

ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ
«Digit МФЦ.Next»

Модуль «Digit МФЦ.Next: Очередь»

Пульт оператора электронной очереди

Руководство пользователя

Листов 12

СПИСОК ТЕРМИНОВ И СОКРАЩЕНИЙ

Термин, сокращение	Значение
ИС МДМ	Информационная система мониторинга деятельности МФЦ
МФЦ	Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг (функций)
ПО	Программное обеспечение
ЭО	Электронная очередь
Заявитель	Физическое лицо или юридическое лицо либо их уполномоченные представители, обратившиеся в МФЦ для получения государственной (муниципальной) услуги
Пользователь	Лицо, участвующее в функционировании автоматизированной системы или использующее результаты ее функционирования
Digit МФЦ.Next	Программное обеспечение, предназначенное для автоматизации деятельности МФЦ
URL	Uniform Resource Locator – унифицированный указатель ресурса

СОДЕРЖАНИЕ

1 ВВЕДЕНИЕ	4
1.1 Область применения	4
1.2 Краткое описание возможностей.....	4
1.3 Уровень подготовки пользователя	5
1.4 Поддерживаемые браузеры.....	5
2 НАЗНАЧЕНИЕ И УСЛОВИЯ ПРИМЕНЕНИЯ.....	6
2.1 Назначение и функции	6
3 ОПИСАНИЕ ОПЕРАЦИЙ	7

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» 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 в очереди у заявителя 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 «Оператор».

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 пульта оператора:

- 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 оператору);
- контроль подошедшего посетителя – позволяет удостовериться, что подошедший заявитель именно тот, которого вызвала Система;
- возможность возврата посетителя в очередь (например, для оплаты квитанции или для получения другой услуги);
- повторный вызов посетителя, в случае его отсутствия у окна приема;
- функция паузы – сообщает Системе, что оператор временно не может принимать посетителей;
- автоматический вызов следующего посетителя после завершения обслуживания текущего посетителя;
- отображение статистики для оператора:
 - а) текущее количество посетителей в очереди;
 - б) количество обслуженных посетителей за день;
 - в) длительность обслуживания текущего посетителя;
 - г) средняя продолжительность обслуживания посетителей.

3 ОПИСАНИЕ ОПЕРАЦИЙ

Выполните вход в программное обеспечение «Digit МФЦ.Next». В окне «Выберите роль» установите переключатель в поле «Оператор» и нажмите на кнопку «ОК» (Рисунок 1).

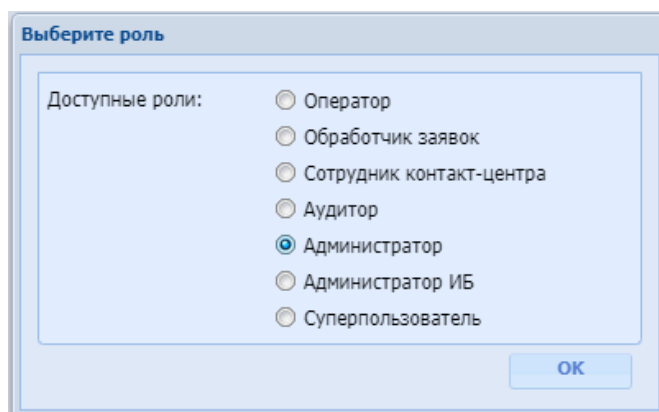


Рисунок 1 – Окно «Выберите роль»

В правом верхнем углу окна нажмите на кнопку **Пульт ЭО** (Рисунок 2).

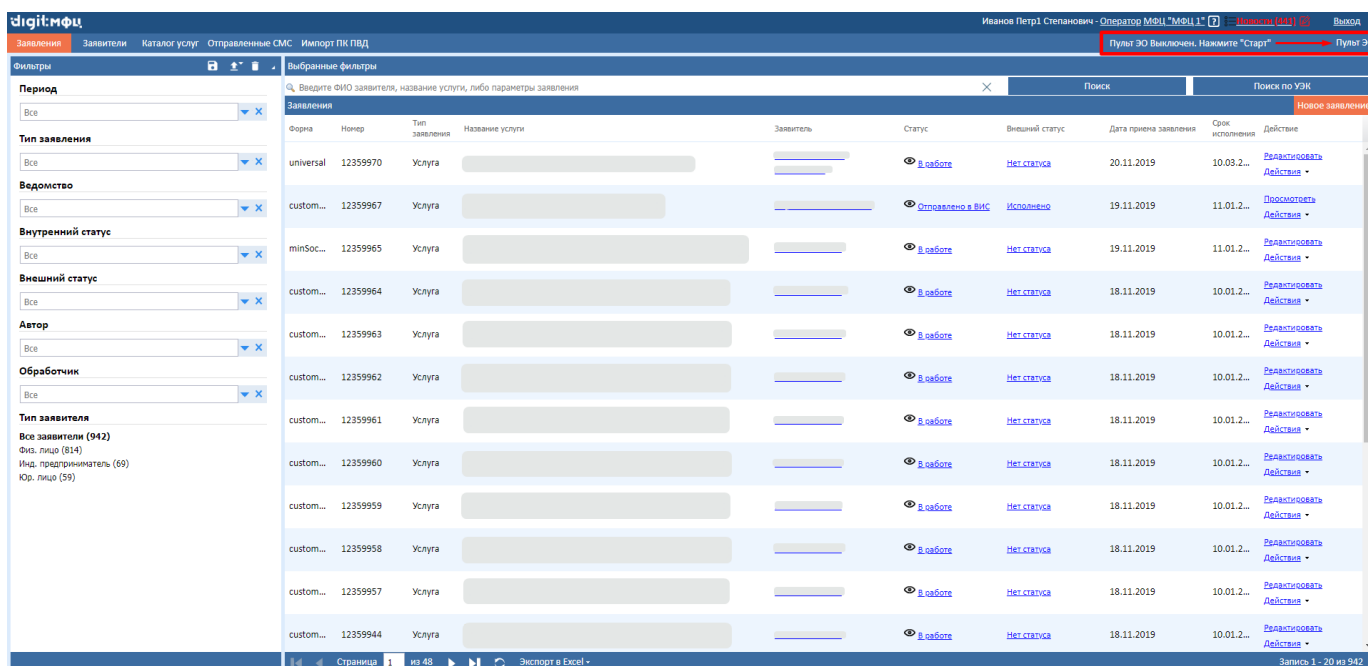


Рисунок 2 – Интерфейс ПО «Digit МФЦ.Next» для пользователя с ролью «Оператор»

В открывшемся окне «Пульт ЭО» представлен внешний вид встроенного пульта оператора (Рисунок 3). В верхней части окна отображаются следующие данные:

- **«Номер окна»** – номер текущего окна приема;
- **«Очереди»** – очереди, подключенные к текущему окну приема;
- **«Клиентов в очереди»** – количество заявителей в очереди в текущий момент времени;
- **«Клиентов принято»** – общее количество принятых заявителей в данном филиале МФЦ с начала рабочего дня;
- **«Среднее время»** – среднее время обслуживания заявителей за текущий день;

- **«Вызываемый клиент»** – номер талона электронной очереди вызываемого заявителя;
- **«Фамилия заявителя»** – фамилия, имя и отчество вызываемого заявителя, указанные в талоне электронной очереди;
- **«Услуга»** – наименование услуг, указанное в талоне электронной очереди;
- **«Регламентированное время»** – время, установленное для оказания услуги, указанной в талоне электронной очереди;
- **«Кол-во дел»** – количество дел, указанных в талоне.

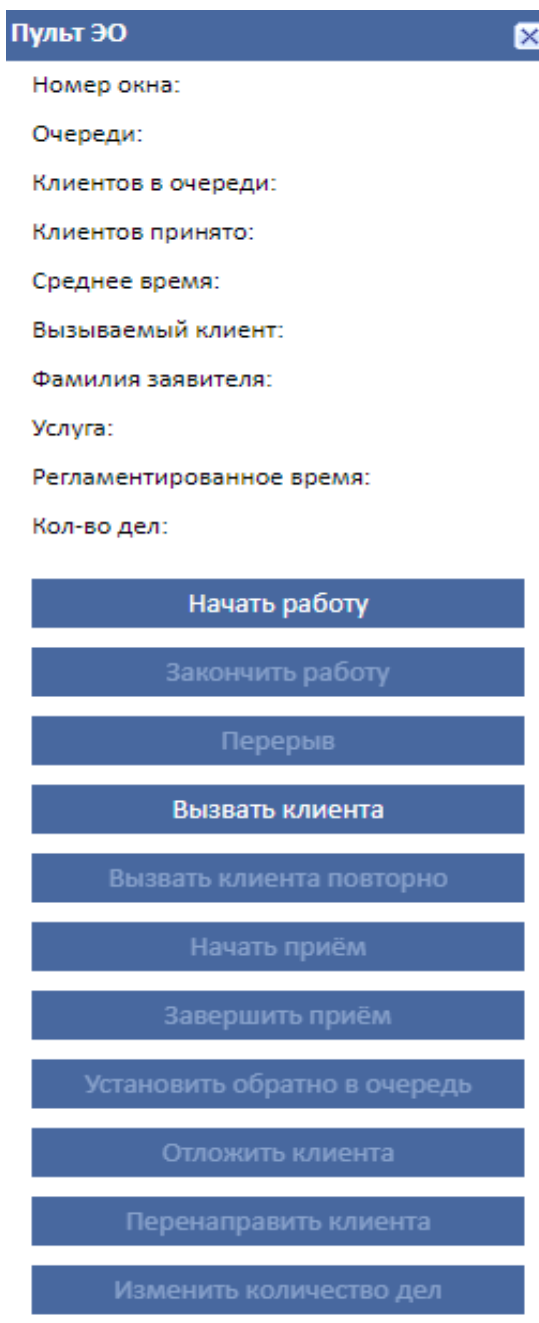
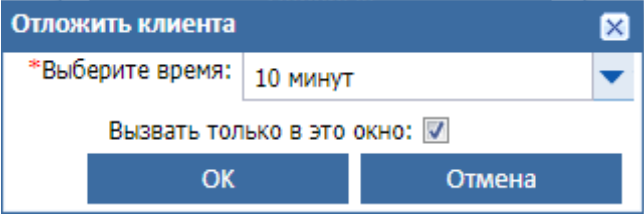
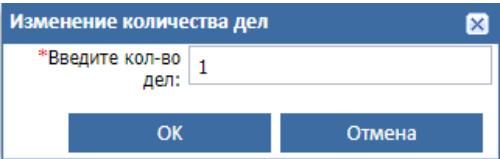


Рисунок 3 – Окно «Пульт ЭО»

В нижней части окна отображаются кнопки управления пультом ЭО, описание которых представлено в таблице 1.

Таблица 1 – Кнопки управления пультом ЭО

Наименование кнопки	Описание												
<p style="text-align: center;">Начать работу</p>	<p>Включение пульта ЭО и готовность оператора принять очередного заявителя. После этого начнется отсчет времени ожидания следующего клиента.</p> <p>Примечание – Если в настройках ЭО и в личной карточке пользователя (см. руководство пользователя «Администратор») настроен автоматический вызов очередного заявителя, то клиенты будут вызываться автоматически. При этом кнопка «Вызвать клиента» не будет отображаться в окне «Пульт ЭО».</p>												
<p style="text-align: center;">Закончить работу</p>	<p>Выключение пульта ЭО.</p>												
<p style="text-align: center;">Перерыв</p>	<p>Перерыв в работе оператора (режим «Пауза»). При этом прекратится вызов очередных заявителей к текущему окну приема и начнется отсчет времени перерыва оператора.</p> <p>Примечание – Перед тем как приостановить обслуживание клиентов, убедитесь, что к Вам не вызван следующий клиент, а также полностью завершите обслуживание текущего заявителя.</p>												
<p style="text-align: center;">Вызвать клиента</p>	<p>Вызов очередного заявителя.</p> <p>Примечание – Данная кнопка не будет отображаться в окне «Пульт ЭО», если в настройках ЭО и в личной карточке пользователя (см. руководство пользователя «Администратор») не настроен автоматический вызов талонов электронной очереди.</p>												
<p style="text-align: center;">Возобновить работу</p>	<p>Продолжить прием заявителей после перерыва. При этом возобновится вызов очередных заявителей к текущему окну приема.</p>												
<p style="text-align: center;">Вызвать клиента повторно</p>	<p>Повторный вызов клиента, если заявитель не подошел к текущему окну приема после первого вызова. При этом повторно прозвучит голосовое сопровождение и начнется отсчет времени повторного вызова талона.</p> <p>Примечание – При повторных вызовах клиентов руководствуйтесь внутренними регламентами филиала МФЦ.</p>												
<p style="text-align: center;">Вызов по номеру</p>	<p>Позволяет вызвать клиента по выбранному номеру талона.</p> <p>При нажатии на эту кнопку откроется окно «Вызов по номеру», в котором отобразятся все доступные талоны для вызова:</p> <div data-bbox="842 1491 1326 1865" style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 10px 0;"> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="text-align: left;">Талон</th> <th style="text-align: left;">Услуга</th> <th style="text-align: left;">Действие</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>K2 (62 мин)</td> <td>Обучение1</td> <td style="text-align: center;">Вызвать</td> </tr> <tr> <td>K3 (62 мин)</td> <td>Обучение1</td> <td style="text-align: center;">Вызвать</td> </tr> <tr> <td>K4 (62 мин)</td> <td>Обучение1</td> <td style="text-align: center;">Вызвать</td> </tr> </tbody> </table> <p style="text-align: center; margin-top: 5px;">Обновить</p> </div> <p>Выберите тип сортировки:</p> <ul style="list-style-type: none"> – По времени ожидания; – По номеру талона. <p>Для обновления данных нажмите на кнопку «Обновить».</p> <p>Выберите нужный талон и нажмите на ссылку «<u>Вызвать</u>» в графе «Действие». Выбранный талон вызовется в текущее окно приема.</p>	Талон	Услуга	Действие	K2 (62 мин)	Обучение1	Вызвать	K3 (62 мин)	Обучение1	Вызвать	K4 (62 мин)	Обучение1	Вызвать
Талон	Услуга	Действие											
K2 (62 мин)	Обучение1	Вызвать											
K3 (62 мин)	Обучение1	Вызвать											
K4 (62 мин)	Обучение1	Вызвать											

Наименование кнопки	Описание
	Примечание – Если в настройках ЭО предусмотрен вызов по номеру, то данная кнопка будет отображаться в окне «Пульт ЭО».
Начать приём	Подтверждение начала приема подошедшего клиента. При этом начнется отсчет времени обслуживания талона.
Завершить приём	Подтверждение окончания приема текущего клиента. При этом остановится отсчет времени обслуживания клиента и оператор будет готов принять очередного заявителя.
Установить обратно в очередь	Возвращает вызванный талона обратно в очередь, если при повторном вызове клиент не подошел к окну приема. При этом данный талон будет повторно вызван через заданное время в настройках ЭО. Если после этого клиент не подойдет, то номер данного талона автоматически удалится из электронной очереди. В таком случае, клиенту придется взять новый талон в очередь.
Отложить клиента	<p>Позволяет приостановить обслуживание клиента на заданное время в случае, если клиенту нужно отойти на некоторое время или не хватает каких-либо документов.</p> <p>При нажатии на эту кнопку откроется окно «Отложить клиента»:</p>  <p>В выпадающем списке поля «Выберите время» выберите нужное значение (кратное 5 минутам), в поле «Вызвать только в это окно» установите флажок, если необходимо повторно вызвать данный талон только в текущее окно, и нажмите на кнопку «ОК».</p> <p>Примечание – Кнопка доступна только во время приема заявителя.</p>
Перенаправить клиента	<p>Позволяет перенаправить вызванного клиента в другое окно приема. При нажатии на эту кнопку откроется окно с доступными окнами приема. Выберите нужное окно и нажмите на кнопку «ОК».</p> <p>При этом клиент будет вызван сразу после того, как выбранное окно приема освободится от текущего клиента.</p> <p>Примечания:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Кнопка будет отображаться в окне «Пульт ЭО», если в интерфейсе администратора ПО «Digit МФЦ.Next» в разделе меню «Пользователи» → окно «Редактирование пользователя» в поле «Перенаправлять в другие окна» будет установлен флажок. 2. Кнопка доступна только во время приема заявителя.
Изменить количество дел	<p>Позволяет изменить количество дел, указанных в талоне.</p> <p>При нажатии на эту кнопку откроется окно «Изменение количества дел»:</p>  <p>Введите нужное значение и нажмите на кнопку «ОК».</p>

Наименование кнопки	Описание
	После смены количества дел автоматически изменится регламентированное время на оказание выбранных услуг. Примечание – Кнопка доступна только во время приема заявителя.

Примечания:

1. Данные о талонах, полученные через встроенный пульт оператора, передаются в ИС МДМ.
2. Данные о талонах, полученные через фиктивный пульт оператора, не передаются в ИС МДМ.
3. В фиктивном пульте отображается одна кнопка «Начать прием», при нажатии на которую начнется прием заявителей и автоматически сменится наименование кнопки на «Завершить прием». Факты нажатия на данные кнопки фиксируются в Системе.
4. Для использования фиктивного пульта необходимо в интерфейсе администратора ПО «Digit МФЦ.Next» в разделе меню «Внешние системы» → «Адреса ЭО» создать новый адрес ЭО. Для этого нажмите на кнопку **Новый адрес ЭО**. В открывшемся окне «Создание адреса ЭО» заполните следующие поля (Рисунок 4):
 - «Наименование» → любое значение;
 - «Тип» → «Фиктивная очередь» (Fake);
 - «URL» → любое значение;
 - «Время ожидания ответа» → любое значение.

Рисунок 4 – Окно «Создание адреса ЭО»

Затем в разделе меню «МФЦ» выберите необходимый филиал МФЦ и нажмите на ссылку «Редактировать» в графе «Действие». В окне «Редактирование МФЦ» → вкладка «Настройки ЭО» выберите созданную фиктивную очередь и нажмите на кнопку «Сохранить» (Рисунок 5).

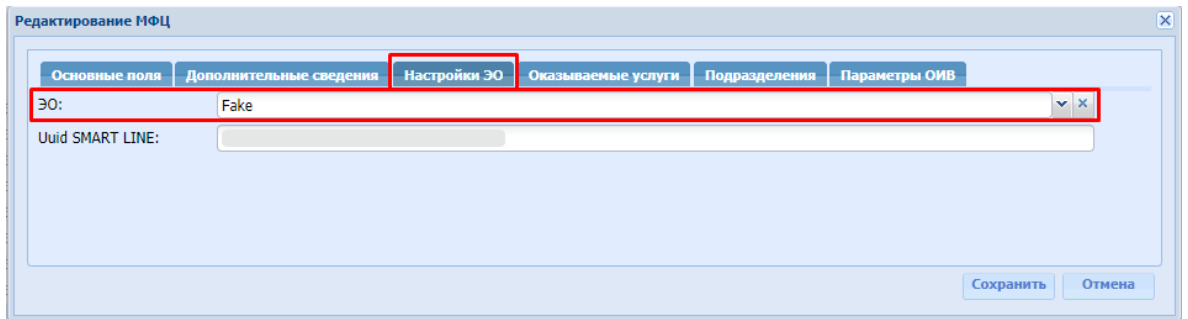


Рисунок 5 – Окно «Редактирование МФЦ»