



Правила предварительной записи посредством электронного сервиса «чат-бот»

Для осуществления предварительной записи на прием и выдачу документов по услугам, предоставляемым в Учреждении, заявители могут воспользоваться электронным сервисом «чат-бот» (далее – чат-бот), размещенным:

- в мессенджере **МАХ** (<https://max.ru/spbgkumfc/>);
- на портале «Государственные и муниципальные услуги (функции) в Санкт-Петербурге» (<http://gu.spb.ru/mfc/>);
- в официальном телеграм-канале Учреждения (https://t.me/spb_mfc_bot);
- на официальной странице Учреждения **ВКонтакте** (<https://vk.com/spbgkumfc/>);
- на геосервисах **Яндекса: Яндекс.Карты** (<https://yandex.ru/maps/2/saint-petersburg/?ll=30.315635%2C59.938951&z=11>) и в приложении **Яндекс.Навигатор**.

Внимание! Предварительная запись посредством чат-бота может быть осуществлена заявителями с **09:00** до **21:00** по московскому времени.

Для осуществления предварительной записи посредством чат-бота заявителю требуется наличие подтвержденной учетной записи в федеральной государственной информационной системе «Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме» (за исключением чат-бота в мессенджере МАХ).

В чат-боте доступны следующие действия:

- осуществление предварительной записи;
- изменение предварительной записи;
- отмена предварительной записи.

Изменение или отмена предварительной записи могут быть также осуществлены по телефону **122** (для жителей Санкт-Петербурга), **246-51-22** (для жителей иных регионов) либо непосредственно при личном обращении в МФЦ.

Обращаем внимание! Предварительная запись в МФЦ предусматривает автоматическое напоминание заявителям о предстоящем посещении, информирование о невозможности приема в МФЦ по причине проведения технических работ (например, в случае прекращения приема по услугам, отключения электроснабжения, осуществления роторных чисток и др.), а также о возобновлении приема в МФЦ после завершения проведения технических работ посредством звонка от голосового помощника с номера +7 (812) 576-61-11 на указанный Вами номер телефона и уведомление на электронную почту.

Важно! По предварительной записи обслуживается физическое лицо, законный представитель несовершеннолетнего лица или недееспособного гражданина, юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, указанные в предварительной записи, либо представитель, действующий от указанного в предварительной записи заявителя на основании документа, подтверждающего полномочия (за исключением услуг, по которым не предусмотрено обращение представителя заявителя).

Обращаем внимание! Прием по предварительной записи осуществляется исключительно по заявленному количеству комплектов документов на подачу документов или получение результата. Одновременное обслуживание одного заявителя в разных окнах не осуществляется. Также в случае одновременного вызова заявителя для обслуживания

в разные окна или вызова заявителя до завершения обслуживания в окне одна из записей аннулируется.

Для осуществления предварительной записи заявителю необходимо выбрать раздел чат-бота, предназначенный для осуществления предварительной записи. Чтобы перезапустить чат-бот потребуются указать «Старт» («start»).

Далее необходимо последовательно выполнить следующие действия в диалоговом окне чат-бота (за исключением чат-бота в мессенджере МАХ):

- Нажать кнопку «**Авторизоваться в ЕСИА**», после чего произойдет перенаправление на страницу авторизации Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций);

- Пройти авторизацию на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций);

Важно! Продолжая работу в чат-боте, Вы подтверждаете, что ознакомлены с правилами предварительной записи на прием и выдачу документов в МФЦ, а также даете согласие на обработку ваших персональных данных.

- После успешной авторизации нажать кнопку:

- «**Записаться**» – для осуществления предварительной записи,

- «**Изменить запись**» – для внесения изменений в ранее созданную предварительную запись,

- «**Отменить запись**» – для отмены ранее созданной записи.

- Для осуществления предварительной записи выбрать категорию заявителя. В случае выбора категории «**Юридическое лицо или ИП**» указать наименование юридического лица или индивидуального предпринимателя;

- Указать тип обращения;

- Выбрать сферу услуг;

- Найти в перечне услуг нужную услугу и указать ее номер;

Внимание! Прием заявителя в МФЦ по созданной предварительной записи осуществляется только по выбранной услуге. При необходимости подачи документов на разные услуги или обращения по разным направлениям (прием/выдача) следует сформировать предварительные записи на каждую услугу отдельно. **Создание более двух предварительных записей для подачи документов на услуги или для получения результатов услуг не предусмотрено.** Для осуществления одной предварительной записи по «жизненной ситуации» или комплексу услуг необходимо обратиться по телефону **122 (для жителей Санкт-Петербурга), 246-51-22 (для жителей иных регионов)** либо лично обратиться в МФЦ.

- Выбрать: количество подаваемых заявлений или количество лиц, объектов (зданий, сооружений, машин и т.д.), в отношении которых будут подаваться обращения или количество запрашиваемых документов (выписок, справок, лицензий, разрешений и т.д.) **от 1 до 5.**

Внимание! Выбирается одно из оснований с максимальным количеством.

- В случае выбора типа обращения «**Получение результата**» необходимо внести уточнение в части количества получаемых результатов по ранее поданным обращениям **от 1 до 10.**

Важно! В случае необходимости подачи более **5 комплектов документов по одной услуге** либо получения более **10 результатов предоставления услуг** необходимо осуществить запись по телефону **122 (для жителей Санкт-Петербурга), 246-51-22 (для жителей иных регионов)** либо непосредственно при личном обращении в МФЦ.

- Выбрать район, в котором находится требуемый МФЦ;

- Выбрать МФЦ, в котором будет осуществляться подача документов по выбранной услуге или выдача результата предоставления услуги;

Внимание! Выдача результата предоставления услуги осуществляется в МФЦ по месту подачи обращения за исключением случаев получения информации от работника МФЦ о необходимости получения результата по услуге в ином МФЦ или о возможности получения результата по услуге в любом МФЦ независимо от места подачи заявления.

При подаче заявления через портал «Государственные и муниципальные услуги (функции) в Санкт-Петербурге» (далее – Портал) следует осуществить запись в МФЦ, который был указан при подаче обращения в электронном виде.

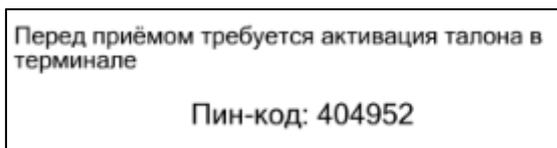
- Выбрать дату обращения в МФЦ;
- Выбрать время обращения в МФЦ;

В случае осуществления записи на одну дату по разным услугам или направлениям (прием/выдача) в один МФЦ необходимо осуществлять запись на разное время обслуживания.

Внимание! Если доступные для записи дата и (или) время не являются оптимальными для визита в МФЦ, следует вернуться на шаг назад, воспользовавшись кнопкой «Назад» и выбрать другой удобный для визита МФЦ. Затем потребуется выбрать желаемое время и дату обращения в МФЦ.

Внимание! Выбор даты желаемого приема осуществляется с момента записи и не более, чем на **14 календарных дней** от даты формирования заявки на предварительную запись.

➤ Запись будет создана. В чат-боте отобразится талон предварительной записи. Необходимо сохранить пин-код, который потребуется при обращении в МФЦ в назначенное время.



➤ В случае необходимости отмены предварительной записи следует нажать кнопку «**Отменить запись**». В случае необходимости внести изменения в ранее созданную предварительную запись следует нажать кнопку «**Изменить запись**». Кнопки «**Отменить запись**» и «**Изменить запись**» расположены в разделе чат-бота, предназначенном для осуществления предварительной записи.

Внимание! Талон электронной очереди признается недействительным в случае:

- обращения лица, не являющегося заявителем (получателем услуги), обращения представителя без документов, подтверждающих полномочие лица, указанного в предварительной записи или несоответствия заявленного количества обращений на подачу документов или получение результата;
- обращения одного заявителя за предоставлением услуг одновременно в несколько окон по разным осуществленным записям;
- несоответствия услуги. Замена услуги, указанной в предварительной записи на другую, не допускается.

Предварительная запись заявителя **аннулируется** в случае:

- создания предварительных записей в разные МФЦ на один день на одно время или с разницей времени менее 60 минут;
- создания более двух предстоящих предварительных записей для подачи комплектов документов;
- создания более двух предстоящих предварительных записей для получения результатов предоставления услуг.

Важно! При подаче нескольких пакетов в рамках предварительной записи Вам необходимо осуществить визит в МФЦ ко времени первой записи. При неявке заявителя **по истечении 10 минут от назначенного времени приема** предварительная запись по всем пакетам аннулируется.

При прибытии в МФЦ в день предварительной записи в назначенное время и не позднее 10 минут после назначенного времени необходимо самостоятельно зарегистрировать свой визит через напольный принтер талонов, получив бумажный талон посредством нажатия на кнопку «Предварительная запись» и ввода пин-кода, или получив электронный талон посредством персонального мобильного устройства, следуя инструкции, размещенной на экране напольного принтера талонов.

Внимание! Для обслуживания в МФЦ необходимо иметь при себе документ, удостоверяющий личность, код бронирования (пин-код), пакет документов, требуемый для получения услуги или результата. При обращении представителя также необходимо представить документ, подтверждающий полномочия действовать в интересах заявителя.