



# Информационная система организации деятельности многофункциональных центров на территории Красноярского края

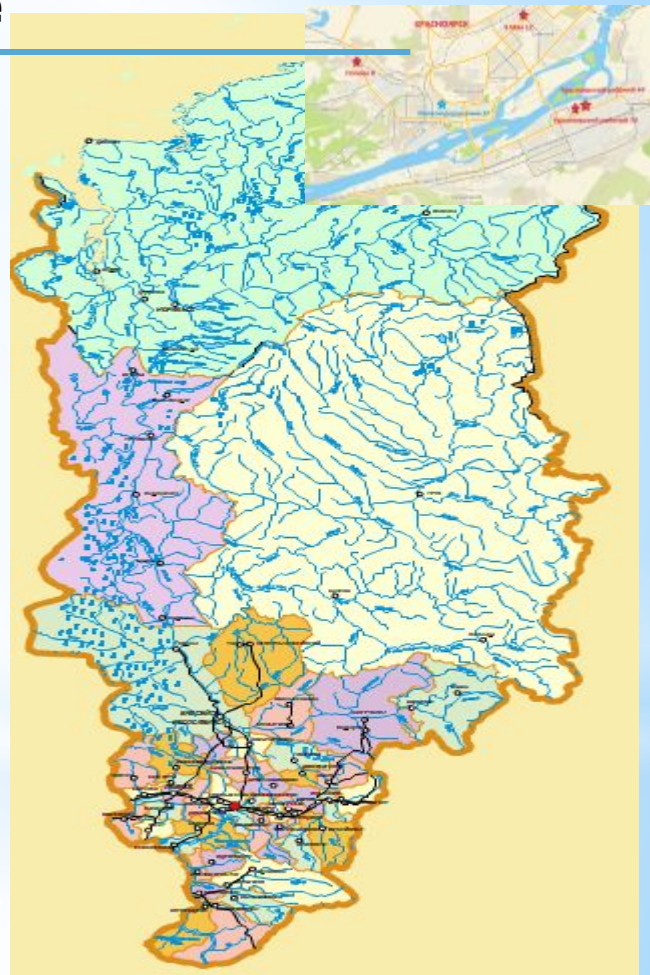
# Развитие сети МФЦ в Красноярском крае

## 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 г. Дивногорске г. Назарово г. Лесосибирск	г. Красноярск пр. Красноярский рабочий 70 г. Дудинка г. Минусинск	г. Красноярск пр. Железнодорожников 15, Центральный и Свердловский районы
г. Ачинск с. Ермаковское с. Тасеево г. Козинск г. Уяр	г. Иланск пгт. Нижний Ингаш г. Норильск г. Шарыпово г. Бородино	г. Железногорск г. Зеленогорск г. Сосновоборск г. Боготол и Ужур 17 МФЦ в сс
пгт. Большая Мурта г. Заозерное с. Курагино 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

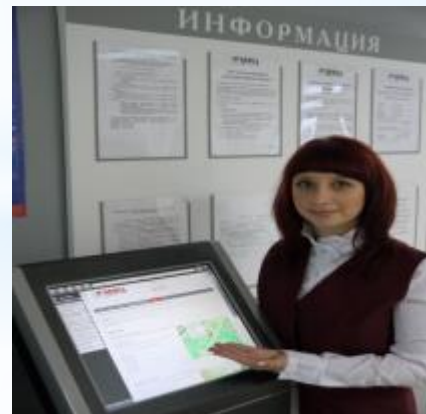
# Принципы работы МФЦ



## Условия комфортности:

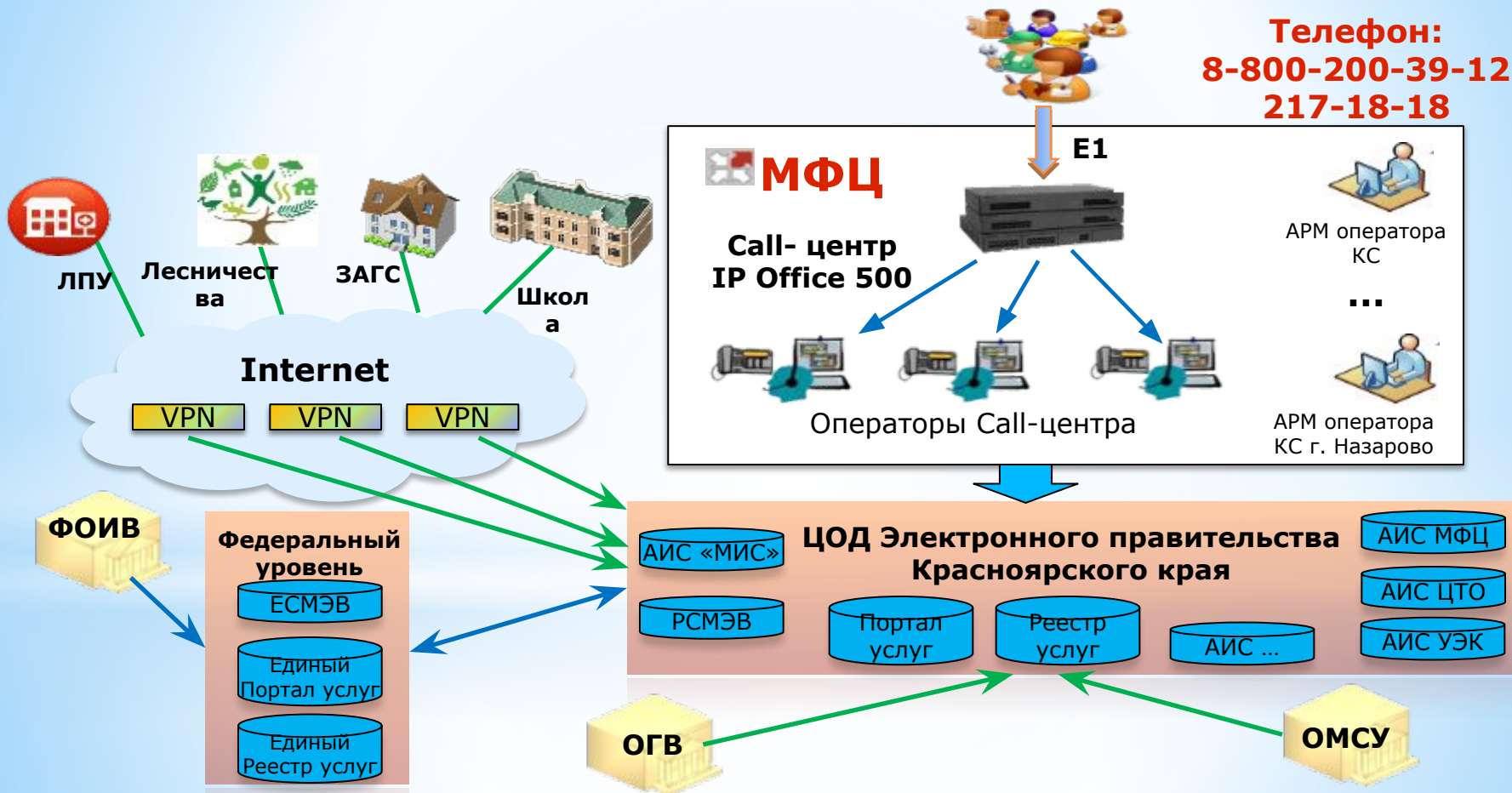
- ✓ электронная очередь
- ✓ зона ожидания
- ✓ отделение банка
- ✓ информационный киоск
- ✓ копировально-множительный аппарат
- ✓ центр телефонного обслуживания
- ✓ оценка качества государственных услуг
- ✓ предварительная запись в МФЦ
- ✓ сайт [www.24mfc.ru](http://www.24mfc.ru)

- ✓ 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

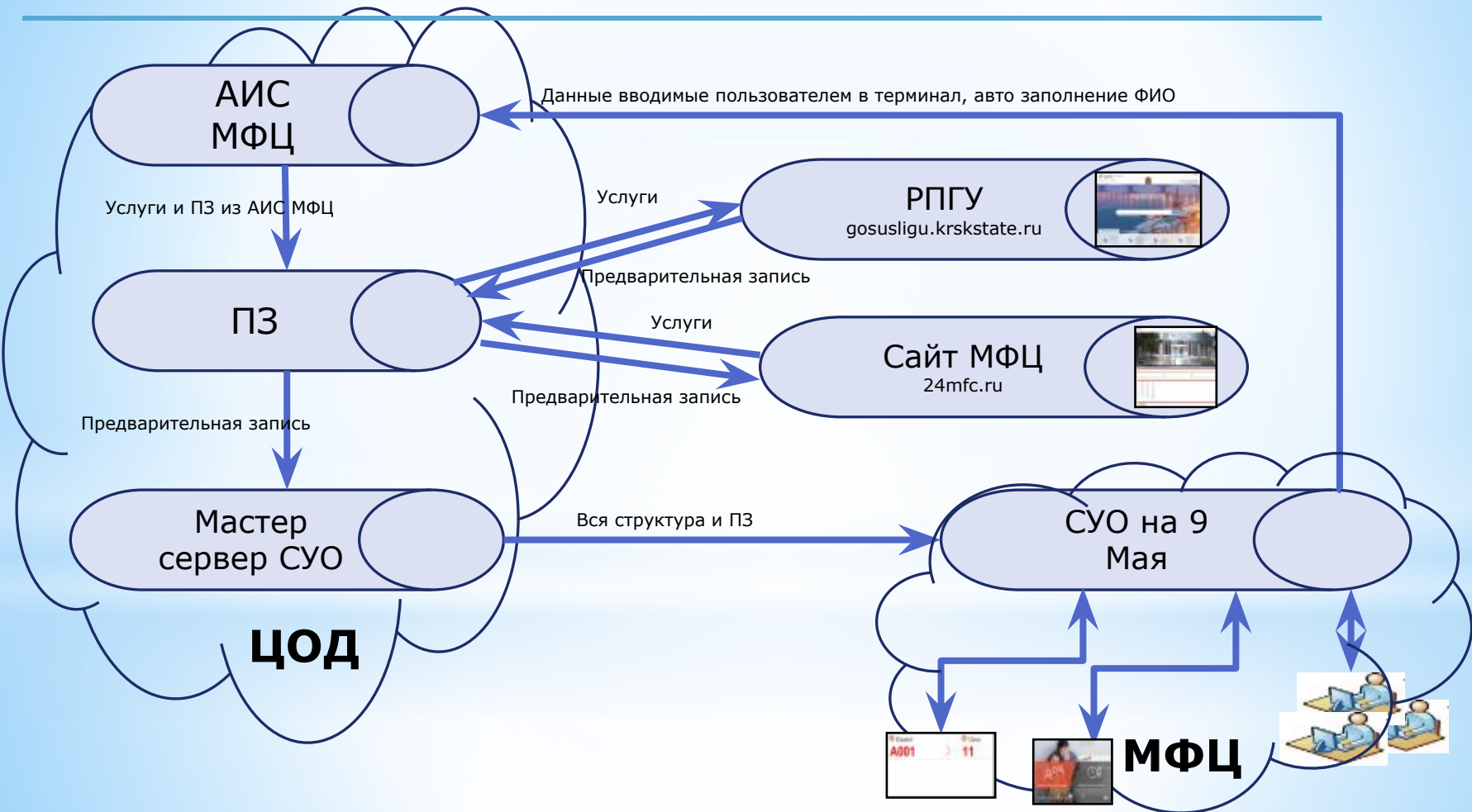


# Схема организации связи МФЦ

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

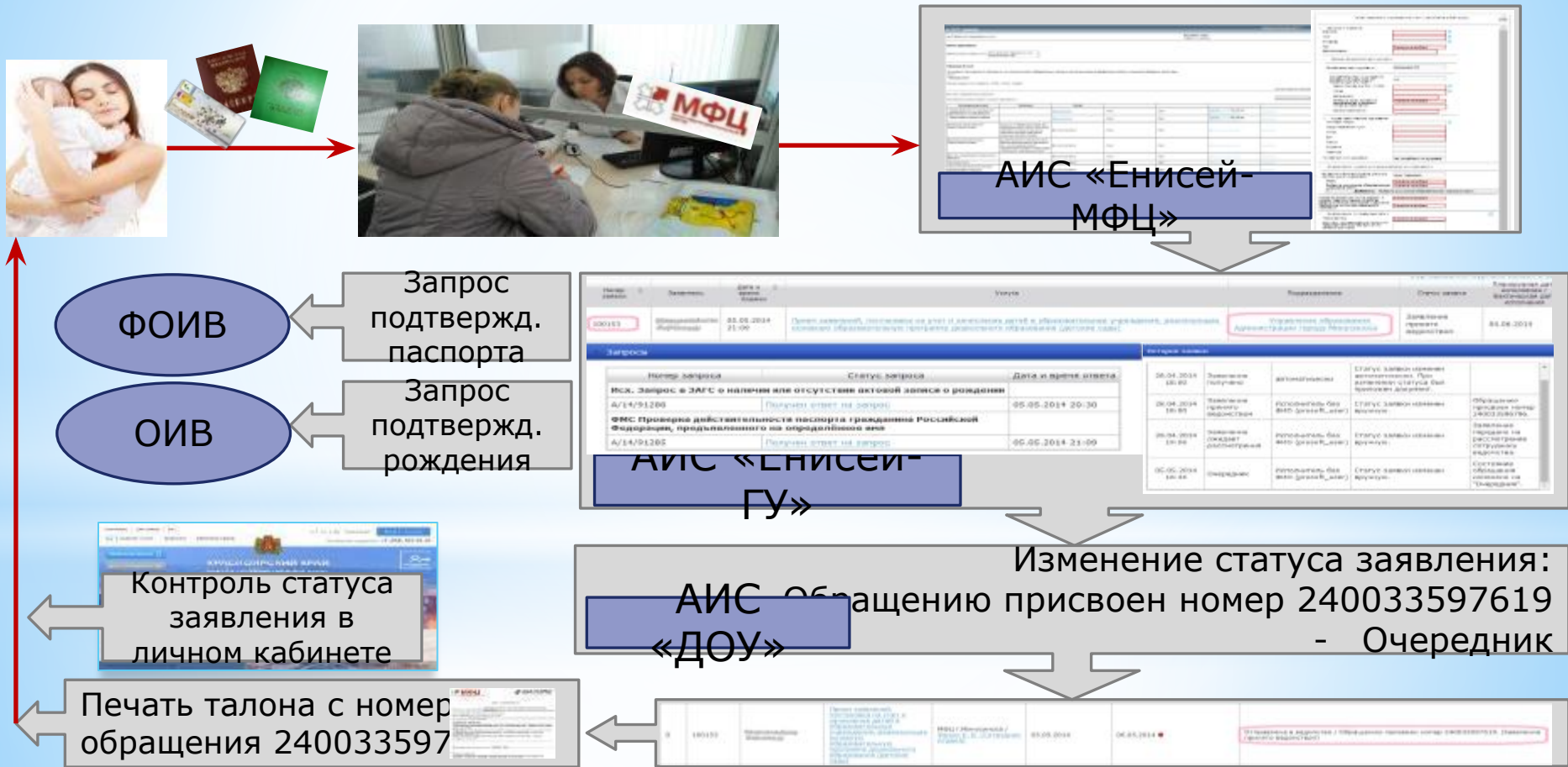
-подсистема ведения организационной структуры: обеспечивает централизованное ведение иерархической структуры подразделений МФЦ

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

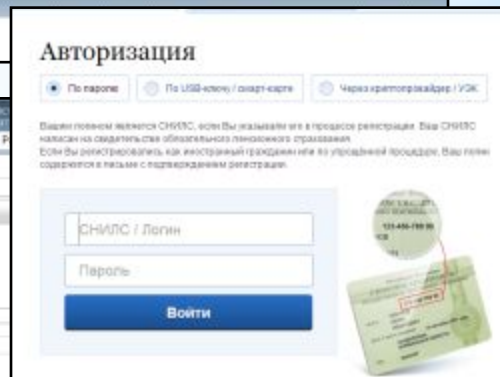
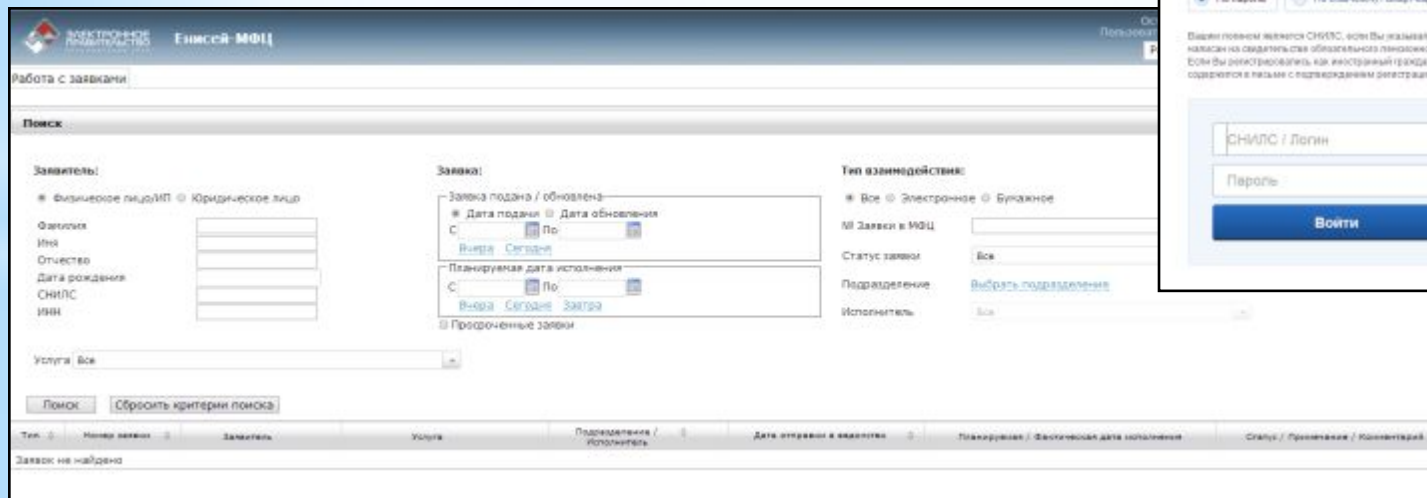
-подсистема администрирования и информационной безопасности: обеспечивающая идентификацию пользователя, организацию доступа к функциям и объектам ИС МФЦ на основе прав, ролей и групп пользователей



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



# Автоматизированная информационная система МФЦ



# Порядок заполнения электронного заявления в системе МФЦ

Шаг1: Сведения о заявителе

Заявитель: физическое лицо/лиц

Документ, удостоверяющий личность

Выполнение работы

Выполнить адрес

Сведения о желаемой услуге

Шаг3: Выбор опций предоставления услуги

Выбор варианта оказания услуги

Информация об услуге

Присвоить номерное значение

Шаг2: Выбор услуги

Выбор услуги

Выбор услуги

Шаг3: Выбор опций предоставления услуги

Подготовка и выдача разрешений на установку рекламных конструкций на соответствующей территории

Сведения о заявителе

Сведения о документе, удостоверяющем личность

Сведения о месте установки рекламной конструкции

# 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

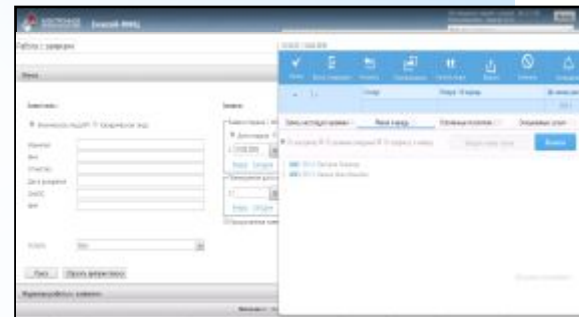
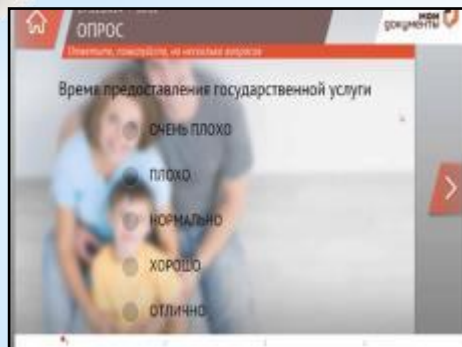
- *подсистема ЕСИА*: обеспечивает возможность регистрации, восстановления доступа и подтверждения личного кабинета заявителям на едином портале государственных

# 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

Скриншот: Мониторинг системы

Услуги	Он	Талоны	Оповещения		
А001	09:03	ИДЕНТИФИКАЦИЯ ЛИЧНОСТИ ПОСРЕДСТВОМ ПОДКАМЕРЫ ИЛИ ИДЕНТИФИКАЦИЯ ПОСРЕДСТВОМ СЛЕСОВОЙ ПОДКАМЕРЫ ИЛИ КОМПЬЮТЕРНОЙ ЗАДАЧИ	Обслуживание очереди	0	09:04 - 09:12
А002	09:04	ПОСЛУЖИТЕЛЬСКИЕ УСЛУГИ ПО ПОДАЧЕ ЗАЯВКИ ИЛИ ПОДАЧЕ ЗАЯВКИ С ПРИЛОЖЕНИЯМИ ИЛИ ПОДАЧЕ ЗАЯВКИ С ПРИЛОЖЕНИЯМИ ИЛИ ПОДАЧЕ ЗАЯВКИ С ПРИЛОЖЕНИЯМИ	Обслуживание очереди	0	09:05 - 09:08

Скриншот: Текущее состояние системы

Статус
Департамент: МФЦ с.Тасово
Текущее время: 12:32:28
Текущее состояние: <span style="color: red;">Смена очереди</span>
Текущая смена: 09:00 - 13:00
Время загрузки: 07:25019.35
ПЗ:
Статус загрузки: ПЗ
Смартсегмент: SLAVE

Скриншот: Статистика системы

- По услугам за период
- Операционный отчет
- По истории талонов
- По обращению заявителей и времени работы с вами
- По ОГВ и услугам
- Сводный отчет
- Текущая нагрузка подразделения по ЗНВ
- Отчет по событиям очереди
- Генерация водных знаков
- Выявленные заявки на услуги
- Аналитические отчеты

Скриншот: Таблица мониторинга ресурсов

Имя	IP-адрес	Порт	Состояние	Служба	Пользователь
МФЦ с.Тасово	172.16.2.100	80	UP	HTTP	root
МФЦ с.Тасово	172.16.2.101	80	UP	HTTP	root
МФЦ с.Тасово	172.16.2.102	80	UP	HTTP	root
МФЦ с.Тасово	172.16.2.103	80	UP	HTTP	root
МФЦ с.Тасово	172.16.2.104	80	UP	HTTP	root
МФЦ с.Тасово	172.16.2.105	80	UP	HTTP	root
МФЦ с.Тасово	172.16.2.106	80	UP	HTTP	root
МФЦ с.Тасово	172.16.2.107	80	UP	HTTP	root
МФЦ с.Тасово	172.16.2.108	80	UP	HTTP	root
МФЦ с.Тасово	172.16.2.109	80	UP	HTTP	root
МФЦ с.Тасово	172.16.2.110	80	UP	HTTP	root
МФЦ с.Тасово	172.16.2.111	80	UP	HTTP	root
МФЦ с.Тасово	172.16.2.112	80	UP	HTTP	root
МФЦ с.Тасово	172.16.2.113	80	UP	HTTP	root
МФЦ с.Тасово	172.16.2.114	80	UP	HTTP	root
МФЦ с.Тасово	172.16.2.115	80	UP	HTTP	root
МФЦ с.Тасово	172.16.2.116	80	UP	HTTP	root
МФЦ с.Тасово	172.16.2.117	80	UP	HTTP	root
МФЦ с.Тасово	172.16.2.118	80	UP	HTTP	root
МФЦ с.Тасово	172.16.2.119	80	UP	HTTP	root
МФЦ с.Тасово	172.16.2.120	80	UP	HTTP	root





# 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	Количество анкет в пакете	Статус прислава в 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](#)

№	Полное наименование	Оценки	Средний балл
1	Форма МКГУ 2.0.4	05	
<b>Время предоставления государственной услуги</b>			
Оценки		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>			
Оценки		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>			
Оценки		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>			
Оценки		Количество ответов по вопросу	
	Очень плохо	0	
	Плохо	0	
	Нормально	0	
	Хорошо	1	
	Отлично	6	
<b>Доступность информации о порядке предоставления государственной услуги</b>			
Оценки		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



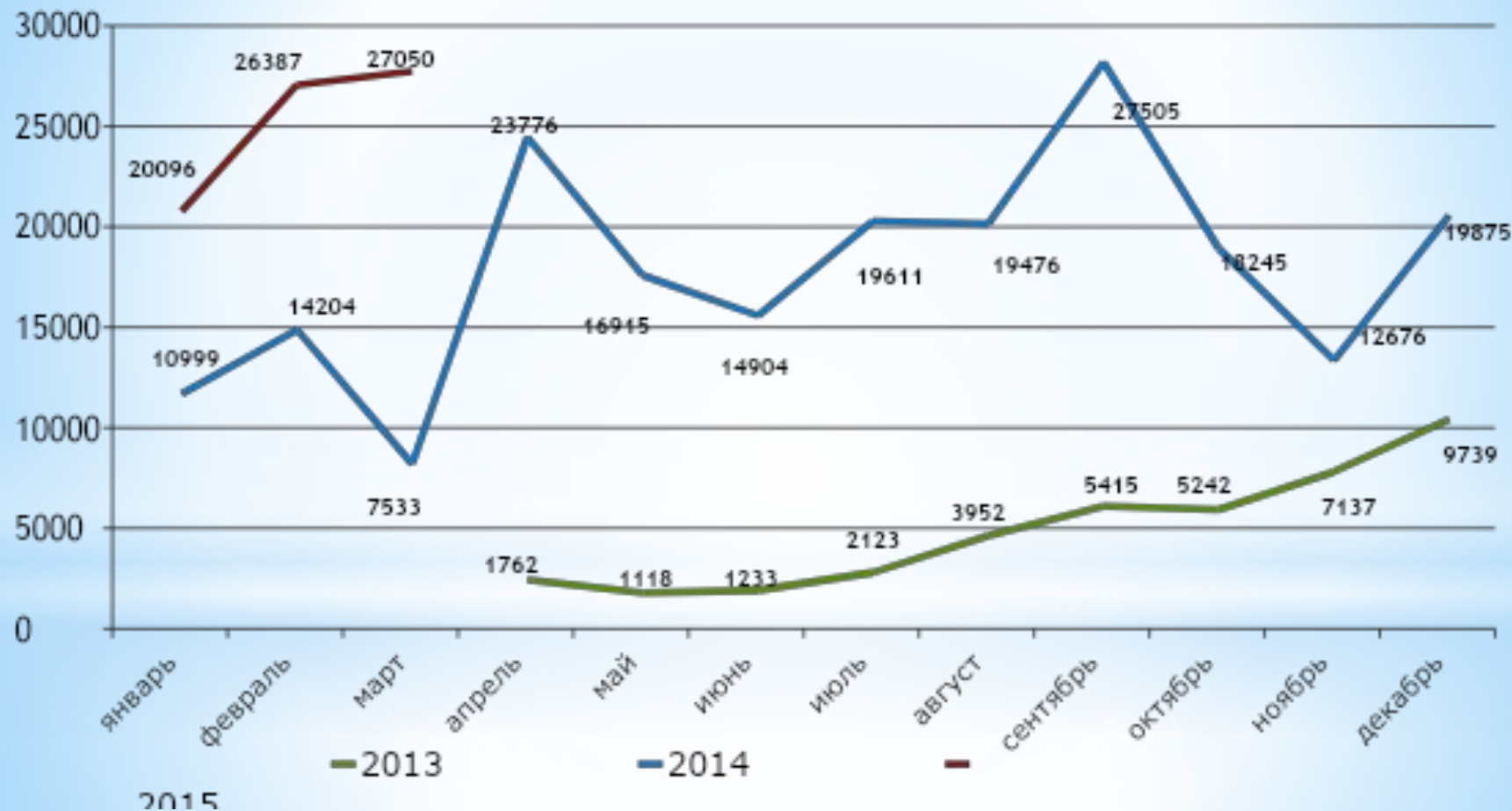
# Подсистема ЕСИА в МФЦ

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

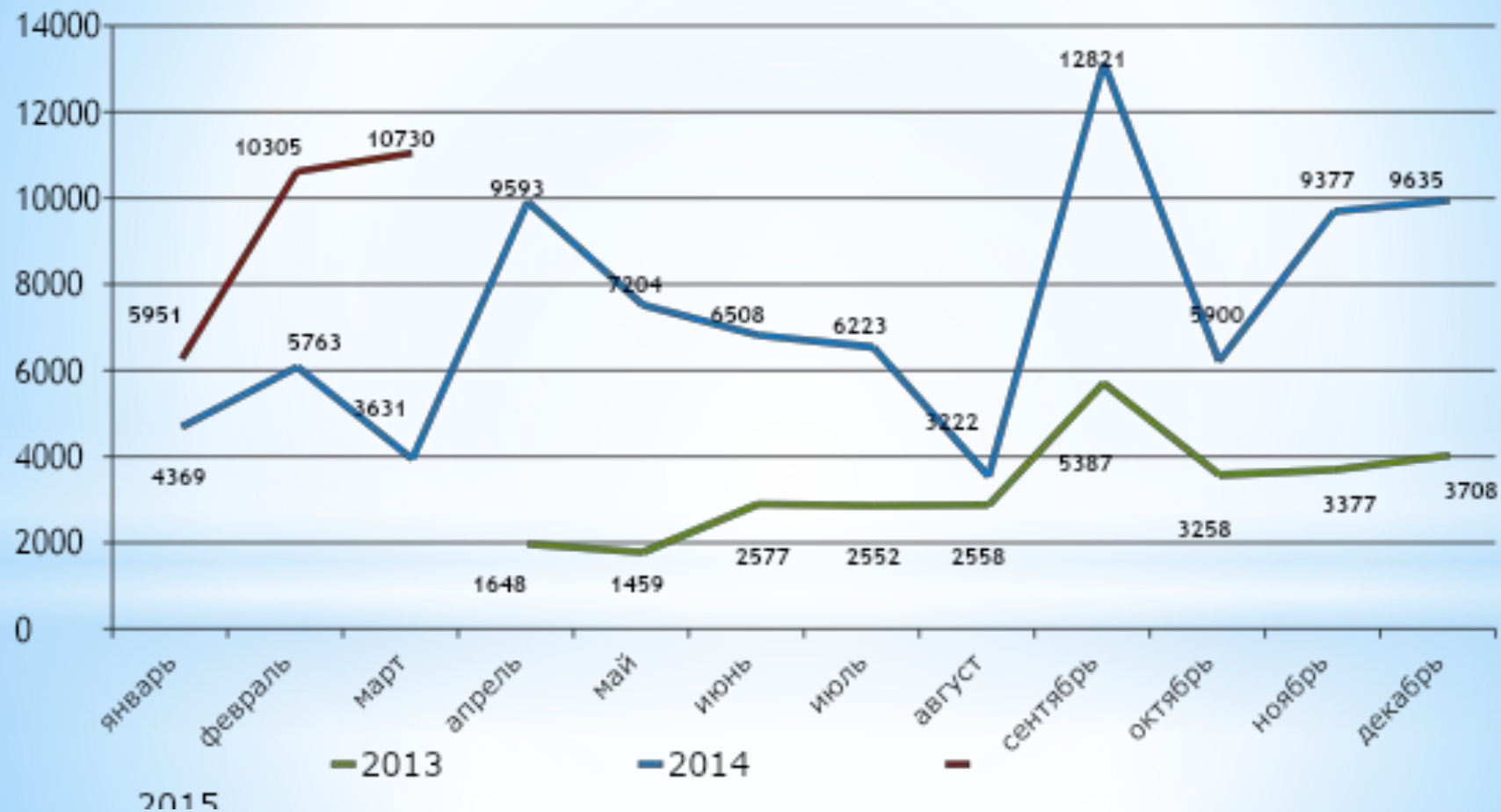
**Численность населения** - 2 852 810 человек (на 01.01.2014). Плотность населения составляет 1,21 чел./кв км. Городское население составляет 76,47%



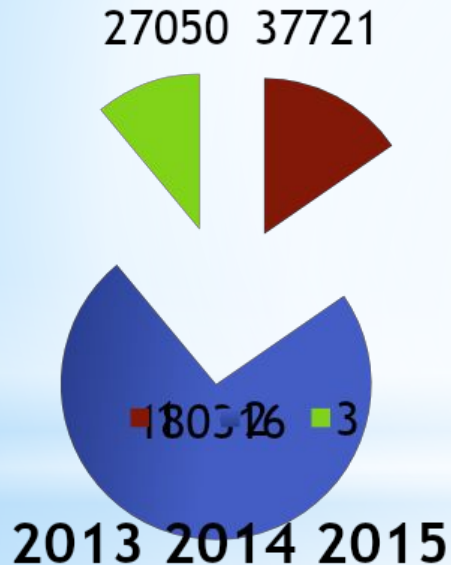
# Статистика поданных заявлений в АИС МФЦ



# 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**

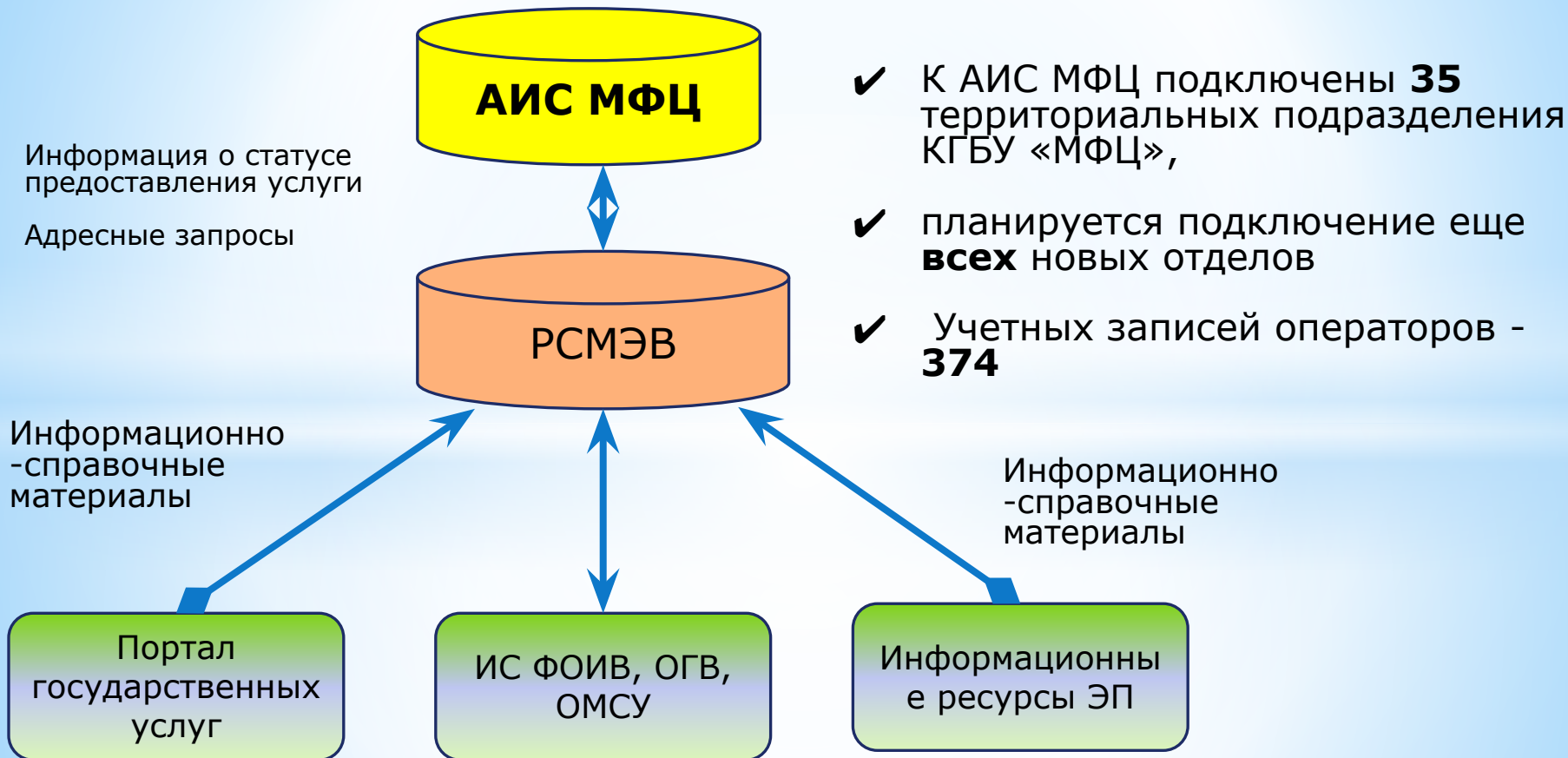
**Средний размер ежегодных затрат на эксплуатацию – 450 000 руб.**

Расходы на проект	2012-2013 (всего)	2014
АИС МФЦ	16 000 000 руб.	10 000 000 руб. Федеральная субсидия
Оборудование для МФЦ, 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>**