

**ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ**

**«Digit МФЦ.Next»**

**Модуль «Digit МФЦ.Next: Очередь»**

**Администрирование и виджет предварительной записи**

**Руководство пользователя**

Листов 52

# СОДЕРЖАНИЕ

1	ВВЕДЕНИЕ.....	5
1.1	Область применения.....	5
1.2	Краткое описание возможностей.....	5
1.3	Уровень подготовки пользователя.....	6
1.4	Поддерживаемые браузеры.....	6
2	НАЗНАЧЕНИЕ И УСЛОВИЯ ПРИМЕНЕНИЯ.....	7
2.1	Назначение и функции.....	7
3	ПОДГОТОВКА К РАБОТЕ.....	8
3.1	Вход в Систему.....	8
3.2	Выход из Системы.....	8
4	ИНТЕРФЕЙС АДМИНИСТРАТОРА.....	9
5	АДМИНИСТРИРОВАНИЕ.....	9
5.1	Пользователи.....	10
5.1.1	Создание пользователя.....	10
5.1.2	Изменение пользователя.....	10
5.1.3	Действия с группами пользователя.....	11
5.2	Очереди.....	12
5.2.1	Распределение нагрузки по очередям (серверная функция).....	13
5.3	Устройства.....	14
5.3.1	Терминал.....	14
5.3.2	Пульты управления.....	15
5.3.3	Главный монитор.....	21
5.3.4	Табло оператора.....	22
5.4	Обратная связь от клиента.....	23
5.5	Управление филиалами.....	25
5.5.1	Создание филиала.....	25
5.5.2	Редактирование и удаление филиала.....	27
5.6	Управление параметрами.....	27
5.6.1	Управление выходными днями.....	27
5.6.2	Дополнительные опции.....	28
5.6.3	Управление правилами.....	30
5.6.4	Управление полями.....	31
6	СОЗДАНИЕ ДЕРЕВА УСЛУГ.....	33
6.1	Создание услуг.....	34
6.1.1	Заведение услуги и основные настройки.....	34
6.1.2	Редактирование/удаление элемента дерева услуг.....	42
6.1.3	Общие действия и копирование дерева.....	43
7	ВЫГРУЗКА ОТЧЕТОВ.....	44
7.1	Создание нового отчета.....	44
7.2	История отчетов.....	45

8 СПРАВОЧНИК НАСЕЛЕННЫХ ПУНКТОВ .....	46
8.1 Дерево гео-привязки .....	46
8.2 Населенные пункты .....	46
8.2.1 Создание .....	46
8.2.2 Удаление.....	46
8.3 Районы.....	46
8.3.1 Создание .....	46
8.3.2 Удаление.....	46
8.4 Привязка филиалов .....	47
8.4.1 Создание .....	47
8.4.2 Удаление.....	47
9 ЗАГРУЗКА НОВЫХ ВЕРСИЙ .....	47
10 ВИДЖЕТ ПРЕДВАРИТЕЛЬНОЙ ЗАПИСИ .....	47
10.1 Основные элементы виджета.....	48
10.1.1 Шапка виджета .....	48
10.1.2 Индикатор .....	48
10.1.3 Основная часть .....	49
10.1.4 Навигация.....	49
10.2 Шаги предварительной записи .....	49
10.2.1 Шаг 1 - выбор филиала .....	49
10.2.2 Шаг 2 - выбор услуги .....	49
10.2.3 Шаг 3 - выбор даты и времени .....	50
10.2.4 Шаг 4 - ввод персональных данных .....	51
10.3 Формирование талона.....	51
10.4 Особенности .....	51

## СПИСОК ТЕРМИНОВ И СОКРАЩЕНИЙ

Термин, сокращение	Значение
<b>КЦ</b>	Контакт-центр
<b>МКГУ</b>	Мониторинг качества государственных услуг
<b>МФЦ</b>	Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг (функций)
<b>ПО</b>	Программное обеспечение
<b>ПФР</b>	Пенсионный фонд РФ
<b>САРТСНА</b>	Специальный тест, призванный отличить действия человека от действий компьютера (программы, скрита)
<b>СРГУ</b>	Сводный реестр государственных услуг
<b>ФНС</b>	Федеральная налоговая служба
<b>ЭО</b>	Электронная очередь
<b>Брендбук</b>	Официальный документ компании, в котором описывается концепция бренда, атрибуты бренда, целевая аудитория, позиционирование компании и другие данные, которыми руководствуется отдел маркетинга и руководители бизнеса для построения коммуникации с потребителями и развития компании в целом
<b>Виджет</b>	Небольшой графический элемент или модуль
<b>Заявитель</b>	Физическое лицо или юридическое лицо либо их уполномоченные представители, обратившиеся в МФЦ для получения государственной (муниципальной) услуги
<b>Пользователь</b>	Лицо, участвующее в функционировании автоматизированной системы или использующее результаты ее функционирования
<b>Digit МФЦ.Next</b>	Программное обеспечение, предназначенное для автоматизации деятельности МФЦ
<b>JSON</b>	Текстовый формат обмена данными, основанный на JavaScript
<b>URL</b>	Система унифицированных адресов электронных ресурсов, или единообразный определитель местонахождения ресурса (файла)

# **1 ВВЕДЕНИЕ**

## **1.1 Область применения**

Программный 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.

## **1.2 Краткое описание возможностей**

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

- повышение эффективности деятельности МФЦ и, соответственно, оперативности и качества оказания государственных и муниципальных услуг за счет использования современных информационных технологий;
- обеспечение удобства и комфорта для заявителей при предоставлении им государственных и муниципальных услуг;
- повышение оперативности доступа к информации, необходимой для обеспечения служебной деятельности сотрудников МФЦ.

Модуль «Digit МФЦ.Next: Очередь» (далее – Система) обеспечивает работу следующих процессов:

- регистрация и учет заявителей в живой очереди и по предварительной записи;
- вызов заявителей из очереди, оповещение заявителей о вызове;
- фиксация времени начала и окончания обслуживания;
- управление отдельными очередями в зависимости от видов включенных в очередь услуг;
- отображение статуса очереди, количества заявителей в очереди;
- возможность изменения приоритета талона в очереди администратором зала;
- возможность перенаправления заявителя в очередь на обслуживание к другому оператору многофункционального центра;
- формирование отчетов по посещаемости центра, количеству заявителей, среднему времени ожидания и обслуживания;
- 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);
- возможность установления приоритета вызова для определенных категорий заявителей, зарегистрированных в «Digit МФЦ.Next: Очередь»;

- возможность производить запись на получение услуги с внесением дополнительной информации в талон (ФИО заявителя, адрес и количество объектов, т.д.).

### **1.3 Уровень подготовки пользователя**

Данное руководство пользователя разработано для сотрудников, выполняющих в Системе роль «Администратор».

Перед началом работы с Системой пользователю необходимо выполнить следующие действия:

- 1) ознакомиться с настоящим руководством пользователя;
- 2) ознакомиться с внутренними документами, регламентирующими работу пользователя в Системе.

### **1.4 Поддерживаемые браузеры**

Работа в Системе поддерживается через web-браузер Google Chrome последних версий, а также через браузеры на основе Chromium.

Система постоянно обновляется под последние версии web-браузеров, официально поддерживаемых производителями.

Разработчики Системы не несут ответственности за корректную работу Системы в других web-браузерах.

## 2 НАЗНАЧЕНИЕ И УСЛОВИЯ ПРИМЕНЕНИЯ

### 2.1 Назначение и функции

Функциональные возможности администрирования электронной очереди:

- Управление пользователями – создание, редактирование, удаление. Назначение очередей пользователю, назначение групп.
- Управление группами – создание, редактирование.
- 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.
- Управление очередями – название, назначение филиала, указание префикса. Назначение услуг на очередь.
- Управление филиалами – название, описание, назначение дерева услуг (создание, изменение, удаление).
- Управление устройствами (добавление, изменение, удаление):
  - Терминал регистрации;
  - Пульт оператора;
  - Главный монитор.
- Формирование отчетности с возможностью отправки на электронную почту.
- Управление выходными и праздничными днями – указание нерабочих дней в календаре. В нерабочие дни нет возможности взять талон в живую очередь и по предварительной записи (далее – предзаписи).

## 3 ПОДГОТОВКА К РАБОТЕ

### 3.1 Вход в Систему

Для входа в Систему необходимо выполнить следующие действия:

- запустить на компьютере совместимый web-браузер;
- в адресной строке web-браузера ввести адрес (ссылку) Системы;
- в открывшемся окне «Вход в систему» ввести данные в поля «Имя пользователя»

и «Пароль», затем нажать на кнопку  (Рисунок 1).

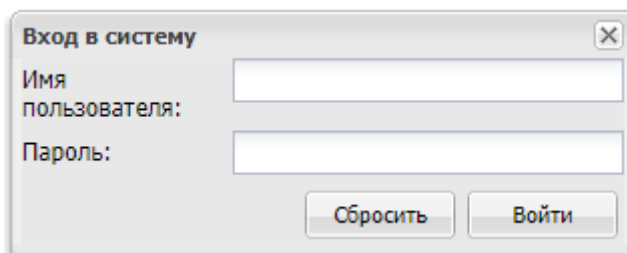



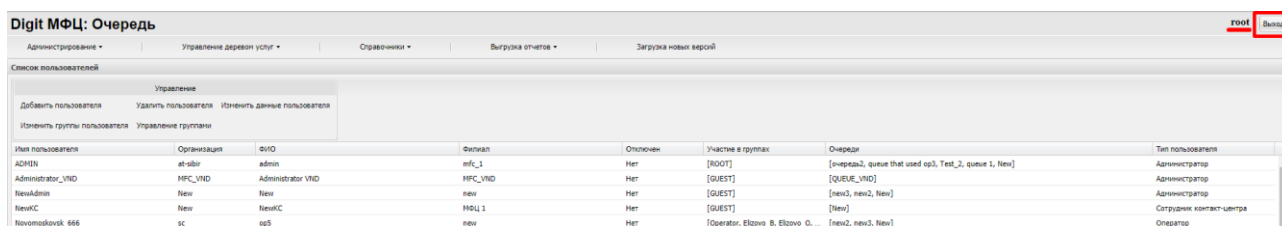
Рисунок 1 – Вход в Систему

При нажатии на кнопку  автоматически очистятся все поля данного окна.

После входа в Систему по умолчанию откроется раздел меню «Администрирование» → «Пользователи» → окно «Список пользователей» (см. Рисунок 3).

### 3.2 Выход из Системы

Для безопасного выхода из Системы нажмите на кнопку , расположенную в правом верхнем углу окна (Рисунок 2).



Имя пользователя	Организация	ФИО	Фамилия	Отключен	Участие в группах	Очередь	Тип пользователя
ADMIN	ф-сбр	admin	mf_c_1	Нет	[ROOT]	[номер], queue that used op3, Test_3, queue 1, New]	Администратор
Administrator_VND	MFC_VND	Administrator VND	MFC_VND	Нет	[GUEST]	[QUEUE_VND]	Администратор
NewAdmin	New	New	lev	Нет	[GUEST]	[lev1, lev2, New]	Администратор
NewKC	New	NewKC	HOJ 1	Нет	[GUEST]	[New]	Сотрудник контакт-центра
Novopolovskij_666	sc	op5	lev	Нет	[Operator, Elzova_B, Elzova_O, ...]	[lev2, lev3, New]	Оператор

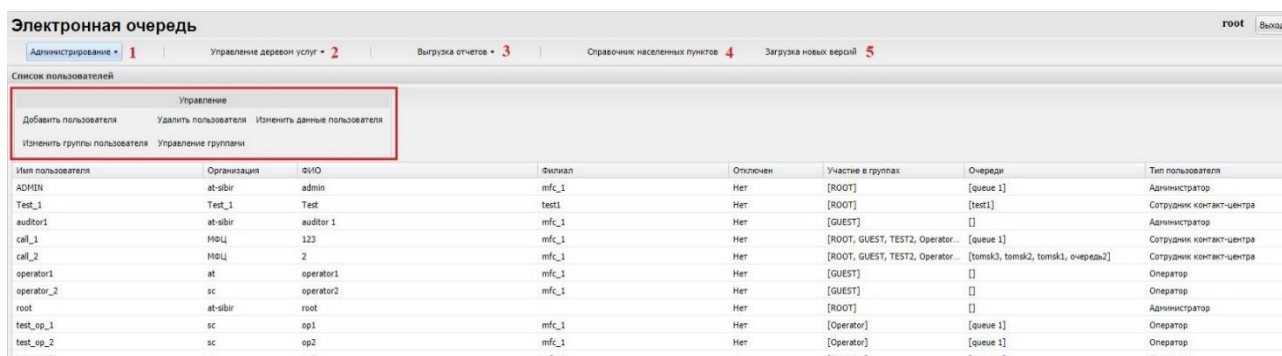
Рисунок 2 – Выход из Системы

**Примечание** – Возле кнопки «Выход» отображается имя текущего пользователя.



## 4 ИНТЕРФЕЙС АДМИНИСТРАТОРА

При входе в административный интерфейс Системы по умолчанию открывается окно со списком пользователей ЭО (раздел «Администрирование» на рисунке 3) и панель управления списком пользователей. Данные о пользователях расположены в столбцах «Имя пользователя», «Организация», «ФИО», «Филиал», «Отключен», «Участие в группах», «Очереди» и «Тип пользователя». Данные можно фильтровать, кликнув правой кнопкой мыши на заголовок столбца таблицы.



Имя пользователя	Организация	ФИО	Филиал	Отключен	Участие в группах	Очереди	Тип пользователя
ADMIN	at-sibir	admin	mfc_1	Нет	[ROOT]	[queue 1]	Администратор
Test_1	Test_1	Test	test1	Нет	[ROOT]	[test1]	Сотрудник контакт-центра
auditor1	at-sibir	auditor 1	mfc_1	Нет	[GUEST]	[]	Администратор
call_1	МФЦ	123	mfc_1	Нет	[ROOT, GUEST, TEST2, Operator...	[queue 1]	Сотрудник контакт-центра
call_2	МФЦ	2	mfc_1	Нет	[ROOT, GUEST, TEST2, Operator...	[tomsk2, tomsk2, tomsk1, очередь2]	Сотрудник контакт-центра
operator1	at	operator1	mfc_1	Нет	[GUEST]	[]	Оператор
operator_2	sc	operator2	mfc_1	Нет	[GUEST]	[]	Оператор
root	at-sibir	root	mfc_1	Нет	[ROOT]	[]	Администратор
test_op_1	sc	op1	mfc_1	Нет	[Operator]	[queue 1]	Оператор
test_op_2	sc	op2	mfc_1	Нет	[Operator]	[queue 1]	Оператор
test_op_3	sc	op3	mfc_1	Нет	[Operator]	[queue 1]	Оператор

Рисунок 3 – Список пользователей

Панель администратора содержит разделы:

1. Администрирование
2. Управление деревом услуг
3. Выгрузка отчетов
4. Справочник населенных пунктов
5. Загрузка новых версий

## 5 АДМИНИСТРИРОВАНИЕ

В разделе расположено подменю (Рисунок 4):

- Пользователи
- Очереди
- Устройства
- Обратная связь от клиента
- Управление филиалами
- Управление параметрами

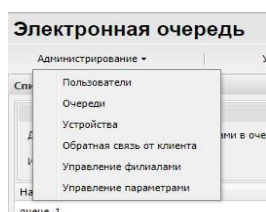


Рисунок 4 – Подменю

## 5.1 Пользователи

### 5.1.1 Создание пользователя

При нажатии на кнопку «Добавить пользователя» откроется форма (Рисунок 5).

Создание пользователя

Имя пользователя:

Организация:

ФИО:

Филиал:

Отключен:

Пароль:

Тип пользователя:

Терминал:

Очереди:

Создать Отмена

Рисунок 5 – Создание пользователя

Нужно заполнить поля, выбрать филиал из списка доступных, указать тип пользователя и терминал. Также нужно задать очереди для данного пользователя – для этого выделите очередь в списке и перенесите ее, нажав соответствующую кнопку со стрелкой в нижней части формы.

### 5.1.2 Изменение пользователя

Чтобы изменить пользователя, выделите его и нажмите «Изменить данные пользователя». Откроется форма, аналогичная форме создания пользователя (Рисунок 6).

Изменение пользователя "ADMIN"

Имя пользователя:

ФИО:

Филиал:

Организация:

Отключен:

Пароль:

Тип пользователя:

Терминал:

Очереди:

Изменить Отмена

Рисунок 6 – Изменение пользователя

Чтобы удалить пользователя, выделите его и нажмите на кнопку «Удалить». В модельном окне подтвердите действие кнопкой «Да» (Рисунок 7).

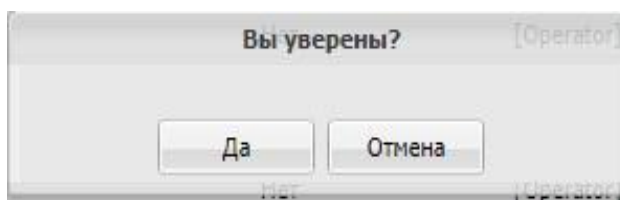


Рисунок 7 – Удаление пользователя

### 5.1.3 Действия с группами пользователя

Кнопка «Изменить группы пользователя» открывает список групп выделенного пользователя. В открывшемся окне можно менять группы, выделяя и перенося их кнопками управления (Рисунок 8).

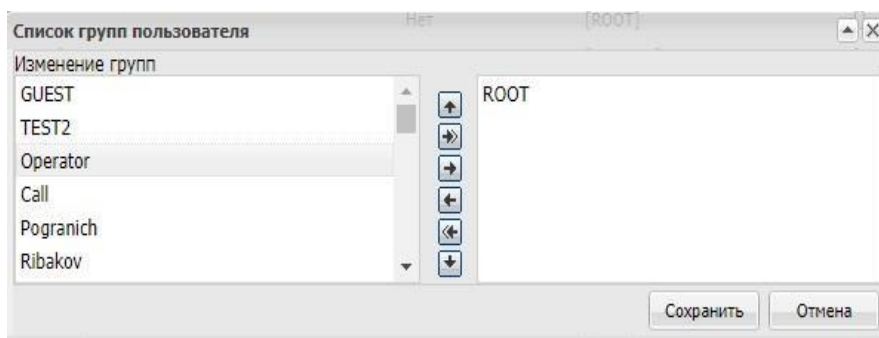


Рисунок 8 – Изменение групп

Панель «Управление» позволяет просмотреть список групп и внести изменения в сами группы (Рисунок 9).

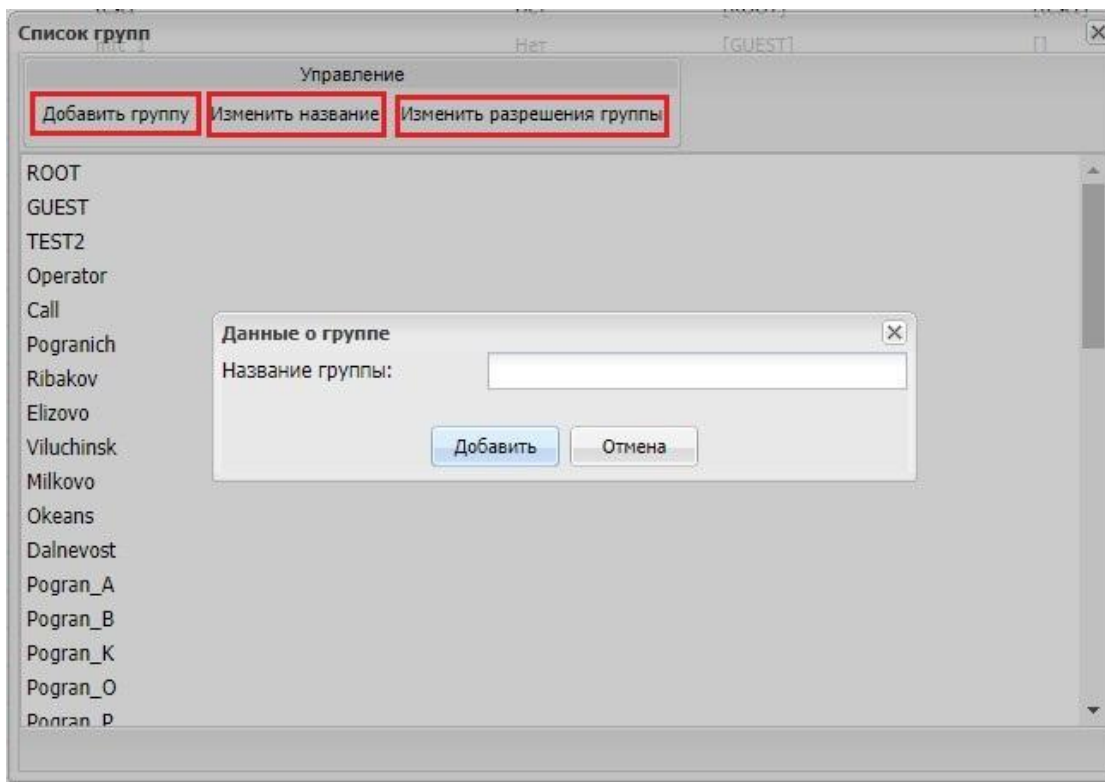


Рисунок 9 – Управление группами

## 5.2 Очереди

Следующий пункт подменю – Очереди. Он открывает окно со списком очередей. Информация разнесена по столбцам «Название», «Описание» и «Филиал». Чтобы добавить очередь, нажмите одноименную кнопку и заполните поля формы (Рисунок 10).

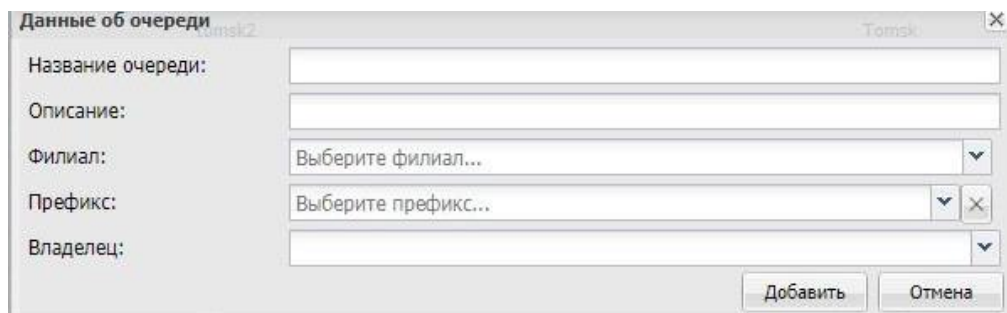


Рисунок 10 – Создание очереди

Кнопка «Добавление услуг в очередь» позволяет редактировать услуги, оказываемые в данной очереди. Выберите филиал, ведомство, а также выделите нужные услуги и добавьте их с помощью кнопок управления (Рисунок 11).

**Важно:** Порядок добавления очередей влияет на их приоритет. Приоритет распределяется по убыванию, считая от первой сверху очереди.

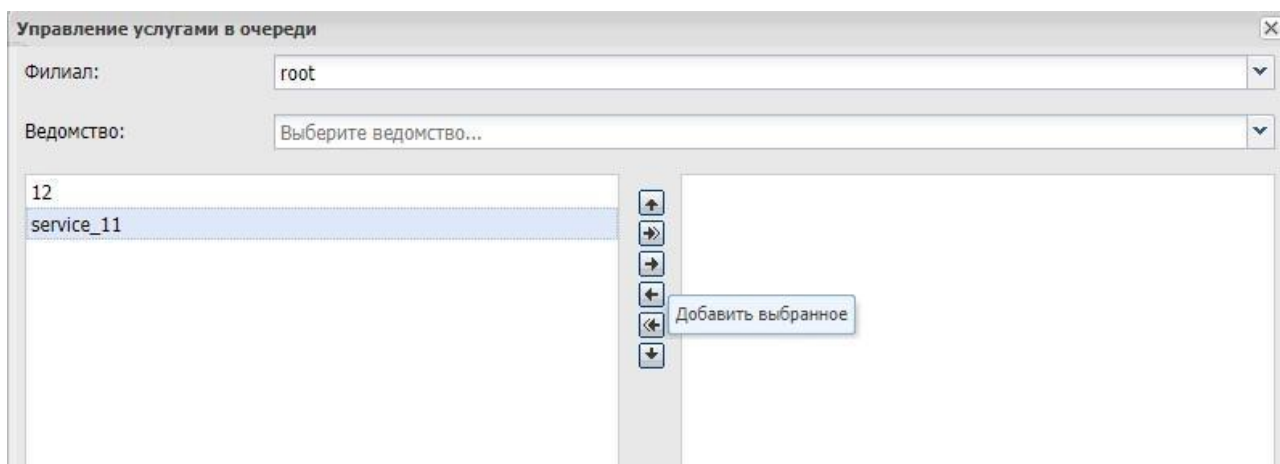


Рисунок 11 – Управление услугами в очереди

Для изменения очереди откройте окно редактирования и внесите нужные данные (Рисунок 12).

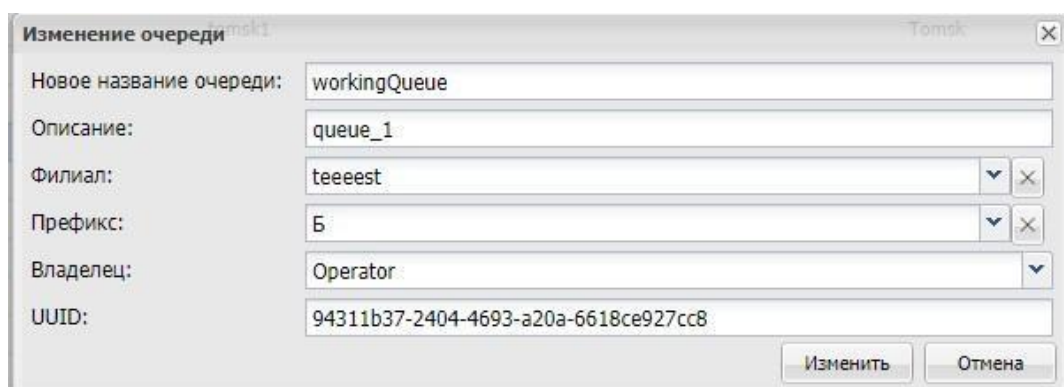


Рисунок 12 – Изменение очереди

- **«Название очереди»** – поле заполняется вручную;
- **«Описание очереди»** – поле заполняется вручную. Введите информацию, которая будет использоваться для идентификации очереди при настройке пользователей и устройств;
- **«Филиал»** – поле заполняется выбором значения из выпадающего списка. Выберите филиал, к которому будет привязываться очередь;
- **«Префикс»** – поле заполняется выбором значения из выпадающего списка. Выберите букву, которая будет отображаться на талоне при его распечатке или просмотре на пульте администратора;
- **«Владелец»** – поле заполняется выбором значения из выпадающего списка. Выберите ID, присвоенное администратору. **Внимание:** данный параметр влияет на нумерацию талонов внутри очередей. Если очереди (пусть даже из разных филиалов и с разными префиксами) принадлежат к одной группе, то нумерация талонов внутри этой группы будет идти сквозная.

По завершении заполнения полей нажмите «Добавить». Созданная очередь появится в рабочем поле раздела.

### 5.2.1 Распределение нагрузки по очередям (серверная функция)

В штатном режиме данная функция выключена и вызов клиентов происходит по принципу «кто первый вызвал – тот и получил талон».

Распределение нагрузки позволяет равномерно распределить клиентов по нескольким очередям (или для одной очереди). Данный параметр включается в конфигурациях ЭО, после чего требуется перезагрузка приложения ЭО.

#### **Принцип работы:**

Производится подсчет приема клиентов в каждом окне. Система определяет, в каком окне количество обслуженных заявителей меньше, чем в остальных окнах, и направляет клиента в данное окно.

Дополнительно на вызов талона влияют следующие настройки:

- услуги должны быть назначены на очередь;
- очередь должна быть привязана к оператору;
- расписание окна должно быть настроено корректно, иначе талон не будет вызван (например, у окна выходной по расписанию, но по факту окно работает – данное окно не будет учитываться в расчетах выдачи талонов);
- приоритеты талонов;
- талоны могут быть назначены на конкретные окна принудительно администратором зала.

При указанном принципе работы системы талоны могут не вызываться в окно в течение короткого промежутка времени (не более 1 минуты) в связи с тем, что производится расчет нагрузки по окнам.

Для активации указанной функции необходимо обратиться к разработчикам Системы.

## 5.3 Устройства

Этот раздел позволяет управлять терминалом, пультом управления и главным монитором.

Клик правой кнопкой мыши на любой терминал открывает подменю:

- Добавить устройство;
- Изменить устройство;
- Удалить устройство.

**Важно:** название устройства не должно содержать кавычки.

### 5.3.1 Терминал

Формы изменения и создания терминала выглядят идентично.

- «**Название**» – поле заполняется вручную. Внесите наименование терминала.
- «**Описание**» – поле заполняется вручную. Внесите дополнительную информацию о терминале.
- «**Филиал**» – поле заполняется выбором значения из выпадающего списка. Выберите филиал, в котором будет установлен создаваемый терминал.
- «**Адрес**» – поле заполняется вручную. Введите фактическое местонахождение терминала.
- «**Принтер для печати чека**» – поле заполняется выбором значения из выпадающего списка. Выберите тип принтера.
- «**Тип терминала**» – поле заполняется выбором значения из выпадающего списка. Выберите тип терминала.
- «**Показывать курсор мыши**» – поле установления признака. При установке признака на экране терминала во время работы будет отображаться курсор.
- «**Отключить запись через сайт**» – позволяет убрать данную настройку: если в офисе несколько терминалов, в предварительной записи на сайте МФЦ будут доступны они все. Чтобы избежать дублирующихся МФЦ, на терминалах офиса, кроме одного, отключается запись через сайт.
- «**Разрешение 800x600**» – поле установления признака. Установка признака требуется в случае, когда экран терминала имеет более высокое разрешение, чем 800x600 (т.к. шаблон терминала не рассчитан на разрешение выше указанного).

- **«Отображать загруженность очередей»** – поле установления признака. При установке признака при выборе услуги клиенту будет отображаться количество человек в очереди.
- **«Дерево услуг»** – поле заполняется выбором значения из выпадающего списка. Выберите список услуг, отображаемых на терминале.
- **«Меню терминала»** – поле позволяет установить пункты, из которых будет состоять меню терминала, отображаемое для клиента. Для выбора установите флажки напротив необходимых пунктов.
- **«Оценка качества услуг»** – при настройке терминала ЭО на взаимодействие с МКГУ, в url сервера необходимо прописывать только адрес сервера и порт вида [127.0.0.1:8080](http://127.0.0.1:8080).
- **«При записи на прием»** – поле позволяет установить этапы, которые будут отображаться для клиента при регистрации талона. При выборе признака «Только один тип записи на услугу» скрывается предварительная запись.
- **«Настройки распечатки талона»** – поле предназначено для настройки информации, отображаемой в талоне: адресе филиала, загруженности окон. Количество талонов в очереди, этажах оказания услуги.
- **«Очереди»** – поле предназначено для выбора очередей для записи через создаваемый терминал.

После заполнения полей нажмите «Сохранить». По завершении обработки очередь появится в рабочем поле раздела.

Редактирование терминала производится в форме, аналогичной созданию. Отличительными полями при редактировании являются:

- **«Таймаут показа чека (сек)»** – поле заполняется вручную арабскими цифрами. Укажите временной период отображения чека на экране терминала.
- **«Выбор логотипа терминала»** – поле неактуально.
- **«Выбор логотипа для чека»** – поле загрузки файла. Загрузите изображение, которое будет использоваться в качестве логотипа на талоне.
- **«Иной текст сообщения (внизу талона)»** – поле заполняется вручную. Введённый текст будет отображаться в нижней части талонов.

### 5.3.2 Пульты управления

В пульте управления по клику правой кнопкой мыши доступны действия добавления, удаления, изменения пульта, настройка и просмотр шаблонов расписания, а также групповые создание, изменение и удаление пультов (Рисунок 13).

Таблица	Пульт управления	Главный монитор	Номер окна	Пользователь	Файл	Активен	Период работы	С монитором	Постовый	Состояние	Очереди
Test_1	Нет	1	Test_1	Нет		Нет	10	Да	Да	Выкл	[Тест_1]
call_1	Нет	1	call_1	Нет		Нет	10	Нет	Да	Выкл	[Очередь_1]
call_2	Нет	2	call_2	Нет		Нет	10	Нет	Да	Выкл	[tomsk2, tomsk2, tomsk1, О-чередка2]
controlPanel02	Нет	1	operator_2	Нет		Нет	10	Да	Да	Выкл	[]
controlPanel_1	Нет	1	ADMIN	Нет		Да	10	Нет	Да	Выкл	[Очередь_1]
test_admin	Нет	3	test_op_3	Нет		Нет	10	Да	Да	Выкл	[Очередь_1]
test_window_1	Нет	1	test_op_1	Нет		Нет	10	Да	Да	Выкл	[Очередь_1]
test_window_2	Нет	2	test_op_2	Нет		Нет	10	Да	Да	Выкл	[Очередь_1]
test_window_4	Нет	4	test_op_4	Нет		Нет	10	Нет	Да	Выкл	[Очередь_1]
test_window_5	Нет	5	test_op_5	Нет		Нет	10	Нет	Да	Выкл	[Очередь_1]
test_window_6	Нет	6	test_op_6	Нет		Нет	10	Нет	Да	Выкл	[Очередь_1]
test_window_7	Нет	7	test_op_7	Нет		Нет	10	Нет	Да	Выкл	[Очередь_1]
test_window_8	Нет	8	test_op_8	Нет		Нет	10	Нет	Да	Выкл	[Очередь_1]
tomsk01	Нет	1	tomsk01	Нет		Нет	10	Нет	Да	Выкл	[tomsk2, tomsk1]
tomsk02	Нет	2	tomsk02	Нет		Нет	10	Нет	Да	Выкл	[tomsk2, tomsk1]
tomsk03	Нет	3	tomsk03	Нет		Нет	10	Нет	Да	Выкл	[tomsk2, tomsk1]

Рисунок 13 – Пульта управления

## Групповые и единичные действия

Групповое изменение пультов применяется для всех пультов, названия которых попадают под заданный шаблон названия. Значения, указанные на вкладке «Основные настройки», применяются для всех подходящих окон, то есть если на вкладке указаны пустые значения, эти изменения будут применены.

Изменение и создание пультов производится в аналогичных формах. На первой вкладке заполняются основные настройки (Рисунок 14), на второй расписание работы (Рисунок 15), на третьей задаются выходные (Рисунок 16).

- поле «**Автовозврат**» отвечает за возврат талона в очередь, если заявитель не подошел в момент вызова в окно оператора.
- поле «**Учитывать в расчетах предварительной записи**» позволяет рассчитывать на данное устройство время предварительной записи. **Важно:** если в офисе работает только один пульт с таким функционалом, его отключение требует дополнительного согласования.
- поле «**Вызывать по приоритету очереди**» позволяет вызывать в окно талоны в порядке приоритета очередей, который задаётся в разделе «Очереди». Например, окно обслуживает две очереди, порядок вызова талонов – сначала все талоны из очереди, приоритет которой выше, потом из второй.
- поле «**Вызывать по номеру**» позволяет через операторский интерфейс находить конкретный талон по номеру и вызывать именно его. Данная настройка работает только если одновременно с ней в административном интерфейсе ПО «Digit МФЦ.Next» у данного пользователя также установлен флажок в поле «Вызывать по номеру».
- поле «**Особый шаблон голосового вызова**» позволяет назначить особый шаблон голосового вызова. Например, на окно для администратора, чтобы при вызове к администратору не озвучивался номер окна, так как у администратора он отсутствует. Необходимо указать название соответствующего файла записи. Данный признак недоступен из режима группового редактирования.



Возможные имена файлов записи:

- proidite\_k\_stoike\_obslyuzivania
  - proidite\_k\_stoike\_obslyuzivania\_nomer
  - proidite\_v\_zal
  - proidite\_v\_cabinet
  - proidite\_v\_kabinet\_nomer
  - proidite\_v\_kabiny
  - proidite\_v\_kassy
  - proidite\_k\_stoly
  - proidite\_k\_stoly\_nomer
  - proidite\_na\_etaj
  - proidite\_na (номер этажа)\_etaj – в качестве номера этажа могут быть числа от 1 до 5 или слово sokolnyi
  - proidite\_k\_operatoru
  - proidite\_k\_operacionisty
  - proidite\_k\_specialisty
  - proidite\_k\_oknu
  - proidite\_k\_oknu\_nomer
- 
- поле **«Отображение талонов на мониторах»** настраивает второй монитор с номерами талонов.
  - поле **«Показывать бегущую строку»** активирует строку для отдельного операторского окна.

**Групповое изменение пультов управления** [X]

Основные настройки | Расписание работы | Выходные и предпраздничные дни

Шаблон названий пультов:

Тип пользователя:

Филиал:

Начало нумерации окон:

Количество окон:

Этаж:

Принтер для печати чека:

Запускать с монитором оператора:

Авто вызов:

Период автовызова(сек):

Авто возврат:

Период повторного автовызова(сек):

Учитывать в расчетах предварительной записи:

Разрешить предварительную запись сегодня:

Вызов по приоритету очереди:

Вызывать по номеру:

Вызывать в обеды:

Отображать критические события:

Порядок приема:

Показывать бегущую строку:

Бегущая строка:

Меню пульта управления

Запись в очередь:

Использовать оценку качества:

Порт устройства оценки:

Сохранить | Отмена

Рисунок 14 – Основные настройки

**Групповое изменение пультов управления**

Основные настройки | **Расписание работы** | Выходные и предпраздничные дни

Изменить расписание:

Шаблон:  [Перейти к управлению шаблонами](#)

**Понедельник**

Рабочее время: С: 07:00 До: 21:00

Выходной:

[Добавить перерыв](#)

**Вторник**

Рабочее время: С: 07:00 До: 21:00

Выходной:

[Добавить перерыв](#)

**Среда**

Рабочее время: С: 07:00 До: 21:00

Выходной:

[Добавить перерыв](#)

**Четверг**

Рабочее время: С: 07:00 До: 21:00

Выходной:

[Добавить перерыв](#)

**Пятница**

Рабочее время: С: 07:00 До: 21:00

Выходной:

[Добавить перерыв](#)

**Суббота**

Рабочее время: С: 07:00 До: 21:00

Выходной:

[Добавить перерыв](#)

[Сохранить](#) [Отмена](#)

Рисунок 15 – Расписание работы

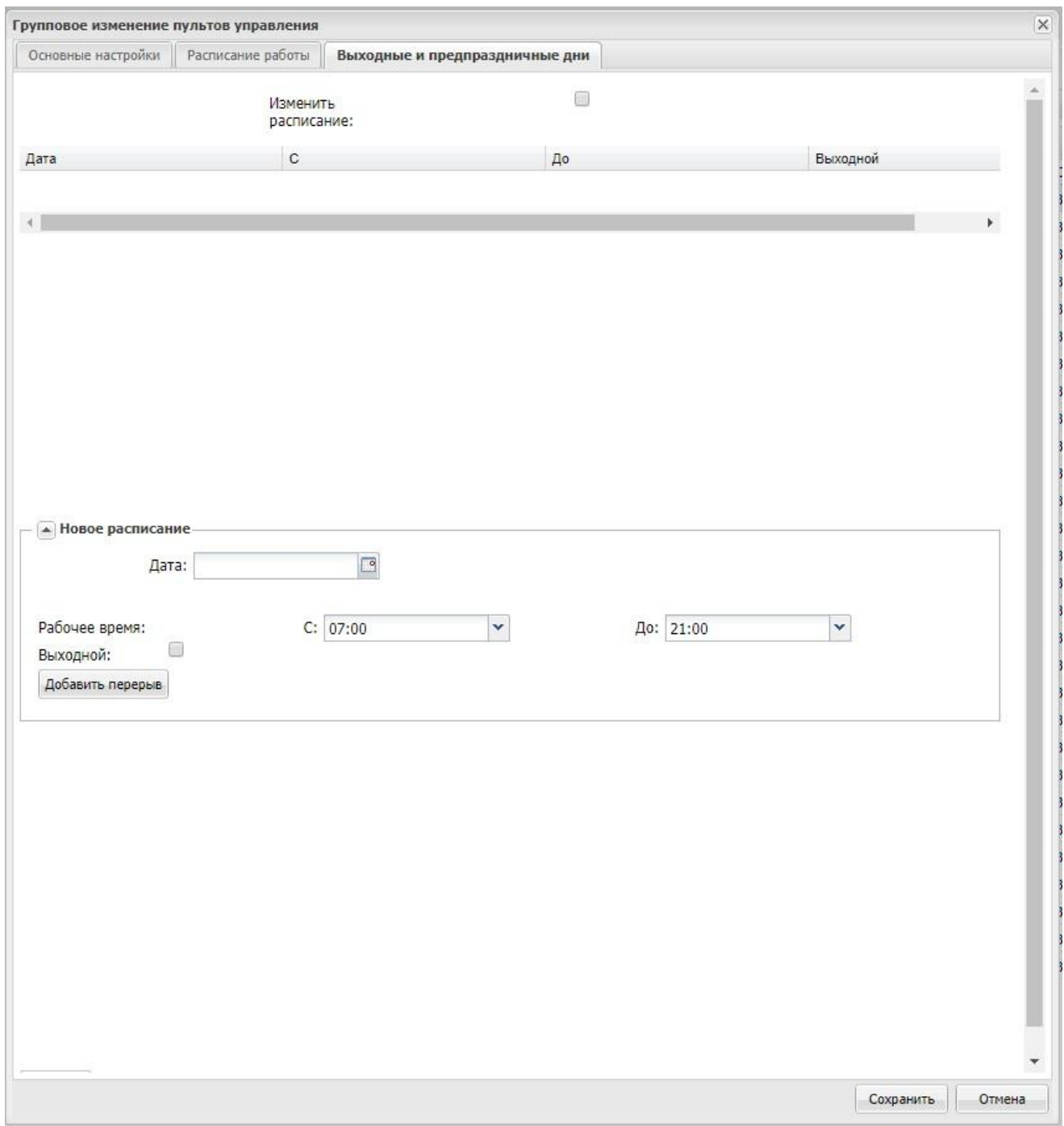
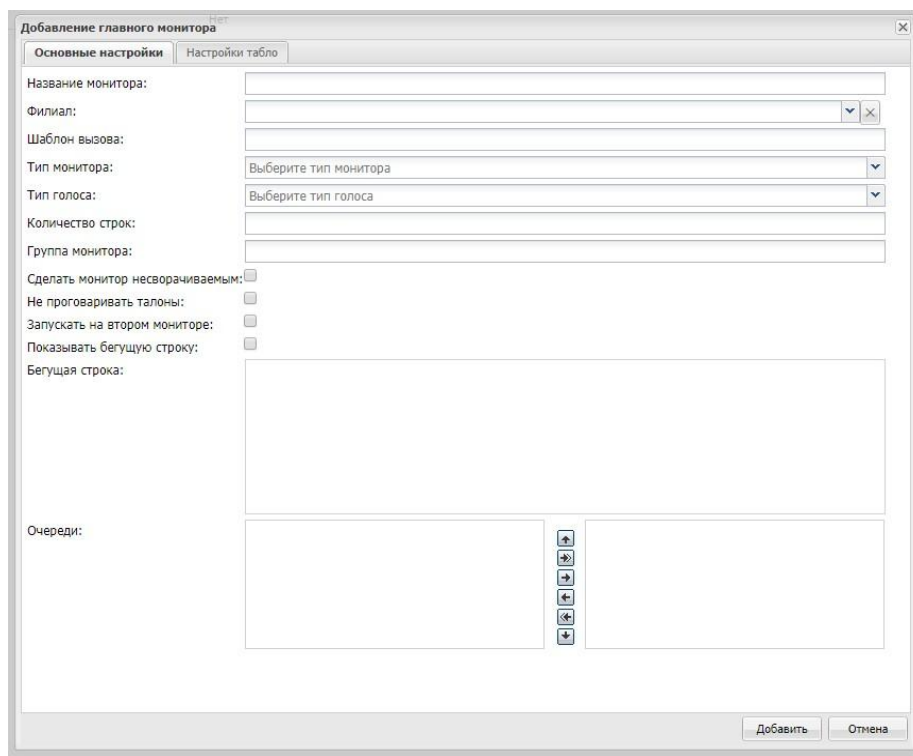


Рисунок 16 – Выходные и предпраздничные дни

Изменение пультов управления влияет на их статус в окне администратора. Управление шаблонами расписания позволяет задавать шаблоны на различные ситуации, чтобы потом в настройках пульта задавать нужный режим работы. Шаблоны расписания применяются только в случае, если установлен флажок в поле «Изменить расписание».

### 5.3.3 Главный монитор

Управление главными мониторами также позволяет выбирать из трех действий: создание, изменение, удаление (Рисунок 17, Рисунок 18). Удаление требует подтверждения в модальном окне, изменение и создание незначительно отличаются друг от друга – в режиме изменения доступен блок «Выбор логотипа».

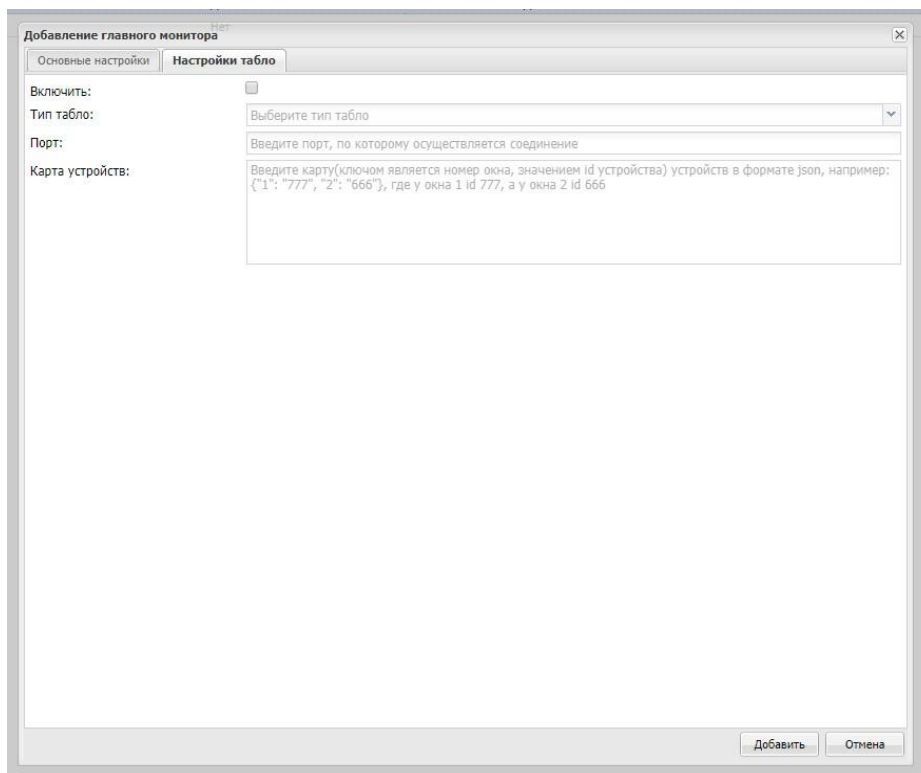


The screenshot shows the 'Добавление главного монитора' (Add Main Monitor) dialog box with the 'Основные настройки' (Basic Settings) tab selected. The dialog contains the following fields and options:

- Название монитора: [Text input field]
- Филиал: [Dropdown menu]
- Шаблон вызова: [Text input field]
- Тип монитора: [Dropdown menu with 'Выберите тип монитора']
- Тип голоса: [Dropdown menu with 'Выберите тип голоса']
- Количество строк: [Text input field]
- Группа монитора: [Text input field]
- Сделать монитор несворачиваемым:
- Не проговаривать талоны:
- Запускать на втором мониторе:
- Показывать бегущую строку:
- Бегущая строка: [Text area]
- Очереди: [List area with up/down arrows]

Buttons at the bottom: 'Добавить' (Add) and 'Отмена' (Cancel).

Рисунок 17 – Создание главного монитора



The screenshot shows the 'Добавление главного монитора' (Add Main Monitor) dialog box with the 'Настройки табло' (Dashboard Settings) tab selected. The dialog contains the following fields and options:

- Включить:
- Тип табло: [Dropdown menu with 'Выберите тип табло']
- Порт: [Text input field with placeholder 'Введите порт, по которому осуществляется соединение']
- Карта устройств: [Text area with placeholder 'Введите карту(ключом является номер окна, значением id устройства) устройств в формате json, например: {"1": "777", "2": "666"}, где у окна 1 id 777, а у окна 2 id 666']

Buttons at the bottom: 'Добавить' (Add) and 'Отмена' (Cancel).

Рисунок 18 – Создание главного монитора

- **«Название»** – поле заполняется вручную. Внесите наименование монитора.
- **«Филиал»** – поле заполняется выбором значения из выпадающего списка. Выберите филиал, в котором будет установлен создаваемый монитор.
- **«Шаблон вызова»** – поле не используется.
- **«Тип монитора»** – поле заполняется выбором значения из выпадающего списка. Выберите внешний вид монитора согласно брендбуку.
- **«Тип голоса»** – поле заполняется выбором значения из выпадающего списка. Выберите тип голоса, которым будут вызываться талоны.
- **«Количество строк»** – поле заполняется автоматически в зависимости от выбранного значения в поле «Тип монитора».
- **«Группа монитора»** – поле неактуально. Не использовать во избежание некорректной работы системы.
- **«Сделать монитор не сворачиваемым»** – установка флажка активирует указанную функцию.
- **«Не проговаривать талоны»** – поле установления признака. При установке флажка отключается вызов талонов голосом.
- **«Запускать на втором мониторе»** – установка флажка активирует указанную функцию.
- **«Показывать бегущую строку»** – установка флажка активирует указанную функцию.
- **«Бегущая строка»** – поле заполняется вручную. Внесите информацию, которая будет транслироваться в бегущей строке.
- **«Очереди»** – поле предназначено для выбора очередей и отображения талонов из них на главном мониторе.

#### 5.3.4 Табло оператора

Для создания операторского табло перейдите на вкладку «Настройки табло» и заполните соответствующие поля

- **«Включить»** – установка флажка активирует табло.
- **«Тип табло»** – поле заполняется выбором значения из выпадающего списка. Выберите тип табло из выпадающего списка.
- **«Порт»** – поле заполняется вручную. Введите порт, по которому осуществляется соединение.
- **«Карта устройств»** – поле заполняется вручную. Карта вводится в формате json, согласно приведенному в поле примеру.

После заполнения полей формы нажмите на кнопку «Сохранить». По завершении обработки устройство появится в рабочем поле раздела.

Изменение монитора производится в форме, аналогичной созданию. Отличительным полем при изменении является «**Выбор логотипа**» – поле загрузки файла. Загрузите изображение, которое будет использоваться в качестве логотипа на мониторе.

## 5.4 Обратная связь от клиента

В данном разделе задаются настройки для опроса удовлетворенности клиентов МФЦ. Данный опрос проводится с помощью планшетов, привязанных к окнам оператором. На первой вкладке редактируется страница опроса в формате HTML (Рисунок 19).

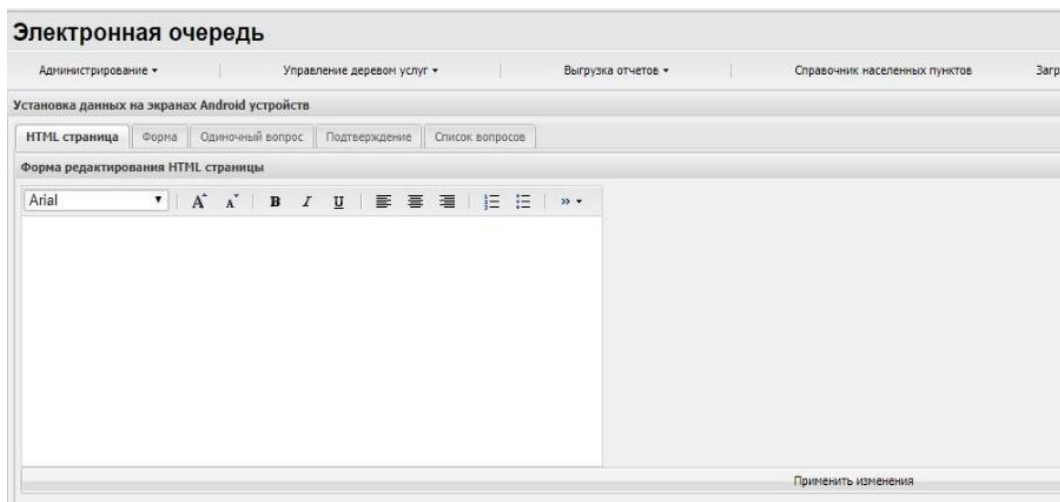


Рисунок 19 – Редактирование страницы

На остальных вкладках задается наполнение опроса – вопросы, заголовки, варианты ответов.

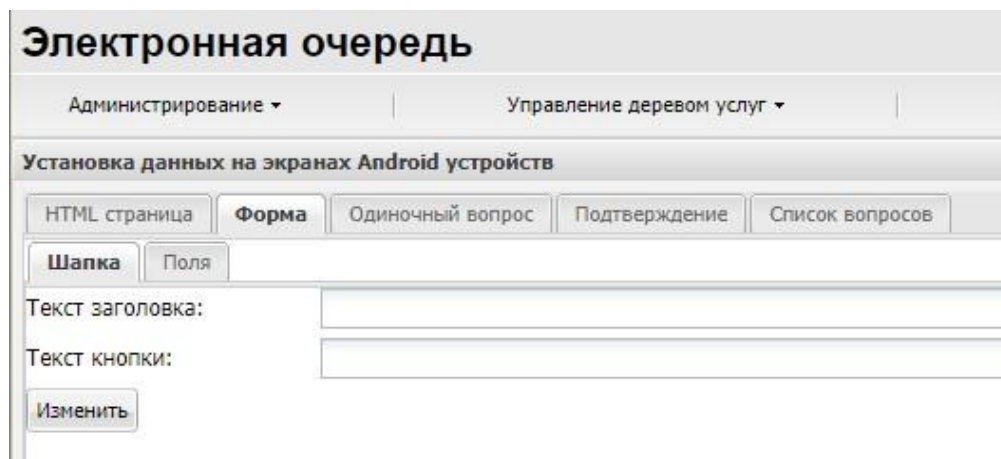


Рисунок 20 – Шапка формы

**Электронная очередь** root

Администрирование ▾ | Управление деревом услуг ▾ | Выгрузка отчетов ▾ | >> ▾

Установка данных на экранах Android устройств

HTML страница | **Форма** | Одиночный вопрос | Подтверждение | Список вопросов

Шапка | Поля

Редактирование полей формы

Заголовок	Кол-во символов
Пожалуйста заполните список вопросов	

Рисунок 21 – Поля формы

**Электронная очередь** root

Администрирование ▾ | Управление деревом услуг ▾ | Выгрузка отчетов ▾ | >> ▾

Установка данных на экранах Android устройств

HTML страница | Форма | **Одиночный вопрос** | Подтверждение | Список вопросов

Изменение экрана вопроса

Текст вопроса:

Кнопка положительного ответа:

Кнопка отрицательного ответа:

Рисунок 22 – Одиночный вопрос

**Электронная очередь** root

Администрирование ▾ | Управление деревом услуг ▾ | Выгрузка отчетов ▾ | >> ▾

Установка данных на экранах Android устройств

HTML страница | Форма | Одиночный вопрос | **Подтверждение** | Список вопросов

Изменение экрана "Подтверждение"

Текст на экране:

Текст на кнопке:

Рисунок 23 – Подтверждение



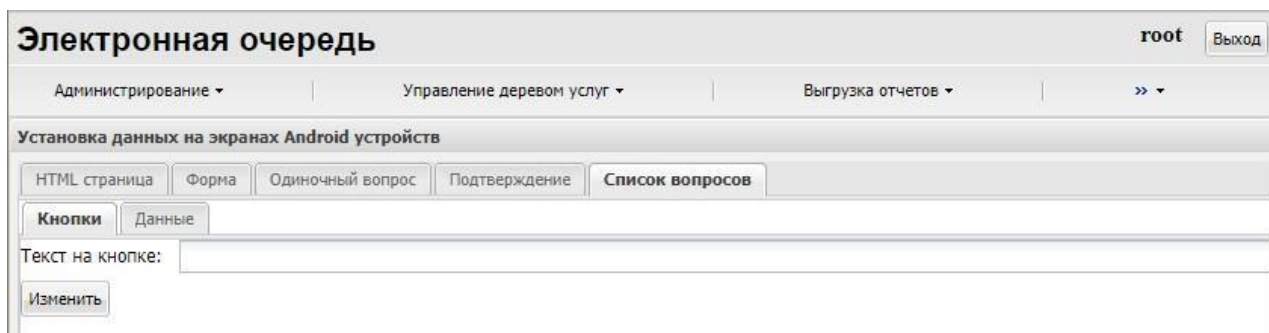


Рисунок 24 – Список вопросов

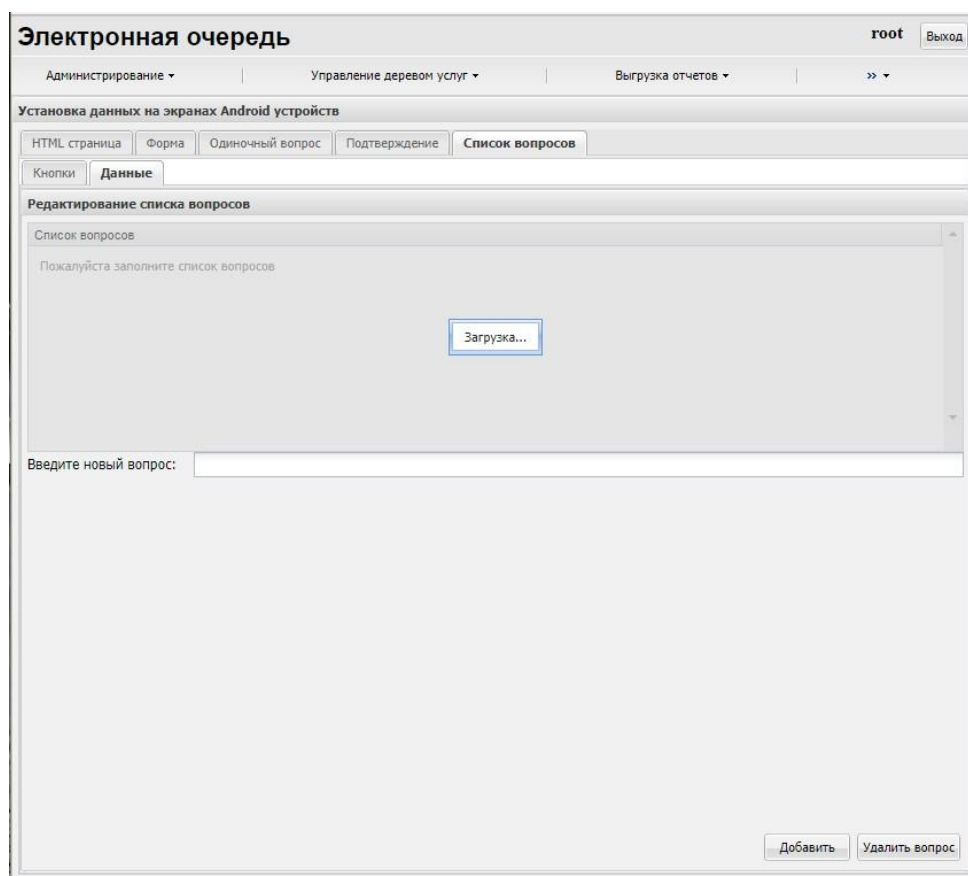


Рисунок 25 – Редактирование списка вопросов

## 5.5 Управление филиалами

### 5.5.1 Создание филиала

Для создания филиала МФЦ нажмите на вкладку «Администрирование» и выберите пункт «Управление филиалами». Далее выберите команду «Создать филиал» на панели управления либо открыв контекстное меню, нажатием правой кнопкой мыши в рабочем поле раздела (Рисунок 26).

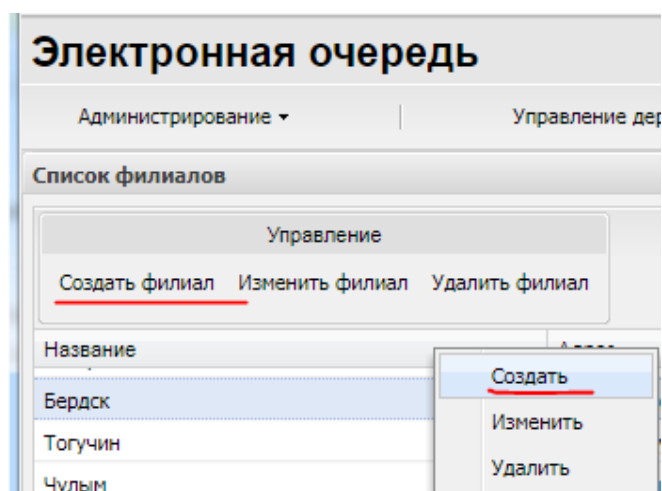


Рисунок 26 – Выбор команды создания филиала

В появившемся окне заполните соответствующие поля:

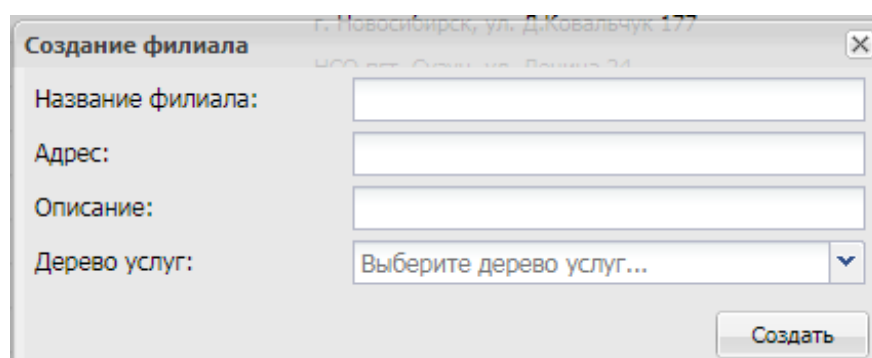


Рисунок 27 – Создание филиала

- **«Название филиала»** – поле заполняется вручную. Указанное название позволяет идентифицировать филиал при последующей настройке устройств.
- **«Адрес»** – поле заполняется вручную. Содержит фактическое местонахождение филиала МФЦ.
- **«Описание»** – поле заполняется вручную. Содержит информацию на усмотрение заказчика.
- **«Дерево услуг»** – поле заполняется выбором значения из выпадающего списка. Необходимо выбрать название созданного ранее корневого элемента.

После заполнения полей нажмите на кнопку «Создать». По завершении обработки филиал появится в рабочем поле раздела (Рисунок 28).

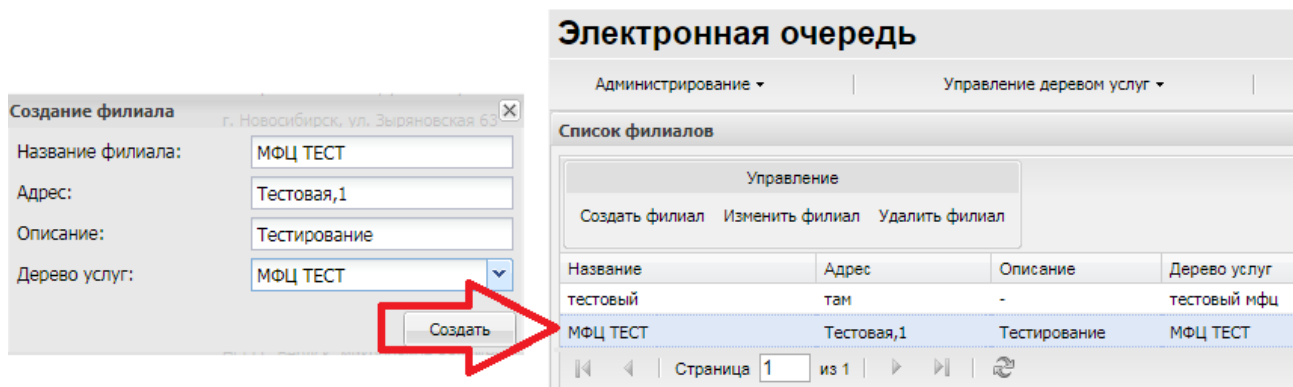




Рисунок 28 – Филиал создан

### 5.5.2 Редактирование и удаление филиала

Для редактирования или удаления филиала кликните на него и выберите соответствующее действие на панели управления либо нажмите на него правой кнопкой мыши и выберите действие в появившемся меню (аналогично созданию).

Для перемещения по списку филиалов используйте переключатели страниц «» на нижней панели раздела. Для актуальности данных рекомендуется воспользоваться кнопкой «».

Приостановка и возобновление выдачи талонов живой очереди в филиалах (Рисунок 29).

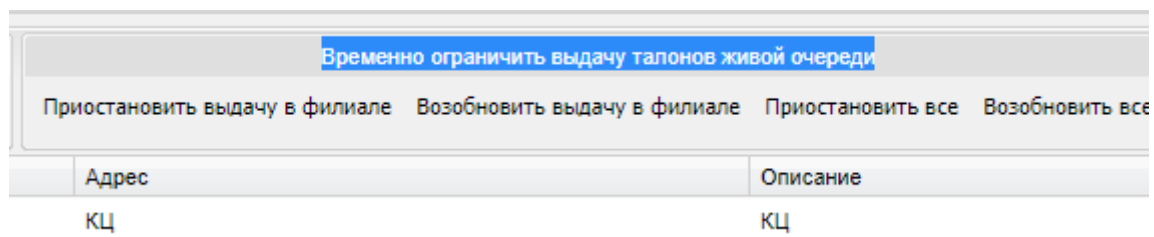


Рисунок 29 – Ограничение выдачи талонов живой очереди

Для того чтобы приостановить выдачу талонов живой очереди во всем филиале, необходимо кликнуть на филиал в списке и нажать на кнопку «Приостановить выдачу в филиале». Для возобновления выдачи талонов необходимо снова выбрать филиал и нажать на кнопку «Возобновить выдачу в филиале».

Чтобы приостановить выдачу талонов во всех филиалах, нажмите на кнопку «Приостановить все». Чтобы возобновить выдачу во всех филиалах, нажмите на кнопку «Возобновить все».

## 5.6 Управление параметрами

### 5.6.1 Управление выходными днями

Вкладка используется для настройки выходных и предпраздничных дней. Для настройки перейдите в раздел «Администрирование» и выберите «Управление параметрами».

Рисунок 30 – Управление выходными днями

В календаре выберите необходимую дату либо внесите её вручную в поле «Дата», и выберите необходимый тип дня. По завершении нажмите на кнопку «Сохранить».

### 5.6.2 Дополнительные опции

Вкладка позволяет произвести настройку дополнительных функций. Внесите в поля необходимые значения и нажмите на кнопку «Сохранить» для их применения в системе.

Рисунок 31 – Дополнительные опции

- поле **«Альтернативный менеджер очередей»** – при включении данного параметра, в настройках услуг появится дополнительное поле **«Количество слотов предзаписи»**, позволяющее установить максимальное количество выдаваемых таймслотов в день для конкретной услуги. Поле **«% записи с сайта»** при этом блокируется. Для живой очереди – при расчете возможности получить талон игнорируются окна в состоянии **«Выключен»** и **«Пауза»**. Чтобы данный параметр заработал, после нажатия кнопки **«Сохранить»**, необходимо перезагрузить сервер ЭО.
- поле **«Фильтр недоступных дней предзаписи»** – при включении данного параметра во время предзаписи дни, таймслоты которых были полностью забиты, будут недоступны для выбора. Чтобы данный параметр заработал, после нажатия кнопки **«Сохранить»**, необходимо перезагрузить сервер ЭО.
- поле **«Кратные временные слоты»** – при включении данного параметра для расчета времени обслуживания талона будет использоваться не **«Время оказания (мин)»** из настройки услуги, а новый параметр **«Время оказания (слоты)»**. Чтобы данный параметр заработал, после нажатия кнопки **«Сохранить»**, необходимо перезагрузить сервер ЭО.
- поле **«Меры предотвращения продажи талонов»** – при включении данного параметра становятся доступны следующие возможности:
  - запрет редактирования в талоне информации о заявителе любым из возможных способов;
  - запрет восстановления талона;
  - форма записи на приём и печатная форма талона для всех услуг ЭО содержит обязательное предупреждающее сообщение **«Обращаем Ваше внимание, что при несовпадении личных данных в талоне и информации о заявителе оператор может отказать в обслуживании»**;
  - уведомление оператора в интерфейсе ПО **«Digit МФЦ.Next»** о том, что личные данные в талоне и в заявлении отличаются – если ФИО в талоне не совпадает с ФИО заявителя, то выводится предупреждающее сообщение, которое отображается в течение 10 секунд;
  - запрет повторного использования времени, освободившегося от предварительной записи, для предварительной записи – при переносе даты/времени или в случае удаления талона предзаписи освободившееся время может быть использовано только для получения талонов живой очереди. Талон, который перенесли/удалили, приобретает статус **«Неподтвержден»**.
- поле **«Количество возвратов в очередь»** – количество раз, которое талон будет

возвращаться в очередь, если после серии вызовов заявитель не подошел к окну для обслуживания. После того, как количество возвратов исчерпано, талон удаляется из очереди.

### 5.6.3 Управление правилами

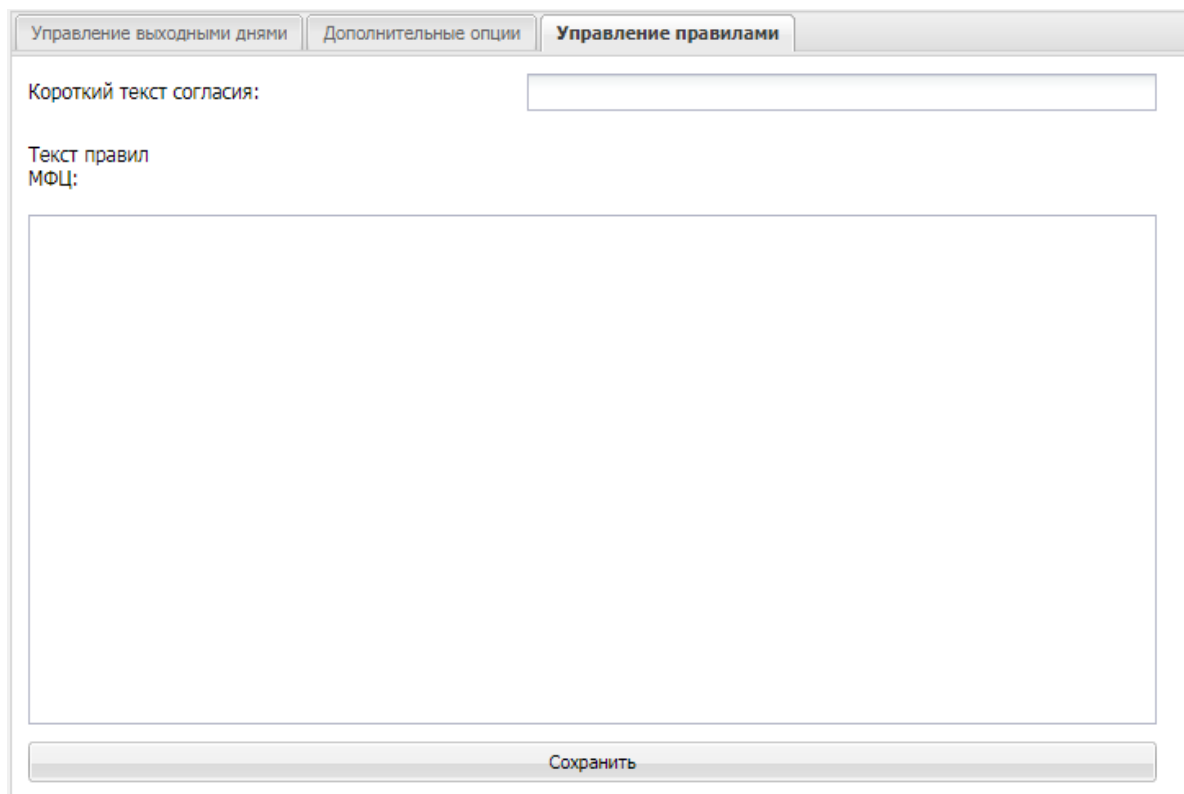


Рисунок 32 – Управление правилами

Короткий текст согласия в виде признака отображается в:

- виджете предварительной записи через сайт;
- терминале.

Наличие признака является обязательным для получения талона, по умолчанию он установлен. Если заявитель вручную снимет данный признак, получить талон он не сможет.

Ограничение на длину короткого текста – 90 символов.

Поле «**Текст правил МФЦ**» – если он заполнен, то при нажатии на короткий текст согласия в терминале или на сайте откроется всплывающее окно с полным описанием правил записи в очередь МФЦ.

В связи с необходимостью возвращать терминал в изначальное состояние при неактивности пользователя выше 30 секунд, время показа правил ограничено.

Время показа текста правил зависит от количества символов в тексте правил и рассчитано на скорость чтения 800 знаков в минуту.

Формула расчета времени следующая:

- если длина текста < 800 символов, то время показа 1 минута;

- если длина текста > 800 символов, то количество символов/800x60 секунд.

По истечении этого времени происходит переход на этап выбора времени предзаписи и с этого момента начинается отсчет периода неактивности.

## 5.6.4 Управление полями

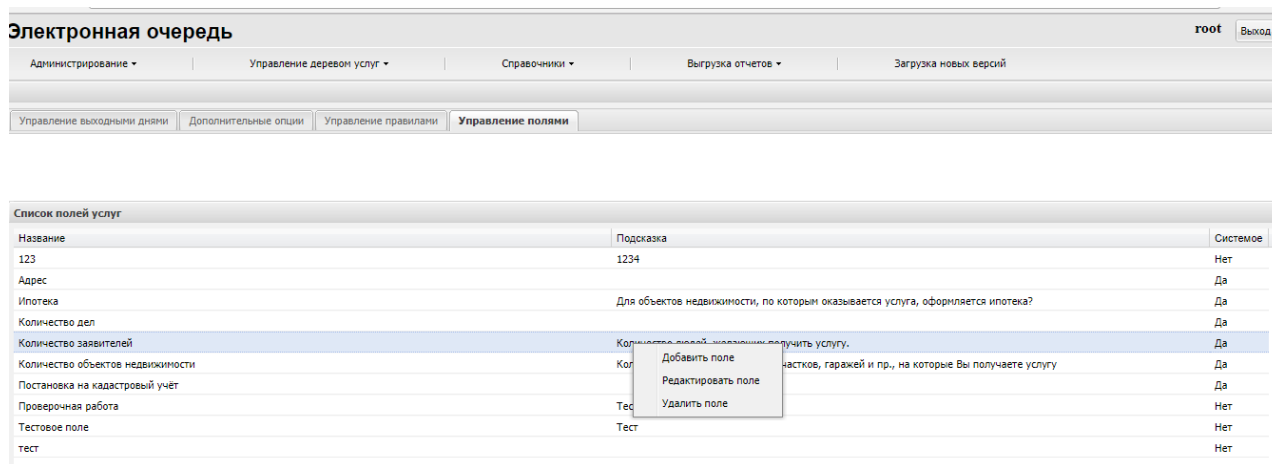


Рисунок 33 – Управление полями

При нажатии правой кнопкой мыши отображаются доступные действия:

- Добавить поле;
- Редактировать поле;
- Удалить поле.

В случае редактирования или добавления нового поля открывается окно для ввода параметров.

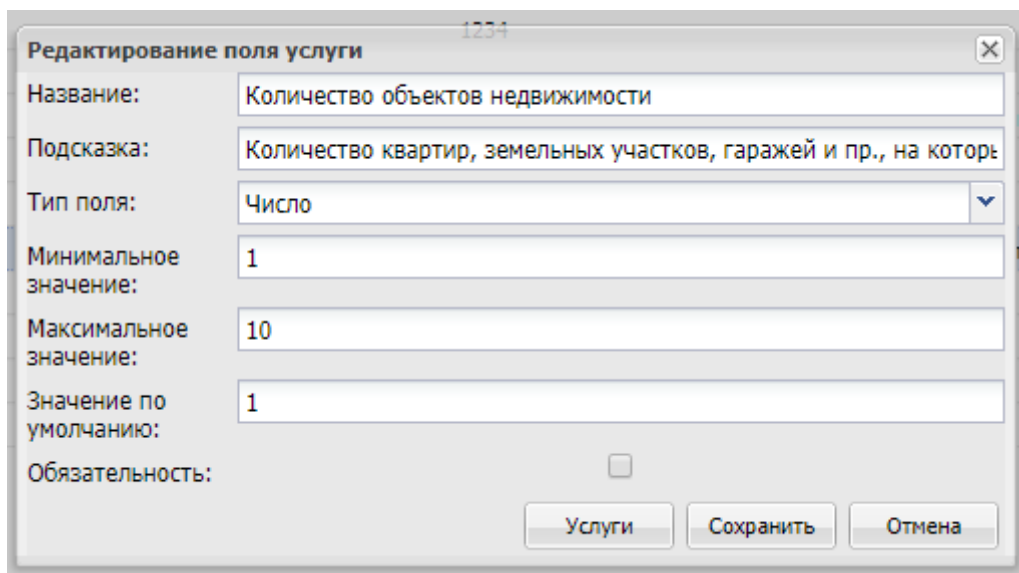


Рисунок 34 – Редактирование поля услуги

Указанные настройки параметров поля распространяются на все существующие способы записи на приём.

Список полей доступен для добавления на форму записи на услугу (см. Дополнительные

параметры услуги).

Для параметров можно изменять минимальное и максимальное значение. Не рекомендуется оставлять эти поля пустыми для параметров с типом «Строка» и «Число».

При нажатии на кнопку «Услуги» открывается окно с отображением списка услуг, использующих это поле в форме записи на приём.

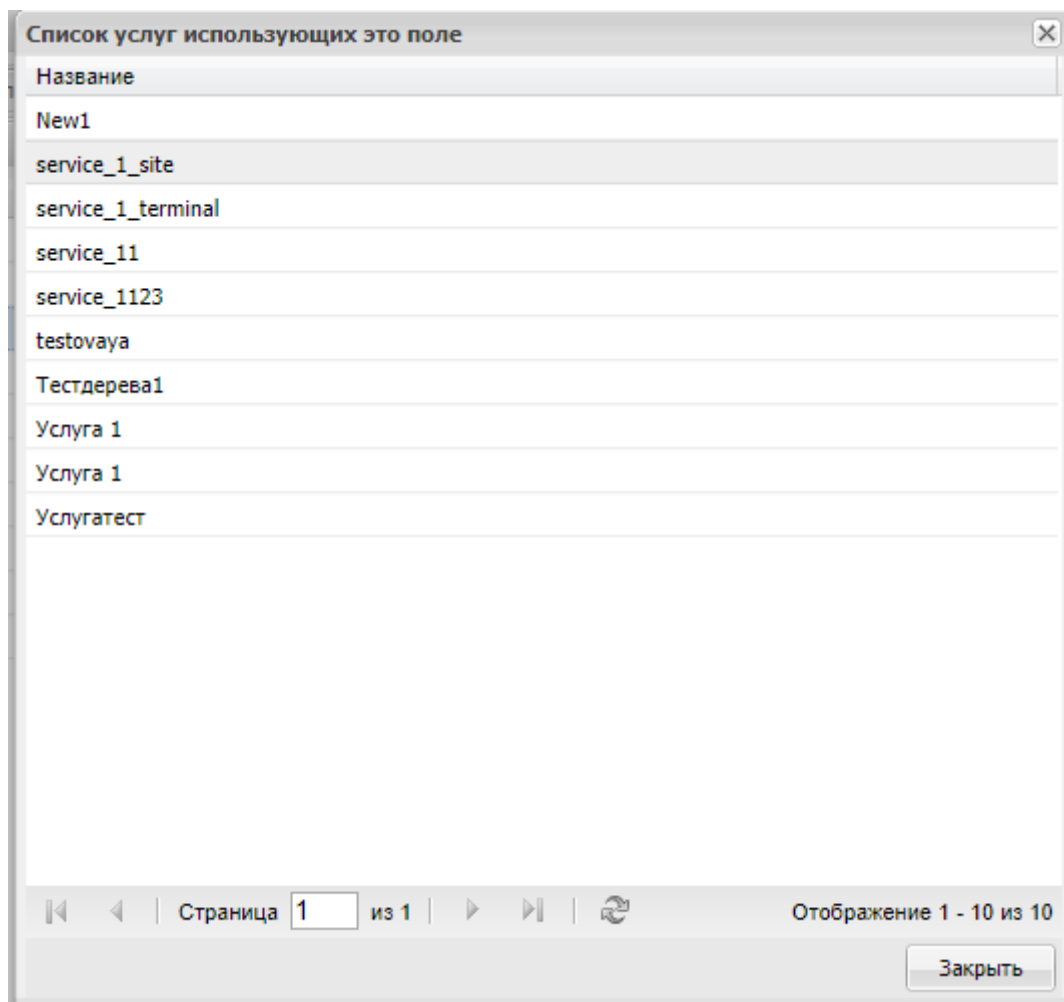


Рисунок 35 – Список услуг, использующих это поле



## 6 СОЗДАНИЕ ДЕРЕВА УСЛУГ

Дерево услуг представляет собой список услуг, доступных для предоставления в текущем филиале МФЦ.

Для создания нажмите на верхней панели «Управление деревом услуг» и выберите «Дерево услуг» (Рисунок 36).

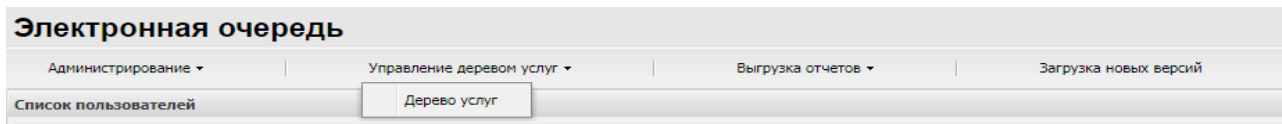


Рисунок 36 – Переход в подраздел «Дерево услуг»

Для начала нужно создать папку филиала. Для этого нажмите правой кнопкой мыши в свободной области рабочего поля раздела. В появившемся меню выберите пункт «Создать» и далее «Корневой элемент» (Рисунок 37).

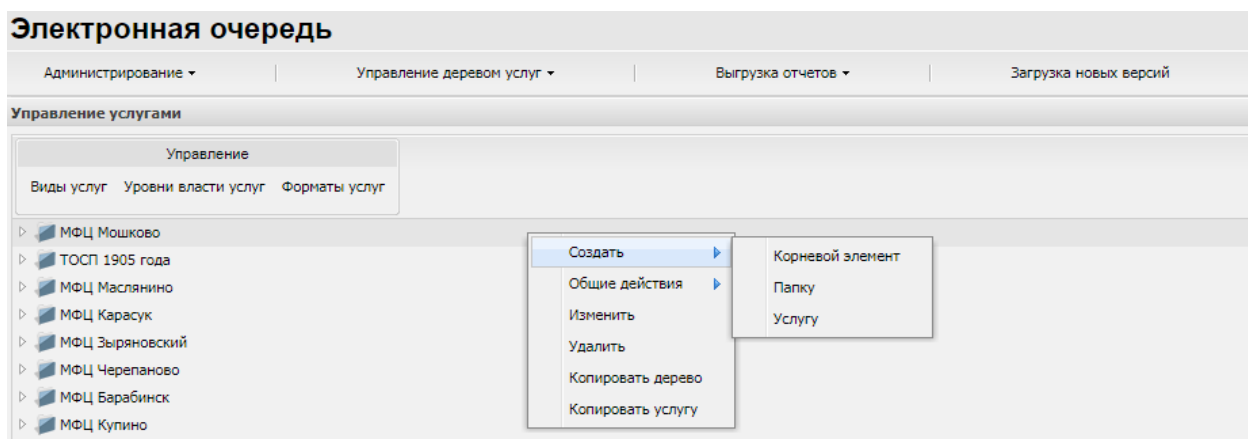


Рисунок 37 – Выбор действия «Создать корневой элемент»

В появившемся окне в поле «Название папки» введите наименование филиала, после чего нажмите на кнопку «Создать». Созданный филиал появится в конце списка рабочего поля раздела (Рисунок 38).

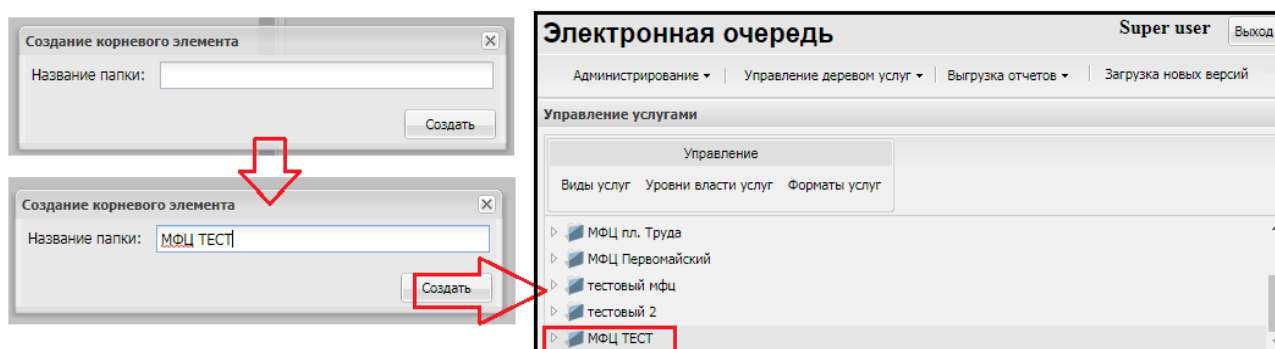


Рисунок 38 – Создание корневой папки (папка филиала МФЦ)

Далее необходимо завести папки для ведомств, чьи услуги будут предоставляться в текущем филиале (например, ПФР, ФНС и пр.). Для этого нажмите правой кнопкой мыши на созданную папку филиала (корневой элемент) и выберите «Создать» и далее «Папку» (Рисунок 39).

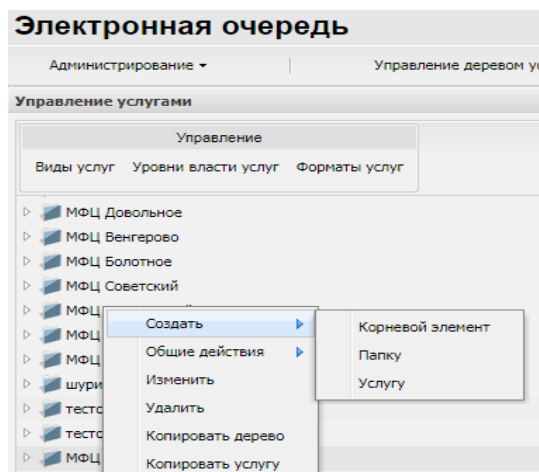


Рисунок 39 – Выбор команды создания папки (ведомства)

В появившемся окне в поле «Название папки» введите наименование ведомства и нажмите на кнопку «Создать». Папка ведомства появится в структуре филиала (Рисунок 40).

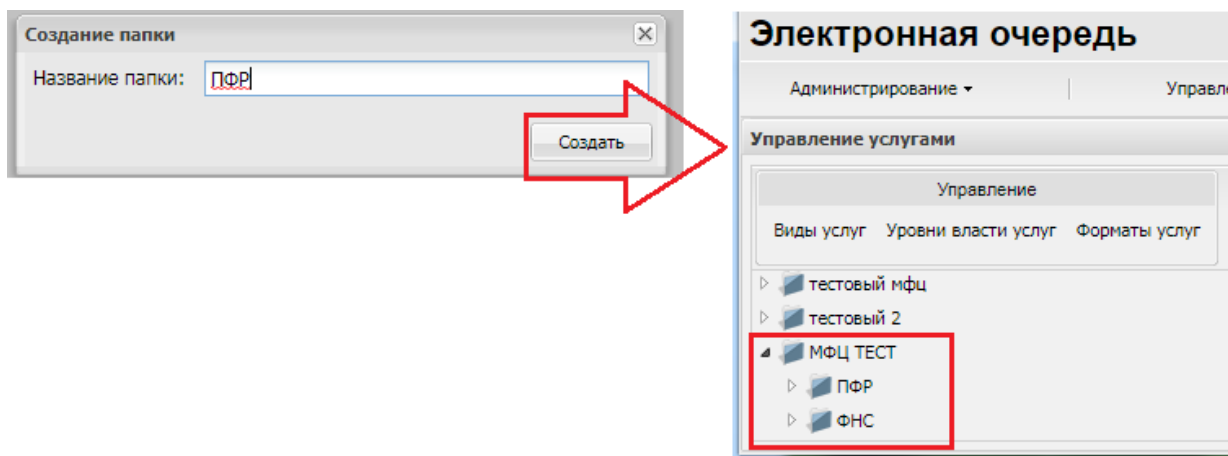


Рисунок 40 – Создание папки ведомства

При необходимости аналогичным образом создайте папки для остальных ведомств.

## 6.1 Создание услуг

### 6.1.1 Заведение услуги и основные настройки

Для создания услуги нажмите правой кнопкой мыши на папку ведомства и выберите «Создать» и далее «Услугу» (Рисунок 41).

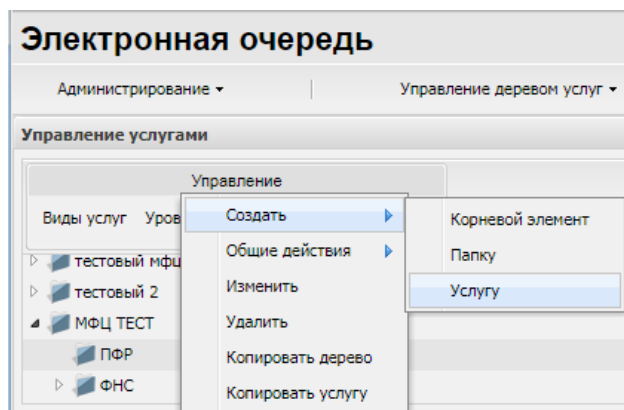


Рисунок 41 – Выбор команды создания услуги

**Изменение услуги**

Основные настройки | Расписание услуги | Настройка полей

Название: service\_1123

Время оказания(мин): 20

Время оказания(слоты): 3

% записи с сайта: 30

Количество слотов предзаписи: 3

Код СРГУ:

Вид услуги: Консультация

Уровень власти: Региональная

Формат услуги: Операторская

Тэг: 1233

Очередь: queue\_1

Популярная услуга:

Предварительная запись с начала работы:

**При записи на прием**

Необходимо ввести фамилию

Необходимо ввести номер телефона

**Предварительная запись**

Возможна предварительная запись

**Блокировать запись**

Через терминал

Через интернет

Предупреждение на сайте: По умолчанию выводится 'Для записи Вы можете позвонить по XXX номеру'

**Документ**

Название: null

Добавить

Изменить | Отмена

Рисунок 42 – Изменение услуги

В появившемся окне на вкладке «Основные настройки» заполните необходимые поля:

- **«Название»** – поле заполняется вручную. Обязательно для заполнения. Внесите наименование услуги, которое затем будет отображаться для клиентов при регистрации талона в терминале, а также на пульте администратора при назначении талона.
- **«Время оказания (мин)»** – поле заполняется вручную. Обязательно для заполнения. Внесите регламентированное время оказания услуги в минутах. Время позволяет определить загрузку оператора/делопроизводителя/аудитора при выдаче талона.
- **«Время оказания (слоты)»** – поле заполняется вручную. Обязательно для заполнения. Внесите регламентированное время оказания услуги в слотах. Один слот равен пяти минутам. Количество слотов позволяет определить загрузку оператора/делопроизводителя/аудитора при выдаче талона. Данный параметр

работает только при включенной опции «Кратные временные слоты» в дополнительных параметрах.

- **«% записи с сайта»** – поле работает при выключенной в дополнительных настройках опции «Альтернативный менеджер очередей». Поле заполняется вручную числовым значением от 0 до 100. Определяет процентное соотношение клиентов, получающих возможность зарегистрироваться на сайте по предварительной записи. Обязательно для заполнения.
- **«Количество слотов предзаписи»** – поле работает при включенной в дополнительных настройках опции «Альтернативный менеджер очередей». Определяет максимальное количество таймслотов для предзаписи в день по этой услуге.
- **«Вид услуги»** – поле заполняется выбором значения из выпадающего списка: консультация, прием документов, выдача результата. Обязательно для заполнения. **Важно:** Необходимо корректно выбирать вид услуги, так как это прямым образом влияет на точность отчетности ЭО! При необходимости создания разных видов для одной и той же услуги следует завести три отдельные услуги.
- **«Уровень власти»** – поле заполняется выбором значения из выпадающего списка: федеральная, региональная, муниципальная. Необязательно для заполнения.
- **«Формат услуги»** – поле заполняется выбором значения из выпадающего списка: операторская, представительская, смешанная. Необязательно для заполнения.
- **«Тэг»** – добавляет к услуге особый признак, дополнительно идентифицирующий услугу или несколько услуг. Служит для того, чтобы пометить одним признаком одинаковые услуги из разных филиалов.
- **«Код СРГУ»** – поле неактуально и не заполняется.
- **«Популярная услуга»** – поле установления признака. Необязательно для заполнения. При установке флажка услуга будет отображаться в меню терминала/пульте администратора в разделе «Популярные услуги».
- **«Предварительная запись с начала работы»** – поле установления признака. Необязательно для заполнения. При установке флажка предварительная запись на прием на сайте/программном модуле «Digit МФЦ.Next: Колл-центр»/терминале/пульте администратора будет доступна с времени начала работы. Если флажок не установлен, то запись будет начинаться с: время начала работы + время оказания услуги (указанное в поле «Время оказания (мин)»). Например: Оператор работает с 8:00, а время оказания услуги 30 минут. Тогда при установленном признаке запись на прием (талоны) будет доступна на 8:00 и далее 8:30, 9:00, 9:30 и

т.д. Если признак не установлен, то запись будет доступна на 8:30 и далее 9:00, 9:30 и т.д.

- **«Предварительная запись»** – поле позволяет установить признак «Возможна предварительная запись». Необязательно для заполнения. При установке признака клиентам становится доступна предварительная запись. В случае установки флажка обязательно выберите функцию «Только текущий филиал». Функция «Выбор филиала» неактуальна, при её выборе Система может работать некорректно.
- **«При записи на прием»** – поле позволяет установить один/несколько/все из нижеуказанных признаков. Обязательно для заполнения. При установке флажка у клиента будет запрашиваться соответствующая информация при регистрации талона:
  - «Необходимо ввести фамилию» – в случае записи в живую очередь данное поле будет доступно для заполнения, его заполнение обязательно;
  - «Необходимо ввести номер телефона» – данное поле будет доступно для заполнения, его заполнение обязательно.

**Примечание** – Для предварительной записи в очередь ввод ФИО заявителя обязателен, это позволяет оператору сопоставить ФИО в талоне и ФИО заявителя в предъявленных документах.

- **«Блокировать запись»** – поле позволяет установить один или все из нижеуказанных признаков. Необязательно для заполнения. При установке флажка предварительная запись через указанный ресурс становится недоступной:
  - через терминал;
  - через интернет.
- **«Документ»** – поле не заполняется.

После заполнения полей перейдите на вкладку «Расписание услуги». Настройте периоды предоставления услуги по дням недели, после чего нажмите на кнопку «Создать». При необходимости отмены создания услуги/внесенных изменений, нажмите на кнопку «Отмена».

После создания услуга появится в структуре дерева (Рисунок 43).

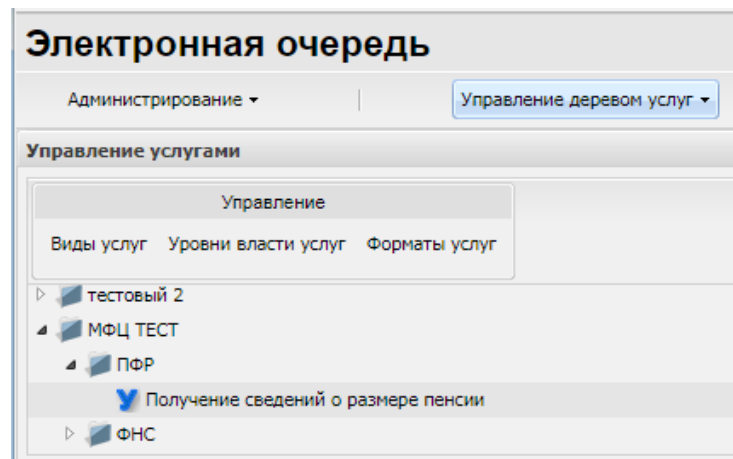


Рисунок 43 – Услуга создана

### Настройка расписания предоставления услуги

Для настройки перейдите на вкладку «Расписание услуги» и используйте нижеследующие элементы (Рисунок 9):

1. «Шаблон» – поле заполняется выбором значения из выпадающего списка. Необязательно для заполнения. Позволяет автоматически изменить расписание согласно настройкам выбранного шаблона.

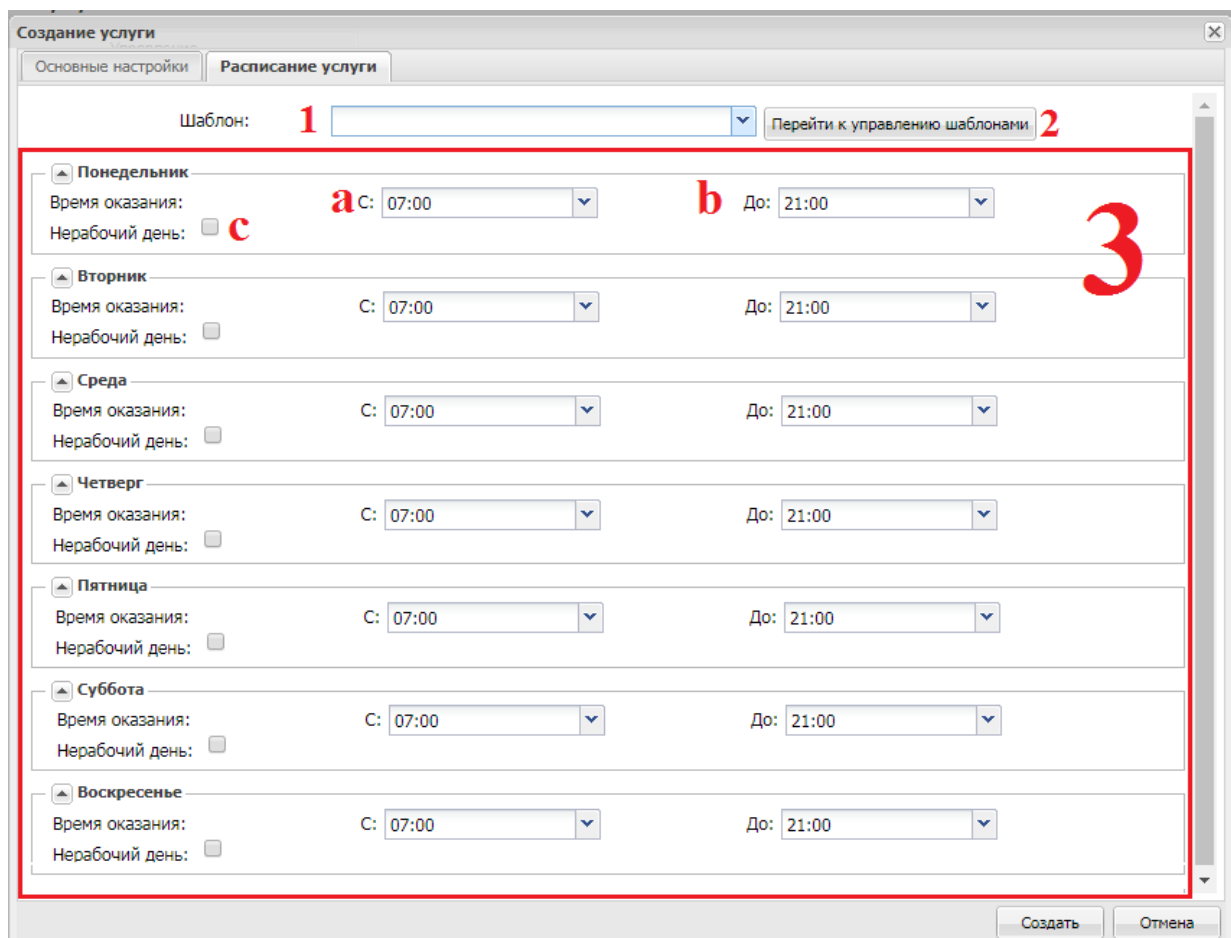


Рисунок 44 – Настройка расписания услуги

2. **«Перейти к управлению шаблонами»** – кнопка позволяет перейти в интерфейс для создания/редактирования и удаления шаблонов расписания (Рисунок 45).

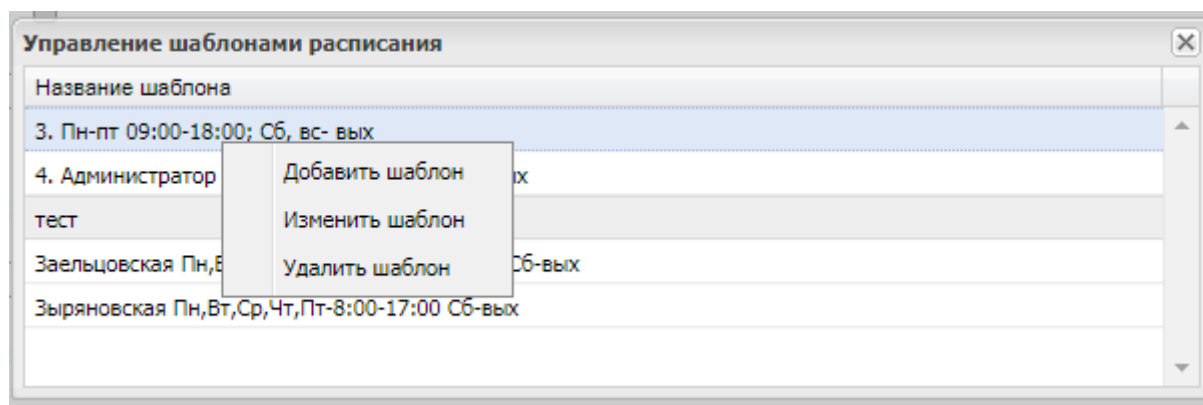


Рисунок 45 – Интерфейс управления шаблонами расписания

Для добавления шаблона нажмите правой кнопкой мыши в поле интерфейса и в появившемся меню выберите «Добавить шаблон». В открывшемся окне внесите название шаблона и настройте время для каждого дня недели.

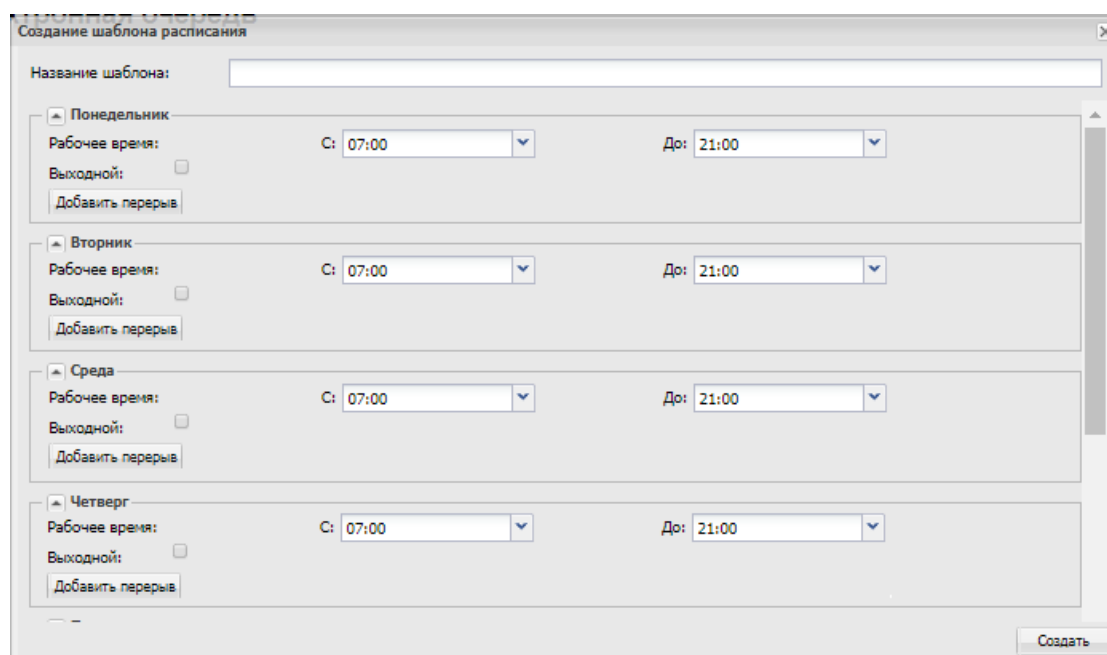


Рисунок 46 – Создание шаблона расписания

Для сохранения шаблона нажмите на кнопку «Создать».

Чтобы отредактировать/удалить шаблон, нажмите правой кнопкой мыши на его строке и выберите в меню соответствующее действие.

3. **Поле настройки времени** – позволяет установить время оказания услуги применительно к каждому дню недели с помощью нижеследующих полей:

- а) «С» – поле заполняется выбором значения из выпадающего списка. Определяет начало периода оказания услуги;

- b) «До» – поле заполняется выбором значения из выпадающего списка. Определяет окончание периода оказания услуги;
- c) «Нерабочий день» – поле установления признака. При установке признака в выбранный день недели регистрация талонов по данной услуге будет недоступна.

**Важно:** При настройке времени администратор должен находиться в том же часовом поясе, что и настраиваемая ЭО, иначе время будет сконвертировано применительно к часовому поясу ЭО. Например, часовой пояс ЭО +7:00, часовой пояс настраивающего её администратора +3:00. Администратор устанавливает время предоставления услуг с 7:00 до 18:00, в итоге ЭО будет настроена на время с 11:00 до 22:00 (т.е. с учетом разницы между часовыми поясами в 4 часа).

### Дополнительные параметры услуги

В режиме создания или изменения услуги в дереве доступна вкладка «Настройка полей» (Рисунок 47).

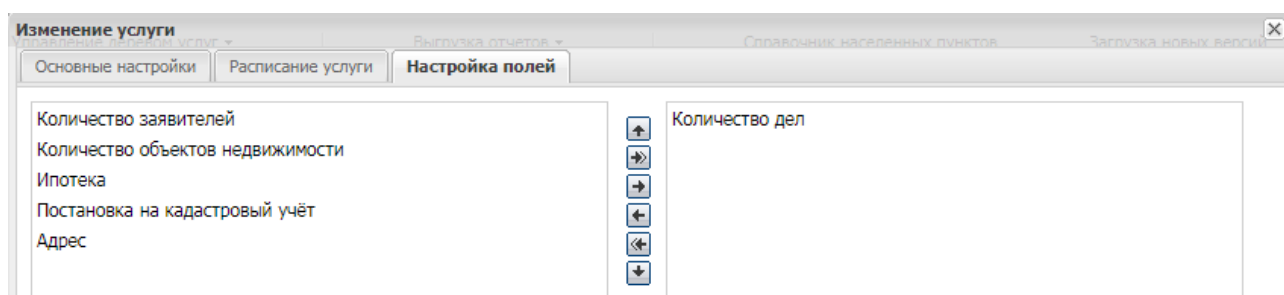


Рисунок 47 – Настройка полей

Вкладка содержит перечень дополнительных параметров, которые могут быть настроены для услуги. Перечень параметров фиксирован, слева находятся параметры, которые не выбраны для данной услуги, справа – выбранные параметры. Перенос параметров осуществляется при помощи кнопок управления, расположенных между списками. Выбранные параметры будут доступны для заполнения при получении талона как в живой очереди, так и по предзаписи, следующими способами:

- в пульте администратора;
- на сайте;
- в терминале;
- у специалиста контакт-центра.

**Примечание** – При получении талона живой очереди проверяется наличие хотя бы в одном окне, обслуживающем очередь, свободного времени для обслуживания талона с учетом дополнительных параметров, указанных для талоне. Если времени недостаточно, то в пульте администратора зала будет выведено предупреждение об этом, администратор может его проигнорировать, при этом в истории изменений талона фиксируется информация, что талон был



получен с предупреждением. Ограничение на количество талонов живой очереди не реализовано, ограничение есть только по оставшемуся времени для обслуживания.

Выбранные для услуги параметры влияют на расчет планового времени обслуживания талона следующим образом:

**Время обслуживания талона =  $V_0 * C$** , где

$V_0$  – время оказания услуги (в минутах), указанное в настройках услуги;

$C$  – коэффициент, округляется до целого в большую сторону и рассчитывается как:

**$C = 0.6 * K_0 + 0.4 * K_3 + 0.6 * I + 0.4 * K + K_d$** , где

$K_0$  – количество объектов недвижимости (учитывается, если количество объектов в талоне  $> 1$ );

$K_3$  – количество заявителей (учитывается, если количество заявителей в талоне  $> 3$ );

$I$  – ипотека (если признак установлен  $I=1$  иначе  $I=0$ );

$K$  – кадастр (если признак установлен  $K=1$  иначе  $K=0$ );

$K_d$  – количество дел.

В результате талон занимает целое количество временных слотов в очереди, один слот равен по времени настройке на услуге.

### **Создание разных видов одной услуги**

Иногда требуется создать несколько видов одной и той же услуги, например, по услуге «Получение сведений о размере пенсии» может предоставляться как консультация, так и прием документов, и выдача результата. В таком случае, мы создаем несколько отдельных услуг (две или три в зависимости от требующихся видов).

Если для ведомства, предоставляющего данную услугу, заведены другие услуги, то для удобства работы с меню лучше создать для данной услуги отдельную подпапку. Для этого нажмите правой кнопкой мыши на папку ведомства, в появившемся меню выберите «Создать» и далее «Папку».

В появившемся окне в поле «Название» вносите наименование услуги и нажмите на кнопку «Создать». По завершении обработки подпапка услуги появится в папке ведомства. В указанную папку создаем несколько услуг необходимого вида. Для удобства дальнейшей идентификации услуги при создании необходимо добавить к её названию примечание, например: для услуги «Получение сведений о размере пенсии» необходимо создать консультацию, прием документов и выдачу результата. В папке ведомства «ПФР» заводим подпапку с названием услуги. Далее в указанной папке заводим 3 услуги с нужными видами и называем их: «Получение сведений о размере пенсии (консультация)», «Получение сведений о размере пенсии (прием документов)» и «Получение сведений о размере пенсии (результат)».

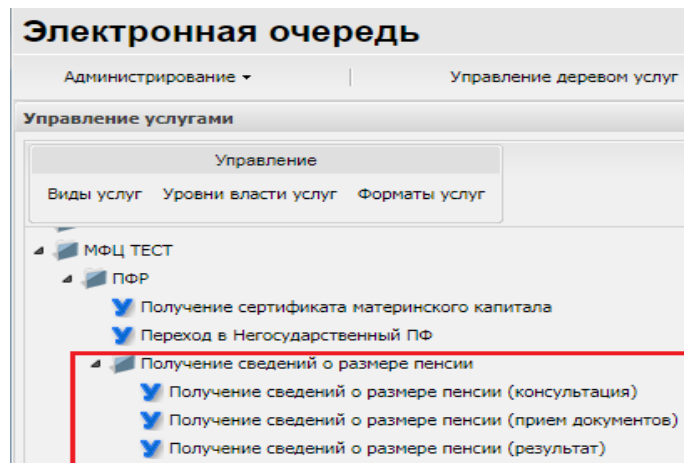


Рисунок 48 – Создание нескольких видов одной и той же услуги (на примере услуги «Получение сведений о размере пенсии»)

**Важно:** не рекомендуется создавать в корневом элементе (папке филиала) структуру длиной более 2 папок, так как это затрудняет клиентам/пользователям поиск и выбор необходимой услуги, и может негативно сказываться на быстродействии системы. Стандартная структура филиала должна выглядеть так: корневой элемент (папка филиала) → папка ведомства → папка услуги → услуга(и).

Для ускорения процесса создания аналогичных услуг можно воспользоваться функцией копирования услуги. Для этого после создания первой услуги нажмите на неё правой кнопкой мыши и выберите в меню «Копировать услугу», далее выберите в окне структуры папку, куда необходимо поместить копию услуги и дважды кликните по ней левой кнопкой мыши. После чего для копии меняем вид услуги и, при необходимости, другие параметры, а также вносим уточнение в название.

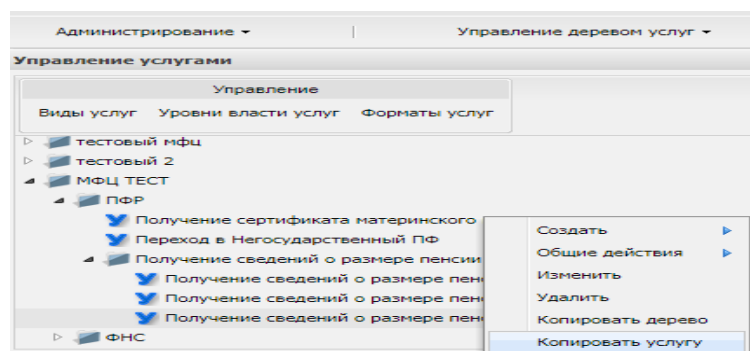


Рисунок 49 – Копирование услуги

### 6.1.2 Редактирование/удаление элемента дерева услуг

Для редактирования/удаления какого-либо элемента дерева (папки ведомства, папки услуг, самой услуги) нажмите на него правой кнопкой мыши и выберите в открывшемся меню необходимую команду. Изменение элемента производится в тех же окнах/интерфейсах, что и его создание.

**Важно:** при удалении папки удаляется и всё её содержимое.

### 6.1.3 Общие действия и копирование дерева

Общие действия позволяют сэкономить время при работе с одноименными услугами в разных корневых элементах/папках. Для выбора действия нажмите правой кнопкой мыши на нужную услугу, в появившемся меню выберите «Общие действия» и далее необходимое действие.

После выбора действие применится ко всем услугам, одноименным с выбранной, во всех доступных корневых элементах. Возможные действия:

- **Изменение** – при выборе открывается окно настройки услуги. Все внесенные в него изменения после нажатия кнопки «Изменить» продублируются в остальные одноименные услуги.
- **Удаление** – для удаления всех услуг с идентичным наименованием необходимо подтвердить удаление, нажав «Да» в появившемся окне (Рисунок 50).

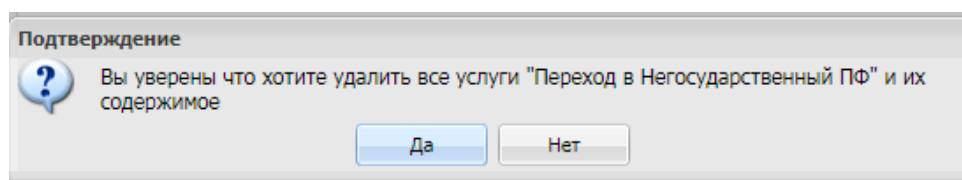


Рисунок 50 – Окно подтверждения удаления одноименных услуг

- **Создание** – при выборе действия предлагается выбрать один из возможных вариантов создания (Рисунок 51).

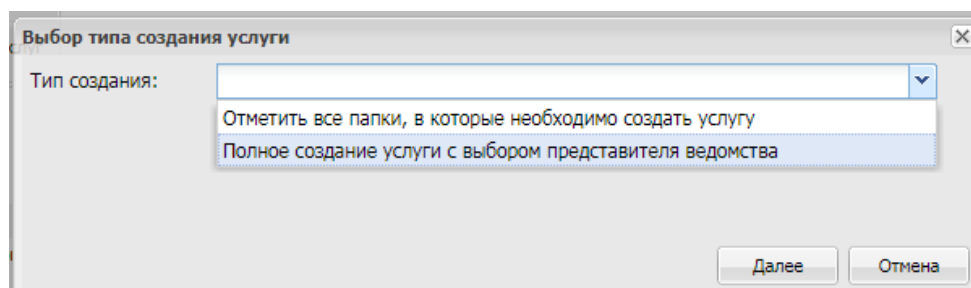


Рисунок 51 – Варианты создания одноименных услуг

Значение «**Отметить все папки, в которые необходимо создать услугу**» – свободный выбор папок во всех доступных корневых элементах для последующего дублирования создаваемой услуги.

Значение «**Полное создание услуги с выбором представителя ведомства**» – предлагает выбрать папку ведомства, куда будет помещена создаваемая услуга. При наличии в других корневых элементах папок ведомств, одноименных с выбранной, услуга продублируется в них. Обратите внимание, что услуга помещается в отдельную папку, название для которой прописывается в поле «Общее название услуги».

Копирование дерева представляет собой дублирование всей структуры корневого элемента в новый. Для копирования нажмите правой кнопкой мыши на необходимый корневой

элемент и выберите в меню команду «Копировать дерево». В появившемся окне введите название нового корневого элемента и нажмите на кнопку «Создать». По завершении обработки в Системе появится новый корневой элемент с аналогичной структурой (Рисунок 52).

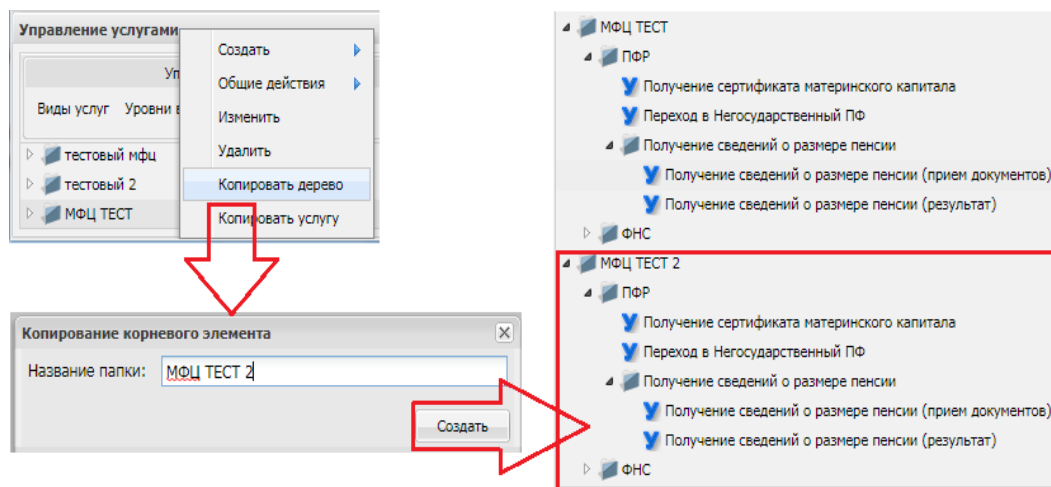


Рисунок 52 – Копирование корневого элемента

## 7 ВЫГРУЗКА ОТЧЕТОВ

### 7.1 Создание нового отчета

Для выгрузки отчета перейдите в раздел «Выгрузка отчетов» и выберите команду «Новый отчет» (Рисунок 53).

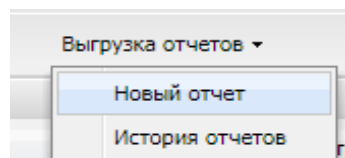


Рисунок 53 – Выбор команды создания отчета

В появившемся окне выберите тип отчета и, при необходимости, введите адрес электронной почты, на которую будет выслан отчет. Нажмите на кнопку «Выбрать». Далее введите в открывшемся окне необходимые для отчета данные (набор полей зависит от выбранного типа отчета). После заполнения полей нажмите на кнопку «Экспорт». По завершении обработки отчет появится в рабочем поле подраздела «История отчетов» и будет направлен на указанный e-mail.

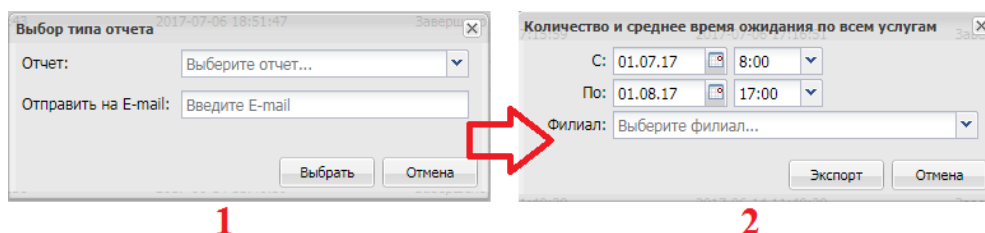
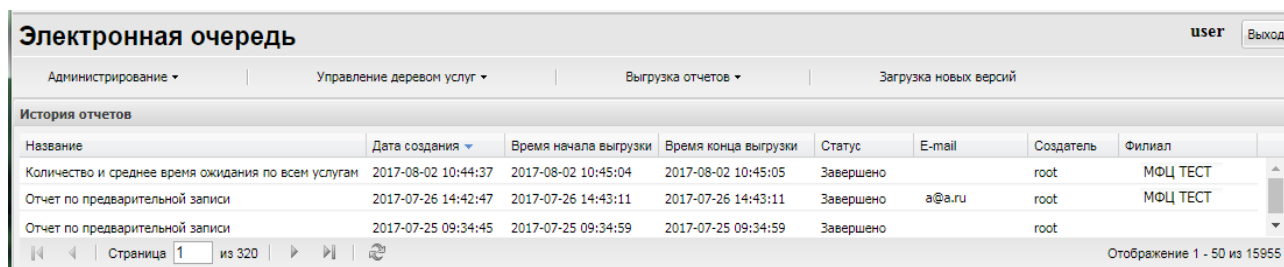


Рисунок 54 – Создание отчета (на примере отчета по количеству и среднему времени ожидания по всем услугам)

## 7.2 История отчетов

Подраздел содержит список всех созданных ранее отчетов с указанием даты создания, времени выгрузки, статуса, филиала, создателя и e-mail получателя (если он был указан) (Рисунок 55).



Название	Дата создания	Время начала выгрузки	Время конца выгрузки	Статус	E-mail	Создатель	Филиал
Количество и среднее время ожидания по всем услугам	2017-08-02 10:44:37	2017-08-02 10:45:04	2017-08-02 10:45:05	Завершено		root	МОЦ ТЕСТ
Отчет по предварительной записи	2017-07-26 14:42:47	2017-07-26 14:43:11	2017-07-26 14:43:11	Завершено	a@a.ru	root	МОЦ ТЕСТ
Отчет по предварительной записи	2017-07-25 09:34:45	2017-07-25 09:34:59	2017-07-25 09:34:59	Завершено		root	

Рисунок 55 – История отчетов

Для просмотра отчета нажмите на его строку правой кнопкой мыши и выберите в меню команду «Загрузить файл» (Рисунок 56). Система выгрузит отчет в формате XLS.

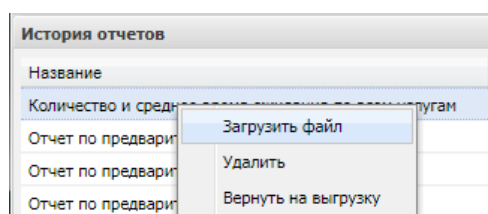
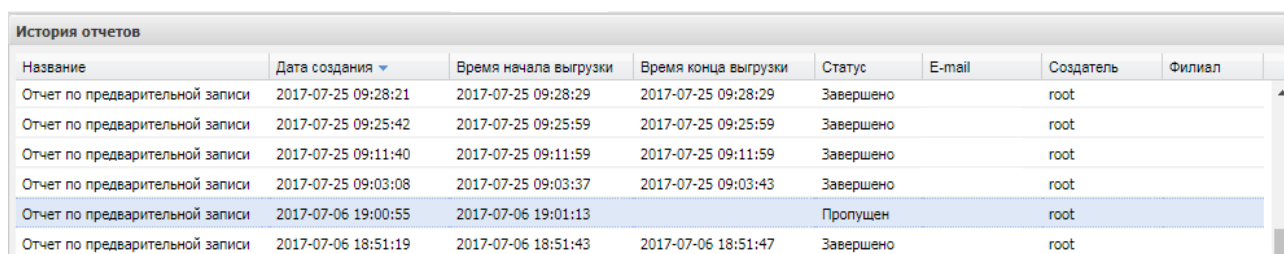


Рисунок 56 – Выбор команды выгрузки отчета

Для удаления отчета нажмите на его строку правой кнопкой мыши и выберите в меню команду «Удалить».

Если при создании отчета по какой-то причине его формирование было прервано, то в столбце статус появится «Пропущен», а столбец «Время конца выгрузки» останется пустым (Рисунок 57).



Название	Дата создания	Время начала выгрузки	Время конца выгрузки	Статус	E-mail	Создатель	Филиал
Отчет по предварительной записи	2017-07-25 09:28:21	2017-07-25 09:28:29	2017-07-25 09:28:29	Завершено		root	
Отчет по предварительной записи	2017-07-25 09:25:42	2017-07-25 09:25:59	2017-07-25 09:25:59	Завершено		root	
Отчет по предварительной записи	2017-07-25 09:11:40	2017-07-25 09:11:59	2017-07-25 09:11:59	Завершено		root	
Отчет по предварительной записи	2017-07-25 09:03:08	2017-07-25 09:03:37	2017-07-25 09:03:43	Завершено		root	
Отчет по предварительной записи	2017-07-06 19:00:55	2017-07-06 19:01:13		Пропущен		root	
Отчет по предварительной записи	2017-07-06 18:51:19	2017-07-06 18:51:43	2017-07-06 18:51:47	Завершено		root	

Рисунок 57 – Отчет не сформирован

Чтобы повторно запустить формирование отчета, нажмите на его строку правой кнопкой мыши и выберите в меню команду «Вернуть на выгрузку».

## 8 СПРАВОЧНИК НАСЕЛЕННЫХ ПУНКТОВ

### 8.1 Дерево гео-привязки

Гео-привязка филиалов предназначена для фильтрации филиалов по районам и населенным пунктам в виджете предварительной записи, используемым на сайте. Для терминала данный функционал нецелесообразен, так как филиал терминала определен всегда однозначно.

Дерево привязки имеет строгую иерархию: Населенный пункт → район → филиал.

Настройка гео-привязки филиалов осуществляется через интерфейс администратора электронной очереди. Для осуществления настройки гео-привязки необходимо перейти на вкладку «Справочник населенных пунктов» (Рисунок 58).

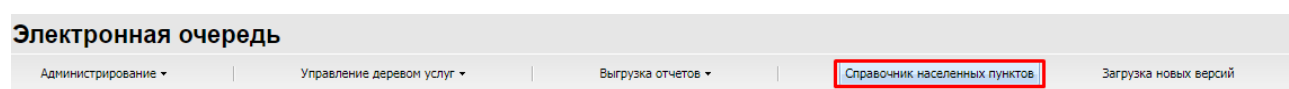


Рисунок 58 – Справочник населенных пунктов

### 8.2 Населенные пункты

#### 8.2.1 Создание

Для создания населенных пунктов, необходимо нажать правой кнопкой мыши и в контекстном меню выбрать пункт «Создать населенный пункт».

В открывшемся окне необходимо ввести имя нового населенного пункта. Редактирование информации в настоящее время не поддерживается.

#### 8.2.2 Удаление

Для удаления населенного пункта необходимо кликнуть правой кнопкой мыши на нужном населенном пункте и в контекстном меню выбрать пункт «Удалить населенный пункт» и подтвердить удаление населенного пункта.

### 8.3 Районы

#### 8.3.1 Создание

Для создания района необходимо кликнуть правой кнопкой мыши на нужном населенном пункте и в контекстном меню выбрать пункт «Добавить район». Далее необходимо ввести название района. Редактирование информации в настоящее время не поддерживается.

#### 8.3.2 Удаление

Для удаления района необходимо кликнуть правой кнопкой мыши на нужном районе и в контекстном меню выбрать пункт «Удалить район». Далее необходимо подтвердить удаление населенного пункта района.

## 8.4 Привязка филиалов

### 8.4.1 Создание

Для создания привязки филиала к району необходимо кликнуть правой кнопкой мыши на район и в контекстном меню выбрать пункт «Добавить филиал». Далее необходимо выбрать филиал из списка.

### 8.4.2 Удаление

Для удаления привязки филиала к району необходимо кликнуть правой кнопкой мыши на филиале и в контекстном меню выбрать пункт «Отвязать». Далее необходимо подтвердить удаление привязки.

## 9 ЗАГРУЗКА НОВЫХ ВЕРСИЙ

Для загрузки новых версий ПО устройств перейдите в раздел «Загрузка новых версий» (Рисунок 59).

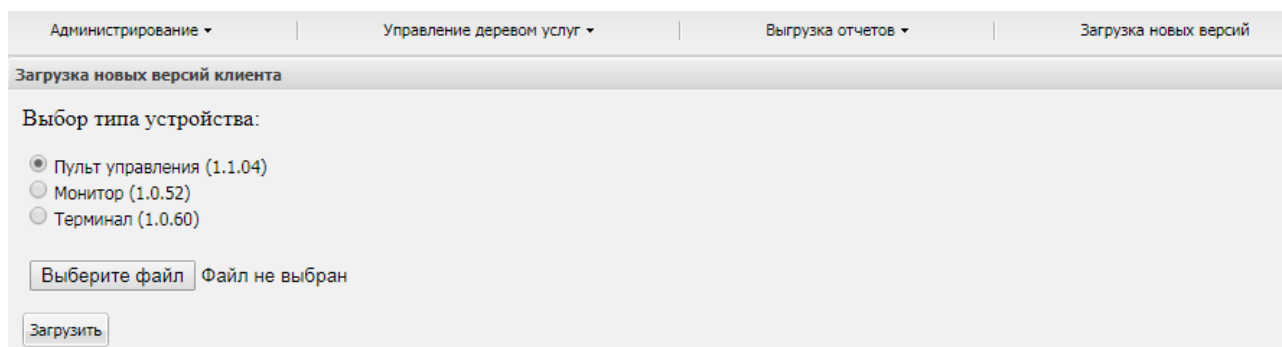


Рисунок 59 – Загрузка новых версий

Выберите устройство, для которого необходимо провести обновление, а затем выберите файл новой версии через соответствующую кнопку. После выбора файла в появившемся окне нажмите на кнопку «Загрузить». По завершении загрузки рядом с устройством появится номер новой версии.

## 10 ВИДЖЕТ ПРЕДВАРИТЕЛЬНОЙ ЗАПИСИ

Процесс предварительной записи разделен на четыре шага:

- выбор филиала, в котором будет осуществлен прием;
- выбор услуги и заполнение дополнительных полей, характерных для услуги;
- выбор даты и времени приема;
- ввод персональных данных (в случае предварительной записи ввод ФИО заявителя является обязательным).

Перечисленные шаги входят в виджет предварительной записи.

Поддерживаемые браузеры:

- Chrome (версии 50 и выше);

- Mozilla Firefox (версии 52.6.0 и выше).

## 10.1 Основные элементы виджета

Виджет предварительной записи используется на сайте и состоит из четырех основных элементов:

- шапка виджета с информацией о выбранных параметрах записи;
- индикатор для информирования заявителя, на каком шаге предварительной записи он находится;
- основная часть с информацией, характерной для конкретного шага предварительной записи;
- кнопки навигации, которые позволяют перемещаться от шага к шагу.

### 10.1.1 Шапка виджета

Шапка виджета состоит из двух элементов (Рисунок 60):

- заголовок;
- набор значений, который позволяет на любом этапе видеть выбранные ранее значения параметров:
  - филиал;
  - услуга;
  - дата и время предзаписи.

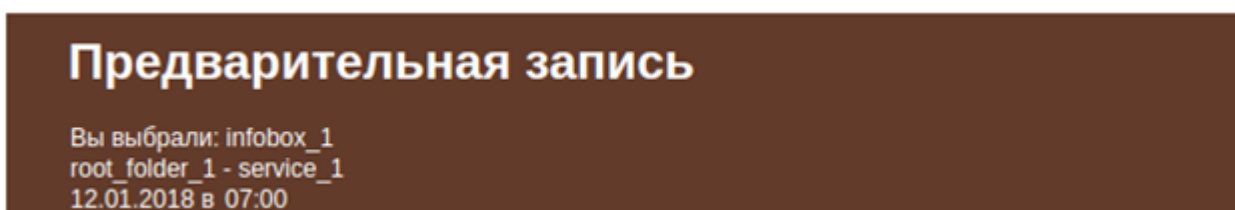


Рисунок 60 – Шапка виджета

### 10.1.2 Индикатор

Индикатор позволяет увидеть на каком шаге пользователь находится в данный момент и какие еще шаги есть (Рисунок 61)



Рисунок 61 – Индикатор



### 10.1.3 Основная часть

Основная рабочая часть виджета имеет свое содержание для каждого шага.

### 10.1.4 Навигация

Навигация содержит кнопки для перехода между шагами виджета (Рисунок 62).

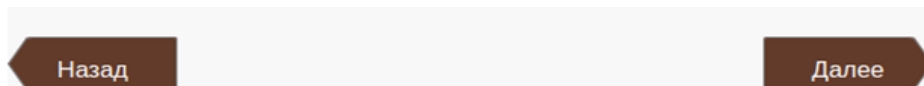


Рисунок 62 – Кнопки навигации

На первом этапе кнопка «Назад» скрыта. На последнем этапе кнопка «Далее» заменяется кнопкой «Готово».

Кнопка «Далее» («Готово») неактивна до тех пор, пока все обязательные поля основной части текущего шага не будут корректно заполнены.

## 10.2 Шаги предварительной записи

### 10.2.1 Шаг 1 - выбор филиала

Выбор филиала может быть осуществлен двумя способами:

- с использованием фильтрации по населенному пункту и району населенного пункта (актуально для крупных населенных пунктов) филиалов;
- выбор из списка значений.

#### Выбор филиала из списка

Данный способ выбора является базовым.

#### Выбор филиала с использованием фильтрации по населенному пункту и району

Данный способ становится доступным только после настройки связи филиала с районом населенного пункта.

При наличии настроенных населенных пунктов и районов на этапе выбора филиала появляется поле «Выберите населенный пункт».

Выбор населенного пункта автоматически скрывает поле «Выберите офис» и показывает поле «Выберите район». Для возврата к выбору филиала из списка необходимо очистить поле «Выберите населенный пункт», нажав «X» в этом поле.

После выбора района, привязанного к данному населенному пункту, отображается поле «Выберите офис», содержащий список филиалов, привязанных к данному району.

После выбора необходимого филиала становится доступна кнопка «Далее». И в шапке виджета отображается выбранный филиал.

### 10.2.2 Шаг 2 - выбор услуги

На данном этапе необходимо выбрать услугу, которую оказывает выбранный филиал (Рисунок 63).



Рисунок 63 – Выбор услуг

Значения в поле «По списку услуг» содержат полный путь до услуги в дереве, элементы которого написаны через «-».

Например: «Филиал 1 - Министерство труда - Выдача документов».

Данное поле поддерживает поиск. Для этого достаточно просто начать вводить символы.

После выбора услуги отображаются дополнительные параметры услуги, которые могут влиять на срок оказания услуги.

### 10.2.3 Шаг 3 - выбор даты и времени

На данном этапе необходимо выбрать дату и время, на которое будет осуществлена предварительная запись.

Максимальное количество дней для записи определяется параметром «Кол-во дней для предварительной записи» в интерфейсе администратора ЭО. По умолчанию значение равно 30 дням.

Первый доступный день для записи автоматически отмечается как выбранный.

После выбора дня пользователь может выбрать удобное для него время из списка. Талон предварительной записи может быть получен только в том случае, если времени для его обслуживания достаточно хотя бы в одном окне, обслуживающим талоны предзаписи соответствующей очереди. Таким образом, талон не может быть получен на время, когда ни одно окно не работает ввиду перерыва или завершения рабочего дня (за исключением случая, когда администратор зала сознательно соглашается на создание талона в забитую очередь).

При выборе даты и времени для талона предварительной записи Система предлагает только те даты и таймслоты в них, свободного времени в которых достаточно для обслуживания талона с учетом расписания окон, обслуживающих талон и участвующих в предзаписи.

При расчете времени обслуживания талона учитываются дополнительные параметры талона (см. п. «Дополнительные параметры услуги»).

## 10.2.4 Шаг 4 - ввод персональных данных

На данном этапе необходимо ввести персональные данные (ввод ФИО является обязательным в случае предварительной записи), а также подтвердить свое согласие с правилами предварительной записи, установленными в МФЦ.

### Согласие с правилами записи

Данный признак является обязательным и отмечен по умолчанию на экранной форме (настройки задаются в разделе «Управление правилами»). При необходимости, пользователь может ознакомиться с детальными правилами МФЦ в части предварительной записи и обслуживания заявителей, кликнув на название признака.

## 10.3 Формирование талона

После нажатия кнопки «Готово» произойдет регистрация талона в электронной очереди и выведется информация о нем на экран (Рисунок 64).

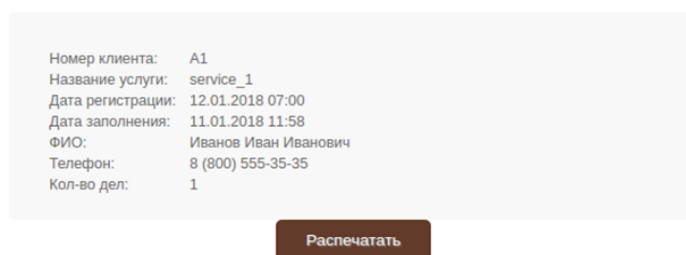


Рисунок 64 – Формирование талона

## 10.4 Особенности

При возврате на предыдущие этапы информация о заполнении сохраняется, за исключением ситуаций, когда:

- изменился филиал;
- изменилась услуга;
- изменилось одно из дополнительных полей услуги.

В этих случаях заполнение данных необходимо начать с того этапа, на котором изменились данные.

В данной версии виджета убрана CAPTCHA.

Все выпадающие поля виджета поддерживают поиск.

### Настройки Nginx

Для корректной работы виджета необходимо произвести настройку Nginx.

Nginx, определяющий доступ сайта МФЦ к электронной очереди для виджета предзаписи, должен разрешать коннект к следующим rest-интерфейсам:

- remotereginqueue;

- getalladdresses;
- getalldepartments;
- getservicesbyaffiliate;
- getfreetime;
- getfreedate;
- getmanagedoptions;
- getserviceinfo;
- geoaffiliates.