



# Администрация Ростовской области

**Информационно-программная система  
работы многофункционального центра  
предоставления государственных и  
муниципальных услуг**

# Информационно-программная система работы МФЦ



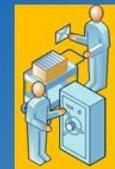
Сетевые модели



Консультант



Операционист



Back-Office



Менеджер



Электронная  
очередь



Телеф. центр

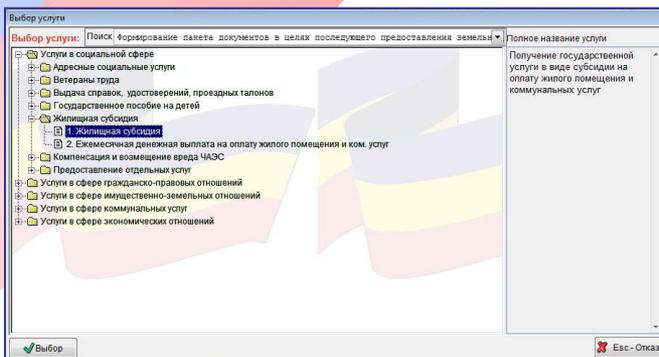


Web-Сайт

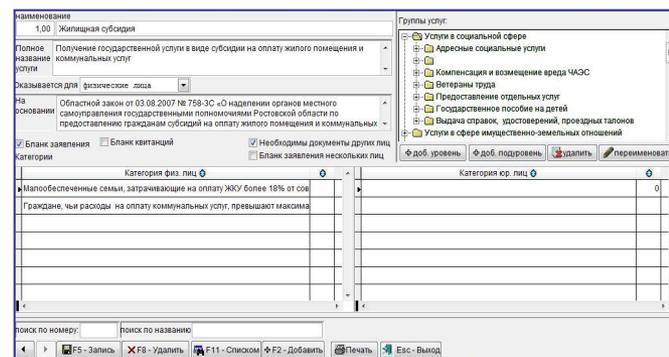
**Программный комплекс включает следующие блоки:**

- система электронной очереди,
- консультант,
- операционист,
- контрольно-аналитическая служба (Back-office),
- менеджер,
- электронный документооборот с органами и организациями, участвующими в предоставлении услуг,
- телефонный центр (Call-центр),
- оповещение sms-сообщением о предоставлении услуги.

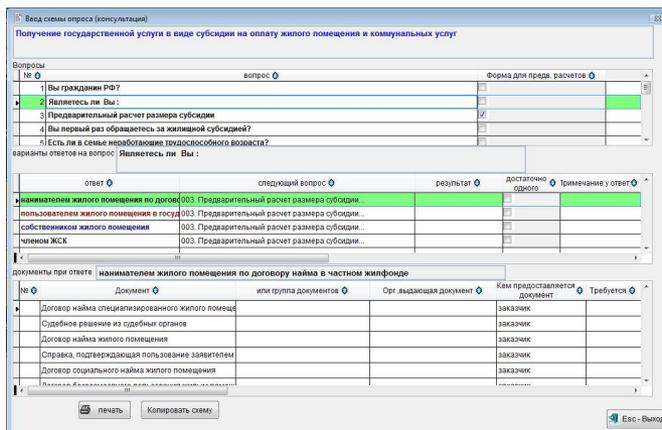
# Формирование сетевых моделей оказания государственных и муниципальных услуг



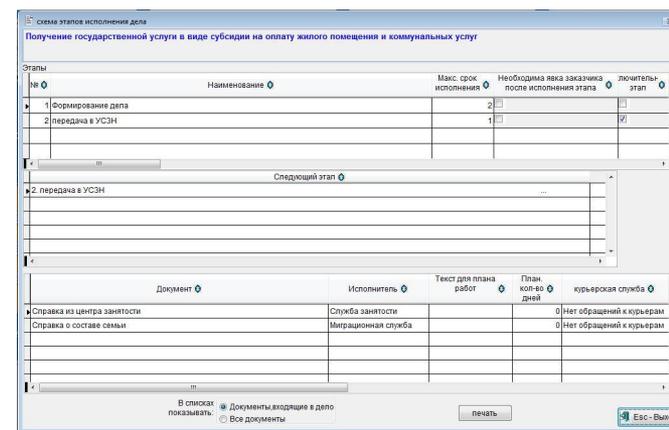
Возможность гибкого поиска в каталоге услуг по номеру или наименованию.



Удобное формирование перечня государственных / муниципальных услуг, уточнение категорий получателей услуг, формирование бланков заявлений, квитанций.



Универсальная форма для заполнения схем консультаций по различным группам услуг.



Простота заполнения схем этапов работы бэк-офиса.



## Организация работы сектора консультирования

консультация

Юридическая помощь | Физическая помощь

1. Фамилия, Имя, Отчество консультируемого

Поиск: Иванов

2. Выбор услуги:

- Услуги в социальной сфере
  - Адресные социальные услуги
  - Выплаты труда
  - Выдача справок, удостоверений, проездных талонов
  - Государственное пособие на детей
  - Жилищная субсидия
    - 1. Жилищная субсидия
    - 2. Ежемесячная денежная выплата на оплату жилого помещения и ком. услуг
  - Компенсация и возмещение вреда ЧАЭС
  - Восстановление трудовых льгот
- Услуги в сфере гражданско-правовых отношений
- Услуги в сфере имущественно-земельных отношений
- Услуги в сфере коммунальных услуг
- Услуги в сфере экономических отношений

Полное название услуги: Получение государственной услуги в виде субсидии на оплату жилого помещения и коммунальных услуг

3. Начать опрос

печать полного списка документов по услуге

Esc - Выход

Тщательно разработанный интерфейс модуля оказания консультационных услуг и эргономичность программного комплекса позволяют повысить комфорт и удобство общения консультанта с заявителем.

Получение государственной услуги в виде субсидии на оплату жилого помещения и коммунальных услуг

Получение государственной услуги в виде субсидии на оплату жилого помещения и коммунальных услуг

Вопрос: Вы гражданин РФ?

№ 1

варианты ответов

Да Нет

Назад Печать ✓

Esc - Выход

Для формирования оптимальной схемы оказания услуги, консультант предлагает заявителю ответить на несколько вопросов, изложенных в простой и доступной форме.

№ личной карточки	Фамилия	Пол	Имя	Отчество	Дата рождения	СНИЛС	Адрес строки
325225	Иванов	М	Николай	Николаевич	08.01.1970	107-898-794 24	Таганрог ЧЕХОВА Д.303 К.12
246188	Иванов	М	Сергей	Владимирович	27.12.1972	037-561-308 53	Таганрог П.ТОЛЬЯТИ Д.34/1 К.40
324870	Иванов	М	Василий	Николаевич	13.01.1947	106-789-565 00	Таганрог МАРИУПОЛЬСКОЕ ШОССЕ Д.9 К.14
246082	Иванов	М	Константин	Владимирович	09.11.1973	037-561-160 51	Таганрог КОТЛОСТРОИТЕЛЬНАЯ Д.17/2 К.47
299300	Иванов	М	Вениамин	Федорович	24.10.1937	089-370-454 04	ТАГАНРОГ СВОБОДЫ Д.32 К.1
282994	Иванов	М	Евгений	Юрьевич	06.06.1977	079-779-721 56	ТАГАНРОГ НИЖНЯЯ ЛИНИЯ Д.25 К.27
245976	Иванов	М	Александр	Сергеевич	22.03.1949	037-560-969 80	Таганрог УКРАИНСКИЙ Д.13 К.16
282786	Иванов	М	Ростислав	Константинович	02.08.1971	079-309-464 00	ТАГАНРОГ ПИОНЕРСКИЙ Д.7
339026	Иванов	М	Сергей	Викторович	11.05.1982	129-433-234 54	ТАГАНРОГ ЭНЕРГЕТИЧЕСКАЯ Д.88
173945	Иванов	М	Всеволод	Васильевич	21.06.1936	017-747-263 67	Таганрог СВОБОДЫ Д.35 К.44
333407	Иванов	М	Николай	Владимирович	15.03.1946	119-034-395 42	Таганрог КОМСОМОЛЬСКИЙ Д.35
341867	Иванов	М	Алексей	Геннадиевич	08.04.1991	135-809-601 66	ТАГАНРОГ ЛЕНИНА Д.159 К.84
244652	Иванов	М	Валерий	Валерьевич	17.11.1950	037-087-876 84	ТАГАНРОГ ФРУНЗЕ Д.118 К.14
244539	Иванов	М	Валерий	Васильевич	17.04.1975	037-087-695 81	Таганрог ПАРХОМЕНКО Д.17 К.18
281687	Иванов	М	Владимир	Борисович	04.04.1963	077-880-278 19	Таганрог ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНЫЙ Д.6 К.5
244448	Иванов	М	Виктор	Васильевич	22.07.1947	037-087-373 66	ТАГАНРОГ ВЗЛЕТНЫЙ Д.9
281531	Иванов	М	Владимир	Давидович	14.05.1935	077-829-785 39	ТАГАНРОГ ФРУНЗЕ Д.45/1 К.36

ИПС МФЦ представляет возможность выбора заявителя из собственной информационной базы данных или внесение нового заявителя.

МФЦ Многофункциональный центр оказания государственных и муниципальных услуг г.Таганрога

Услуга: Получение государственной услуги в виде субсидии на оплату жилого помещения и коммунальных услуг

Заявитель: Иванов Сергей Викторович

Для оказания данной услуги заявителю должны предоставить документы:

№	Наименование документа	Срок давности	Адрес	Вид документа (оригинал, копия)	Примечания
1	Заявление				
2	Справка о составе семьи				
3	Справка об отсутствии задолженности по оплате коммунальных услуг				
4	Справка об отсутствии задолженности по оплате жилищно-коммунальных услуг				
5	Справка об отсутствии задолженности по оплате жилищно-коммунальных услуг				
6	Справка об отсутствии задолженности по оплате жилищно-коммунальных услуг				
7	Справка об отсутствии задолженности по оплате жилищно-коммунальных услуг				
8	Справка об отсутствии задолженности по оплате жилищно-коммунальных услуг				
9	Справка об отсутствии задолженности по оплате жилищно-коммунальных услуг				
10	Справка об отсутствии задолженности по оплате жилищно-коммунальных услуг				
11	Справка об отсутствии задолженности по оплате жилищно-коммунальных услуг				
12	Справка об отсутствии задолженности по оплате жилищно-коммунальных услуг				
13	Справка об отсутствии задолженности по оплате жилищно-коммунальных услуг				
14	Справка об отсутствии задолженности по оплате жилищно-коммунальных услуг				
15	Справка об отсутствии задолженности по оплате жилищно-коммунальных услуг				
16	Справка об отсутствии задолженности по оплате жилищно-коммунальных услуг				
17	Справка об отсутствии задолженности по оплате жилищно-коммунальных услуг				
18	Справка об отсутствии задолженности по оплате жилищно-коммунальных услуг				
19	Справка об отсутствии задолженности по оплате жилищно-коммунальных услуг				
20	Справка об отсутствии задолженности по оплате жилищно-коммунальных услуг				

По итогам консультирования ИПС МФЦ автоматически формирует перечень необходимых для оказания услуги документов с указанием количества экземпляров, адресов и телефонов организаций, в которых можно получить требуемые/недостающие документы, сроки их изготовления, стоимость услуг. Перечень подписывается консультантом и выдается заявителю.

# Организация работы операциониста

Дело  
 Операционист: Администратор  
 Заявление на имя Главы  
 1. Выберите заявителя из базы данных МФЦ или заведите нового

Имя: Викторovich, Сергеевич  
 Адрес: ТАГАНРОГ ЭНЕРГЕТИЧЕСКИЙ Д.88  
 СНИЛС: 129-433-234 54

2. Выбрать услугу и открыть новое дело или 2. Список открытых дел

3. Формирование дела  
 4. Печать заявления  
 5. Печать титульного листа  
 6. Передать дело в Back-office  
 7. Завершить работу с делом

Модуль «Операционист» ИПС МФЦ отличает информативность, доступность и простота работы. Пользователь без труда может определить алгоритм работы с посетителем с помощью пошаговых действий.

Получение государственной услуги в виде субсидии на оплату жилого помещения и коммунальных услуг  
 Исполнен: Электронным способом  
 Получение государственной услуги в виде субсидии на оплату жилого помещения и коммунальных услуг

Вопрос: Всеux граждан зарегистрированных совместно с Вами Вы относите к членам своей семьи? № 8

Да  
 Нет

Документы в деле

Документ	документ предоставлен
Свидетельство о браке	<input checked="" type="checkbox"/>
Свидетельство о расторжении брака	<input checked="" type="checkbox"/>
Судебные решения о принадлежности к членам семьи	<input checked="" type="checkbox"/>
Свидетельство о рождении ребенка	<input checked="" type="checkbox"/>

При работе с программой операционист задает заявителю ряд вопросов, уточняющих алгоритм и способ оказания услуги.

документы в деле

Документ	представлен	Коп-во подлинник	Коп-во копий	Листов в подлинник	Листов в копии
Паспорт гражданина РФ	<input checked="" type="checkbox"/>				
Свидетельство о браке	<input checked="" type="checkbox"/>				
Свидетельство о расторжении брака	<input checked="" type="checkbox"/>				
Свидетельство о рождении ребенка	<input checked="" type="checkbox"/>				
Судебные решения о принадлежности к членам семьи	<input checked="" type="checkbox"/>				
Свидетельство о государственной регистрации права собственности на жилое	<input checked="" type="checkbox"/>				
Справка жилищного или жилищно-строительного кооператива о выплате пае	<input checked="" type="checkbox"/>				
Договор об отчуждении жилого помещения (купли-продажи, мены)	<input checked="" type="checkbox"/>				
Нотариально заверенное согласие собственников сетей (основной абонент)	<input checked="" type="checkbox"/>				
Свидетельство о праве на наследство на объект недвижимости по закону	<input checked="" type="checkbox"/>				

Операционист проверяет комплектность и правильность заполнения представленных документов.

МФЦ  
 Многофункциональный центр оказания государственных и коммунальных услуг г.Татарска

Дело № 83

Тип услуги: Жилищная субсидия  
 Подать

Получение государственной услуги в виде субсидии на оплату жилого помещения и коммунальных услуг

Заявитель: Иванов Валерий Валентинович

Адрес: ТАГАНРОГ ФРЗНЖ, Д.118К.14  
 Тел:  
 Моб.тел:  
 E-Mail:

26 мая 2009 г.

МФЦ  
 Многофункциональный центр оказания государственных и коммунальных услуг г.Татарска

Расписка в получении документов

Дата № 83

Услуга: Получение государственной услуги в виде субсидии на оплату жилого помещения и коммунальных услуг

Заявитель: Иванов Валерий Валентинович  
 № документа: 1488

№	Наименование документа	количество	получено	не получено	комментарий
1	Заявление на получение государственной услуги	1	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
2	Паспорт гражданина РФ	1	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
3	Свидетельство о браке	1	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
4	Свидетельство о расторжении брака	1	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
5	Судебные решения о принадлежности к членам семьи	1	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
6	Свидетельство о рождении ребенка	1	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
7	Судебные решения о принадлежности к членам семьи	1	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
8	Свидетельство о государственной регистрации права собственности на жилое	1	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
9	Справка жилищного или жилищно-строительного кооператива о выплате пае	1	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
10	Договор об отчуждении жилого помещения (купли-продажи, мены)	1	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
11	Нотариально заверенное согласие собственников сетей (основной абонент)	1	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
12	Свидетельство о праве на наследство на объект недвижимости по закону	1	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

МФЦ  
 Многофункциональный центр оказания государственных и коммунальных услуг г.Татарска

Дата № 83

Услуга: Получение государственной услуги в виде субсидии на оплату жилого помещения и коммунальных услуг

Заявитель: Иванов Валерий Валентинович  
 № документа: 1488

Дата документа	Наименование документа	Копия принята
	Заявление на получение государственной услуги	<input checked="" type="checkbox"/>
	Паспорт гражданина РФ	<input checked="" type="checkbox"/>
	Свидетельство о браке	<input checked="" type="checkbox"/>
	Свидетельство о расторжении брака	<input checked="" type="checkbox"/>
	Судебные решения о принадлежности к членам семьи	<input checked="" type="checkbox"/>
	Свидетельство о рождении ребенка	<input checked="" type="checkbox"/>
	Судебные решения о принадлежности к членам семьи	<input checked="" type="checkbox"/>
	Справка жилищного или жилищно-строительного кооператива о выплате пае	<input checked="" type="checkbox"/>
	Договор об отчуждении жилого помещения (купли-продажи, мены)	<input checked="" type="checkbox"/>
	Нотариально заверенное согласие собственников сетей (основной абонент)	<input checked="" type="checkbox"/>
	Свидетельство о праве на наследство на объект недвижимости по закону	<input checked="" type="checkbox"/>

ИПС МФЦ в автоматическом режиме формирует заявление на оказание услуг, обложку карточки оказания услуги со штрих-кодом, реестр принятых операционистом документов, расписку получателю в получении комплекта документов.

Дело передано в Back-Office работнику Сидорова И.А.

OK

При передаче дела в бэк-офис, ИПС МФЦ оповещает операциониста.

# Организация работы бэк-офиса



Дело № 71, дата открытия дела 16.02.2009

1. Список открытых дел

Заказчик: Абавэ Эльбрус Моираович

Название услуги: Оформление договоров аренды земельных участков собственникам зданий, строений, сооружений

Полное название услуги: Оформление договоров аренды земельных участков собственникам зданий, строений, сооружений

Сформировавший дело специалист:

№	Этап	Плановая дата завершения этапа	Фактическая дата завершения этапа
1	Подготовка доверенности от заказчика сотруднику МФЦ	27.02.2009	27.02.2009
2	Запрос документов в БТИ	09.03.2009	27.02.2009
3	Запрос документов в Роснедвижимости	13.03.2009	26.02.2009
4	Работа с межведомственной организацией	02.04.2009	

2. Сформировать план работ

Вызов заказчика	План работы	Документ	Плановая дата	дата передачи курьерам	дата исполнения	организация-источник

3. Следующий этап

Модуль «Бэк-офис» позволяет сотруднику оказывать услуги в строгом соответствии с административными регламентами. Индикация состояния выполнения процедур по оказанию услуги, автоматическое формирование планов работ – позволяют контролировать сроки и очередность выполнения работ.

Дело № 71 по состоянию на 27.05.09

Услуга: Оформление договоров аренды земельных участков собственникам зданий,

Адрес объекта: Ростовская обл, Азовский р-н, Азов г

Заявитель: Абавэ Эльбрус Моираович

№	Этап	дата завершения	нужна лика	
	наименование	плановая	фактическая	
1	Подготовка доверенности от заказчика сотруднику МФЦ	27.02.09	27.02.09	закрыта
2	Запрос документов в БТИ	09.03.09	27.02.09	
3	Запрос документов в Роснедвижимости	13.03.09	26.02.09	
4	Работа с межведомственной организацией	02.04.09		V

ИПС МФЦ позволяет заказчику видеть ход оказания услуги в любой момент времени.

План на день: подбор документов для курьерской службы работник: Администратор

дело	дата начала этапа	этап	документ	исполнитель	владелец

Сформировать список документов для передачи курьерам, Дело № 0, Этап № 0

Передать в курьерскую службу

Печатать сопроводительного документа

Документы:	Документ	владелец	кол-во	вид	исполнено

Документ присутствует в деле | Документ отсутствует в деле, но достаточно одного из группы | Документ отсутствует в деле

ИПС МФЦ позволяет автоматически формировать план на день работникам курьерских служб в зависимости от степени готовности документов в органах/организациях, задействованных в процессе оказания услуг, подготавливать сопроводительные документы, реестры и т.д..

Информационный центр оказания государственных и муниципальных услуг «Служба»

Расписка в получении документов

Дело № 02

Услуга: Подготовка государственной услуги в виде (объекта, на предмет) жилого помещения в государственном жилом помещении в государственном жилом помещении

Адрес формирования объекта оказания услуги:

Таблица: Василий Александр Владимирович

Инициализация	Инициализация	Инициализация	Инициализация	Инициализация	Инициализация

Дата: 04.05.2009 11:44

Инициализация: 04.05

Дело: 02.05.2009 11:44

Инициализация: 04.05

Инициализация: 04.05

Информационный центр оказания государственных и муниципальных услуг «Служба»

Дело № 02

Услуга: Подготовка государственной услуги в виде (объекта, на предмет) жилого помещения в государственном жилом помещении в государственном жилом помещении

Адрес формирования объекта оказания услуги:

Таблица: Василий Александр Владимирович

Инициализация	Инициализация	Инициализация	Инициализация	Инициализация	Инициализация

ИПС МФЦ позволяет автоматически подготавливать документы, необходимые для работы бэк-офиса: формировать реестры документов в делах, расписки в получении документов и т.д.

# Организация работы менеджера МФЦ



Отчеты и ведомости

- Отчет по консультациям
- Отчетов по заявкам дел
- Ресурсы приема дел
- Ресурсы дел с оформленными заявлениями
- Системные дела в back-office
- Ресурсы дел, по которым в учете отказано
- Отчет по отозванным делам
- Телефонный центр
- Отчет по сооружениям
- Отчет о работе
- Заказовые очереди
- Отчет по оставшимся делам

Мультифункциональный центр оказания государственных и муниципальных услуг г.Татарскаго

Ресурсы консультаций за период с 27.05.08 по 27.05.09

Заявитель	Наименование услуги	Дата начала	Дата окончания	Время обслуживания	Консультант
Группа услуг - Услуги в сфере жилищно-коммунального хозяйства					
Валовский Владислав Андреевич	Образование договоров аренды земельных участков	28.01.09	09.49	00.00	Петров П.П.

Модуль «Менеджер» позволяет формировать отчеты по всем основным направлениям работы МФЦ: количество оказанных услуг, загруженность работников, продолжительность приема у сотрудников МФЦ, длительность оказания услуг и т.д.

Персонал дел в Back-Office

От работника: Сидоров И. А.

№ дела	Услуга	Заявитель	Открыто	Адрес объекта
17	Жилищная субсидия	Иванченко Юрий Анатольевич	28.10.2008	
21	Ежемесячная денежная выплата на оплату жилого помещения и ком. услуг	Иванова Марина Меликовна	30.10.2008	
24	Жилищная субсидия	Аропова Нина Гургеновна	05.11.2008	
29	Единовременное пособие при рождении ребенка	Бальчио Любовь Эминовна	12.11.2008	

№ дела	Услуга	Заявитель	Открыто	Адрес объекта
48	Образование договоров аренды земельных участков собственникам зданий, строений, сооружений	Блауева Светлана Борисовна	24.01.2009	Республика обл.Сальский р-н.Сальск (Главова ул.дом 12.кв 1)
51	Образование договоров аренды земельных участков собственникам зданий, строений, сооружений	Гасинов Фарид Беккигаз Опы	26.01.2009	Республика обл.Сальский р-н.Сальск (Сабуровская ул.дом 1)
65	Образование договоров аренды земельных участков собственникам зданий, строений, сооружений	ООО ИТЭ "КОМЭКС"	06.02.2009	Республика обл.Альковский р-н.Альков
81	Выдача удостоверений "Удостоверения ветерана труда" и "Почетная грамота Республики Татарстан"	Иванова Екатерина Анатольевна	08.05.2009	

Менеджер МФЦ имеет возможность распределять дел между сотрудниками, отслеживать их нагрузку в постоянном режиме.

Периоды отсутствия работников Back-office на работе

Год: 2009

Дата начала	Дата окончания	Работник back-office
01.01.2009	01.02.2009	Иванов И. И.
01.05.2009	01.06.2009	Сидоров И. А.

Настройка периодов отсутствия работников МФЦ на рабочих местах позволяет системе автоматически формировать равномерную нагрузку на сотрудников МФЦ, распределять посетителей по окнам приема, вести учет рабочего времени и т.д.

Приостановка дел

дела в работе

№ дела	Заявитель	Услуга	Исполнитель
17	Иванченко Юрий Анатольевич	Жилищная субсидия	Сидоров И. А.
19	Иванченко Юрий Анатольевич	Образование договоров аренды земельных участков собственникам зданий, строений, сооружений	Администратор
21	Иванова Марина Меликовна	Ежемесячная денежная выплата на оплату жилого помещения и ком. услуг	Сидоров И. А.
24	Аропова Нина Гургеновна	Жилищная субсидия	Сидоров И. А.
29	Бальчио Любовь Эминовна	Единовременное пособие при рождении ребенка	Сидоров И. А.
48	Блауева Светлана Борисовна	Образование договоров аренды земельных участков собственникам зданий, строений, сооружений	Иванов И. И.
51	Гасинов Фарид Беккигаз Опы	Образование договоров аренды земельных участков собственникам зданий, строений, сооружений	Иванов И. И.
65	ООО ИТЭ "КОМЭКС"	Образование договоров аренды земельных участков собственникам зданий, строений, сооружений	Иванов И. И.

Фильтр по услуге: [ ] Поиск задания: [ ] Текущий этап: [ ]

Примечания: [ ] Прошедший этап: [ ]

Приостановить

Менеджер МФЦ в пределах собственных полномочий имеет право приостановки/возобновления выполнения дела. 7



## Организация работы электронной очереди и телефонного центра

Время	окон для записи	Записать	ФИО заявителя
15:00	3	Записать	
15:30	3	Записать	
16:00	3	Записать	
16:30	3	Записать	
17:00	3	Записать	
17:30	3	Записать	
18:00	3	Записать	
18:30	3	Записать	
19:00	3	Записать	
19:30	3	Записать	

Модуль «Электронная очередь» позволяет вести запись как в день приема, так и предварительную запись при личном посещении, через телефон или интернет.

ФИО	время прихода	время ожидания	время предварительной записи	Льгота

1. Выберите заявителя из базы данных МФЦ или заведите нового

Поиск:  Критерий поиска:

Добавить/редактировать заявителя

Фамилия	Имя	Отчество	Пол	Дата рожд.	№ учетной карточки:
Иванов	Николай	Николаевич	М	08.01.1970	325225

Адрес: Таганрог ЧЕХОВА Д.303 К.12

СНИЛС: 107-898-794 24 ИНН:  Тем:  Моб.тел:  E-Mail:

Паспорт:  выдан:

Группа вопросов:

Суть обращения (вопрос):

Ответ:

Новая Запись Консультация

ИПС МФЦ позволяет оказывать консультационные услуги тремя способами:

- при личном посещении;
- по телефону;
- посредством сети интернет.

При этом в ИПС МФЦ сохраняется архив консультаций, имеется возможность проверки сроков, полноты и достоверности ответов.



## Основные преимущества ИПС МФЦ

- единый программный комплекс, включающий в себя все программные модули, необходимые для полноценной работы МФЦ: электронную очередь, телефонный центр, консультирование, работу операциониста, бэк-офиса, менеджера, курьерской службы, интернет-портала и т.д.;
- интуитивно понятный интерфейс;
- оказание услуг по любому из направлений деятельности МФЦ;
- легкость добавления услуг МФЦ;
- использование пошаговой технологии работы ИПС МФЦ позволяет облегчить работу специалистов с заявителями;
- возможность автоматического планирования деятельности МФЦ;
- отслеживание текущего состояния дел, формирование реестров по просроченным делам;
- автоматическое формирование отчетов по работе МФЦ;
- возможность электронного документооборота с органами/организациями, участвующими в процессе оказания государственных и муниципальных услуг на базе МФЦ;
- автоматическое формирование и печать бланков заявлений, платежных квитанций, перечней документов, необходимых для оказания услуг.