



# 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

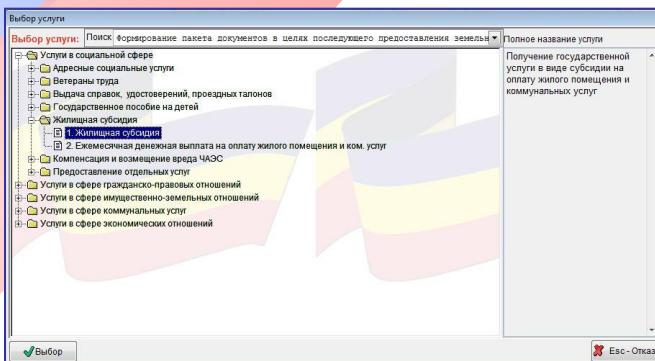


Web-Сайт

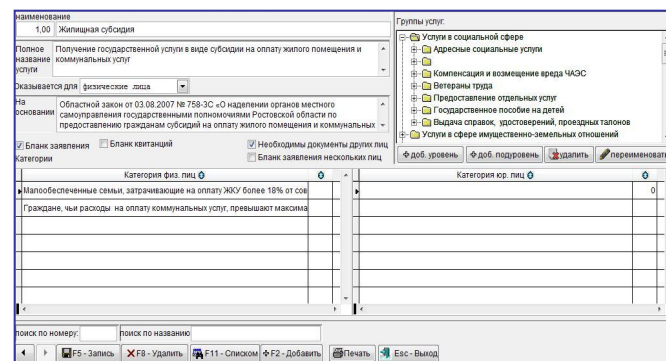
**Программный комплекс включает следующие блоки:**

- 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.

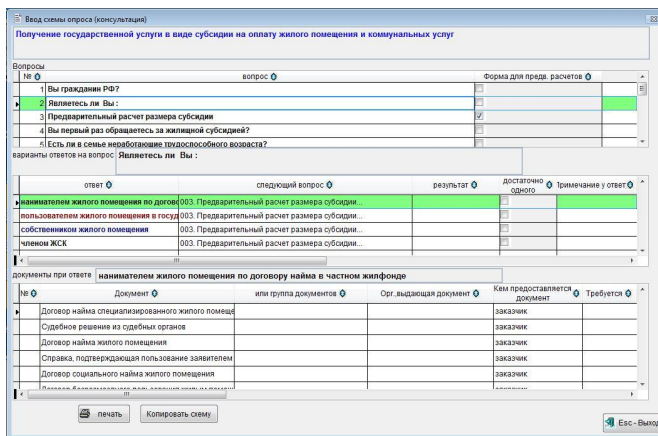
# Формирование сетевых моделей оказания государственных и муниципальных услуг



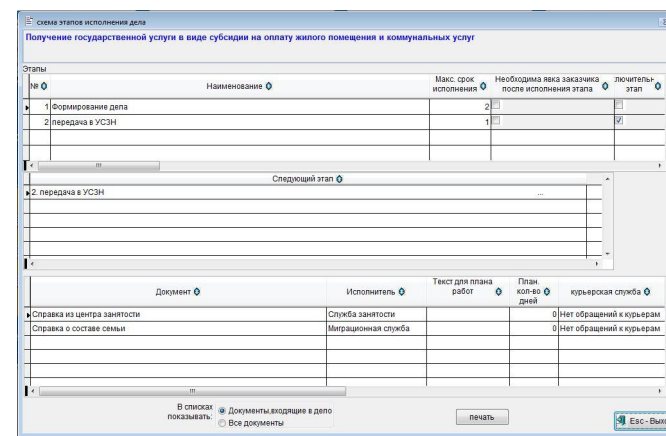
Возможность гибкого поиска в каталоге услуг по номеру или наименованию.



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
  - Перевозка инвалидов
- 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

ИГПС 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	Срок давности	Адрес	Вид документа (оригинал, копия)	Примечания
1	Заявление				
2	Справка о составе семьи				
3	Справка о наличии/отсутствии задолженности по оплате жилищно-коммунальных услуг				
4	Справка о наличии/отсутствии задолженности по оплате жилищно-коммунальных услуг				
5	Справка о наличии/отсутствии задолженности по оплате жилищно-коммунальных услуг				
6	Справка о наличии/отсутствии задолженности по оплате жилищно-коммунальных услуг				
7	Справка о наличии/отсутствии задолженности по оплате жилищно-коммунальных услуг				
8	Справка о наличии/отсутствии задолженности по оплате жилищно-коммунальных услуг				
9	Справка о наличии/отсутствии задолженности по оплате жилищно-коммунальных услуг				
10	Справка о наличии/отсутствии задолженности по оплате жилищно-коммунальных услуг				
11	Справка о наличии/отсутствии задолженности по оплате жилищно-коммунальных услуг				
12	Справка о наличии/отсутствии задолженности по оплате жилищно-коммунальных услуг				

По итогам консультирования ИГПС 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 ДВ.88  
 СНИЛС: 129-433-234 54 ИИН:  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

ИПС МФЦ Таганроз

**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

варианты ответов

Документы в деле

Документ	документ предоставлен
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 в Таганрозе

**Дело № 83**

Тип услуги: Жилищная субсидия  
 Подтип: Получение государственной услуги в виде субсидии на оплату жилого помещения и коммунальных услуг

Заявитель: **Иванов Валерий Валентинович**

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

26 мая 2009 г.

МФЦ  
 Многофункциональный центр оказания государственных и коммунальных услуг в Таганрозе

**Расписка в получении документов**

Дата № 83

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

Заявитель: **Иванов Валерий Валентинович**

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

МФЦ  
 Многофункциональный центр оказания государственных и коммунальных услуг в Таганрозе

**Расписка в получении документов**

Дата № 83

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

Заявитель: **Иванов Валерий Валентинович**

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

№	Этап	дата завершения плановая	дата завершения фактическая	нужна лика запись в дела
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 работы: Администратор

дело	дата начала этапа	этап	документ	исполнитель	владелец

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

Передать в курьерскую службу

Печатать сопроводительный документ

Документы:	Документ	владелец	кол-во	вид	исполнено

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

Расписка в получении документов

Дело № 02

Услуга: Подготовка государственной услуги в виде (объекта, на который желают получить государственную услугу)

Адрес формирования объекта оказания услуги:

Таблица: Василий Александр Владимирович

Исполнитель	Дата	Время	Место	Подпись

Расписка в получении документов

Дело № 02

Услуга: Подготовка государственной услуги в виде (объекта, на который желают получить государственную услугу)

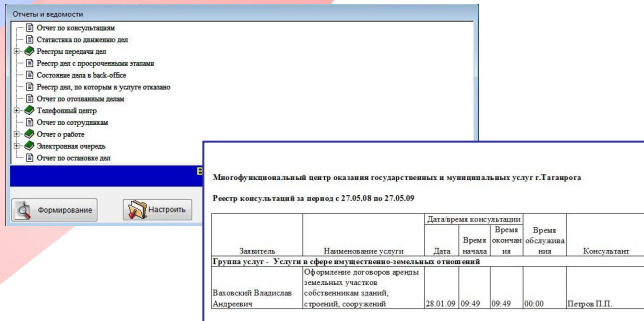
Адрес формирования объекта оказания услуги:

Таблица: Василий Александр Владимирович

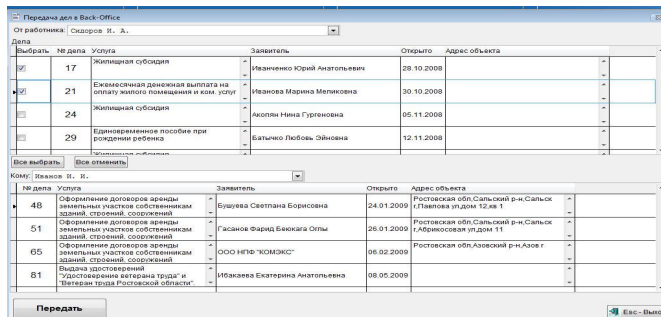
Исполнитель	Дата	Время	Место	Подпись

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

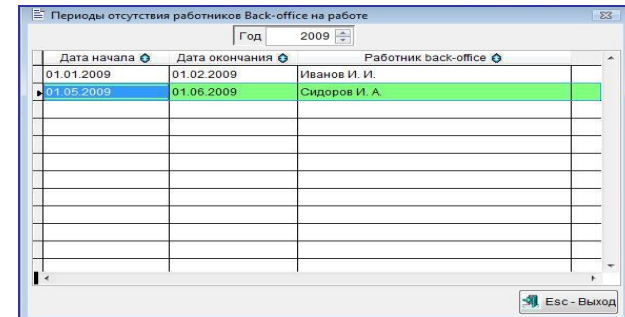
# Организация работы менеджера МФЦ



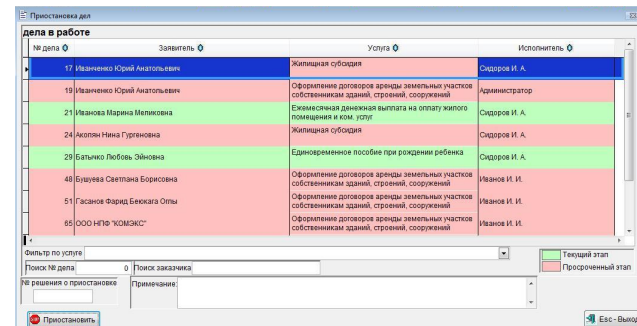
Модуль «Менеджер» позволяет формировать отчеты по всем основным направлениям работы МФЦ: количество оказанных услуг, загруженность работников, продолжительность приема у сотрудников МФЦ, длительность оказания услуг и т.д.



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



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.



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



## Организация работы электронной очереди и телефонного центра

Время	окон для записи	Занято	Записать
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

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

Адрес: Таганрог ЧЕХОВА Д.303 К.12

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

Паспорт: \_\_\_\_\_, выдан: \_\_\_\_\_

Группа вопросов: Консультации

Суть обращения (вопрос): \_\_\_\_\_

Ответ: \_\_\_\_\_

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.