

ARMADA

**Автоматизация деятельности
Многофункциональных центров
(МКИС МФЦ)**

- **Премьер-министром В.В.Путиным** были **озвучены первоочередные задачи**, которые должны обеспечить реализацию принципа работы органов государственной власти в режиме «одного окна», в том числе **создание Многофункциональных центров.**
- **ФЗ РФ от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ** "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг".
- **ПП РФ от 08.09.2010 г. № 697** «О единой системе межведомственного электронного взаимодействия».
- **ПП РФ от 03.10.2009 г. № 796** «О некоторых мерах по повышению качества предоставления государственных (муниципальных) услуг на базе многофункциональных центров предоставления государственных (муниципальных) услуг»

- **Обеспечение возможности в режиме «одного окна»**
получения государственных **услуг**

- **Повышение качества оказания услуг** за счет:
 - сокращения сроков их оказания
 - обеспечения комфортных условий взаимодействия граждан с ОИВ

- **Обеспечение многообразия форм взаимодействия**
между органами власти и заявителями (Интернет, телефон, эл.почта...)

- Автоматизация рабочих мест универсальных специалистов
- Оптимизация и автоматизация регламентов оказания услуг
- Интеграция с региональным сегментом электронного правительства
- Мониторинг и анализ деятельности МФЦ

Региональный портал
госуслуг



Интерне
т

Очное обслуживание
МФЦ

Телефон, e-mail, SMS, чат и
т.д.



Региональная СМЭВ

Сервисная шина

Система обработки
обращений заявителей
МФЦ



Контакт-центр



Электронная очередь

Потоковое
сканирование

Автоматизация
регламентов госуслуг



Мониторинг и анализ
деятельности МФЦ

Ведомственные системы
(в т.ч. федеральные)



Универсальная система обработки обращений заявителей

The screenshot displays the ARMADA CRM interface. On the left, there is a navigation pane with sections like 'Рабочая область' (Work area), 'Мои задачи' (My tasks), 'Клиенты' (Clients), and 'Служба' (Service). The main area shows a table of requests with columns for date, registration number, and status. A detailed view of a request is shown on the right, including fields for applicant, contact person, service type, and document requirements.

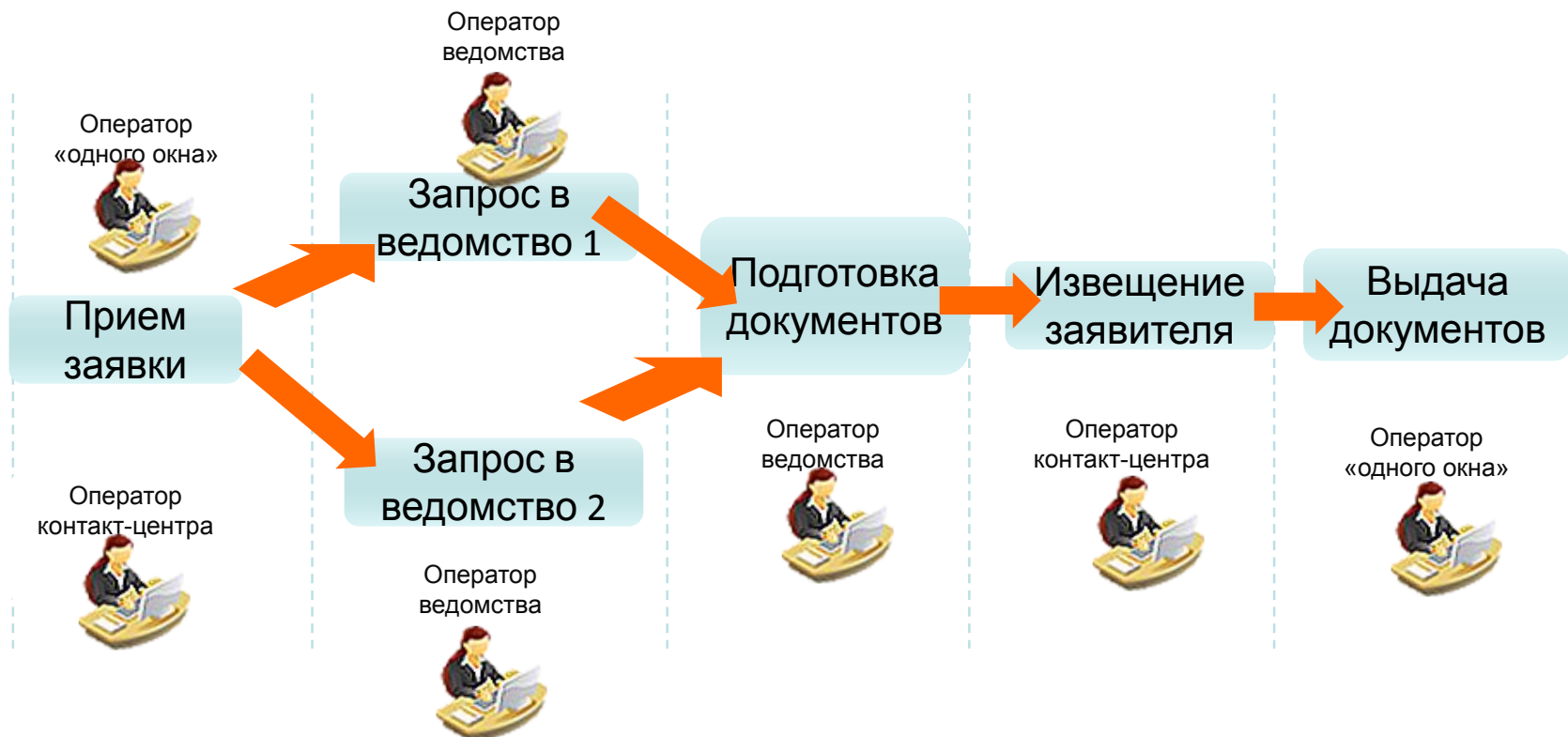
Дата создания	Регистрацион...	Номер зая...	Плановы
27.04.2011			
27.04.2011			
27.04.2011			
27.04.2011			
27.04.2011			
21.04.2011	00143-2011	0	24.04.2011
21.04.2011		0	
21.04.2011		0	
21.04.2011		0	
21.04.2011	00142-2011		21.05.2011
21.04.2011	00141-2011		20.05.2011
21.04.2011	00140-2011		20.05.2011
20.04.2011	00139-2011		20.05.2011
20.04.2011	00138-2011		20.05.2011
20.04.2011	00137-2011		20.05.2011
20.04.2011	00136-2011		20.05.2011
17.04.2011	00133-2011		01.06.2011

□ **Регистрация обращений заявителя по любым видам государственных услуг**

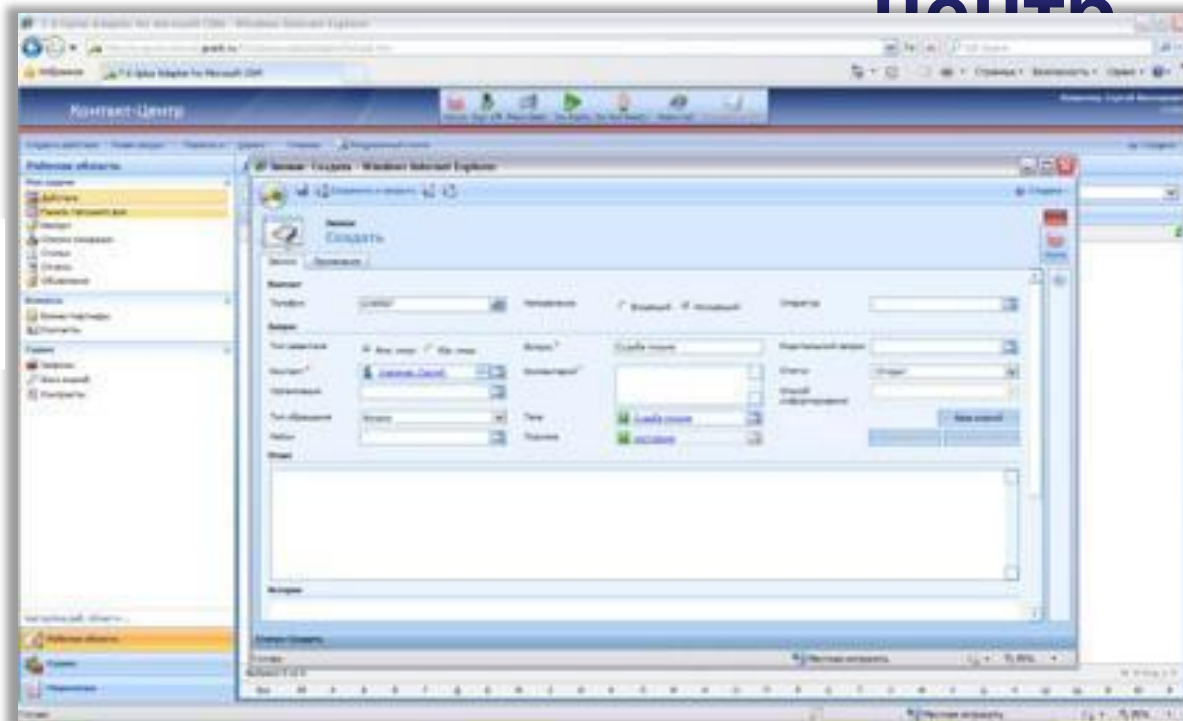
□ **Контроль за соблюдением регламента всеми участниками процесса оказания государственных услуг**

□ **Использование системы в МФЦ и в ведомстве, оказывающим услугу**

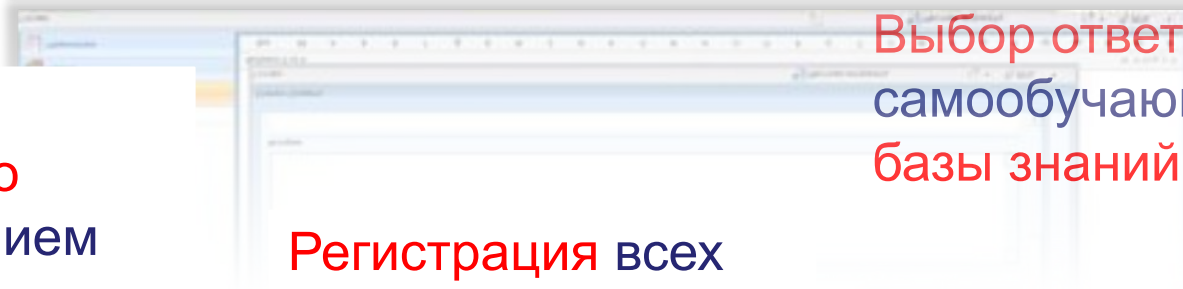
- **Описание процессов без** разработки программного **кода**
- **Обеспечение управляющего воздействия** на всех участников процессов – оператор «одного окна», оператор Контакт-центра, операторы внешних систем, курьер



Идентификация абонентов



Использование типового рабочего места с добавлением функций телефонии



Выбор ответа из самообучающейся базы знаний

Регистрация всех входящих и исходящих соединений



- **Распределение нагрузки** на окна
- **Типизация заявителей:** физические и юридические лица, сдача и получение документов, первичное и вторичное обращение
- **Поддержка** голосового **оповещения**
- **Расчет** среднего **времени ожидания**
- **Вывод информации** на несколько информационных табло

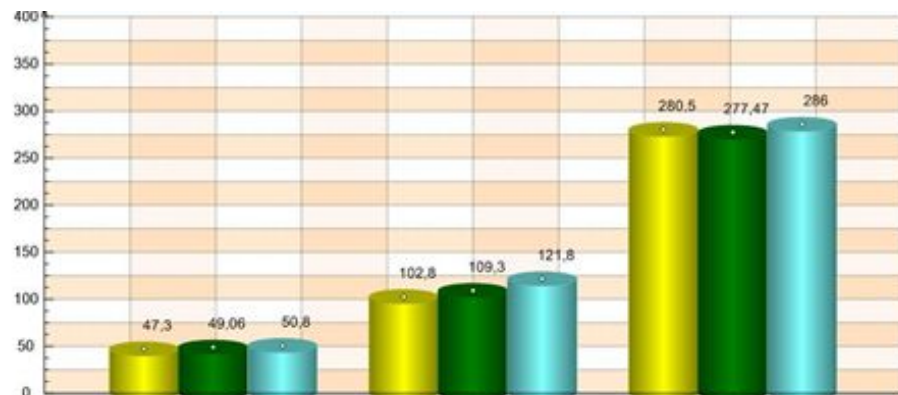


Потоковое сканирование



- **Асинхронное** потоковое сканирование
- **Сортировка** по штрих-кодам
- **Автоматическая привязка** к регистрационной форме обращения заявителя
- **Контроль заполнения**
- **Верификация** оператором и **экспорт** в базу данных

- **Исполнительская дисциплина** в процессах оказания услуг
- **Человеко-потоки**
- **Формирование статистических данных** для внешних систем мониторинга



- I. **Одна установка решения** на все МФЦ региона (централизованная поддержка работоспособности, что экономит человеческие и финансовые ресурсы)
- II. **Интеграция с региональным порталом госуслуг и СМЭВ**
(возможность заявителям получать статус своих услуг через портал госуслуг, возможность обмениваться электронными документами между МФЦ и ведомствами через СМЭВ)
- III. **Возможность самостоятельно создавать и корректировать автоматизированные регламенты** органами государственной власти
(экономия финансовых ресурсов)
- IV. **Возможность использования системы и в МФЦ и в ведомствах, оказывающих услуги** (возможность включения неавтоматизированных ведомств в процесс обмена электронными документами без покупки доп.систем, что экономит финансовые ресурсы)
- V. **Подписание электронных документов ЭЦП**



Автоматизация 5 МФЦ г. Москва



Автоматизация МФЦ Республика Коми



Автоматизация МФЦ г. Иркутск

□ Внедрение решения в один МФЦ

□ Возможность использования одного ядра системы на несколько МФЦ:

- Сокращение сроков запуска
- Снижение затрат на внедрение
- Централизация и снижение затрат на сопровождение

□ Предоставление сервисов по модели SaaS

- Отсутствие необходимости приобретения программного обеспечения и сервер. оборудования
- Отсутствие необходимости сопровождения (обновления ПО)
- Техническая поддержка приложения включена в оплату
- Обеспечение информационной безопасности

ARMADA®

Валерия Захарова

Менеджер по работе с клиентами

Департамент региональной автоматизации госуслуг



+7 (965) 215-43-04

+7 (495) 797-60-20



vzaharova@armd.ru

www.armd.ru