Регистрационный учет граждан РФ по месту пребывания и по месту жительства в пределах РФ

Общее время
от 934 секунд = 15 минут 34 секунд
до 1114 секунд = 18 минут 34 секунд

Регистратор | **Заявитель**

Установление контакта

- 3 сек — Нажимает на пульте ЭО кнопку «Начать прием»
- 5 сек — Приветствует заявителя
- Подходит, садится
- Приветствует регистратора

Соблюдай стандарт делового общения

Выяснения запроса

- 1 мин — Выясняет потребности
- Объясняет цель обращения

В отделе **НЕТ** администратора и заявитель **НЕ конфликтный** - предложи подать заявление через Госуслуги.
Всегда информируй заявителя о возможности и преимуществах подачи заявления через Госуслуги.

- ✓ Регистрация по месту жительства/пребывания
- ✓ Снятие с места жительства/пребывания
- ✓ Снятие с рег. учета по решению суда
- ✓ Снятие с рег. учета в связи со смертью

С даты снятия с регистрационного учета заявителя прошло более 7 календарных дней, порекомендуй обратиться в ведомство на административную комиссию

Предоставление услуги

- 2-3 мин — Просит передать паспорт/иной документ, удостоверяющий личность и пакет документов. Удостоверяет личность. Проверяет пакет документов на полноту
- Предоставляет документы

Смотри список документов в АИС МФЦ

- 5-6 мин — Проверяет карточку заявителя в АИС МФЦ, при необходимости актуализирует информацию. Если заявитель обращается впервые - создает карточку заявителя. Заполняет форму заявления в АИС МФЦ, задает уточняющие вопросы
- Ожидает, отвечает на вопросы
- 2 мин — Распечатывает форму(ы) заявления МВД. Информирует о способах оценки качества предоставления услуг, распечатывает заявление АИС МФЦ, согласие на обработку ПД. Отдает на проверку и подпись заявителю
- Проверяет, подписывает
- 1-2 мин — Копирует необходимые документы
- Ожидает
- 2 мин — Сканирует подписанные форму(ы) заявления МВД и принятые документы, прикрепляет скан-образы в АИС МФЦ, заверяет копии документов
- Ожидает
- 2 мин — Формирует пакет документов, отправляет в обработку. Возвращает оригиналы документов распечатывает и выдает по требованию заявителя расписку о принятии документов. Информирует о сроках предоставления услуги, об уведомлении о готовности результата услуги на эл. почту
- Слушает, фотографирует заявление АИС МФЦ или забирает расписку

Предложи сфотографировать заявление АИС МФЦ, чтобы не распечатывать расписку

Регистрации по месту пребывания / по месту жительства - 1 рабочий день (если нет правоустанавливающего документа - до 6 рабочих дней)
Снятие с регистрационного учета по месту пребывания / по месту жительства - в течение 3-х календарных дней

Завершение контакта

- 10 сек — Уточняет остались ли вопросы, отвечает на вопросы, прощается
- Прощается

Если у заявителя есть вопрос, время текущего шага может увеличиться

- 1 сек — Нажимает на пульте ЭО кнопку «Завершить»
- 15 сек — Складывает принятый пакет документов в специальный ящик