «системы отчетности» - АИС МФЦ «Отчеты»;
2. Выбрать вид реестра «Активные дела». Сформировать отчет по «Активным делам»;
3. Строго в следующей последовательности указать параметры столбцов:
 - 1) ФИО оператора зарегистрировавшего дело (в параметре «общие данные»);
 - 2) Наименование услуги (в параметре «данные услуги»);
 - 3) Короткий номер дела (в параметре «процесс оказания услуги»);
 - 4) Число услуг в деле (параметр «данные услуги»);
4. В параметрах поиска указать дату(период) создания;
5. Сформировать отчет.

В сформированном файле excel отфильтровать по ФИО столбец «ФИО оператора зарегистрировавшего дело», выбрать необходимого оператора. Скопировать столбцы в форму отчета «Реестр зарегистрированных дел». Напротив каждого дела, выгруженного из АИС МФЦ оператора, в столбце «Количество услуг (заявлений)» указать 1 (единицу), т.е. 1 (одна) услуга.

Просуммировать общее количество услуг, зарегистрированных в АИС МФЦ по оператору и внести в ИТОГ.

II. Рекомендации по выгрузке зарегистрированных дел из ПК ПВД:

1. Выгрузку рекомендуется производить из ПК ПВД- «Отчеты» - «Список обращений».
2. Сформировать отчет за необходимый период/дату.
3. В сформированном отчете удалить первые (верхние) три строки. Отфильтровать по столбцу «ФИО пользователя, создавшего обращение». В фильтре выбрать необходимую фамилию пользователя. В фильтре столбца «Номера КУВД/КУВИ» убрать галочку «пустые» (столбец должен быть заполнен номерами КУВД/КУВПИ, пустых ячеек в этом столбце не должно быть).
4. Скопировать необходимые столбцы в отчет «Реестр зарегистрированных дел» к ранее добавленным делам из АИС МФЦ;
5. Просуммировать общее количество услуг, зарегистрированных оператором за рабочий день, внести в ИТОГ.

III. Добавить в отчет номера талонов в соответствующие строки, с указанием талонов «Запись на услугу».

IV. Направить отчет «Реестр зарегистрированных дел» в электронном виде ответственному сотруднику бэк-офиса центра «Мои Документы» и передать все принятые документы на обработку.

**Перечень категорий граждан,
имеющих право на внеочередное получение талона и консультацию
в центрах «Мои Документы»**

1. Инвалиды войны;
2. Участники Великой Отечественной войны;
3. Военнослужащие, проходившие военную службу в воинских частях, учреждениях, военно-учебных заведениях, не входивших в состав действующей армии, в период с 22 июня 1941 года по 3 сентября 1945 года не менее шести месяцев, военнослужащие, награжденные орденами или медалями СССР за службу в указанный период;
4. Лица, награжденные знаком «Жителю блокадного Ленинграда»;
5. Лица, работавшие в период Великой Отечественной войны на объектах противовоздушной обороны, местной противовоздушной обороны, на строительстве оборонительных сооружений, военно-морских баз, аэродромов и других военных объектов в пределах тыловых границ действующих фронтов, операционных зон действующих флотов, на прифронтовых участках железных и автомобильных дорог, а также члены экипажей судов транспортного флота, интернированных в начале Великой Отечественной войны в портах других государств;
6. Члены семей погибших (умерших) инвалидов войны, участников Великой Отечественной войны и ветеранов боевых действий, члены семей погибших в Великой Отечественной войне лиц из числа личного состава групп самозащиты объектовых и аварийных команд местной противовоздушной обороны, а также члены семей погибших работников госпиталей и больниц города Ленинграда;
7. Инвалиды I и II группы инвалидности;
8. Дети-инвалиды (в сопровождении гражданина, обращающегося в интересах ребенка);
9. Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации и полные кавалеры ордена Славы;
10. Герои Социалистического труда, полные кавалеры ордена Трудовой Славы;
11. Инвалиды, вследствие чернобыльской катастрофы из числа граждан (в том числе временно направленных или командированных), принимавших участие в ликвидации последствий катастрофы в пределах зоны отчуждения или занятых на эксплуатации или других работах на Чернобыльской АЭС, а также военнослужащие и военнообязанные, призванные на специальные сборы и привлеченные к выполнению работ, связанных с ликвидацией последствий чернобыльской катастрофы, независимо от места дислокации и выполнявшихся работ, а также начальствующий и рядовой состав органов внутренних дел, Государственной противопожарной службы, проходивший (проходящий) службу в зоне отчуждения
12. Граждане, достигшие пенсионного возраста (65 лет для мужчин и 60 лет для женщин);
13. Заявители, обращающиеся в порядке переприёма (в случае допущения технической ошибки работником многофункционального центра при первичном приеме документов, при предоставлении документов на предмет данной услуги, а также в случае выявления заявителем технической ошибки, при получении результата услуги через МФЦ, допущенной органом, предоставившем такую услугу);
14. Граждане, имеющие звание «Ветеран труда»;
15. Ветераны боевых действий из числа лиц, указанных в подпунктах 1-4 пункта 1 статьи 3 Федерального закона «О ветеранах» (в редакции Федерального закона от 02.01.2000 года № 40-ФЗ);
16. Участники и ветераны боевых действий, участники специальной военной операции, а также члены их семей (в соответствии с Указом Президента Российской Федерации от 15.05.2026 № 327 «О единых базовых мерах поддержки лиц, принимающих (принимавших) участие в специальной военной операции, и других категорий лиц в субъектах Российской Федерации»).