

Платформа QPoint МФЦ

Дата публикации: 12.01.2012

ОГЛАВЛЕНИЕ

Последняя версия документа	2
Платформа QPoint МФЦ	3
Сервер управления QPoint МФЦ.....	3
Центр администрирования	3
Центр мониторинга	3
Центр отчетов.....	4
Подсистемы.....	7
Подсистема автоматизации процессов оказания услуг	7
Модуль «Обслуживание заявителей».....	7
Модуль «Контроль процессов оказания государственных и муниципальных услуг».....	7
Модуль «Управление административными регламентами»	8
Подсистема управления очередью.....	8
Модуль «Виртуальный пульт».....	9
Модуль «Регистратор».....	9
Модуль «Оповещение посетителей МФЦ».....	9
Подсистема информационно-справочного обеспечения	10
Модуль «Реестр нормативно-справочной информации»	10
Модуль «Информационный киоск»	11
Интернет-портал многофункционального центра	11
Модуль «Рассылка уведомлений»	12
Модуль «Call-центр».....	12
Подсистема обработки и хранения документов.....	13
Модуль «Управление электронным архивом документов»	13
Модуль «Управление бумажным архивом документов».....	13
Модуль «Сканирование документов»	13
Подсистема обеспечения внутренней работы МФЦ	13
Корпоративный портал многофункционального центра.....	14
Модуль «Внутренний документооборот МФЦ».....	14
Модуль «Личный кабинет руководителя»	14
Аналитическая подсистема	15
Модуль «Центр отчетов»	15
Подсистема администрирования.....	15
Модуль «Центр администрирования».....	15
Модуль «Центр мониторинга»	15

Об этом документе

Данный документ представляет описание Платформы QPoint МФЦ, описывает входящие в нее подсистемы и модули, содержит функциональную схему и схему архитектуры системы.

Последняя версия документа

Последняя версия этого документа доступна по адресу в Интернет:

<http://www.q-point.ru/Download/Mfc/QPointMfcPlatform.pdf>

Для загрузки документа на Ваше мобильное устройство (смартфон или планшет) отсканируйте QR-код.

Программу для чтения QR-кодов Вы можете загрузить с сайта производителя или из магазина приложений.



Платформа QPoint МФЦ

Платформа QPoint МФЦ является основой для построения решений по автоматизации деятельности МФЦ и включает в себя серверные компоненты, предназначенные для хранения информации, доступа к ней, обработки данных, администрирования системы, мониторинга ее состояния и формирования отчетов. Платформа QPoint МФЦ также предоставляет программный доступ к данным системы из внешних систем посредством программных интерфейсов (API) и веб-сервисов (SOAP). Расширение возможностей системы возможно за счет написания модулей расширения (плагинов) с использованием документированного API.

Сервер управления QPoint МФЦ

Сервер управления обеспечивает функционирование всей системы в целом, предоставляя рабочую среду окружения для работы всех остальных подсистем и модулей

Сервер управления обеспечивает:

- Исполняющую среду для сервисов системы (SOAP);
- взаимодействие с СУБД;
- журналирование событий в файл, журнал событий Windows или базу данных;
- конфигурацию работы системы;
- бесперебойность работы и восстановление после аппаратных сбоев;
- учет и управление лицензиями.

Центр администрирования

Центр администрирования предоставляет пользовательский интерфейс к централизованному управлению настройками системы.

Центр администрирования обеспечивает:

- Возможность изменения базовых настроек системы;
- возможность изменения настроек всех модулей системы за счет реализации единого интерфейса отображения веб-частей;
- подключение средств администрирования сторонних модулей в единый интерфейс;
- возможность работы удаленно (в том числе из сети Интернет) по защищенному каналу данных.

Центр мониторинга

Центр мониторинга предоставляет пользовательский интерфейс для проактивного мониторинга состояния системы и всех модулей.

Центр мониторинга обеспечивает:

- Ведение постоянного мониторинга состояния системы из единого интерфейса;
- возможность работы удаленно (в том числе из сети Интернет) по защищенному каналу данных;

- подключение средств мониторинга сторонних модулей в единый интерфейс.

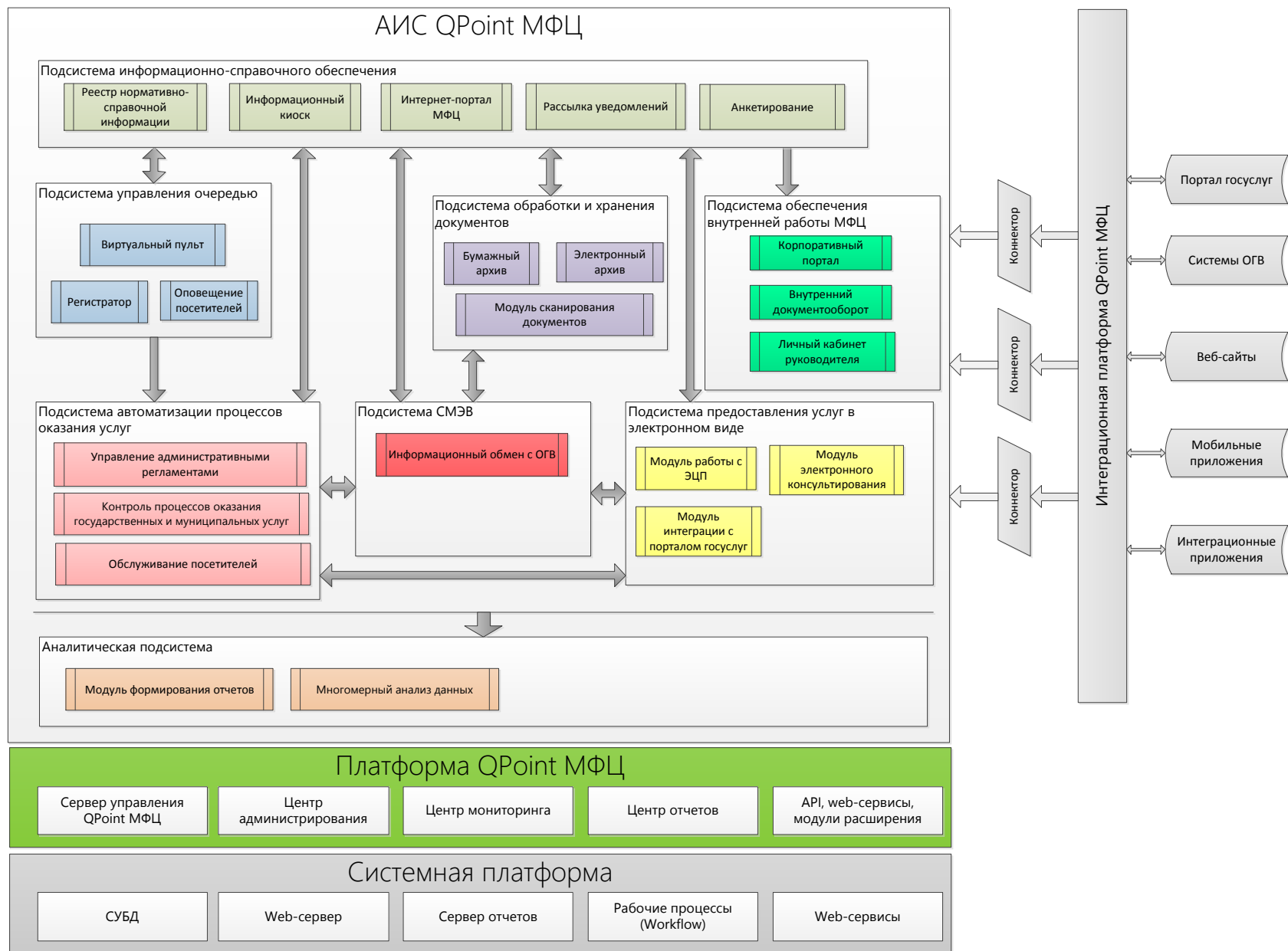
Центр отчетов

Центр отчетов предоставляет пользовательский веб-интерфейс для формирования статистических и аналитических отчетов по работе многофункционального центра.

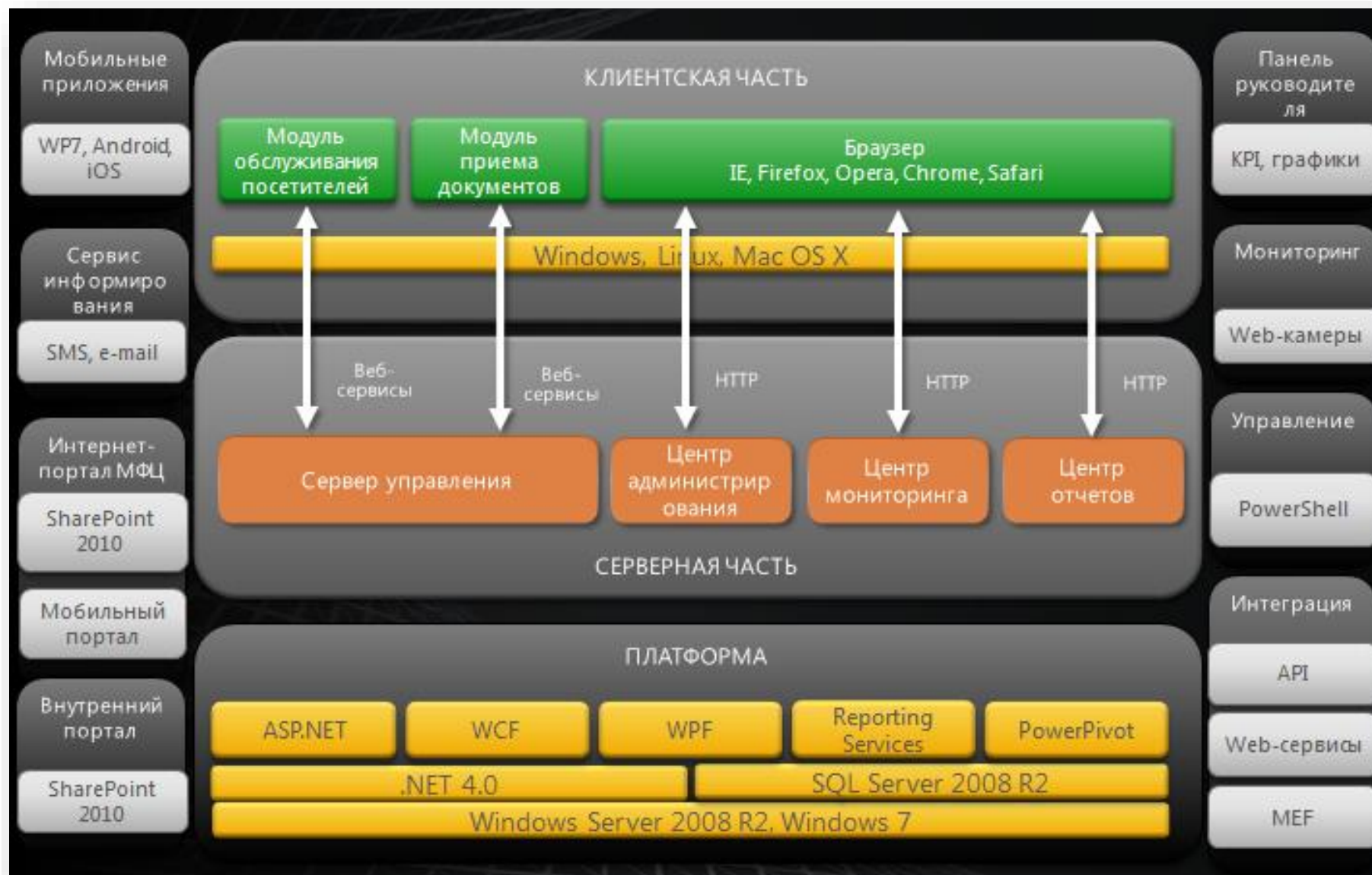
Центр отчетов обеспечивает:

- Формирование отчетов системы из единого интерфейса;
- формирование отчетов по расписанию;
- сохранение отчетов в форматах Word, Excel и PDF;
- возможность работы удаленно (в том числе из сети Интернет) по защищенному каналу данных;
- подключение отчетов из сторонних модулей в единый интерфейс.

Функциональная схема



Архитектура платформы QPoint МФЦ



Подсистемы

Благодаря модульности АИС QPoint МФЦ становится возможным гибко конфигурировать решение, удовлетворяющее конкретного заказчика. Все модули сгруппированы в несколько подсистем, автоматизирующие отдельные области деятельности многофункционального центра.

Подсистема автоматизации процессов оказания услуг

Подсистема предназначена для централизованного управления административными регламентами и контроля процессов оказания услуг. Подсистема построена на базе системы управления рабочими процессами (workflow) и включает в себя визуальный редактор процессов.

Модуль «Обслуживание заявителей»

Модуль предназначен для организации приема документов и инициации оказания услуги, выдачи документов и консультации заявителей.

Основные функции модуля:

- Прием документов от заявителей.
- Выдачу документов заявителям.
- Оказание консультаций заявителям.
- Внесение основной информации о заявителе, подавшем документы по определенному вопросу.
- Присвоение пакету документов заявителя, подавшего документы на определенную услугу, уникального идентификационного номера.
- Определение срока исполнения заявки в соответствии с регламентом (стандартом) по определенной услуге.
- Возможность расчета срока исполнения заявки, как в календарных, так и в рабочих днях с учетом выходных и праздничных дней в соответствии с производственным календарем на текущий год. Также предусмотрена возможность изменения алгоритма расчета при помощи подключаемых модулей расширения.
- Печать расписки, содержащей перечень документов, принятых от заявителя, первичную информацию, внесенную оператором, дату принятия и выдачи документов, информацию о сотруднике, принявшем документы.
- Печать на расписке штрих-кода для автоматизации обработки с использованием сканеров штрих-кодов.
- Возможность печати на расписке QR-кода для получения информации о состоянии выполнения заявки заявителем с использованием мобильного телефона.
- Внесение отметки о выдаче документов заявителю.

Модуль «Контроль процессов оказания государственных и муниципальных услуг»

Модуль предназначен для организации эффективного контроля оказания услуг заявителям.

Основные функции модуля:

- Предупредительный контроль по запросам услуг, срок исполнения которых истекает в заданный период, просроченных запросов.
- Просмотр полного перечня запросов услуг, подробной информации по каждому запросу.
- Поиск запросов услуг по дате регистрации.
- Поиск запросов услуг по фамилии заявителя.
- Поиск запросов услуг по статусу запроса.
- Просмотр полного перечня принятых пакетов документов, подробной информации по каждому пакету документов.
- Поиск пакетов документов по номеру пакета.
- Поиск пакетов документов по фамилии заявителя.
- Поиск пакетов документов по дате приема пакета.
- Поиск пакетов документов по сроку исполнения соответствующего запроса услуги.
- Поиск пакета документов по статусу пакета.

Модуль «Управление административными регламентами»

Модуль обеспечивает создание и редактирование административных регламентов, а также привязку регламентов к оказываемым услугам.

Основные функции модуля:

- создание и редактирование административных регламентов;
- создание административных регламентов по шаблону на корпоративном портале МФЦ;
- подготовку административных регламентов на корпоративном портале МФЦ с публикацией окончательной версии в системе;
- описание процессов оказания услуг в визуальном редакторе;
- сопоставление регламентов и оказываемых услуг.

Подсистема управления очередью

Подсистема обеспечивает автоматизированное управление потоком заявителей в многофункциональном центре, обеспечивает им комфортные условия ожидания и оптимизирует загрузку специалистов многофункционального центра.

Подсистема управления очередью тесно интегрирована с остальными компонентами системы, включая получение информации об организациях и оказываемых ими услугах, а также позволяет формировать аналитические отчеты за любой период времени с использованием модуля «Центр отчетов».

Привязка отдельных групп услуг осуществляется по операторам, а не окнам, с целью обеспечения гибкости в конфигурировании системы.

В случае если заявитель может быть обслужен операторами в нескольких окнах, система выбирает окно, к которому направить заявителя по одному из специальных алгоритмов:

- Заявитель направляется к оператору, который закончил обслуживание предыдущего посетителя раньше других, либо только вошел в систему;

- заявитель направляется к оператору с наибольшим заданным в системе коэффициентом (для распределения заявителей по операторам в соответствии с их квалификацией или другими условиями);
- заявитель направляется к произвольному из свободных операторов.

Также предусмотрена возможность добавления произвольных алгоритмов вызова посетителей при помощи модулей расширения.

Подсистема обеспечивает предварительную запись на прием в многофункциональный центр. Предварительная запись возможна при личном обращении в центр, по телефону, электронной почте, через Интернет-портал МФЦ и посредством мобильных приложений.

Модуль «Виртуальный пульт»

Программное обеспечение модуля вызова посетителей предназначено для взаимодействия специалиста, обслуживающего посетителей, с сервером управления очередью.

Программное обеспечение модуля вызова посетителей обеспечивает:

- Регистрацию специалиста, обслуживающего посетителей (оператора), в системе;
- вызов следующего посетителя;
- просмотр информации о вызванном посетителе и вопросов, с которыми он обратился;
- повторный вызов посетителя и отмену вызова в случае неявки посетителя;
- временную приостановку обслуживания посетителей.

Модуль «Регистратор»

Программное обеспечение регистратора обеспечивает регистрацию заявителя в очереди и выдает талон с номером заявителя в очереди.

Интерфейс регистратора позволяет:

- Просмотреть перечень государственных (муниципальных) услуг, предоставляемых в центре, разбитых на категории для удобной навигации. Категории имеют неограниченную вложенность, позволяя администратору системы создать меню наиболее удобное для быстрого поиска необходимой услуги;
- выбрать необходимую услугу, вид операции (подача документов на получение услуги, получение результата оказания услуги, консультация), указать наличие льгот и распечатать талон;
- быстро вернуться на стартовый экран регистратора.

Система позволяет администратору модифицировать внешний вид талона с целью адаптации под печатающее устройство терминала. Изменение внешнего вида производится с помощью визуального редактора.

Также предусмотрена возможность изменения администратором системы внешнего вида (цветовой схемы, шрифтов, расположение блоков) экрана регистратора.

Модуль «Оповещение посетителей МФЦ»

Программное обеспечение устройств оповещения обеспечивает информирование посетителей о статусе очереди путем визуального и голосового оповещения в здании МФЦ. Система голосового оповещения может при необходимости отключаться администратором системы.

Основные возможности модуля:

- Оповещение посетителя о приближении его очереди выводится на одно или несколько центральных табло, расположенных в секторе ожидания. Данное оповещение дублируется голосом, автоматически генерируемым системой, в котором называется номер клиента (талона) и номер окна, к которому ему нужно подойти: «Клиент номер 1, подойдите, пожалуйста, к окну номер 8».
- Период визуального и голосового оповещения совпадают, т.е. выводимая на экран информация и информация, проговариваемая голосом воспроизводятся одновременно, во избежание введения посетителя в заблуждение.
- Период визуального оповещения одного посетителя составляет 10 секунд и больше, чтобы посетитель мог успеть воспринять информацию, выводимую на табло. Данный период настраивается администратором системы.
- Период между двумя последовательными оповещениями составляет не менее 5 секунд и настраивается администратором системы.
- У оператора МФЦ есть возможность повторно вызвать посетителя при необходимости; при этом оповещение происходит не сразу, а помещается в очередь оповещений, если в данный момент вызываются другие посетители.
- Несколько устройств оповещения работают независимо друг от друга и имеют возможность выводить различную информацию.

Подсистема информационно-справочного обеспечения

Подсистема предназначена для информирования граждан о деятельности МФЦ, участвующих организациях, оказываемых ими услугах, ходе предоставления услуг и другой информации, связанной с предоставлением государственных и муниципальных услуг в многофункциональном центре. Также подсистема предназначена для централизованного хранения справочно-нормативной информации и предоставления доступа к ней из других подсистем.

Модуль «Реестр нормативно-справочной информации»

Данный модуль предоставляет единое хранилище информации, метаданных и нормативных документов, используемых в системе.

Возможности модуля:

- Хранение полной информации об организациях, участвующих в деятельности МФЦ
- Хранение полной информации об оказываемых на базе МФЦ услугах.
- Хранение нормативных документов по всем услугам, включая административные регламенты, стандарты и другие документы.
- Модуль позволяет относить услуги к следующим четырем направлениям в соответствии с Постановлением Правительства РФ №796 от 03.10.2009:
 - а) социальная поддержка населения;
 - б) регистрация прав на недвижимое имущество и сделок с ним;

- в) определение или подтверждение гражданско-правового статуса заявителя;
- г) регулирование предпринимательской деятельности.

Модуль «Информационный киоск»

Модуль представляет собой специализированное программное обеспечение, работающее на сенсорных терминалах и предназначенное для информирования посетителей МФЦ о порядке и ходе оказания государственных и муниципальных услуг и отображения другой справочной информации.

Программное обеспечение для информационного киоска позволяет получить информацию:

- о перечне государственных (муниципальных) услуг, предоставляемых в центре;
- о сроках предоставления государственных (муниципальных) услуг;
- о территориальных органах федеральных органов исполнительной власти, органах исполнительной власти субъекта Российской Федерации, органах местного самоуправления и (или) организациях, участвующих в предоставлении таких услуг;
- о перечнях документов, необходимых для получения государственных (муниципальных) услуг;
- о графике (режиме) работы центра;
- о размерах государственных пошлин и иных платежей, связанных с получением государственных (муниципальных) услуг, порядке их уплаты;
- о порядке обжалования действий (бездействия), а также решений должностных лиц территориального органа федерального органа исполнительной власти, органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации, органа местного самоуправления и (или) организации, участвующей в предоставлении государственных (муниципальных) услуг;
- о порядке обжалования действий (бездействия), а также принимаемых решений сотрудников центра в ходе выполнения отдельных административных процедур (действий).

Посетитель имеет возможность:

- Просмотреть и распечатать указанную выше информацию;
- отправить информацию на свой адрес электронной почты;
- проверить статус своей заявки из интерфейса информационного киоска, в том числе просканировав штрих-код, нанесенный на расписку в получении документов;
- открыть в интерфейсе пользователя информационного киоска веб-сайты, заданные администратором МФЦ, такие как официальный Интернет-портал МФЦ, региональный портал государственных услуг и портал государственных услуг РФ, сайты Президента и Правительства РФ;
- распечатать формы (бланки) документов, необходимые для получения государственных (муниципальных) услуг.

Программное обеспечение информационного киоска оптимизировано для использования с сенсорными экранами.

Интернет-портал многофункционального центра

Интернет-портал МФЦ представляет собой публичный веб-сайт, созданный на технологиях SharePoint 2010 и интегрированный с другими подсистемами QPoint МФЦ.

Основные возможности Интернет-портала:

- Информирование посетителей о работе МФЦ (общая информация об МФЦ, график работы, телефон горячей линии, схема проезда, новости).
- Отображение перечня государственных и муниципальных услуг.
- Отображение полной информации по всем оказываемым услугам.
- Информирование об имеющихся вакансиях и требованиях к ним.
- Информирование о работе с обращениями граждан.
- Предоставление статистической информации о деятельности МФЦ.
- Ведение базы нормативных документов.
- Интеграция с другими модулями автоматизированной информационной системы поддержки деятельности многофункционального центра.
- Сервис, предоставляющий возможность посетителю задать вопросы консультанту МФЦ в реальном времени прямо со страницы Интернет-портала.
- Сервис, предоставляющий возможность получить информацию о ходе исполнения запроса, поданного в многофункциональный центр. Данный сервис может выдавать информацию как о текущем статусе заявки, так и обо всех этапах предоставления услуги.
- Сервис, предоставляющий возможность посетителю задать вопросы руководителю МФЦ напрямую со страницы Интернет-портала.
- Сервис, предоставляющий возможность посетителю записаться на прием в удобное для него время.
- Мобильная версия портала, корректно работающая на коммуникаторах, смартфонах, а также телефонах с поддержкой протокола WAP.

Модуль «Рассылка уведомлений»

Данный модуль позволяет оповещать заявителей о событиях в процессе оказания услуг различными способами, посредством электронной почты, рассылки SMS-сообщений и другими.

Основные возможности модуля:

- Отправка уведомлений по электронной почте;
- Отправка уведомлений посредством SMS;
- единый интерфейс просмотра отправленных уведомлений;
- автоматическая отправка уведомлений при наступлении определенных событий, например возврат документов в МФЦ из органа государственной власти;
- автоматическая повторная отправка уведомлений в случае неудачной первой попытки;
- формирование аналитических отчетов при помощи модуля «Центр отчетов».

Модуль «Call-центр»

Данный модуль позволяет принимать телефонные звонки, звонить заявителям, а также автоматически звонить заявителям МФЦ с целью сбора информации о качестве обслуживания МФЦ.

оповещать заявителей о событиях в процессе оказания услуг различными способами, посредством электронной почты, рассылки SMS-сообщений и другими.

Основные возможности модуля:

- Настраиваемое голосовое меню для дозвонившихся абонентов;
- отображение для оператора списка заявителей, которым должен быть произведен звонок;
- формирование аналитических отчетов при помощи модуля «Центр отчетов».

Подсистема обработки и хранения документов

Модуль «Управление электронным архивом документов»

Модуль «Управление электронным архивом документов» обеспечивает обработку и хранение документов, поступивших в многофункциональный центр в электронной форме.

Основные возможности модуля:

- Централизованное защищенное хранение документов;
- проверка ЭПЦ поступающих документов;
- подписание поступающих документов ЭЦП;
- быстрый поиск документов по их реквизитам и содержанию.

Модуль «Управление бумажным архивом документов»

Модуль «Управление бумажным архивом документов» обеспечивает учет документов, поступивших в многофункциональный центр в бумажной форме.

Основные возможности модуля:

- Формирование реестров выданных и принятых курьерами документов;
- ведение реестра хранящихся документов;
- журнал выдачи и возврата документов в архив документов;
- хранение дополнительных характеристик документов:
 - отметка о наличии электронной копии документа;
 - учет бумажных копий документа и оснований для их изготовления.

Модуль «Сканирование документов»

Модуль сканирования обеспечивает перевод документов, поступивших в многофункциональный центр в бумажной форме в форму электронного документа.

Основные возможности модуля:

- Генерация и печать штрих-кодов;
- сканирование документов;
- потоковое сканирование;
- распознавание штрих-кодов, нанесённых на документы.

Подсистема обеспечения внутренней работы МФЦ

Подсистема предназначена для автоматизации внутренней работы многофункционального центра, организации внутреннего документооборота, хранения нормативных и иных документов, а также для организации совместной работы над документами в МФЦ.

Корпоративный портал многофункционального центра

Корпоративный портал предназначен для централизованного хранения и обработки информации, необходимой для работы многофункционального центра, упрощения обмена информацией между сотрудниками и поиска необходимой информации.

Основные возможности:

- Совместная работа сотрудников МФЦ над документами;
- хранение версий документов;
- подготовка и публикация в системе QPoint МФЦ нормативных документов по услугам;
- создание и контроль сроков выполнения поручений руководителя МФЦ;
- портал самообслуживания оператора МФЦ;
- консолидированный поиск информации с корпоративного портала, из всех подсистем, Интернет-портала МФЦ и других систем, подключаемых при необходимости;
- интеграция с другими подсистемами QPoint МФЦ.

Модуль «Внутренний документооборот МФЦ»

Модуль внутреннего документооборота предназначен для учета входящих, исходящих и внутренних документов, поступающих в МФЦ.

Основные возможности:

- Учет входящей корреспонденции;
- Учет исходящей корреспонденции;
- Учет внутренних документов;
- Назначение ответственных исполнителей и контроль исполнения документов.

Модуль «Личный кабинет руководителя»

Позволяет отобразить информацию, необходимую для принятия оперативных решений руководителем МФЦ.

Основные возможности:

- Вывод информации о текущем состоянии электронной очереди: число посетителей в очереди, среднее, минимальное и максимальное время ожидания начала обслуживания.
- Вывод информации о среднем, минимальном и максимальном времени обслуживания посетителей.
- Вывод информации о количестве обслуженных посетителей за текущий день.
- Наглядный вывод ключевых показателей работы МФЦ – соответствие времени ожидания и времени обслуживания регламентным.
- Вывод основной информации об исполнении запросов услуг.

- Возможность доступа к личному кабинету с мобильных устройств.

Аналитическая подсистема

Модуль «Центр отчетов»

Модуль предназначен для формирования отчетов о деятельности МФЦ.

Система формирования отчетов позволяет формировать следующие отчеты:

- Сводные отчеты по удовлетворению нормативам создания МФЦ.
- Перечень предоставляемых МФЦ услуг.
- Отчеты по посещаемости и качеству обслуживания посетителей в МФЦ
- Отчет по посещаемости МФЦ (содержит информацию по количеству заявителей, пришедших в МФЦ, обслуженных и необслуженных посетителях, среднем времени ожидания в очереди, обслуживания и нахождения заявителя в МФЦ)
- Отчет по загруженности специалистов МФЦ

Основные возможности:

- Возможность создания пользовательских отчетов;
- экспорт сформированных отчетов в форматы Microsoft Word, Microsoft Excel и Adobe Acrobat;
- Автоматическая рассылка отчетов по электронной почте согласно расписанию.

Подсистема администрирования

Модуль «Центр администрирования»

Модуль позволяет выполнять администратору системы основные действия по настройке системы, ведению справочников и т.п.

Модуль «Центр мониторинга»

Модуль позволяет администратору системы в реальном времени следить за состоянием системы, состоянием очереди к операторам, состоянием операторов.

Основные возможности модуля:

- Панель мониторинг состояния системы;
- отображение списка выданных и обработанных талонов;
- отображение списка посетителей, в данный момент обслуживающихся у операторов;
- отображение списка посетителей в очереди;
- просмотр журналов системы;
- наблюдение за происходящим в залах с помощью установленных веб-камер.

Модуль «Резервное копирование»

Модуль позволяет производить резервное копирование всех данных системы по заданному расписанию.

Основные возможности модуля:

- Резервное копирование баз данных, необходимых для работы системы;
- резервное копирование SharePoint 2010;
- резервное копирование виртуальных машин для сценариев запуска системы в виртуальной среде;
- поддержка командлетов PowerShell для автоматизации процесса резервного копирования.