



Администрация Ростовской области

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

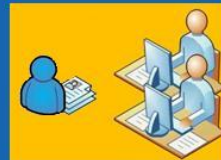
Информационно-программная система работы МФЦ



Сетевые модели



Консультант



Операционист



Back-Office



Менеджер



Электронная
очередь



Телеф. центр

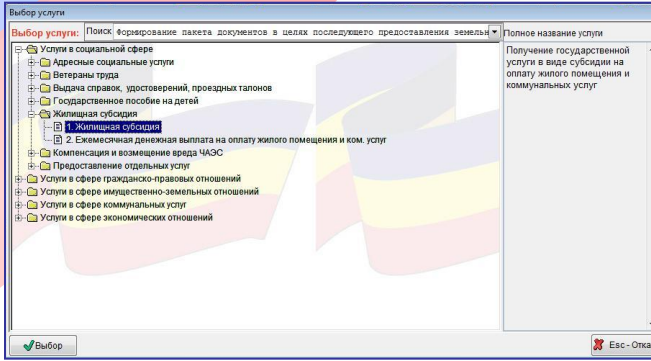


Web-Сайт

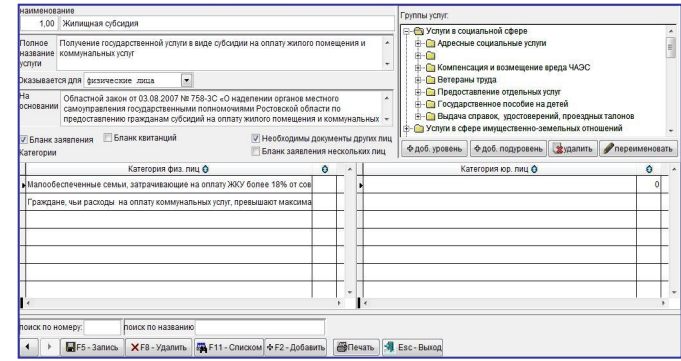
Программный комплекс включает следующие блоки:

- 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.

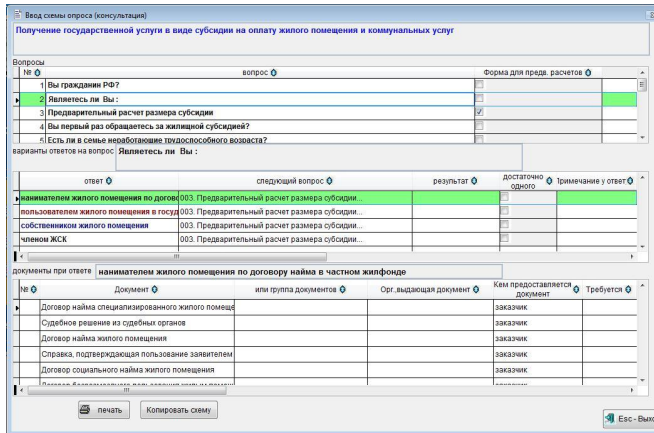
Формирование сетевых моделей оказания государственных и муниципальных услуг



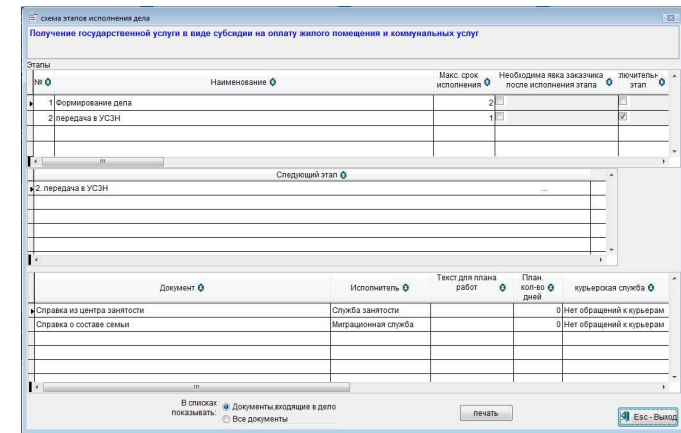
Возможность гибкого поиска в каталоге услуг по номеру или наименованию.



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

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 | Татарног ЧЕХОВА Д.303 К.12 |
| 246188 | Иванов | М | Сергей | Владимирович | 27.12.1972 | 037-561-308 53 | Татарног П.ТОЛЬЯТИ Д.34/1 К.40 |
| 324870 | Иванов | М | Василий | Николаевич | 13.01.1947 | 106-789-565 00 | Татарног МАРИУПОЛЬСКОЕ ШОССЕ Д.9 К.14 |
| 246082 | Иванов | М | Константин | Владимирович | 09.11.1973 | 037-561-160 51 | Татарног КОТЛОСТРОИТЕЛЬНАЯ Д.17/2 К.47 |
| 299300 | Иванов | М | Венямин | Федорович | 24.10.1937 | 089-370-454 04 | ТАТАРНОГ СВОБОДЫ Д.32 К.1 |
| 282994 | Иванов | М | Евгений | Юрьевич | 06.06.1977 | 079-779-721 56 | ТАТАРНОГ НИЖНЯЯ ЛИНИЯ Д.25 К.27 |
| 245976 | Иванов | М | Александр | Сергеевич | 22.03.1949 | 037-560-969 80 | Татарног УКРАИНСКИЙ Д.13 К.16 |
| 282786 | Иванов | М | Ростислав | Константинович | 02.08.1971 | 079-309-464 00 | ТАТАРНОГ ПИОНЕРСКИЙ Д.7 |
| 339026 | Иванов | М | Сергей | Викторович | 11.05.1982 | 129-433-234 54 | ТАТАРНОГ ЭНЕРГЕТИЧЕСКАЯ Д.88 |
| 173945 | Иванов | М | Всеволод | Васильевич | 21.06.1936 | 017-747-263 67 | Татарног СВОБОДЫ Д.35 К.44 |
| 333407 | Иванов | М | Николай | Владимирович | 15.03.1946 | 119-034-395 42 | Татарног КОМСОМОЛЬСКИЙ Д.35 |
| 341867 | Иванов | М | Алексей | Геннадиевич | 08.04.1991 | 135-809-601 66 | ТАТАРНОГ ЛЕНИНА Д.159 К.84 |
| 244652 | Иванов | М | Валерий | Валерьевич | 17.11.1950 | 037-087-876 84 | ТАТАРНОГ ФРУНЗЕ Д.118 К.14 |
| 244539 | Иванов | М | Валерий | Васильевич | 17.04.1975 | 037-087-695 81 | Татарног ПАРХОМЕНКО Д.17 К.18 |
| 281687 | Иванов | М | Владимир | Борисович | 04.04.1963 | 077-880-278 19 | Татарног ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНЫЙ Д.6 К.5 |
| 244448 | Иванов | М | Виктор | Васильевич | 22.07.1947 | 037-087-373 66 | ТАТАРНОГ ВЗЛЕТНЫЙ Д.9 |
| 281531 | Иванов | М | Владимир | Давидович | 14.05.1935 | 077-829-785 39 | ТАТАРНОГ 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.Татарног

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 | Формат документа | Адрес | Вид документа (оригинал, копия) | Примечания |
|----|---|------------------|-------|---------------------------------|------------|
| 1 | Заявление | бланк | | оригинал | |
| 2 | Справка о составе семьи | бланк | | оригинал | |
| 3 | Справка о наличии/отсутствии жилого помещения в собственности | бланк | | оригинал | |
| 4 | Справка о наличии/отсутствии жилого помещения в собственности | бланк | | оригинал | |
| 5 | Справка о наличии/отсутствии жилого помещения в собственности | бланк | | оригинал | |
| 6 | Справка о наличии/отсутствии жилого помещения в собственности | бланк | | оригинал | |
| 7 | Справка о наличии/отсутствии жилого помещения в собственности | бланк | | оригинал | |
| 8 | Справка о наличии/отсутствии жилого помещения в собственности | бланк | | оригинал | |
| 9 | Справка о наличии/отсутствии жилого помещения в собственности | бланк | | оригинал | |
| 10 | Справка о наличии/отсутствии жилого помещения в собственности | бланк | | оригинал | |
| 11 | Справка о наличии/отсутствии жилого помещения в собственности | бланк | | оригинал | |
| 12 | Справка о наличии/отсутствии жилого помещения в собственности | бланк | | оригинал | |

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

Поиск: изван Критерий: Фамилия Поиск по № дела: 0

| | | | | | |
|---------|--------|------------|-----|------------|--------------------|
| Фамилия | Имя | Отчество | Пол | Дата рожд. | № учетной карточки |
| Иванов | Сергей | Викторович | М | 11.06.1982 | 339026 |

Адрес: ТАГАНРОГ ЭНЕРГЕТИЧЕСКИЙ Д.88
 СНИЛС: 129-433-234 54
 ИИНН: Тел: Моб.тел: E-Mail:

Идентификационный № дела: дата открытия дела:

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

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

Да
 Нет

параметры ответов

| | |
|--|-------------------------------------|
| Документ | документ предоставляется |
| Свидетельство о браке | <input checked="" type="checkbox"/> |
| Свидетельство о расторжении брака | <input type="checkbox"/> |
| Судебные решения о принадлежности к членам семьи | <input 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 жил. | <input checked="" type="checkbox"/> | | | | |
| Справка жилищного или жилищно-строительного кооператива о выплате па | <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
 Подтип услуги: 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: 1483

| № | Наименование документа | количество | принято | исполнено | комментарий |
|----|---|------------|-------------------------------------|-------------------------------------|-------------|
| 1 | Заявление на получение государственной услуги в виде субсидии на оплату жилого помещения и коммунальных услуг | 1 | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | |
| 2 | Паспорт гражданина РФ | 1 | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | |
| 3 | Свидетельство о браке | 1 | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | |
| 4 | Свидетельство о расторжении брака | 1 | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | |
| 5 | Свидетельство о рождении ребенка | 1 | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | |
| 6 | Судебные решения о принадлежности к членам семьи | 1 | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | |
| 7 | Свидетельство о государственной регистрации права собственности на жил. | 1 | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | |
| 8 | Справка жилищного или жилищно-строительного кооператива о выплате па | 1 | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | |
| 9 | Договор об отчуждении жилого помещения (купли-продажи, мены) | 1 | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | |
| 10 | Нотариально заверенное согласие собственников сетей (основной абонент) | 1 | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | |
| 11 | Свидетельство о праве на наследство на объект недвижимости по закону | 1 | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" 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: 1483

| Дата документа | Наименование документа | Принят |
|----------------|---|-------------------------------------|
| 26.05.2009 | Заявление на получение государственной услуги в виде субсидии на оплату жилого помещения и коммунальных услуг | <input checked="" type="checkbox"/> |
| 26.05.2009 | Паспорт гражданина РФ | <input checked="" type="checkbox"/> |
| 26.05.2009 | Свидетельство о браке | <input checked="" type="checkbox"/> |
| 26.05.2009 | Свидетельство о расторжении брака | <input checked="" type="checkbox"/> |
| 26.05.2009 | Свидетельство о рождении ребенка | <input checked="" type="checkbox"/> |
| 26.05.2009 | Судебные решения о принадлежности к членам семьи | <input checked="" type="checkbox"/> |
| 26.05.2009 | Свидетельство о государственной регистрации права собственности на жил. | <input checked="" type="checkbox"/> |
| 26.05.2009 | Справка жилищного или жилищно-строительного кооператива о выплате па | <input checked="" type="checkbox"/> |
| 26.05.2009 | Договор об отчуждении жилого помещения (купли-продажи, мены) | <input checked="" type="checkbox"/> |
| 26.05.2009 | Нотариально заверенное согласие собственников сетей (основной абонент) | <input checked="" type="checkbox"/> |
| 26.05.2009 | 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

Идентификационный № дела: 71 | Дата открытия дела: 16.02.2009

Заказчик: Абавэ Эльбрус Мойраович

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 операционист:

| № | 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

Кнопки: Закрыть дело, Оказ, Печать состояния дела, лист документов, Есб - Выход

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 Мойраович

| № | Этап | дата завершения | нужна лика |
|---|---|-----------------|------------|
| | наименование | плановая | заявитель |
| 1 | Подготовка доверенности от заказчика сотруднику МФЦ | 27.02.09 | 27.02.09 |
| 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 | √ |

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

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

| дело | дата начала этапа | этап | документ | исполнитель | владелец |
|------|-------------------|------|----------|-------------|----------|
| | | | | | |

Сформировать список документов для передачи курьерам_Дело № 0. Этап № 0

Передать в курьерскую службу | Печать 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 | Документ отсутствует в деле, но достаточно одного из группы

Есб - Выход

Мультифункциональный центр оказания государственных и муниципальных услуг «Славянка»

Расписка в получении документов

Дело № 02

Услуга: Подготовка государственной услуги в виде (объекта, не объекта) жилого помещения в государственном жилищном фонде в государственном жилищном фонде

Адрес формирования объекта недвижимости:

Таблица:

| № | Наименование документа | Дата выдачи | Кол-во | Вид документа | Исполнено |
|---|--|-------------|--------|---------------|-----------|
| 1 | Справка об отсутствии задолженности по коммунальным платежам | | | | |
| 2 | Справка об отсутствии задолженности по коммунальным платежам | | | | |
| 3 | Справка об отсутствии задолженности по коммунальным платежам | | | | |
| 4 | Справка об отсутствии задолженности по коммунальным платежам | | | | |
| 5 | Справка об отсутствии задолженности по коммунальным платежам | | | | |

Дата: 08.06.2010 11:44

Исполнитель: 0002

Должностное лицо: []

Подпись: []

Мультифункциональный центр оказания государственных и муниципальных услуг «Славянка»

Дело № 02

Услуга: Подготовка государственной услуги в виде (объекта, не объекта) жилого помещения в государственном жилищном фонде в государственном жилищном фонде

Адрес формирования объекта недвижимости:

Таблица:

| № | Наименование документа | Дата выдачи | Кол-во | Вид документа | Исполнено |
|---|------------------------|-------------|--------|---------------|-----------|
| | | | | | |

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
- Отчетность по заявкам дел
- Ресурсы приема дел
- Ресурсы дел с спорочесными 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 оставшим делам

Мультифункциональный центр оказания государственных и муниципальных услуг г.Татарсара

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 (Глазовка 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 11) |
| 65 | Образование договоров аренды земельных участков собственникам зданий, строений, сооружений | ООО ИТЭ "КОМЭКС" | 06.02.2009 | Республика обл.Алексеевский р-н.Алексеев |
| 81 | Выдача удостоверений "Удостоверения ветерана труда" и "Пенсия ветерана труда 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 заданных: [] Текущий этап: []

Фильтр по делам: [] Поиск заданных: [] Прошедший этап: []

№ решения о приостановке: [] Примечание: []

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 карточек. | Паспорт | выдан |
| 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:

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.