

УТВЕРЖДАЮ

Директор республиканского  
унитарного предприятия  
«Информационно-издательский  
центр по налогам и сборам».

А.Ю.Смильгин

«26» июля 2021 г.

Правила пользования системой  
«Электронная очередь»  
республиканского унитарного  
предприятия «Информационно-  
издательский центр по налогам и  
сборам»

## ГЛАВА 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящие Правила пользования системой «Электронная очередь» республиканского унитарного предприятия «Информационно-издательский центр по налогам и сборам» (далее – Правила) разработаны для организации работы системы «Электронная очередь», используемой в структурных подразделениях республиканского унитарного предприятия «Информационно-издательский центр по налогам и сборам» (далее - Предприятие).

1.2. Правила распространяются на все структурные подразделения Предприятия, в которых введена в действие система «Электронная очередь».

1.3. Сотрудники Предприятия обязаны руководствоваться законодательством, а также локальными актами Предприятия, определяющими порядок оказания услуг, знать и выполнять требования настоящих правил.

Вновь принятые на работу сотрудники Предприятия должны быть ознакомлены руководителями структурных подразделений с настоящими правилами.

## ГЛАВА 2. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

2.1. В инструкции использованы следующие термины и определения:

**Клиент** – лицо, обратившееся за оказанием услуг в структурное подразделение Предприятия.

**Специалист** – сотрудник Предприятия, оказывающий услуги согласно Прейскуранту Предприятия, а также согласно Прейскуранту республиканского унитарного предприятия «Национальный центр электронных услуг».

**Талон** – документ, выдаваемый на руки клиенту с помощью печатающего устройства системы «Электронная очередь» и определяющий очередность получения услуги относительно других клиентов Предприятия.

**Электронная очередь** – комплекс аппаратных и программных средств, предназначенных для организации и управления взаимодействием клиентов и специалистов.

Электронная очередь включает в себя:

1. электронный терминал – устройство с сенсорным дисплеем, позволяющее выбрать необходимую услугу и произвести печать талона;
2. информационный экран - экран, отображающий информацию с номером талона клиента и номером кабинета освободившегося специалиста;
3. громкоговоритель – динамик, с помощью которого производится озвучивание номера талона клиента, а также номер кабинета освободившегося специалиста. Информация, озвученная по громкоговорителю, дублирует сообщение на информационном экране.

### **ГЛАВА 3. ИСПОЛЬЗОВАНИЕ СИСТЕМЫ «ЭЛЕКТРОННАЯ ОЧЕРЕДЬ»**

3.1. Для получения услуги клиент должен выбрать с помощью терминала необходимую услугу из представленных на экране и получить талон, распечатанный электронным терминалом. Номер талона определяет положение клиента в очереди относительно клиентов, пришедших ранее по времени.

3.2. При наличии у клиента предварительной записи, осуществленной через сайт Предприятия либо по телефону, клиенту необходимо выбрать пункт «Введите код предварительной записи», после чего набрать числовой код, предоставленный при предварительной записи.

При этом выдается талон с дополнительным буквенным индексом, и клиент приглашается согласно времени предварительной записи к первому освободившемуся специалисту.

3.3. По одному талону обслуживается только один клиент, имеющий талон на руках.

3.4. После получения талона следует ожидать появления приглашения к специалисту.

3.5. Клиент должен сохранить талон с момента выдачи электронным терминалом до получения услуги у специалиста Предприятия.

3.6. При приглашении специалистом клиента номер талона отражается на информационном экране с указанием номера кабинета, а также озвучивается с помощью громкоговорителя.

3.7. В случае неявки клиента после приглашения, специалист повторно вызывает клиента два раза, с интервалом не менее десяти секунд. После третьего вызова номер удаляется из очереди и приглашается следующий по очереди клиент.

3.8. Предприятие не несет ответственности в случае пропуска клиентом своей очереди либо утери талона по независящим от Предприятия причинам. При таких обстоятельствах номер клиента в очереди не восстанавливается. В этом случае клиенту необходимо получить новый талон в электронном терминале Предприятия.

3.9. В случае прекращения работы системы «Электронная очередь» по техническим причинам, обслуживание клиентов осуществляется по выданным талонам и далее по «живой очереди».

3.10. Обслуживание клиентов осуществляется сотрудниками согласно режиму работы Предприятия. Клиент, находящийся на обслуживании в

момент окончания рабочего времени, должен быть обслужен сотрудником Предприятия. После окончания рабочего времени обслуживание клиентов прекращается, неиспользованные талоны аннулируются.

3.11. С момента утверждения настоящих Правил прекращают свое действие Правила пользования системой «Электронная очередь» республиканского унитарного предприятия «Информационно-издательский центр по налогам и сборам», утвержденные директором Предприятия 25 февраля 2020 г.