



# Информационная система организации деятельности многофункциональных центров на территории Красноярского края

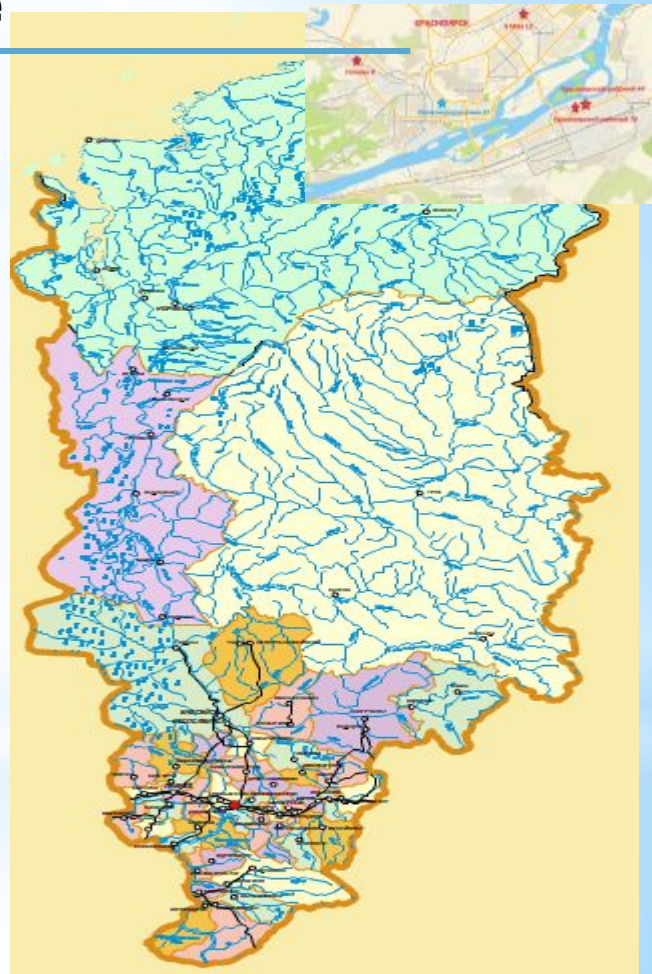
# Развитие сети МФЦ в Красноярском крае

## 2010 - 2015 года

- Открытие Краевого государственного бюджетного учреждений «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» **05 февраля 2010 года** в г. Красноярске, ул. 9 Мая 12
- Открытие структурных подразделений МФЦ в:

|   |  |  |
|---|--|--|
| г. Красноярск ул. Попова  | г. Красноярск пр. Красноярский рабочий, 44   | Планы:   |
| г. Канск<br>г. Дивногорске<br>г. Назарово<br>г. Лесосибирск       | г. Красноярск пр. Красноярский рабочий 70<br>г. Дудинка<br>г. Минусинск  | г. Красноярск пр. Железнодорожников 15, Центральный и Свердловский районы                |
| г. Ачинск<br>с. Ермаковское<br>с. Тасеево<br>г. Козинск<br>г. Уяр | г. Иланск<br>пгт. Нижний Ингаш<br>г. Норильск<br>г. Шарыпово<br>г. Бородино  | г. Железногорск<br>г. Зеленогорск<br>г. Сосновоборск<br>г. Боготол и Ужур<br>17 МФЦ в сс |
| пгт. Большая Мурта<br>г. Заозерное<br>с. Курагино<br>г. Енисейск  | Сельские советы п. Абан, с. Агинское, с. Новобирилюсы, с. Казачинское, с. Большой Улуй, с. Партизанское, с. Пировское, п. Березовка, с. Каратузское, с. Новоселово | Открытие территориально обособленных структурных подразделений 141                       |

- Развитие мобильных пунктов приема/выдачи документов на территории Красноярского края
- Работает предварительная запись граждан по телефону через систему телефонного обслуживания населения (call-центр: телефон для жителей г. Красноярска 217-18-18, для территорий Красноярского края 8-800-200-39-12) и сети Интернет



# Цели и задачи информационной системы МФЦ

---

Информационная система МФЦ предназначена для комплексной автоматизации деятельности МФЦ предоставления гражданам и организациям государственных и муниципальных услуг

- ✓ Улучшение качества обслуживания населения в режиме «одного окна» на всей территории Красноярского края
- ✓ Полная автоматизация деятельности МФЦ по представлению государственных и муниципальных услуг
- ✓ Сокращение сроков предоставления государственных и муниципальных услуг при очном приеме населения на базе МФЦ
- ✓ Сокращение количества предоставляемых заявителем документов для получения государственных и муниципальных услуг на базе МФЦ
- ✓ Обеспечение сбора и обработки статистических данных о вызовах в целях мониторинга и контроля качества предоставления государственных услуг

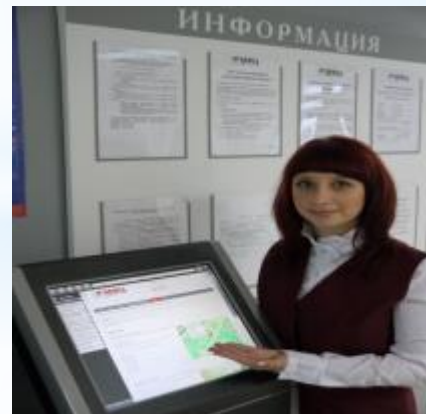
# Принципы работы МФЦ



## Условия комфортности:

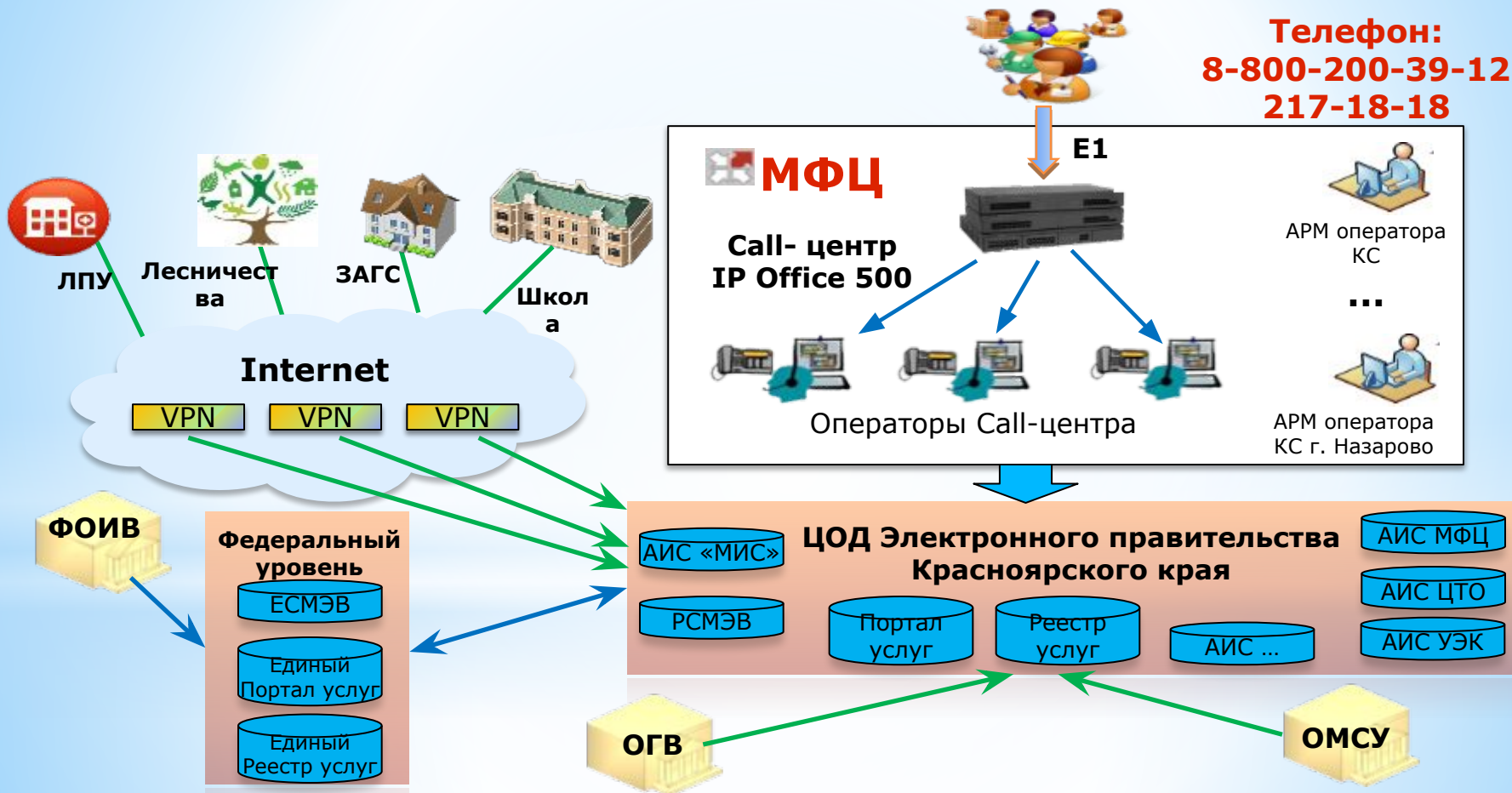
- ✓ электронная очередь
- ✓ зона ожидания
- ✓ отделение банка
- ✓ информационный киоск
- ✓ копировально-множительный аппарат
- ✓ центр телефонного обслуживания
- ✓ оценка качества государственных услуг
- ✓ предварительная запись в МФЦ
- ✓ сайт [www.24mfc.ru](http://www.24mfc.ru)

- ✓ Сокращение количества взаимодействий заявителей с должностными лицами
- ✓ Обеспечение стандартов комфортности при предоставлении услуг для заявителей
- ✓ Бесплатность предоставления услуг
- ✓ Удобное время получения услуг
- ✓ Удобное территориальное расположение

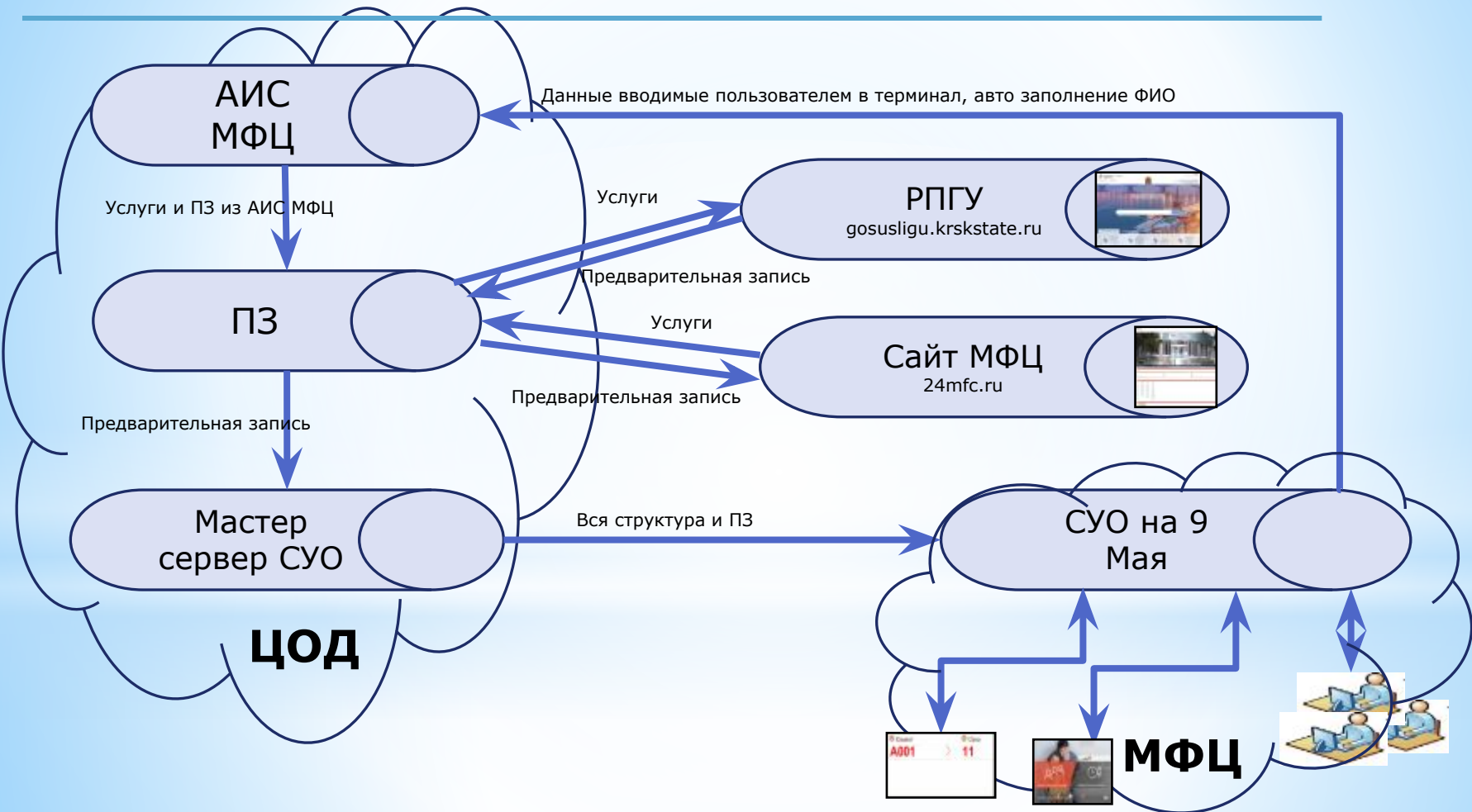


# Схема организации связи МФЦ

Телефон:  
8-800-200-39-12  
217-18-18



# Архитектура АИС МФЦ



## Техническая платформа АИС МФЦ

---

Сервер баз данных: Oracle Database 10g Release 2 (10.2.0.4.0)

Сервер приложений: Oracle GlassFish Server v 3.0.1.

Средство криптографической защиты информации: Криптопровайдер КриптоПро CSP версии 3.6.

веб-сервисы реализованы с использованием Java API for XML Web Services (JAX-WS) версии не ниже 2.2, а также Metro версии не ниже 2.1

пользовательские интерфейсы реализованы на базе веб-технологий: Java Web Technologies (Servlet 3.0, JSP 2.2, JSF 2.0, JSTL 1.2, EL 2.2)

Для взаимодействия между модулями приложения используются Java Messaging System (JMS) версии 1.1 и Enterprise Java Beans (EJB) версии 3.1.

# Возможности АИС МФЦ

---

-подсистема приема и обработки заявок: обеспечивает процесс приема от заявителей пакета документов, определенных требованиями соответствующих административных регламентов по оказанию государственных и муниципальных услуг

-подсистема логистики: обеспечивает поддержку процессов логистики, включая перемещение пакетов документов по МФЦ, работу курьерской службы, получение и разбор входящей документации

-подсистема внешнего взаимодействия: обеспечивает поддержку всех необходимых механизмов информационного взаимодействия ИС МФЦ, включая автоматических обмен данными

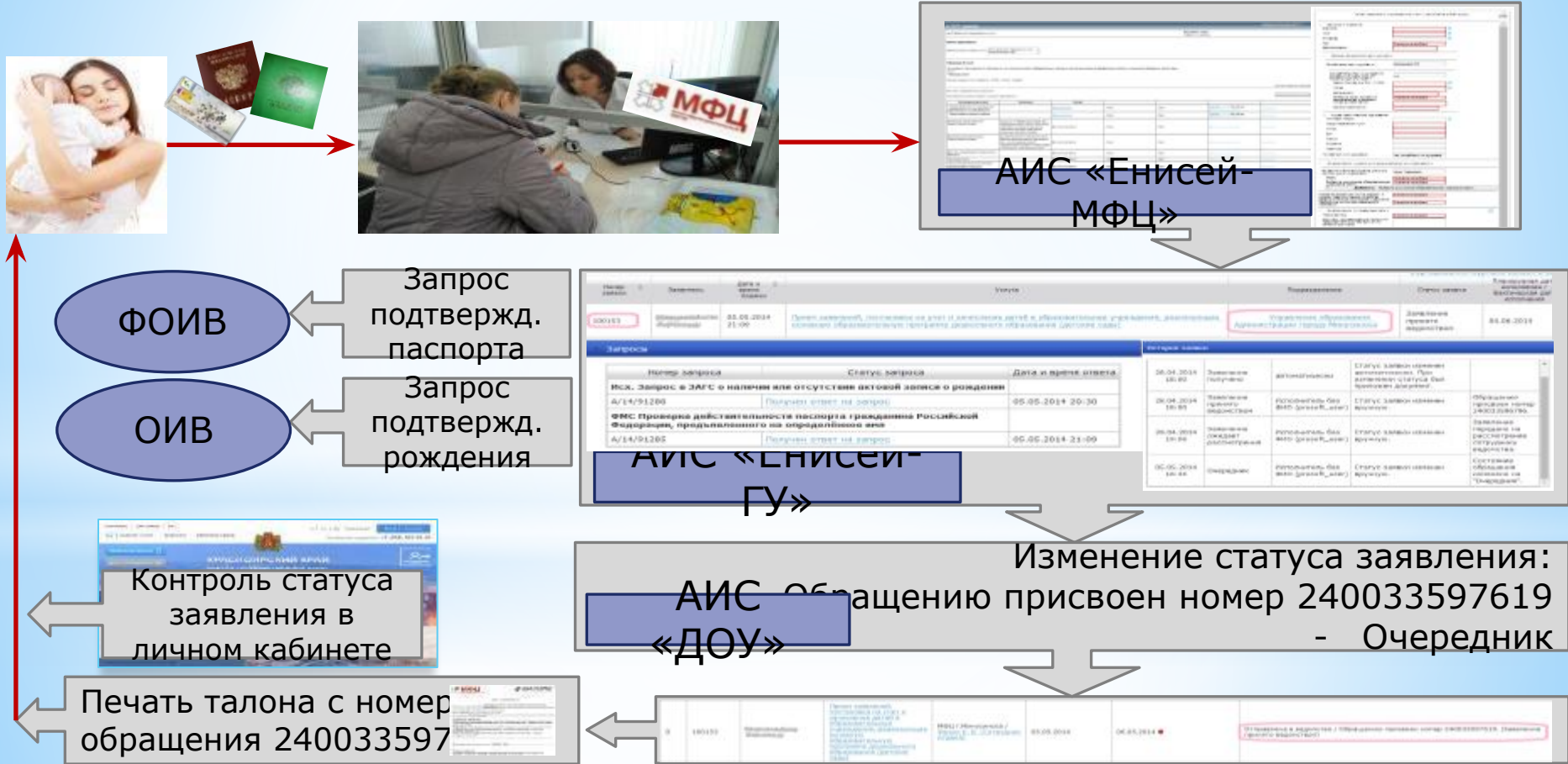
-подсистема ведения организационной структуры: обеспечивает централизованное ведение иерархической структуры подразделений МФЦ

-подсистема статистической отчетности: обеспечивает механизмы формирования статистических или аналитических отчетов

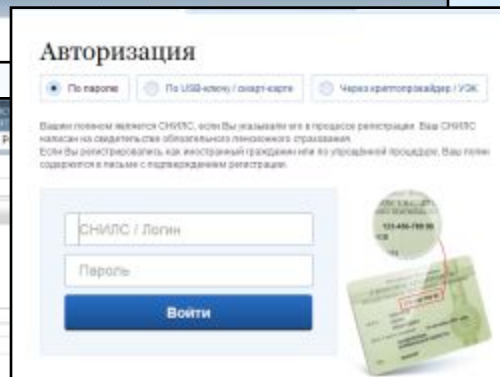
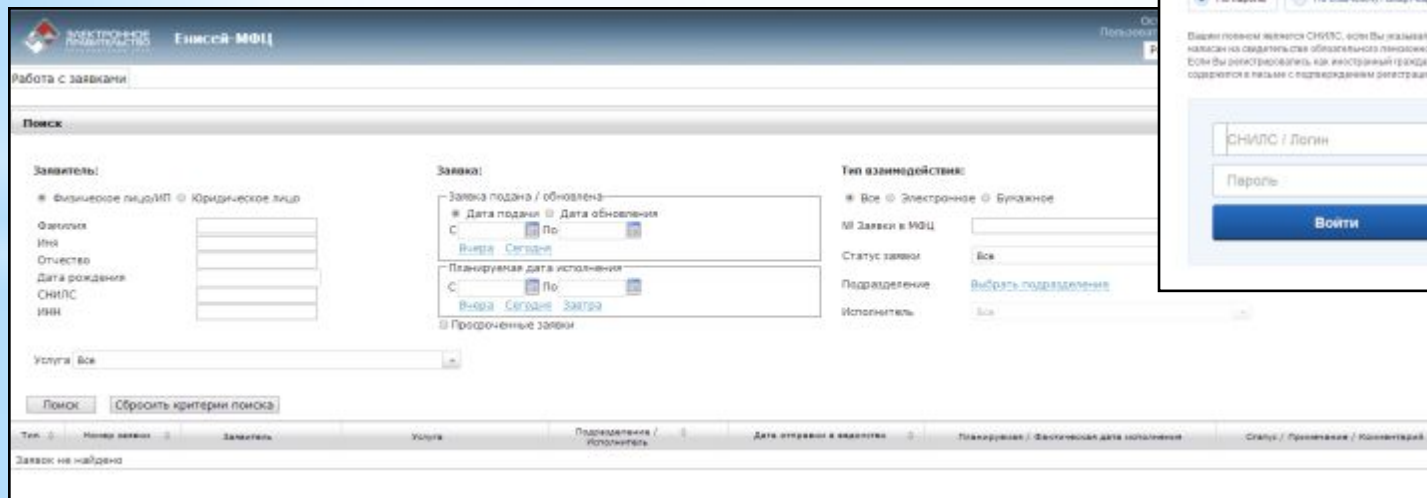
-подсистема администрирования и информационной безопасности: обеспечивающая идентификацию пользователя, организацию доступа к функциям и объектам ИС МФЦ на основе прав, ролей и групп пользователей



# Пример предоставления муниципальной услуги «Постановка детей на очередь в ДОУ» в электронном виде МФЦ



# Автоматизированная информационная система МФЦ





# Промышленная эксплуатация системы МФЦ


## УТВЕРЖДАЮ

Заместитель министра  
экономики и регионального  
развития Красноярского края

 Д.А. Маслудов  
« 31 » января 2013

## УТВЕРЖДАЮ

Заместитель министра  
информатизации и связи  
Красноярского края

 Д.О. Черников  
« 31 » января 2013

### АКТ ВВОДА В ПРОМЫШЛЕННУЮ ЭКСПЛУАТАЦИЮ автоматизированной информационной системы «Енисей-МФЦ»

Комиссия в составе:

- |  |   |
|--|---|
| 1 Шевцова<br>Ольга Сергеевна             | Начальник основного отдела структурного подразделения в г. Красноярске, ул. 9 Мая, 12   |
| 2 Прокопец<br>Наталья<br>Владимировна    | Начальник основного отдела структурного подразделения в г. Красноярске, ул. Попова, 8   |
| 3 Гармаш<br>Елена Викторовна             | Начальник основного отдела структурного подразделения в г. Ачинске  |
| 4 Подшивалова<br>Ирина Васильевна        | Начальник основного отдела структурного подразделения в г. Назарово   |
| 5 Тогушова<br>Ольга Николаевна           | Начальник основного отдела структурного подразделения в г. Канск  |
| 6 Тимофеева<br>Оксана Александровна      | Начальник основного отдела структурного подразделения в г. Норильске  |
| 7 Прохоренко<br>Евгения<br>Станиславовна | Начальник основного отдела структурного подразделения в п. Б.Мурта  |
| 8 Николаев<br>Сергей Ильич               | Начальник отдела информационных технологий и информационных ресурсов  |
| 9 Александрова<br>Елена Семеновна        | Консультант отдела автоматизации государственных и муниципальных услуг министерства информатизации и связи Красноярского края |

01.04.2013 года проведена предварительные испытания автоматизированной информационной системы «Енисей-МФЦ».

2

Предварительные испытания признаны успешно завершёнными. Основные этапы разработки выполнены в соответствии с Техническим заданием. Программное обеспечение подготовлено к опытной эксплуатации.

Опытная эксплуатация осуществляется в подразделениях МФЦ в г. Красноярске, ул. 9 Мая, 12 и ул. Попова, 8; г. Ачинске; г. Назарово; г. Канск с 01.04.2013. Подключены к системе «Енисей-МФЦ» подразделения в г. Норильске и п. Большой Мурте, сотрудники обучены и эксплуатируют «Енисей-МФЦ» в полном объеме.

Перечень функций, предоставляемых в опытную эксплуатацию:

1. Прием и обработка заявок в электронной форме в АИС «Енисей-МФЦ».
2. Подсистема внешнего взаимодействия.
3. Подсистема ведения справочников.
4. Подсистема статистической отчетности.
5. Подсистема «конструктор услуг».

Перечень предоставленных комиссии документов, необходимых для проведения опытной эксплуатации:

Программа и методика испытаний  
Руководство администратора  
Руководство оператора

Решение комиссии: Принять автоматизированную информационную систему «Енисей-МФЦ» в промышленную эксплуатацию с 01.11.2013 года.

Члены комиссии:

О.С. Шевцова



И.В. Прокопец

Е.В. Гармаш



И.В. Подшивалова



О.А. Тимофеева



Е.С. Прохоренко



О.Н. Тогушова



С.И. Николаев



Е.С. Александрова



# Новые функциональные возможности АИС МФЦ

---

- *подсистема управления электронной очередью*: обеспечивает ведение живой очереди, информирование и приглашение на прием и обслуживание заявителей

- *подсистема предварительной записи*: обеспечивает возможность записи на прием в МФЦ

- *подсистема оценки качества государственных услуг*: обеспечивает сбор и передачу пакетов оценок в МКГУ

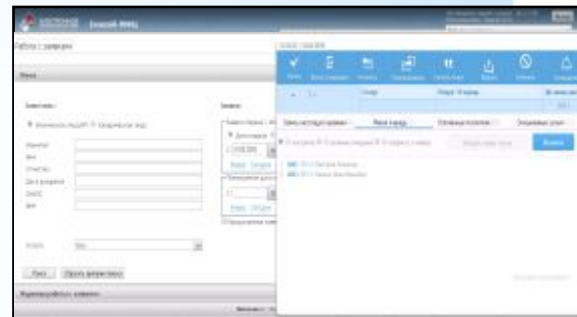
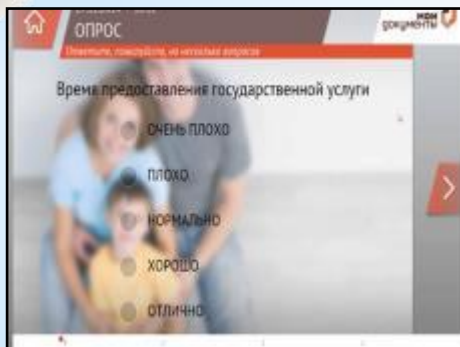
- *подсистема ЕСИА*: обеспечивает возможность регистрации, восстановления доступа и подтверждения личного кабинета заявителям на едином портале государственных

# Подсистема управления электронной очередью АИС МФЦ



| Клиент | Окно | Клиент | Окно |
|--------|------|--------|------|
| M021 > | 11   |        |      |
| M020 > | 9    |        |      |
| M019 > | 8    |        |      |
| M018 > | 13   |        |      |

Статистика МКГУ: Оценок всего 9940. Оценок сегодня 220. Мы рад



# Подсистема управления электронной очередью АИС МФЦ

Мониторинг систем

Текущее время: Текущее состояние: Текущая смена: Время загрузки ПЗ: Статус загрузки

12:34:59 Смена открыта 08:55-18:30 07:251919.35

| Талон | Время выдачи | Услуга  | Статус               | Порядок | Жалоба        |
|-------|--------------|---|----------------------|---------|---------------|
| A001  | 08:53        | Получение информации о состоянии дел по делу (получение информации о состоянии дел по делу, получение информации о состоянии дел по делу, получение информации о состоянии дел по делу, получение информации о состоянии дел по делу, получение информации о состоянии дел по делу) | Обслуживание очереди | 0       | 08:54 - 08:52 |
| A002  | 08:54        | Получение информации о состоянии дел по делу (получение информации о состоянии дел по делу, получение информации о состоянии дел по делу, получение информации о состоянии дел по делу, получение информации о состоянии дел по делу, получение информации о состоянии дел по делу) | Обслуживание очереди | 0       | 08:55 - 08:28 |

Текущее состояние системы

Статус:

Департамент: МФЦ с.Тасово

Текущее время: 12:32:28

Текущее состояние: Служба открыта

Текущая смена: 08:55-18:30

Время загрузки ПЗ: 07:251919.35

Статус загрузки ПЗ:

Смарт-агент: SLAVE

| Имя        | IP-адрес     | Порт | Статус | Комментарий |
|------------|--------------|------|--------|-------------|
| МФЦ-Сервер | 172.16.2.100 | 8080 | ON     |             |
| МФЦ-Сервер | 172.16.2.101 | 8080 | ON     |             |
| МФЦ-Сервер | 172.16.2.102 | 8080 | ON     |             |
| МФЦ-Сервер | 172.16.2.103 | 8080 | ON     |             |
| МФЦ-Сервер | 172.16.2.104 | 8080 | ON     |             |
| МФЦ-Сервер | 172.16.2.105 | 8080 | ON     |             |
| МФЦ-Сервер | 172.16.2.106 | 8080 | ON     |             |
| МФЦ-Сервер | 172.16.2.107 | 8080 | ON     |             |
| МФЦ-Сервер | 172.16.2.108 | 8080 | ON     |             |
| МФЦ-Сервер | 172.16.2.109 | 8080 | ON     |             |
| МФЦ-Сервер | 172.16.2.110 | 8080 | ON     |             |
| МФЦ-Сервер | 172.16.2.111 | 8080 | ON     |             |
| МФЦ-Сервер | 172.16.2.112 | 8080 | ON     |             |
| МФЦ-Сервер | 172.16.2.113 | 8080 | ON     |             |
| МФЦ-Сервер | 172.16.2.114 | 8080 | ON     |             |
| МФЦ-Сервер | 172.16.2.115 | 8080 | ON     |             |
| МФЦ-Сервер | 172.16.2.116 | 8080 | ON     |             |
| МФЦ-Сервер | 172.16.2.117 | 8080 | ON     |             |
| МФЦ-Сервер | 172.16.2.118 | 8080 | ON     |             |
| МФЦ-Сервер | 172.16.2.119 | 8080 | ON     |             |
| МФЦ-Сервер | 172.16.2.120 | 8080 | ON     |             |
| МФЦ-Сервер | 172.16.2.121 | 8080 | ON     |             |
| МФЦ-Сервер | 172.16.2.122 | 8080 | ON     |             |
| МФЦ-Сервер | 172.16.2.123 | 8080 | ON     |             |
| МФЦ-Сервер | 172.16.2.124 | 8080 | ON     |             |
| МФЦ-Сервер | 172.16.2.125 | 8080 | ON     |             |
| МФЦ-Сервер | 172.16.2.126 | 8080 | ON     |             |
| МФЦ-Сервер | 172.16.2.127 | 8080 | ON     |             |
| МФЦ-Сервер | 172.16.2.128 | 8080 | ON     |             |
| МФЦ-Сервер | 172.16.2.129 | 8080 | ON     |             |
| МФЦ-Сервер | 172.16.2.130 | 8080 | ON     |             |
| МФЦ-Сервер | 172.16.2.131 | 8080 | ON     |             |
| МФЦ-Сервер | 172.16.2.132 | 8080 | ON     |             |
| МФЦ-Сервер | 172.16.2.133 | 8080 | ON     |             |
| МФЦ-Сервер | 172.16.2.134 | 8080 | ON     |             |
| МФЦ-Сервер | 172.16.2.135 | 8080 | ON     |             |
| МФЦ-Сервер | 172.16.2.136 | 8080 | ON     |             |
| МФЦ-Сервер | 172.16.2.137 | 8080 | ON     |             |
| МФЦ-Сервер | 172.16.2.138 | 8080 | ON     |             |
| МФЦ-Сервер | 172.16.2.139 | 8080 | ON     |             |
| МФЦ-Сервер | 172.16.2.140 | 8080 | ON     |             |
| МФЦ-Сервер | 172.16.2.141 | 8080 | ON     |             |
| МФЦ-Сервер | 172.16.2.142 | 8080 | ON     |             |
| МФЦ-Сервер | 172.16.2.143 | 8080 | ON     |             |
| МФЦ-Сервер | 172.16.2.144 | 8080 | ON     |             |
| МФЦ-Сервер | 172.16.2.145 | 8080 | ON     |             |
| МФЦ-Сервер | 172.16.2.146 | 8080 | ON     |             |
| МФЦ-Сервер | 172.16.2.147 | 8080 | ON     |             |
| МФЦ-Сервер | 172.16.2.148 | 8080 | ON     |             |
| МФЦ-Сервер | 172.16.2.149 | 8080 | ON     |             |
| МФЦ-Сервер | 172.16.2.150 | 8080 | ON     |             |
| МФЦ-Сервер | 172.16.2.151 | 8080 | ON     |             |
| МФЦ-Сервер | 172.16.2.152 | 8080 | ON     |             |
| МФЦ-Сервер | 172.16.2.153 | 8080 | ON     |             |
| МФЦ-Сервер | 172.16.2.154 | 8080 | ON     |             |
| МФЦ-Сервер | 172.16.2.155 | 8080 | ON     |             |
| МФЦ-Сервер | 172.16.2.156 | 8080 | ON     |             |
| МФЦ-Сервер | 172.16.2.157 | 8080 | ON     |             |
| МФЦ-Сервер | 172.16.2.158 | 8080 | ON     |             |
| МФЦ-Сервер | 172.16.2.159 | 8080 | ON     |             |
| МФЦ-Сервер | 172.16.2.160 | 8080 | ON     |             |
| МФЦ-Сервер | 172.16.2.161 | 8080 | ON     |             |
| МФЦ-Сервер | 172.16.2.162 | 8080 | ON     |             |
| МФЦ-Сервер | 172.16.2.163 | 8080 | ON     |             |
| МФЦ-Сервер | 172.16.2.164 | 8080 | ON     |             |
| МФЦ-Сервер | 172.16.2.165 | 8080 | ON     |             |
| МФЦ-Сервер | 172.16.2.166 | 8080 | ON     |             |
| МФЦ-Сервер | 172.16.2.167 | 8080 | ON     |             |
| МФЦ-Сервер | 172.16.2.168 | 8080 | ON     |             |
| МФЦ-Сервер | 172.16.2.169 | 8080 | ON     |             |
| МФЦ-Сервер | 172.16.2.170 | 8080 | ON     |             |
| МФЦ-Сервер | 172.16.2.171 | 8080 | ON     |             |
| МФЦ-Сервер | 172.16.2.172 | 8080 | ON     |             |
| МФЦ-Сервер | 172.16.2.173 | 8080 | ON     |             |
| МФЦ-Сервер | 172.16.2.174 | 8080 | ON     |             |
| МФЦ-Сервер | 172.16.2.175 | 8080 | ON     |             |
| МФЦ-Сервер | 172.16.2.176 | 8080 | ON     |             |
| МФЦ-Сервер | 172.16.2.177 | 8080 | ON     |             |
| МФЦ-Сервер | 172.16.2.178 | 8080 | ON     |             |
| МФЦ-Сервер | 172.16.2.179 | 8080 | ON     |             |
| МФЦ-Сервер | 172.16.2.180 | 8080 | ON     |             |
| МФЦ-Сервер | 172.16.2.181 | 8080 | ON     |             |
| МФЦ-Сервер | 172.16.2.182 | 8080 | ON     |             |
| МФЦ-Сервер | 172.16.2.183 | 8080 | ON     |             |
| МФЦ-Сервер | 172.16.2.184 | 8080 | ON     |             |
| МФЦ-Сервер | 172.16.2.185 | 8080 | ON     |             |
| МФЦ-Сервер | 172.16.2.186 | 8080 | ON     |             |
| МФЦ-Сервер | 172.16.2.187 | 8080 | ON     |             |
| МФЦ-Сервер | 172.16.2.188 | 8080 | ON     |             |
| МФЦ-Сервер | 172.16.2.189 | 8080 | ON     |             |
| МФЦ-Сервер | 172.16.2.190 | 8080 | ON     |             |
| МФЦ-Сервер | 172.16.2.191 | 8080 | ON     |             |
| МФЦ-Сервер | 172.16.2.192 | 8080 | ON     |             |
| МФЦ-Сервер | 172.16.2.193 | 8080 | ON     |             |
| МФЦ-Сервер | 172.16.2.194 | 8080 | ON     |             |
| МФЦ-Сервер | 172.16.2.195 | 8080 | ON     |             |
| МФЦ-Сервер | 172.16.2.196 | 8080 | ON     |             |
| МФЦ-Сервер | 172.16.2.197 | 8080 | ON     |             |
| МФЦ-Сервер | 172.16.2.198 | 8080 | ON     |             |
| МФЦ-Сервер | 172.16.2.199 | 8080 | ON     |             |
| МФЦ-Сервер | 172.16.2.200 | 8080 | ON     |             |

Отчет по обращению заявки

Операционный отчет

По истории талонов

По истории заявителей и времени работы с вами

По ОГВ и услугам

Сводный отчет

Текущая загрузка подразделения по ЗНВ

Отчет по событиям очереди

Генерация водных знаков

Выгрузить заявки на услуги

Аналитические отчеты

Период: С 18.03.2015 00:00 По 18.03.2015 12:36

| № п/п | Наименование услуги   | Всего | Среднее время ожидания с момента подачи заявки в очередь | Среднее время ожидания с момента подачи заявки в очередь | Максимальное время ожидания с момента подачи заявки в очередь | Минимальное время ожидания с момента подачи заявки в очередь |
|-------|---|-------|--|--|---|--|
| 1     | (ИЗ) Выдача и аннулирование системных билетов                 | 1     | 0  | 1  | 0   | 00:15:25   |
|       | Система Выдача системных билетов единого федерального образца |       |  |  |   | 00:15:25   |

# Подсистема предварительной записи в МФЦ

### Предварительная запись

Запись

Получатель услуги

какого не выбран

какого не выбран

**МФЦ: Калинин, ул. Мая, 12**

МФЦ: ул. Вольской плуэ

МФЦ: Красноарм. ул. Лопов, 8

МФЦ: Акимов

МФЦ: Шарко

МФЦ: Кувшинов

МФЦ: Лесобратская

МФЦ: Шадово

МФЦ: Красноарм. по Новохопковскому району, 10

МФЦ: Клево

МФЦ: Красноарм. по Калининскому району, 42

МФЦ: Клево

МФЦ: Виноград

МФЦ: Красноарм.

МФЦ: Шадово

МФЦ: Шадово плуэ

МФЦ: Деметров

МФЦ: Виноград

МФЦ: Заречный

МФЦ: Заречный

МФЦ: Шадово

МФЦ: Шадово

МФЦ: Дуново

МФЦ: Лесобратская

Контактные данные

МФЦ: телефон: \_\_\_\_\_

Дом: телефон: \_\_\_\_\_

Ф: телефон: \_\_\_\_\_

Важный пользователь:  
При входе вы можете выбрать для хранения информации свои персональные данные. В соответствии с предоставленным согласием вы можете предоставить свои согласия на обработку персональных данных на Портале. В соответствии с предоставленным согласием вы можете предоставить свои согласия на обработку персональных данных на Портале.

Обработка персональных данных производится в соответствии с требованиями Федерального закона от 27 июля 2006 г. № 102-ФЗ «О персональных данных» и необходима в соответствии с функциями и целями, указанными в заявлении. Предварительная запись для предоставления государственной услуги осуществляется в соответствии с требованиями к информационным ресурсам, утвержденным постановлением Правительства Российской Федерации от 27 июля 2010 г. № 546-ПП (с изменениями и дополнениями).

В соответствии с целью и целью 7 Федерального закона от 27 июля 2010 г. № 546-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» на Портале осуществляется обработка персональных данных, необходимых для предоставления государственных и муниципальных услуг, связанных с предоставлением государственной услуги, указанной в заявлении. Обработка осуществляется в соответствии с требованиями к информационным ресурсам, утвержденным постановлением Правительства Российской Федерации от 27 июля 2010 г. № 546-ПП (с изменениями и дополнениями).

Я согласен

### Предварительная запись

Запись

Получатель услуги

МФЦ: Калинин, ул. Мая, 12

Услуга, на которую необходима запись

Организация информационного обеспечения граждан, органов государственной власти, органов местного самоуправления, органов власти

Территория оказания услуги

Новое жилище

Желаемая дата посещения

15.04.2015

Обработка: сборные часы

Выборите желаемое время посещения

|       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |
|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| 09:25 | 09:55 | 10:25 | 10:55 | 11:25 | 11:55 | 12:25 | 12:55 | 13:25 | 13:55 | 14:25 | 14:55 | 15:25 |
| 15:55 | 16:25 | 16:55 |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |

Инициализация

Средства связи

Личные данные

Имя: \_\_\_\_\_ Фамилия: \_\_\_\_\_ Отчество: \_\_\_\_\_

Дата рождения: \_\_\_\_\_ Пол: \_\_\_\_\_

Документ, удостоверяющий личность

Тип документа: \_\_\_\_\_ Серия: \_\_\_\_\_ Номер: \_\_\_\_\_

Тип документа: \_\_\_\_\_ Серия: \_\_\_\_\_ Номер: \_\_\_\_\_

Наличием удостоверяющего документа: \_\_\_\_\_ Дата выдачи: \_\_\_\_\_

Контактные данные

МФЦ: телефон: \_\_\_\_\_

Дом: телефон: \_\_\_\_\_

Служба: \_\_\_\_\_

Важный пользователь:  
При входе вы можете выбрать для хранения информации свои персональные данные. В соответствии с предоставленным согласием вы можете предоставить свои согласия на обработку персональных данных на Портале. В соответствии с предоставленным согласием вы можете предоставить свои согласия на обработку персональных данных на Портале.

Обработка персональных данных производится в соответствии с требованиями Федерального закона от 27 июля 2006 г. № 102-ФЗ «О персональных данных» и необходима в соответствии с функциями и целями, указанными в заявлении. Предварительная запись для предоставления государственной услуги осуществляется в соответствии с требованиями к информационным ресурсам, утвержденным постановлением Правительства Российской Федерации от 27 июля 2010 г. № 546-ПП (с изменениями и дополнениями).

В соответствии с целью и целью 7 Федерального закона от 27 июля 2010 г. № 546-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» на Портале осуществляется обработка персональных данных, необходимых для предоставления государственных и муниципальных услуг, связанных с предоставлением государственной услуги, указанной в заявлении. Обработка осуществляется в соответствии с требованиями к информационным ресурсам, утвержденным постановлением Правительства Российской Федерации от 27 июля 2010 г. № 546-ПП (с изменениями и дополнениями).

Я согласен

### Предварительная запись зарегистрирована

Адрес заявки: 109076

Получатель услуги: МФЦ: Красноарм. ул. Мая, 12

Услуга: Организация информационного обеспечения граждан, органов государственной власти, органов местного самоуправления, органов власти и общественных объединений на основе документов Правительства Российской Федерации

Дата заявки: 15.04.2015

Время заявки: 09:25

Получить запись



# Подсистема оценки качества в АИС МФЦ

СОКОК  
Родительский департамент (STANDALONE)

## Статистика взаимодействия с ИАС МКГУ

С: 12.03.2015 по: 18.03.2015

[Показать данные](#)

**Данные по анкетам**

| №  | Дата и время | Версия анкеты | XML анкеты |
|--|--------------|---------------|------------|
| <a href="#">Удалить данные за выбранный период</a> |              |               |            |

**Данные по оценкам**

| № | ID пакета | Дата и время     | Кодичство анкет в пакете | Статус присваив ИАС МКГУ | XML пакета                      |
|---|-----------|------------------|--------------------------|--------------------------|---------------------------------|
| 1 | 1930659   | 18.03.2015 09:29 | 1                        | Успешная отправка        | <a href="#">Показать данные</a> |
| 2 | 1930644   | 18.03.2015 09:18 | 1                        | Успешная отправка        | <a href="#">Показать данные</a> |

Администрирование СОКОК  
Административное департамент (STANDALONE)

Система  
Логин: Паро:

## Отчет о работе филиала

Отчет о работе филиала

С: 12.04.2018 по: 12.04.2018

Выберите анкету: Все

Интерактивный пульт  Физический пульт

Вывод детальной оценки по каждому элементу

Вывод диаграммы отображающей среднее количество баллов по вопросам СОКОК

[Показать отчет](#)

| №  | Полноеим         | Ответы                        | Средний балл |
|--|------------------|-------------------------------|--------------|
| 1  | Форма МКГУ 2.0.4 | 35                            |              |
| <b>Время предоставления государственной услуги</b>   |                  |                               |              |
| Ответы   |                  | Количество ответов по вопросу |              |
|  | Очень плохо      | 0                             |              |
|  | Плохо            | 0                             |              |
|  | Нормально        | 0                             |              |
|  | Хорошо           | 1                             |              |
|  | Отлично          | 6                             |              |
| <b>Вежливость и компетентность сотрудника, взаимодействующего с заявителем при предоставлении государственной услуги</b> |                  |                               |              |
| Ответы   |                  | Количество ответов по вопросу |              |
|  | Очень плохо      | 0                             |              |
|  | Плохо            | 0                             |              |
|  | Нормально        | 0                             |              |
|  | Хорошо           | 1                             |              |
|  | Отлично          | 6                             |              |
| <b>Комфортность условий в помещении, в котором предоставляется государственная услуга</b>                                |                  |                               |              |
| Ответы   |                  | Количество ответов по вопросу |              |
|  | Очень плохо      | 0                             |              |
|  | Плохо            | 0                             |              |
|  | Нормально        | 0                             |              |
|  | Хорошо           | 1                             |              |
|  | Отлично          | 6                             |              |
| <b>Время ожидания в очереди при получении государственной услуги</b>   |                  |                               |              |
| Ответы   |                  | Количество ответов по вопросу |              |
|  | Очень плохо      | 0                             |              |
|  | Плохо            | 0                             |              |
|  | Нормально        | 0                             |              |
|  | Хорошо           | 1                             |              |
|  | Отлично          | 6                             |              |
| <b>Доступность информации о порядке предоставления государственной услуги</b>  |                  |                               |              |
| Ответы   |                  | Количество ответов по вопросу |              |
|  | Очень плохо      | 0                             |              |
|  | Плохо            | 0                             |              |
|  | Нормально        | 0                             |              |
|  | Хорошо           | 1                             |              |
|  | Отлично          | 6                             |              |

# Подключение к ИАС мониторинг качества государственных услуг

## Сводные оценки: Министерство информатизации и связи Красноярского края

### Полученные оценки

Все показатели

2015

День

Месяц



Количество оценок:

38 246

Среднее значение:

4.7

Положительных:

95.8%

### Распределение оценок



Оценка 1

0%

Оценка 2

0%

Оценка 3

4%

Оценка 4

21%

Оценка 5

74%

- Подключение к ИАС МКГУ в декабре 2014 года
- Установка СУО в 35 подразделениях МФЦ за короткий период
- Интуитивно понятный интерфейс
- Простое решение в установке и сопровождении

# Промышленная эксплуатация дополнительный блок СУО и МКГУ

## АГЕНТСТВО ИНФОРМАТИЗАЦИИ И СВЯЗИ КРАСНОЯРСКОГО КРАЯ

### АКТ промышленной эксплуатации

30 января 2015 г. г. Красноярск  
14:00

#### Комиссии в составе:

- |   |                               |   |
|---|-------------------------------|---|
| 1 | Черников Дмитрий Юрьевич      | заместитель министра информатизации и связи Красноярского края  |
| 2 | Александрова Елена Семеновна  | консультант отдела автоматизации государственных и муниципальных услуг министерства информатизации и связи Красноярского края |
| 3 | Катышев Дмитрий Николаевич    | директор КГБУ «МФЦ»   |
| 4 | Зверев Дмитрий Владимирович   | заместитель директора КГБУ «МФЦ»  |
| 5 | Прокопец Наталья Владимировна | начальник основного отдела структурного подразделения в г. Красноярске, ул. Попова, 8   |
| 6 | Николаев Сергей Ильич         | начальник отдела КГБУ «МФЦ»   |

30.01.2015 года провела испытания автоматизированной информационной системы управления очередью и оценкой качества.

#### Выполнены работы:

Опытная эксплуатация в МФЦ на Попова, 8 системы управления очередью и оценки качества услуг;

Опытная эксплуатация признана успешно завершённой. Программное обеспечение подготовлено к промышленной эксплуатации.

#### Демонстрация функционала системы управления очередью:

1. Запись в живую электронную очередь с kiosка.
2. Авторизация заявителя в МФЦ.
3. Управление электронной очередью на рабочем месте специалиста.
4. Администрирование электронной очереди.
5. Оценка качества оказания услуги в МФЦ.
6. Предварительная запись на kiosке и РПГУ.

2

#### 7. Формирование статистики.

Перечень предоставленных комиссии документов, необходимых для проведения опытной эксплуатации:

Инсталляционный материал

Видео инструкция по настройке

Руководство администратору по установке системы

Руководство пользователя

Решение комиссии: Принять автоматизированную информационную Систему управления очередью в промышленную эксплуатацию с 30.01.2015 года.

#### Члены комиссии:

Д.Ю. Черников

Е.С. Александрова

Д.Н. Катышев

Д.В. Зверев

Н.В. Прокопец

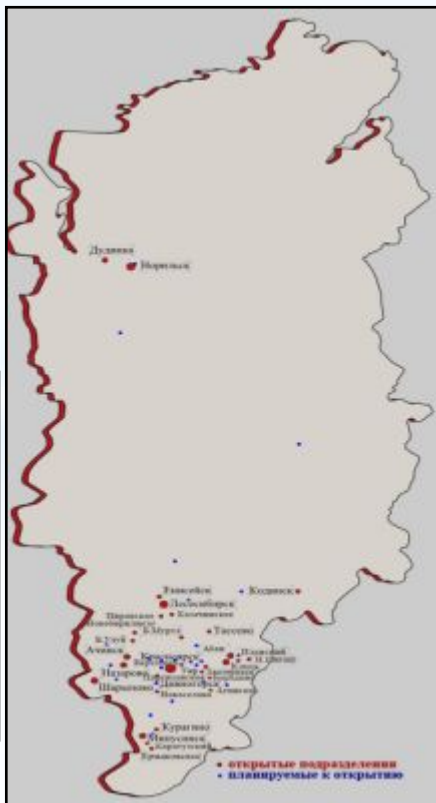
С.И. Николаев



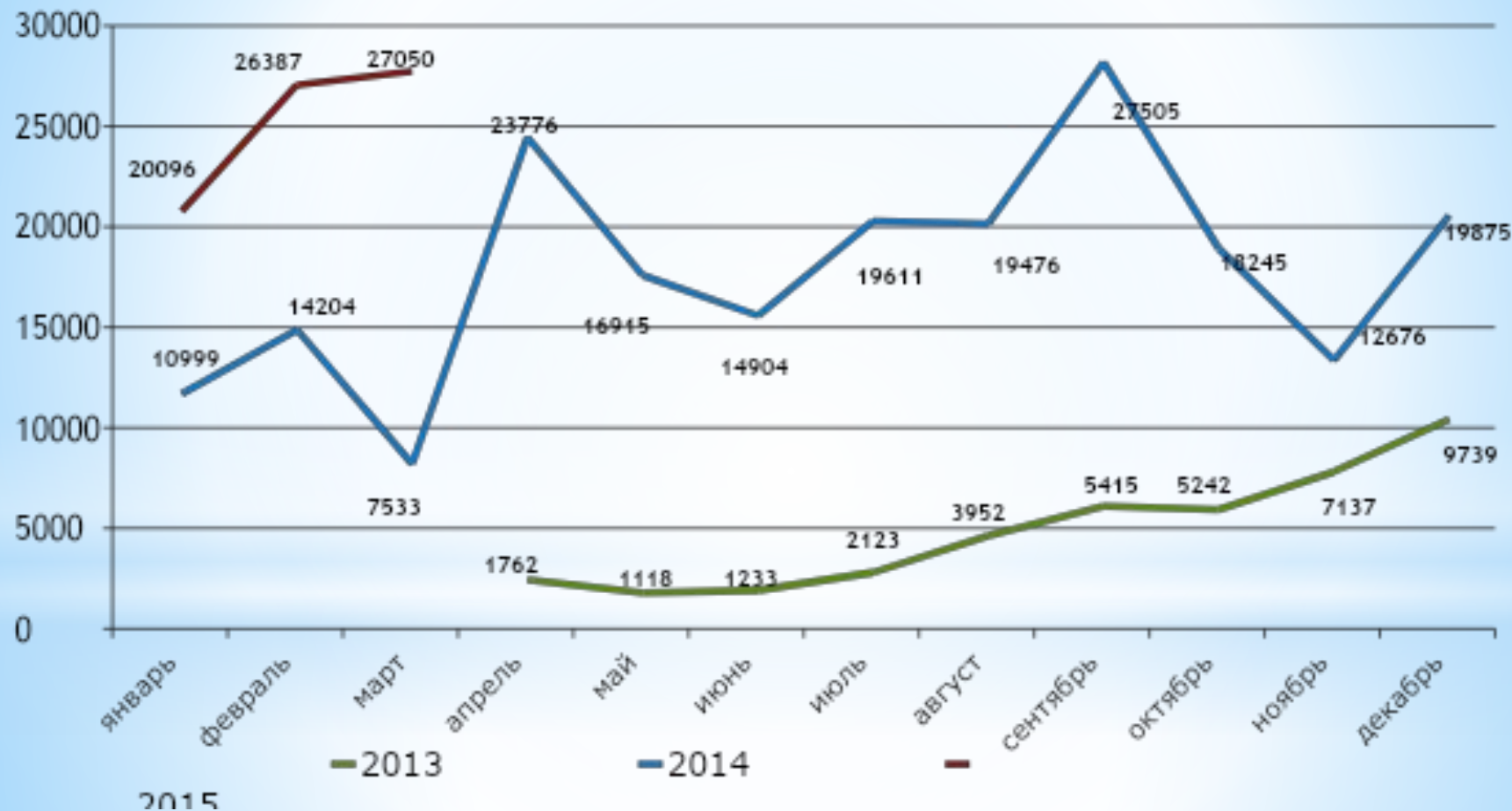
# Подсистема ЕСИА в МФЦ

**Площадь края** – 2 366, 8 тыс. кв. км.

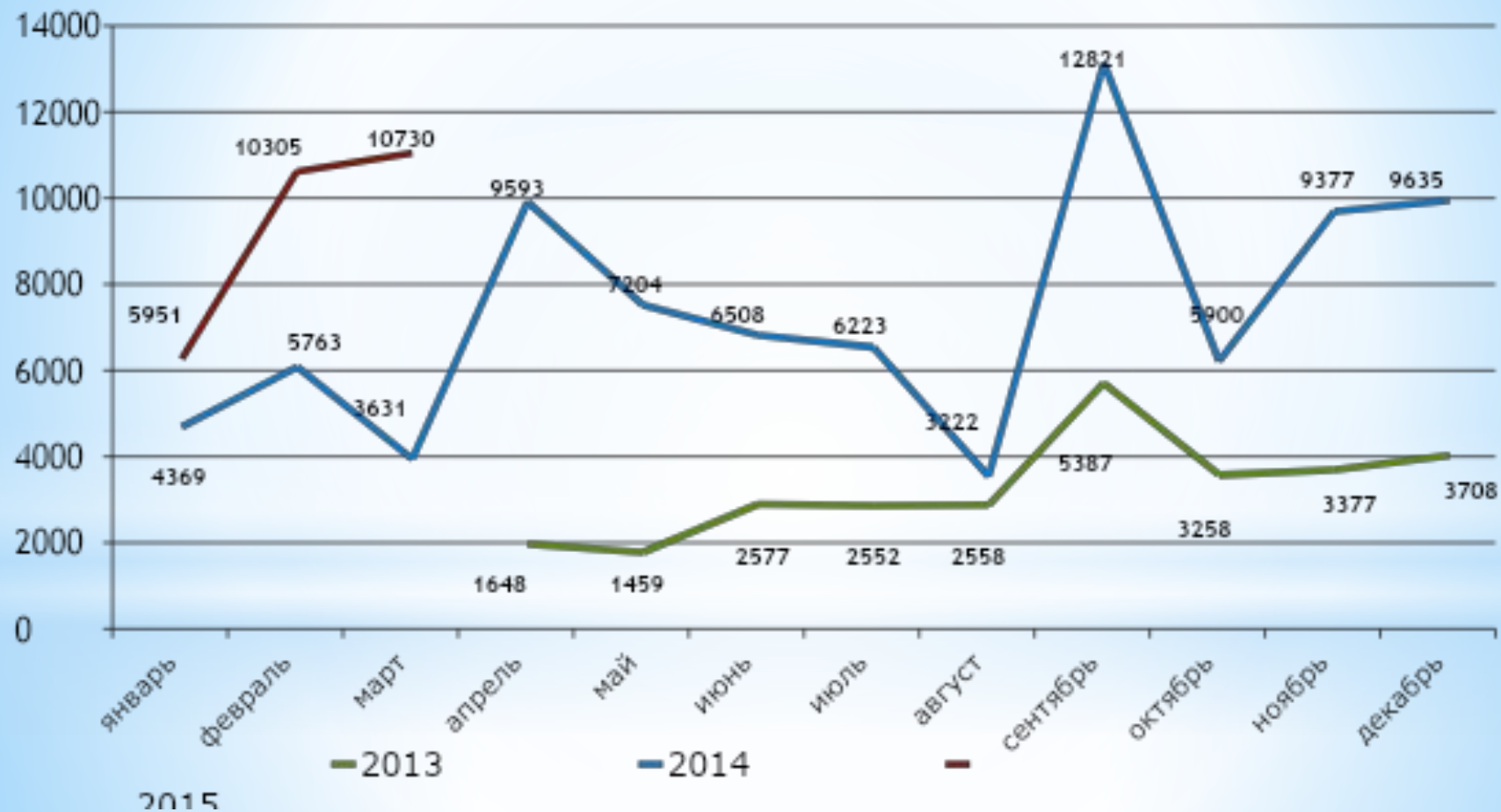
**Численность населения** - 2 852 810 человек (на 01.01.2014). Плотность населения составляет 1,21 чел./кв км. Городское население составляет 76,47%



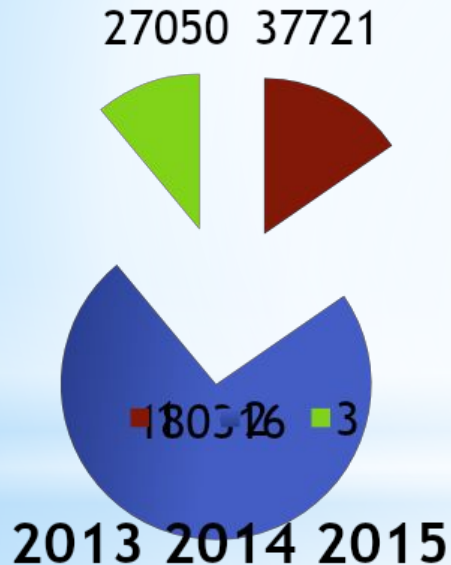
# Статистика поданных заявлений в АИС МФЦ



# Статистика обращений заявителей в АИС МФЦ



# Статистика обращений в АИС МФЦ



- ✓ Управление Федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии по Красноярскому краю – **65 669**
  - ✓ Управление Федеральной Миграционной службы по Красноярскому краю – **61 146**
  - ✓ Выдача выписки из домовой книги для граждан, проживающих в частных жилых домах – **26 479**
  - ✓ Услуги социальной защиты – **11 324**
  - ✓ Выдача документов (единого жилищного документа, копии финансово-лицевого счета, выписки из домовой книги, карточки учета собственника жилого помещения, справок и иных документов) – **6 717**
  - ✓ Выдача и аннулирование охотничьих билетов – **6 717**
  - ✓ Выдача справки об отсутствии судимости – **6 562**
  - ✓ Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады) – **5 705**
  - ✓ Прочие - **54 768**
- ВСЕГО - 245 087**

# Затраты по проекту АИС МФЦ

**Стоимость разработки системы - 3 910 000 руб**

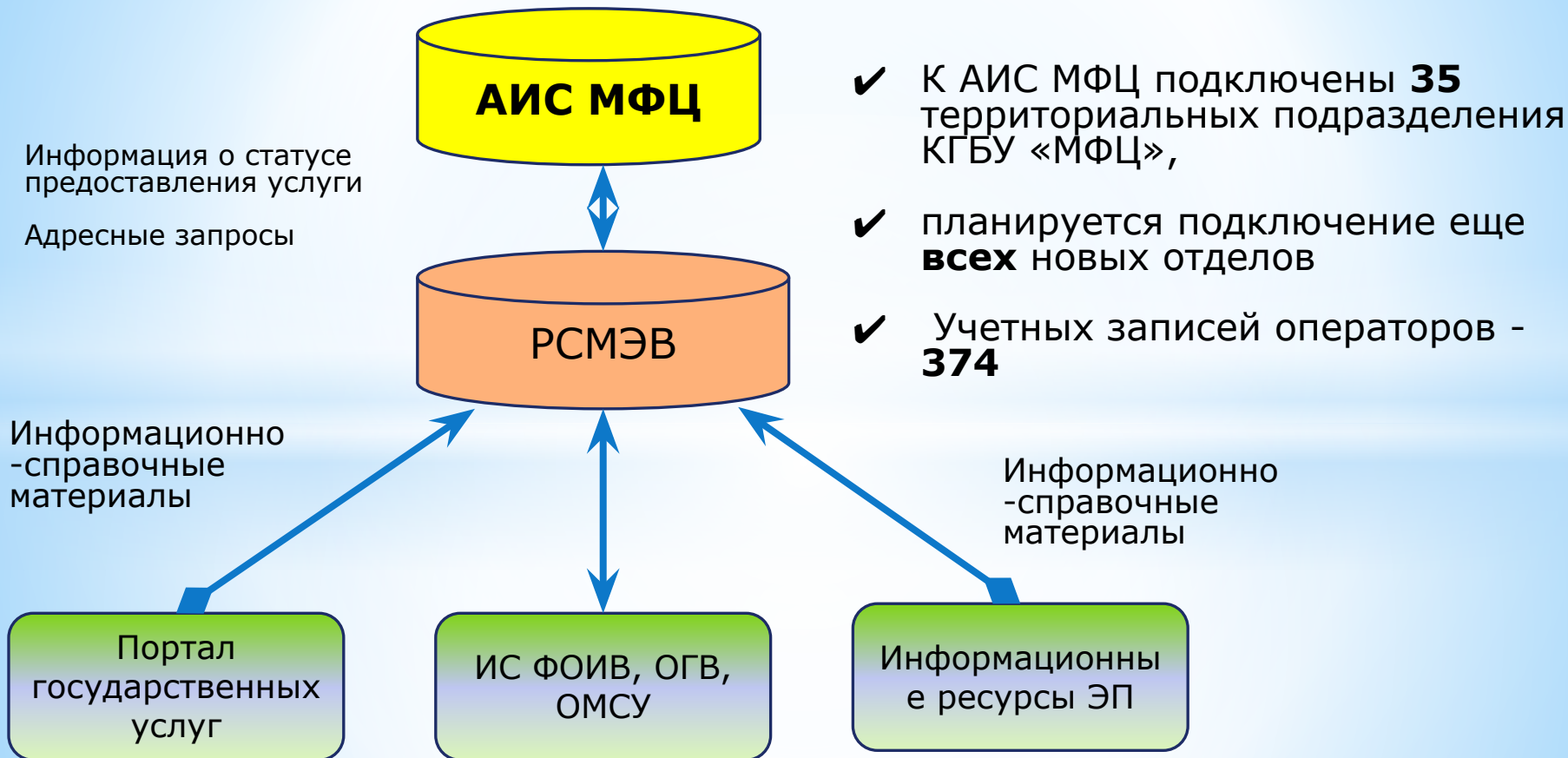
**Средний размер ежегодных затрат на эксплуатацию – 450 000 руб.**

| Расходы на проект                           | 2012-2013 (всего) | 2014                                    |
|---|-------------------|---|
| АИС МФЦ                                     | 16 000 000 руб.   | 10 000 000 руб.<br>Федеральная субсидия |
| Оборудование для МФЦ,<br>подключение к ЗСПД | 20 000 000 руб.   |   |





# Информационное взаимодействие АИС МФЦ



# Использование терминалов электронного правительства Красноярского края

Терминалы электронного правительства Красноярского края (инфоматы) – это универсальные терминалы, позволяющие каждому жителю региона получать целый спектр услуг в режиме самообслуживания

Сегодня в территориях края установлено **587** терминалов, расположенных в наиболее востребованных общественных местах

Базовая услуга инфомата – бесплатный звонок в МФЦ по номеру **8 800 200 39 12** – особенно актуальна для жителей труднодоступных и удаленных территорий региона



## Перспективы развития проекта

---

- Статистика и контроль поступления государственной пошлины в разрезе услуг и ведомств
- Расширение в АИС МФЦ возможностей делать исходящие запросы в федеральные и региональные ведомства
- Подключение планшетов для оценки качества

**Благодарим  
за внимание!**

**АГЕНТСТВО  
ИНФОРМАТИЗАЦИИ И СВЯЗИ  
КРАСНОЯРСКОГО КРАЯ  
Тел.: +7 391 2730500  
Факс: +7 391 2493222  
E-mail: [miskk@it.krskstate.ru](mailto:miskk@it.krskstate.ru)  
<http://www.it.krskstate.ru>**