

Описание функциональных характеристик программного обеспечения «Digit МФЦ.Next»

АННОТАЦИЯ

Настоящий документ содержит описание функциональных характеристик программного обеспечения «Digit МФЦ.Next» (далее – Система), в состав которого могут входить следующие модули:

- «Digit МФЦ.Next.: Очередь»;
- «Digit МФЦ.Next: Аналитика»;
- «Digit МФЦ.Next: Колл-центр»;
- «Digit МФЦ.Next: Портал»;
- «Digit МФЦ.Next: Мобайл».

СОДЕРЖАНИЕ

1 ЦЕЛИ И АВТОМАТИЗИРУЕМЫЕ ФУНКЦИИ	6
2 КОМПОНЕНТЫ СИСТЕМЫ	7
2.1 Базовый функционал «Digit МФЦ.Next».....	7
2.1.1 Прием, обработка и хранение заявлений.....	10
2.1.2 Электронный обмен с ведомственными информационными системами	11
2.1.3 Поисковая подсистема.....	11
2.1.4 Редактор форм	12
2.1.5 Администрирование	12
2.1.6 Оповещение заявителей	13
2.1.7 Обращения.....	13
2.1.8 Интеграция с контакт-центром.....	13
2.1.9 Интеграция с системой электронной очереди	14
2.1.10 Интеграция с Цифровым профилем ЕПГУ	14
2.1.11 Печать выписки из информационной системы.....	14
2.1.12 Автоматическое выполнение межведомственных запросов	15
2.2 Описание модуля «Digit МФЦ.Next: Очередь»	15
2.2.1 Терминал регистрации	16
2.2.2 Главный монитор	17
2.2.3 Пульт оператора.....	17
2.2.4 Пульт администратора зала	18
2.2.5 Предварительная запись через интернет	18
2.2.6 Администрирование электронной очередью	19
2.2.7 Меры предотвращения продажи талонов.....	20
2.3 Описание модуля «Digit МФЦ.Next: Аналитика»	20
2.3.1 Информационные панели.....	21
2.3.2 Регламентированные отчеты	22
2.3.3 Кубы данных	22
2.4 Описание модуля «Digit МФЦ.Next: Колл-центр»	24
2.5 Описание модуля «Digit МФЦ.Next: Портал»	25
2.6 Описание модуля «Digit МФЦ.Next: Мобайл»	26
3. ХАРАКТЕРИСТИКА ФУНКЦИОНАЛЬНОЙ СТРУКТУРЫ	27
4. АППАРАТНЫЕ И ПРОГРАММНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ К СИСТЕМЕ	28
4.2. Требования к клиентской части.....	29
5. ЧИСЛЕННОСТЬ И КВАЛИФИКАЦИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ СИСТЕМЫ	31
6. РЕЖИМ ФУНКЦИОНИРОВАНИЯ СИСТЕМЫ.....	32

СПИСОК ТЕРМИНОВ И СОКРАЩЕНИЙ

Термин, сокращение	Значение
АИС	Автоматизированная информационная система
АРМ	Автоматизированное рабочее место
БД	База данных
Брендбук	Фирменный стиль организации, который включает в себя подробное описание использования каждого фирменного элемента на различных носителях, как рекламных, так и корпоративных
Валидация	Доказательство того, что требования системы удовлетворены
Виджет	Небольшой графический элемент, выводимый на экран для отображения важной и часто обновляемой информации
ВИС	Ведомственная информационная система
ЕПГУ	Единый портал государственных и муниципальных услуг
КЦ	Контакт-центр (центр телефонного обслуживания)
МРС	Автоматизированная информационная система мониторинга развития сети МФЦ (АИС МРС МФЦ)
МФЦ	Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг
ОЗУ	Оперативное запоминающее устройство
ОМСУ	Орган местного самоуправления
ОС	Операционная система
ПО	Программное обеспечение
Редактор	Редактор форм услуг в административном интерфейсе «Digit МФЦ.Next»
РОИВ	Региональный орган исполнительной власти
СМЭВ	Система межведомственного электронного взаимодействия
СУБД	Система управления базами данных

Термин, сокращение	Значение
ФОИВ	Федеральный орган исполнительной власти
Хранилище	Хранилище данных о заявителях в базе данных «Digit МФЦ.Next»
Цифровой профиль	Совокупность цифровых записей о физических и юридических лицах, содержащихся в информационных системах государственных органов и организаций
Caller ID	Услуга телефонного обслуживания, позволяющая получить номер вызывающего абонента
CPU	Central Processing Unit – центральный процессор
e-mail	Адрес электронной почты
HDD	Hard Disk Drive – накопитель на жестких магнитных дисках
HTML	HyperText Markup Language – язык гипертекстовой разметки
IVR	Interactive Voice Response – система предварительно записанных голосовых сообщений, выполняющая функцию маршрутизации звонков внутри call-центра с использованием информации, вводимой клиентом на клавиатуре телефона с помощью тонального набора.
SMS, смс	Short Message Service – услуга коротких сообщений, отправляемые на мобильные телефоны
SMTP	Simple Mail Transfer Protocol – простой протокол передачи почты
Swap	Определенное место на HDD, которое используется для выгрузки в него неиспользуемых страниц из ОЗУ

1 ЦЕЛИ И АВТОМАТИЗИРУЕМЫЕ ФУНКЦИИ

Система предназначена для:

- автоматизации деятельности многофункциональных центров оказания государственных и муниципальных услуг;
- обеспечения межведомственного электронного взаимодействия между автоматизируемым МФЦ и информационными системами ФОИВ, РОИВ и ОМСУ;
- сбора статистических данных об указанных выше процессах и подготовки аналитической информации для принятия управленческих решений, совершенствования, порядка эксплуатации Системы;
- повышения удобства взаимодействия граждан с МФЦ.

Пользователями Системы являются сотрудники МФЦ и граждане. Доступ к Системе разграничен ролями и соответствующими правами для этих ролей.

Программное обеспечение «Digit МФЦ.Next» делает предоставление государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» быстрым, легким и удобным. ПО «Digit МФЦ.Next» сокращает время обслуживания заявителей, уменьшает финансовые затраты на оказание услуг, повышает комфортность взаимодействия государства и граждан.

2 КОМПОНЕНТЫ СИСТЕМЫ

Система состоит из базового функционала «Digit МФЦ.Next» и может дополняться следующими модулями:

- «Digit МФЦ.Next: Очередь»;
- «Digit МФЦ.Next: Аналитика»;
- «Digit МФЦ.Next: Колл-центр»;
- «Digit МФЦ.Next: Портал»;
- «Digit МФЦ.Next: Мобайл».

Все модули могут работать независимо от базового функционала «Digit МФЦ.Next».

2.1 Базовый функционал «Digit МФЦ.Next»

Автоматизированная информационная система «Digit МФЦ.Next» предназначена для автоматизации административно-управленческих процессов, протекающих в рамках деятельности организации по предоставлению государственных и муниципальных услуг в соответствии с требованиями Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» и постановления Правительства Российской Федерации от 22.12.2012 № 1376 «Об утверждении правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг».

Базовый функционал «Digit МФЦ.Next» решает следующие задачи:

1. Повышение эффективности деятельности МФЦ и оперативности обслуживания заявителей, а также повышение качества оказания государственных и муниципальных услуг за счет использования современных информационных технологий.
2. Обеспечение удобства и комфорта для заявителей при предоставлении им государственных и муниципальных услуг, а также снижение непроизводственных издержек в процессе их оказания за счет предоставления услуг и исполнения государственных (муниципальных) функций в электронном виде.
3. Предоставление заявителям всей необходимой им информации при оказании государственных и муниципальных услуг информации, в том числе за счет обеспечения возможности осуществлять ими мониторинг запрошенных услуг.

4. Снижение зависимости между качеством работы сотрудников МФЦ по обслуживанию заявителей и их квалификацией, в том числе и их личным качеств, за счет автоматизации выполнения большинства формальных и экспертных процедур.
5. Повышение оперативности доступа к информации, необходимой для обеспечения служебной деятельности сотрудников МФЦ.
6. Исключение рисков потери документов за счёт хранения информации в электронном формате в базах данных Системы, имеющих резервные и регулярно обновляемые копии.
7. Создание и применение в МФЦ комплекса мер для обеспечения информационной безопасности и защиты информации от несанкционированного доступа, и искажений.

Базовый функционал «Digit МФЦ.Next» обеспечивает работу следующих процессов:

1. Прием запросов заявителей о предоставлении государственных или муниципальных услуг.
2. Информирование заявителей о порядке предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах, о ходе выполнения запросов о предоставлении государственных и муниципальных услуг, а также по иным вопросам, связанным с предоставлением государственных и муниципальных услуг.
3. Взаимодействие с государственными органами и органами местного самоуправления по вопросам предоставления государственных и муниципальных услуг, а также с организациями, участвующими в предоставлении государственных и муниципальных услуг, предусмотренных частью 1 статьи 1 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ, в том числе посредством направления межведомственного запроса с использованием информационно технологической и коммуникационной инфраструктуры.
4. Выдача заявителям результатов предоставления государственных и муниципальных услуг из органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги, если иное не предусмотрено законодательством Российской Федерации.
5. Составление и выдача заявителям документов на бумажном носителе, подтверждающих содержание электронных документов, направленных в многофункциональный центр по результатам предоставления государственных и

муниципальных услуг органами, предоставляющими государственные услуги, и органами, предоставляющими муниципальные услуги, в соответствии с требованиями, установленными Правительством Российской Федерации.

6. Запрос документов и информации, необходимых для предоставления государственных и муниципальных услуг, в органах, предоставляющих государственные услуги, органах, предоставляющих муниципальные услуги, организациях, участвующих в предоставлении государственных и муниципальных услуг, предусмотренных частью 1 статьи 1 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ, а также получение от этих органов данных документов и информации, с использованием информационно-технологической и коммуникационной инфраструктуры.
7. Экспертная поддержка сотрудников МФЦ и сотрудников контакт-центра по вопросам порядка и условий предоставления государственных и муниципальных услуг.
8. Поддержка деятельности сотрудников МФЦ по приему, выдаче, обработке документов, поэтапной фиксации хода предоставления государственных и муниципальных услуг с возможностью контроля сроков предоставления государственной или муниципальной услуги.
9. Формирование электронных комплектов документов, содержащих заявления (запросы) о предоставлении государственной или муниципальной услуги в форме электронного документа, иные электронные документы, а также электронные образы документов, необходимых для оказания государственной или муниципальной услуги. Соответствие сведений, содержащихся в электронном образе документа, сведениям, содержащимся в документе на бумажном носителе, заверяется электронной подписью должностного лица многофункционального центра.
10. Поддержка принятия решений о возможности, составе и порядке формирования межведомственного запроса в иные органы и организации.
11. Поддержка формирования комплекта документов для представления в орган, предоставляющий государственную услугу, или в орган, предоставляющий муниципальную услугу, в соответствии с требованиями нормативных правовых актов и соглашений о взаимодействии.
12. Хранение сведений об истории обращений заявителей в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации к программно-

аппаратному комплексу информационных систем персональных данных.

13. Автоматическое распределение нагрузки между сотрудниками МФЦ.
14. Использование электронной подписи в соответствии с требованиями, установленными нормативными правовыми актами Российской Федерации, при обработке электронных документов, а также при обмене электронными документами с федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, органами исполнительной власти субъекта Российской Федерации, органами местного самоуправления или привлекаемыми организациями.
15. Формирование статистической и аналитической отчетности по итогам деятельности многофункционального центра за отчетный период.
16. Поддержание информационного обмена между многофункциональными центрами, в том числе поддержку мониторинга и сбора статистической отчетности о соблюдении определенных в регламентах и стандартах оказания услуг временных показателей обслуживания граждан, о количестве и качестве предоставленных государственных и муниципальных услуг.

2.1.1 Прием, обработка и хранение заявлений

При приеме заявлений «Digit МФЦ.Next» обеспечивает:

1. Регистрацию обращений заявителей с целью получения государственной или муниципальной услуги, либо консультационной помощи.
2. Соответствие вводимых данных в поля, расположенные на форме заявления для оказания услуги, регламенту оказания услуги.
3. Контроль вводимых данных на форме заявления для оказания услуги и валидацию этих данных на соответствие заданным форматам для заполняемых полей.
4. Поддержку в актуальном состоянии справочников на форме заявления для оказания услуги.
5. Печать необходимых документов: заявления, расписки в получении документов и т.д.
6. Фиксацию длительности приема заявителя и его результата (принято заявление на оказание услуги или оказана консультация).
7. Протоколирование изменений при работе с заявлением в журнале действий операторов.

8. Формирование базы данных заявителей.

При обработке заявлений «Digit МФЦ.Next» обеспечивает:

1. Возможность отправки курьером в ведомство пакета заявлений: формирование пакетов, печать сопроводительных писем и прочей требуемой документации.
2. Автоматическую передачу дел внутри МФЦ при изменении статуса заявления.
3. Передачу определенных дел в другой филиал единой сети МФЦ.
4. Возможность создания подразделений ведомств, в случае необходимости отправки заявлений в разные отделы одного ведомства.

При хранении заявлений «Digit МФЦ.Next» обеспечивает:

1. Хранение базы данных заявителей.
2. Хранение базы данных заявлений.
3. Хранение электронных копий принятых документов.

2.1.2 Электронный обмен с ведомственными информационными системами

Электронное взаимодействие «Digit МФЦ.Next» с соответствующими ведомственными информационными системами (далее – ВИС) в части оказываемых услуг обеспечивает:

- процесс заполнения электронной формы заявления на оказание государственной (муниципальной) услуги;
- передачу электронного заявления с пакетом необходимых документов в электронный технологический сервис ВИС через СМЭВ;
- получение в автоматическом режиме от ВИС результата оказания услуги в электронной форме и его отображение.

2.1.3 Поисковая подсистема

Полнотекстовый поиск обеспечивает:

- ранжированный поиск, при котором релевантные результаты показываются первыми (первыми выдаются наиболее полно совпадающие с искомой фразой, далее идут менее совпадающие);
- поиск, по нескольким словам, и неполному слову;
- ранжированный поиск, при котором релевантные результаты показываются первыми
- выдачу поисковых подсказок при вводе поисковой фразы;

- поисковая фраза, вне зависимости от типа искомого значения (номер паспорта, ФИО заявителя или название услуги) вводится в одно поле для поиска, при этом нет деления на несколько полей для поиска, например, для фамилии, имени, отчества, номера паспорта и т.п.

2.1.4 Редактор форм

Редактор форм (далее – Редактор) предназначен для создания и изменения форм услуг, используемых при оказании данных услуг, без привлечения компании-разработчика.

Редактор форм обеспечивает:

- создание, редактирование, копирование, экспорт в файл и импорт из файла формы услуги;
- графический интерфейс позволяет помещать различные виды полей на форму услуги, а также менять их расположение;
- назначение полям на форме услуги определенного набора параметров, в зависимости от его типа, в том числе валидация, стратегия заполнения и зависимость от других;
- возможность автоматического формирования печатной формы заявления, содержащей значения всех полей услуги (автоматически сгенерированная печатная форма заявления редактируется во встроенном редакторе шаблонов с подстановкой переменных на основе всех добавленных полей в Редакторе).

2.1.5 Администрирование

Администрирование «Digit МФЦ.Next» обеспечивает управление настройками модуля:

- создание и редактирование пользователей «Digit МФЦ.Next»;
- создание и редактирование филиальной структуры МФЦ, в том числе задание шаблонов нумерации заявлений, пакетов заявлений, ведомостей для курьера, реестров передачи дел;
- создание и редактирование справочника ведомств и подразделений ведомств;
- администрирование услуг;
- создание и редактирование печатных форм пакетов заявлений, ведомостей для курьера, реестров передачи дел и дополнительных печатных форм заявлений;
- администрирование адресов доставки заявлений для отправки в электронном виде;
- просмотр очереди доставки заявлений для отправки в электронном виде;

- просмотр списка доступных для назначения на услуги адаптеров межведомственного взаимодействия;
- импорт заявителей и объединение дубликатов заявителей;
- очистка БД путем удаления документов за указанный интервал времени;
- создание и редактирование шаблонов комментариев, смс, e-mail.

2.1.6 Оповещение заявителей

Базовый функционал «Digit МФЦ.Next» обеспечивает оповещение заявителей путем отправки SMS и/или e-mail сообщений.

Отправка SMS-оповещений осуществляется через внешний SMS-шлюз, который не является частью «Digit МФЦ.Next».

Отправка e-mail-оповещений осуществляется через внешний SMTP-сервер, который не является частью «Digit МФЦ.Next».

При отправке оповещений «Digit МФЦ.Next» обеспечивает:

- автоматическую отправку оповещений при наступлении определенных событий;
- настройку условий наступления событий для отправки оповещений;
- отправку сообщений в ручном режиме из интерфейса «Digit МФЦ.Next»;
- создание и редактирование шаблонов отправки сообщений;
- согласие на уведомление в форме услуги;
- настройка временного интервала для отправки оповещений.

2.1.7 Обращения

Базовый функционал «Digit МФЦ.Next» позволяет фиксировать обращения граждан по качеству предоставления услуг и ответы на эти обращения.

2.1.8 Интеграция с контакт-центром

При интеграции «Digit МФЦ.Next» с модулем «Digit МФЦ.Next: Колл-центр» обеспечивается передача следующей информации из «Digit МФЦ.Next»:

- данные о заявителе и его поданных заявлениях;
- данные об обращениях, поданных заявителем.

2.1.9 Интеграция с системой электронной очереди

При интеграции «Digit МФЦ.Next» с модулем «Digit МФЦ.Next: Очередь» или другим программным обеспечением для автоматизации управления потоком посетителей МФЦ обеспечивается:

- регистрация заявителя в очереди;
- учет заявителей в очереди, управление отдельными очередями в зависимости от видов включенных в очередь услуг;
- отображение статуса очереди, количества заявителей в очереди;
- возможность изменения приоритета в очереди у заявителя администратором зала;
- возможность перенаправления заявителя в очередь на обслуживание к следующему оператору многофункционального центра;
- формирование отчетов по посещаемости центра, количеству заявителей, среднему времени ожидания и обслуживания; – предварительная запись на прием.

2.1.10 Интеграция с Цифровым профилем ЕПГУ

При интеграции «Digit МФЦ.Next» с модулем Цифровой профиль ЕПГУ обеспечивается:

- передача персональных данных заявителя из его цифрового профиля ЕПГУ в «Digit МФЦ.Next» на этапе приема заявителя в МФЦ;
- автоматическое заполнение личных карточек заявителей с использованием данных, полученных из цифрового профиля ЕПГУ;
- создание карточек заявителей на основе этих данных в случае отсутствия их в «Digit МФЦ.Next».

2.1.11 Печать выписки из информационной системы

В соответствии с пунктом 14 постановления Правительства РФ от 18.03.2015 № 250 базовый функционал «Digit МФЦ.Next» обеспечивает печать следующих сведений для предоставления заявителям выписки из информационной системы на бумажном носителе:

а) наименование информационной системы органа, предоставляющего услуги, из которой получены сведения;

б) реквизиты сертификата ключа проверки электронной подписи (серийный номер сертификата ключа проверки электронной подписи, срок его действия, кому выдан) лица, подписавшего выписку из информационной системы в органе, предоставляющем услуги;

в) наименование и место нахождения филиала, выдавшего соответствующую выписку из информационной системы;

г) фамилия, имя, отчество уполномоченного сотрудника;

д) дата и время составления выписки из информационной системы.

2.1.12 Автоматическое выполнение межведомственных запросов

Базовый функционал «Digit МФЦ.Next» по требованию оператора позволяет осуществлять межведомственные запросы к сервисам федеральных органов исполнительной власти с автоматической подстановкой результата в форму оказываемой услуги или карточку заявителя.

2.2 Описание модуля «Digit МФЦ.Next: Очередь»

Модуль «Digit МФЦ.Next: Очередь» позволяет упорядочить поток посетителей МФЦ и снизить процент заявителей, которых обслуживают в порядке «живой» очереди. Модуль является программным и не включает никаких аппаратных средств.

Программное обеспечение модуля «Digit МФЦ.Next: Очередь» решает следующие задачи:

1. Повышение эффективности деятельности МФЦ и, соответственно, оперативности и качества оказания государственных и муниципальных услуг за счет использования современных информационных технологий.
2. Обеспечение удобства и комфорта для заявителей при предоставлении им государственных и муниципальных услуг.
3. Повышение оперативности доступа к информации, необходимой для обеспечения служебной деятельности сотрудников МФЦ.

Модуль «Digit МФЦ.Next: Очередь» обеспечивает работу следующих процессов:

1. Регистрация и учет заявителей в «живой» очереди и по предварительной записи.
2. Вызов заявителей из очереди, оповещение заявителей о вызове.
3. Фиксация времени начала и окончания обслуживания.
4. Управление отдельными очередями в зависимости от видов включенных в очередь услуг.
5. Отображение статуса очереди, количества заявителей в очереди.
6. Возможность изменения приоритета в очереди у заявителя администратором зала.
7. Возможность перенаправления заявителя в очередь на обслуживание к другому оператору многофункционального центра.

8. Формирование отчетов по посещаемости центра, количеству заявителей, среднему времени ожидания и обслуживания.
9. Возможность откладывать на определённое время талон, полученный с использованием «Digit МФЦ.Next: Очередь», с последующей его активацией (перенос времени вызова заявителя на более позднее время с сохранением номера талона).
10. Возможность установления приоритета вызова для определенных категорий заявителей, зарегистрированных в «Digit МФЦ.Next: Очередь».
11. Возможность производить запись на получение услуги с внесением дополнительной информации в талон (ФИО заявителя, адрес и количество объектов, т.д.).

2.2.1 Терминал регистрации

Основная задача терминала регистрации – выдача талона заявителю. Терминал регистрации выполнен в виде программы, запускаемой на информационно-справочном терминале, имеющим возможность печати талонов.

Функциональные возможности терминала регистрации:

1. Многоуровневое меню терминала регистрации (ведомство-услуга) с поддержкой списка оказываемых в МФЦ услуг, а также с возможностью группировки услуг по ведомствам. Классификатор и список услуг автоматически загружаются с сервера «Digit МФЦ.Next: Очередь».
2. Возможность настраиваемого расписания для записи по услугам, а также для блокировки записи на время обеда, окончания рабочего дня, выходных и праздничных дней. В таких случаях запись в очередь недоступна.
3. Возможность записи посетителя на будущий период. В случае, если услуга в данный момент времени не предоставляется, или посетитель принял решение подойти к другому времени или в другой день.
4. В случае записи на будущий период посетителю выдается талон с номером электронной очереди, а также с указанием даты и времени приема.
5. Для того чтобы заявитель мог принять решение записываться ему в текущую очередь или нет, на экране терминала регистрации отображается количество человек, ожидающих обслуживания по выбранной услуге в данный момент времени.

2.2.2 Главный монитор

Основная задача главного монитора – оповещение заявителей о вызовах талонов операторами МФЦ. Главный монитор выполнен в виде программы, запускаемой на компьютере и подключенной к телевизору с динамиками или к монитору и динамикам.

Функциональные возможности главного монитора:

1. Звуковое сопровождение при вызове очередного заявителя с обязательным озвучиванием номера талона и номера окна приема.
2. Отображение номера вызываемого заявителя увеличенным шрифтом в отличии от шрифта номеров остальных обслуживаемых и ожидающих заявителей.
3. Возможность редактирования звукового сопровождения.
4. Возможность задать бегущую строку и её текст.
5. Возможность использования зональных табло, связанных с определенными очередями.
6. Дизайн главного монитора выполнен в соответствии с требованиями руководства по фирменному стилю МФЦ (брендбук «Мои Документы»), утвержденному Министерством экономического развития Российской Федерации.

2.2.3 Пульт оператора

Функциональные возможности пульта оператора:

1. Вызов очередного посетителя – вызываемый номер появляется в зале на главных мониторах вместе с голосовым информированием. При этом Система автоматически определяет, какой номер талона должен быть направлен к оператору.
2. Контроль подошедшего посетителя – позволяет удостовериться, что подошедший заявитель именно тот, которого вызвала Система.
3. Возможность возврата посетителя в очередь. Например, для оплаты квитанции или для получения другой услуги.
4. Повторный вызов посетителя, в случае его отсутствия у окна.
5. Функция паузы – сообщает Системе, что оператор временно не может принимать посетителей.
6. Автоматический вызов следующего посетителя после завершения обслуживания текущего посетителя.
7. Отображение статистики для оператора:

- текущее количество посетителей в очереди;
- количество обслуженных посетителей за день;
- длительность обслуживания текущего посетителя;
- средняя продолжительность обслуживания посетителей.

2.2.4 Пульт администратора зала

Функциональные возможности пульта администратора зала:

1. Отображение списка талонов, находящихся в очереди с указанием приоритета талона, номера талона, времени записи, времени вызова, времени ожидания, статуса, номера окна, ФИО заявителя.
2. Поиск талонов по ФИО заявителя или номеру талона.
3. Просмотр талонов на текущую дату, за прошлые периоды и талонов предварительной записи в будущих периодах.
4. Отображение истории работы с конкретным талоном, в том числе с указанием даты и времени действия, а также реквизитов оператора, совершившего действие.
5. Выдача талонов заявителям аналогично выдаче талонов терминалом регистрации при условии подключения соответствующего принтера для печати талонов к АРМ администратора зала.
6. Изменение приоритета талонов («Высокий», «Средний», «Низкий»). По умолчанию все талоны должны иметь «Средний» приоритет. При повышении приоритета талона до «Высокого», такой талон будет вызван первым освободившимся оператором, обслуживающим данную очередь.
7. Удаление и восстановление талонов.
8. Отложить талон на время.
9. Сменить услугу талона.
10. Назначить талон на конкретное окно приема.
11. Возможность посмотреть статус окон приема: номер окна, состояние (вкл./выкл.), статус (свободен/обслуживание), график работы.

2.2.5 Предварительная запись через интернет

Предварительная запись через интернет реализована в виде виджета, который может быть использован на веб-сайте.

Виджет имеет возможность указать для заявителя дату и время предполагаемого посещения. При этом виджет не позволяет забронировать все места в очереди через интернет.

Виджет учитывает перерывы в работе МФЦ и не позволяет заявителям записаться на время перерыва.

Виджет должен поддерживать браузер «Яндекс Браузер» последней версии.

2.2.6 Администрирование электронной очередью

Функциональные возможности администрирования электронной очередью:

1. Управление пользователями – создание, редактирование, удаление. Назначение очередей пользователю, назначение групп.
2. Управление группами – создание, редактирование.
3. Управление деревом услуг – древовидная структура распределения услуг по папкам и подпапкам. Данная структура соответствующим образом должна отображаться на экране терминала регистрации.

Настройка услуг содержит:

- название услуги;
 - время оказания услуги;
 - % записи с сайта;
 - наличие возможности предварительной записи;
 - принадлежность к очереди;
 - расписание оказания услуги на каждый день недели (для ускорения ввода расписаний предусмотрен механизм создания шаблонов расписаний и применений его на услугах);
 - настройку полей для ввода данных заявителем при получении талона в «живую» очередь и по предварительной записи;
 - возможность копирования дерева услуг и услуг по отдельности.
4. Управление очередями – название, назначение филиала, указание префикса.
Назначение услуг на очередь.
 5. Управление филиалами – название, описание, назначение дерева услуг (создание, изменение, удаление).
 6. Управление устройствами (добавление, изменение, удаление):
 - Терминал регистрации;

- Пульт оператора;
 - Главный монитор.
7. Формирование отчетности с возможностью отправки на электронную почту.
 8. Управление выходными и праздничными днями – указание нерабочих дней в календаре. В нерабочие дни нет возможности взять талон в «живую» очередь и по предзаписи.

2.2.7 Меры предотвращения продажи талонов

С целью предотвращения продажи талонов предусмотрены следующие меры:

1. Запрет редактирования в талоне информации о заявителе любым из возможных способов.
2. Запрет восстановления талона.
3. Уведомление оператора о том, что личные данные в талоне и в заявление отличаются. Если ФИО заявителя в талоне не совпадает с ФИО заявителя, обратившимся за оказанием услуги, то выводится предупреждающее сообщение, которое отображается в интерфейсе «Digit МФЦ.Next» в течение 10 секунд.
4. Запрет повторного использования времени, освободившегося от предварительной записи. Для предварительной записи при переносе даты и/или времени, а также в случае удаления талона предзаписи, освободившееся время может быть использовано только для получения талонов «живой» очереди. Талон, который перенесли или удалили, приобретает статус «Неподтвержден».

2.3 Описание модуля «Digit МФЦ.Next: Аналитика»

Модуль «Digit МФЦ.Next: Аналитика» предназначен для подготовки эффективных управленческих решений руководством многофункционального центра путём сбора, обработки и визуализации информации.

Модуль «Digit МФЦ.Next: Аналитика» решает следующие задачи:

1. Перевод больших объемов информации в осмысленную форму, удобную для их анализа и понимания.
2. Формирование регламентированных отчетов.

Модуль «Digit МФЦ.Next: Аналитика» имеет следующий функционал:

1. Инкрементный сбор статистических данных, с определенной периодичностью. Имеется возможность изменения интервала сбора данных. Выборка данных

осуществляется в фоновом режиме без участия оператора. Данные, полученные из разных информационных систем, сохраняются в общее хранилище данных модуля «Digit МФЦ.Next: Аналитика». Структура хранилища спроектирована таким образом, чтобы обеспечить максимальное быстродействие при выполнении аналитических запросов к Системе.

2. Формирование регламентных отчетов МФЦ на основе данных, имеющихся в базовом функционале «Digit МФЦ.Next», в модулях «Digit МФЦ.Next: Очередь» и «Digit МФЦ.Next: Колл-центр».
3. Ролевая модель доступа. Все пользователи имеют одну или несколько ролей. Список доступной пользователю информации строится на основании предоставленных ему ролей. Список ролей настраивается пользователем с ролью «Администратор» модуля «Digit МФЦ.Next: Аналитика».
4. Визуализация информации пользователям предоставляется различными способами:
 - Информационные панели;
 - Регламентированные отчеты;
 - Кубы данных.

2.3.1 Информационные панели

Общие свойства информационных панелей «Digit МФЦ.Next: Аналитика»:

1. Каждая информационная панель содержит сводную информацию определенной тематики.
2. Информационная панель состоит из определенного числа виджетов.
3. Виджеты отображают информацию в виде различных графиков, диаграмм, таблиц, текстовых блоков, инфографики.
4. Размеры и расположение виджетов могут быть изменены любым пользователем, имеющим соответствующие права.
5. В целях обеспечения удобства просмотра информации предусмотрена возможность разворачивания любого виджета на весь экран.
6. Имеется возможность навигации между различными панелями, а также детализации.
7. Информационные панели имеют панель параметров, таких как временной период, филиал, и т.д., позволяющая варьировать отображаемую информацию.

Предусмотрена возможность сохранения выбранного набора параметров для быстрой последующего переиспользования.

8. Администратор модуля имеет возможность добавления и редактирования информационных панелей из удобного графического интерфейса, без необходимости привлечения разработчика модуля.

2.3.2 Регламентированные отчеты

Модуль «Digit МФЦ.Next: Аналитика» содержит специализированное средство для разработки регламентированной отчетности с возможностью построения печатной формы с точностью до пикселя.

Общие свойства регламентированных отчетов «Digit МФЦ.Next: Аналитика»:

1. Редактор отчетов позволяет добавлять в отчет таблицы данных, сводные таблицы, графики и диаграммы.
2. Результат выполнения отчета отображается в интерфейсе модуля.
3. Обеспечена функциональная возможность детализации данных отчета путем прямого перехода из строки отчета в любой другой отчет или информационную панель.
4. Обеспечена возможность печати отчета из интерфейса модуля.
5. При печати отчет по умолчанию размещается на листе формата А4. Возможно использование любого другого стандартного формата.
6. Имеется возможность импорта результатов отчета в файлы формата *.xls, *.xlsx, *.pdf.

В модуле «Digit МФЦ.Next: Аналитика» предустановлены следующие отчеты:

- Отчет для МРС;
- Отчет по выполнению плана;
- Сводный отчет контакт-центра;
- Сводный отчет по электронной очереди.

2.3.3 Кубы данных

Модуль «Digit МФЦ.Next: Аналитика» включает в себя специализированное средство для формирования и просмотра данных в виде куба.

Общие свойства кубов данных «Digit МФЦ.Next: Аналитика»:

1. Отчеты строятся пользователями модуля самостоятельно, без привлечения разработчиков.
2. Выбор измерений и мер для отчета осуществляется с помощью клика мышью.
3. Список измерений и мер содержит понятные пользователю названия объектов на русском языке.
4. Модуль позволяет выбирать расположение различных мер и измерений при формировании отчета.
5. Предусмотрены средства фильтрации данных в отчете.
6. Пользователь имеет возможность указать сортировку данных при формировании отчета.
7. Модуль имеет возможность вывода только определенного числа лучших или худших значений по какому-либо показателю.
8. Предусмотрена возможность сохранения настроенного отчета и последующего использования его другими пользователями.

В модуле «Digit МФЦ.Next: Аналитика» предусмотрены следующие кубы данных:

1. Заявления МФЦ.
Содержит информацию о заявлениях и консультациях в разрезе времени, филиалов, ведомств, услуг, операторов, обработчиков. Доступен при наличии интеграции с базовым функционалом «Digit МФЦ.Next».
2. Межведомственные запросы.
Содержит информацию о выполненных межведомственных запросах в разрезе времени, филиалов, ведомств, услуг, типов запросов. Доступен при наличии интеграции с программным обеспечением для осуществления межведомственного взаимодействия.
3. Талоны электронной очереди.
Содержит информацию о выданных талонах электронной очереди в разрезе времени, филиалов, очередей, способов получения талонов. Доступен при наличии интеграции с модулем «Digit МФЦ.Next: Очередь».
4. Звонки контакт-центра.
Содержит информацию о входящих и исходящих звонках контакт-центра в разрезе времени, операторов, тематики звонков. Доступен при наличии интеграции с модулем «Digit МФЦ.Next: Колл-центр».
5. Обращения через IVR.

Содержит информацию об обращениях через интерактивное голосовое меню в разрезе времени и пунктов меню. Доступен при наличии интеграции с модулем «Digit МФЦ.Next: Колл-центр».

2.4 Описание модуля «Digit МФЦ.Next: Колл-центр»

Модуль «Digit МФЦ.Next: Колл-центр» предназначен для автоматизации контакт-центров (далее – КЦ). Модуль является программным и не включает никаких аппаратных средств. Телефонные линии к модулю подключаются с помощью программных интеграционных механизмов.

Модуль «Digit МФЦ.Next: Колл-центр» решает следующие задачи:

1. Оповещение заявителей о ходе оказания услуги.
2. Оперативное реагирование на обращения граждан.
3. Предоставление консультационных услуг.

Модуль «Digit МФЦ.Next: Колл-центр» имеет следующий функционал:

1. Оповещение заявителей о ходе оказания услуги путем совершения телефонных вызовов. Информация о номере телефона и о ходе оказания услуги доступна при наличии интеграции с базовым функционалом «Digit МФЦ.Next».
2. Автоматическое распределение входящих звонков между сотрудником контакт-центра в соответствии с заранее заданными правилами обслуживания вызовов и настройками очередей обслуживания. Реализована возможность оперативно распределять нагрузку на операторов для более эффективной работы с заявителями.
3. IVR – интеллектуальное голосовое меню, позволяющее перенаправлять поступающие вызовы по заранее созданным алгоритмам или в соответствии с возникающими задачами, бизнес-процессами.
4. Звукозапись всех телефонных диалогов в реальном времени в целях контроля качества обслуживания, а также решения конфликтных ситуаций и обучения новых сотрудников.
5. Отображение информации о звонках, ключевых параметрах работы КЦ.
6. Отображение номера абонента, автоматическое открытие карточки звонящего абонента со структурированными сведениями о нем, его историей заявлений и обращений, зарегистрированных в МФЦ. Данная функция доступна при наличии технической возможности телефонной сети определять номер абонента (если

провайдер телефонной линии передаёт параметр Caller ID) и наличии интеграции с базовым функционалом «Digit МФЦ.Next».

7. Сохранение информации обо всех входящих, исходящих и пропущенных вызовах, а также возможность оставить голосовое сообщение в случае звонка в нерабочее время.
8. Ведение мониторинга и контроль хода выполнения своих рабочих обязанностей сотрудниками контакт-центра.
9. Получение информации о работе КЦ в реальном времени.
10. Ведение аналитики эффективности и качества оказания услуг.

2.5 Описание модуля «Digit МФЦ.Next: Портал»

Модуль «Digit МФЦ.Next: Портал» предназначен для повышения удобства взаимодействия заявителя с МФЦ. Модуль «Digit МФЦ.Next: Портал» выполнен в виде webпортала – сайта для размещения информации в сети интернет. Оформление модуля «Digit МФЦ.Next: Портал» реализовано в соответствии с брендбуком «Мои документы».

Модуль «Digit МФЦ.Next: Портал» имеет следующий функционал:

1. Отображение перечня оказываемых в МФЦ услуг с возможностью фильтрации услуг по ведомствам и жизненным ситуациям.
2. Отображение подробной информации об услуге. При наличии интеграции с базовым функционалом «Digit МФЦ.Next» информация об услуге соответствует информации из базы знаний «Digit МФЦ.Next».
3. Отображение информации о филиалах МФЦ.
4. Отображение информации о МФЦ, в том числе контактной информации.
5. Отображение новостей МФЦ.
6. Проверка статуса заявления, поданного в МФЦ. Функционал доступен при наличии интеграции с базовым функционалом «Digit МФЦ.Next».
7. Предварительная запись в электронную очередь МФЦ. Функционал доступен при наличии интеграции с модулем «Digit МФЦ.Next: Очередь».
8. Отображения графика загруженности филиала в разрезе дней недели. Функционал доступен при наличии интеграции с модулем «Digit МФЦ.Next: Очередь».
9. Оценить качество предоставляемых услуг по номеру заявления. Функционал доступен при наличии интеграции с базовым функционалом «Digit МФЦ.Next».
10. Оставить отзыв. Функционал включает обязательные поля и контакты для обратной связи.
11. Отображение баннеров для перехода на сторонние интернет-ресурсы.

12. Личный кабинет с авторизацией заявителя через единую систему идентификации и аутентификации (ЕСИА).
13. Администрирование модуля «Digit МФЦ.Next: Портал» осуществляется в закрытой части модуля с помощью визуального редактора, использование которого не предусматривает знание HTML. Доступ сотрудников МФЦ в административную часть портала осуществляется по логину и паролю.

2.6 Описание модуля «Digit МФЦ.Next: Мобайл»

Модуль «Digit МФЦ.Next: Мобайл» предназначен для повышения удобства взаимодействия заявителя с МФЦ. Модуль «Digit МФЦ.Next: Мобайл» выполнен в виде приложения для мобильных устройств.

Модуль «Digit МФЦ.Next: Мобайл» имеет следующий функционал:

1. Отображение перечня оказываемых в МФЦ услуг с возможностью фильтрации услуг по ведомствам и жизненным ситуациям.
2. Отображение информации об услуге. При наличии интеграции с базовым функционалом «Digit МФЦ.Next» информация об услуге соответствует информации из базы знаний «Digit МФЦ.Next».
3. Отображение информации о филиалах МФЦ.
4. Отображение новостей МФЦ.
5. Проверка статуса заявления, поданного в МФЦ. Функционал доступен при наличии интеграции с базовым функционалом «Digit МФЦ.Next».
6. Предварительная запись в электронную очередь МФЦ. Функционал доступен при наличии интеграции с модулем «Digit МФЦ.Next: Очередь».
7. Оценить качество предоставляемых услуг по номеру заявления. Функционал доступен при наличии интеграции с базовым функционалом «Digit МФЦ.Next».
8. Оставить отзыв. Функционал включает обязательные поля и контакты для обратной связи.
9. Изменение контактной информации (номер телефона, электронная почта).
10. Определение ближайшего филиала МФЦ, если в мобильном устройстве разрешен доступ модуля «Digit МФЦ.Next: Мобайл» к геоданным и условия позволяют корректно определить местоположение мобильного устройства.

3. ХАРАКТЕРИСТИКА ФУНКЦИОНАЛЬНОЙ СТРУКТУРЫ

«Digit МФЦ.Next» представляет собой программный продукт, адаптированный для работы в различных операционных системах.

Модули, входящие в состав «Digit МФЦ.Next», основаны на клиент-серверной архитектуре и доступны пользователям через web-интерфейс.

4. АППАРАТНЫЕ И ПРОГРАММНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ К СИСТЕМЕ

4.1. Требования к серверной части

Требования к серверной части «Digit МФЦ.Next» зависят от количества одновременно работающих пользователей в Системе. Минимальные требования для одновременной работы 250 пользователей представлены в таблице 1.

Таблица 1 – Требования к серверной части для работы 500 пользователей

«Digit МФЦ.Next»	Назначение	Характеристики			
		HDD	CPU	ОЗУ	ОС
Базовый функционал «Digit МФЦ.Next»	Приложение	HDD 1 – 50 Гб HDD2 – 250 Гб Swap – 8 Гб	16 ядер, 2.90 GHz	16 Гб	AltServer 8, AstraLinux Воронеж/Смоленск, RedOS, Debian, Centos7
	БД	HDD 1 – 50 Гб HDD2 – 600 Гб Swap – 4 Гб	8 ядер, 2.90 GHz	16 Гб	AltServer 8, AstraLinux Воронеж/Смоленск, RedOS, Debian, Centos7
	Поисковый сервер	HDD 1 – 50 Гб HDD2 – 100 Гб Swap – 12 Гб	12 ядер, 2.90 GHz	12 Гб	AltServer 8, AstraLinux Воронеж/Смоленск, RedOS, Debian, Centos7
	Приложение и файлы хранилища	HDD 1 – 50 Гб HDD2 – 2 Тб Swap – 2 Гб	4 ядра, 2.90 GHz	4 Гб	AltServer 8, AstraLinux Воронеж/Смоленск, RedOS, Debian, Centos7
	БД хранилища	HDD 1 – 50 Гб HDD2 – 150 Гб Swap – 2 Гб	4 ядра, 2.90 GHz	4 Гб	AltServer 8, AstraLinux Воронеж/Смоленск, RedOS, Debian, Centos7
«Digit МФЦ.Next: Очередь»	Приложение и БД	HDD 1 – 62 Гб HDD2 – 300 Гб Swap – 16 Гб	4 ядра, 2.90 GHz	12 Гб	AltServer 8, AstraLinux Воронеж/Смоленск, RedOS, Debian, Centos7
«Digit МФЦ.Next: Аналитика»	Приложение	HDD 1– 20 Гб HDD2 – 60 Гб Swap – 12 Гб	8 ядер, 2.90 GHz	16 Гб	AltServer 8, AstraLinux Воронеж/Смоленск, RedOS, Debian, Centos7
	БД	HDD 1 – 30 Гб HDD2 – 300 Гб Swap – 12 Гб	12 ядер, 2.90 GHz	20 Гб	AltServer 8, AstraLinux Воронеж/Смоленск, RedOS, Debian, Centos7
«Digit МФЦ.Next: Колл-центр»	Приложение и файлы записей разговоров	HDD 1 – 60 Гб HDD2 – 1Тб Swap – 8 Гб	6 ядер, 2.90 GHz	8 Гб	AltServer 8, AstraLinux Воронеж/Смоленск, RedOS, Debian, Centos7

«Digit МФЦ.Next»	Назначение	Характеристики			
		HDD	CPU	ОЗУ	ОС
«Digit МФЦ.Next: Мобайл» и «Digit МФЦ.Next: Портал»	Приложение и БД	HDD 1 – 50 Гб	4 ядра, 2.90 GHz	8 Гб	AltServer 8, AstraLinux Воронеж/Смоленск, RedOS, Debian, Centos7

4.2. Требования к клиентской части

Таблица 2 – Требования к клиентской части

№	Наименование параметра	Значение параметра
11.1	Тактовая частота процессора, ГГц, не менее.	2
11.2	Объем ОЗУ, Гб, не менее.	2
11.3	Суммарный объем дисков, Гб, не менее.	200
11.4	ОС	Microsoft Windows 8.1, 10 или более поздняя; Astralinux Common Edition или Astralinux Special Edition или Alt Рабочая станция 9 и более поздняя (в том числе версия СП)
11.5	Web-браузер	Яндекс Браузер версии 17 и выше.
1.6	Устройство сканирования	Разрешение не менее 300 DPI, с поддержкой моделей драйверов WIA или TWAIN (либо их аналоги для ОС Linux), интерфейс USB и Ethernet.
1.7	Средство криптографической защиты	CryptoPro CSP 4 (или выше при использовании ГОСТ 2012) или VipNet CSP 4.2 (или выше) (либо его аналоги для ОС Linux)
1.8	Дополнительное ПО	– среда Java Runtime Environment 8 и выше, 32-битная;

№	Наименование параметра	Значение параметра
		– офисный прикладной пакет: Microsoft Office или эквивалент из реестра российского программного обеспечения; – средство просмотра PDF-документов; – средства просмотра графических файлов с поддержкой форматов TIFF, JPG, PNG.
1.9	Пропускная способность канала связи между рабочей станцией пользователя и серверами ИС МФЦ, кбит/сек., не менее.	1024

Допускается использование рабочих мест, построенных по терминальной технологии, обеспечивающих сопоставимую производительность и набор ПО.

5. ЧИСЛЕННОСТЬ И КВАЛИФИКАЦИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ СИСТЕМЫ

Количество пользователей Системы определяется текущими потребностями заказчика Системы. Пользователи должны иметь базовые навыки работы с операционной системой и навыки пользователя сети Интернет.

6. РЕЖИМ ФУНКЦИОНИРОВАНИЯ СИСТЕМЫ

В основном режиме функционирования Система обеспечивает:

- непрерывную работу в режиме 24 часа в день, 7 дней в неделю (24x7);
- выполнение всех функций в полном объеме, за исключением периодов проведения профилактических и других работ, а также устранения возникших нештатных ситуаций.

В случае возникновения нештатных ситуаций организована возможность восстановления работоспособности Системы путем отката до последней рабочей версии с сохранением целостности информации на уровне СУБД.