

ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ
«Digit МФЦ.Next»

Модуль «Digit МФЦ.Next: Аналитика»

Руководство пользователя

Листов 98

СОДЕРЖАНИЕ

1	ВВЕДЕНИЕ	8
1.1	Область применения	8
1.2	Краткое описание возможностей.....	8
2	НАЗНАЧЕНИЕ И УСЛОВИЯ ПРИМЕНЕНИЯ	9
2.1	Цель создания.....	9
2.2	Функции модуля аналитики	9
2.3	Возможности модуля аналитики	9
2.4	Уровень подготовки пользователя	9
2.5	Поддерживаемые браузеры.....	10
3	ОПИСАНИЕ МОДУЛЯ	11
3.1	Вход в модуль.....	11
3.2	Главное меню	11
3.3	Дополнительное меню.....	12
3.3.1	Панель меню	12
3.3.2	Индивидуальная панель меню визуальных элементов	14
3.4	Меню пользователя.....	15
3.5	Сеть филиалов	15
3.5.1	Общая статистика	15
3.5.1.1	Просмотр статистики по определенному филиалу	17
3.5.1.2	Просмотр статистики по определенному оператору	18
3.5.1.3	Просмотр статистики по обращениям за определенный день.....	19
3.5.2	Сравнение филиалов	21
3.6	Филиал	22
3.6.1	Общая статистика	23
3.6.1.1	Просмотр статистики по определенному оператору	24
3.6.1.2	Просмотр статистики по обращениям за определенный день.....	25
3.6.2	Динамика	27
3.6.3	Динамика СВО.....	27
3.6.4	Претензии	28
3.6.5	Статистика по заявителям.....	29
3.6.6	Незакрытые дела	30
3.6.7	Отчет по филиалам	31
3.6.8	Отчет по филиалам в разрезе услуг	32
3.6.9	Отчет по месяцам.....	33

3.7	Персонал	34
3.7.1	Операторы	34
3.7.2	Обработчики.....	35
3.7.2.1	Вкладка «Обработанные заявления».....	36
3.7.2.2	Вкладка «Исходящие пакеты»	37
3.7.2.3	Вкладка «Входящие пакеты»	38
3.7.2.4	Просмотр действий обработчика за конкретный день	38
3.7.3	Время работы операторов.....	41
3.7.4	Отчет по персоналу	41
3.7.5	Отчет по персоналу и услугам	43
3.7.6	Сводный отчет по работе операторов.....	43
3.7.7	Отчет по нагрузке на специалистов.....	44
3.8	Электронная очередь	45
3.8.1	Текущее состояние	45
3.8.2	Статистика.....	47
3.8.2.1	Вкладка «Статистика обслуживания».....	47
3.8.2.2	Вкладка «Статистика по талонам»	48
3.8.3	Загруженность очередей и окон.....	48
3.8.3.1	Вкладка «Загруженность»	49
3.8.3.2	Вкладка «Диаграмма»	50
3.8.4	Действия с талонами	51
3.8.5	Отчет по талонам и делам.....	52
3.8.6	История талонов	52
3.8.7	Статистика по очередям.....	54
3.8.8	Талоны по операторам	55
3.8.9	Статистика по операторам ЭО	56
3.9	Контакт-центр.....	57
3.9.1	Общая статистика	57
3.9.1.1	Просмотр статистики по определенному оператору контакт-центра.....	58
3.9.1.2	Просмотр действий оператора КЦ за определенный день.....	59
3.9.2	Операторы	60
3.9.3	Динамика	61
3.9.4	Оценки	61
3.9.5	IVR	62
3.9.5.1	Просмотр динамики по конкретному типу обращения.....	63

3.9.6	Сводный отчет	63
3.9.7	Статистика по перерывам	64
3.9.7.1	Просмотр статистики по перерывам конкретного оператора.....	64
3.9.7.2	Просмотр статистики по перерывам за конкретный день.....	65
3.9.8	Тематики.....	65
3.9.8.1	Вкладка «Общая статистика».....	66
3.9.8.2	Вкладка «Динамика по месяцам»	66
3.9.8.3	Вкладка «Отклонения»	67
3.9.8.4	Просмотр аналитики по определенному оператору	68
3.9.9	Недозвонившиеся абоненты	69
3.10	МКГУ	70
3.10.1	Статистика МКГУ	70
3.10.1.1	Вкладка «Общая статистика отправленных в МКГУ оценок»	71
3.10.1.1.1	Просмотр статистики МКГУ по определенному филиалу	71
3.10.1.2	Вкладка «Детализация отправленных в МКГУ оценок».....	73
3.10.2	Отчет по оценкам МКГУ	74
3.10.3	Сводный отчет МКГУ	75
3.10.4	Оценки МКГУ по операторам.....	76
3.11	Ведомства	77
3.11.1	Ведомства	77
3.11.1.1	Просмотр оказанных услуг конкретным ведомством	78
3.11.1.2	Просмотр обработанных обращений по конкретной услуге	79
3.11.1.3	Просмотр действий оператора по конкретному талону	80
3.11.2	Нарушение сроков	80
3.11.2.1	Просмотр нарушений сроков конкретным ведомством.....	80
3.11.3	Отчет по ведомству	81
3.11.4	Отчет по услугам	82
3.11.5	Отчет по услугам - заявления.....	83
3.11.6	Отчет по Минтруду	84
3.12	Аналитика.....	85
3.12.1	Кубы данных	85
3.12.2	Отчет для МРС.....	87
3.12.3	Годовой отчет.....	88
3.12.4	Отчет по дням с итогами.....	89
3.12.5	Реестр обращений.....	90

3.12.6	Сводный отчет по обращениям.....	91
3.12.7	Помесячный отчет по обращениям.....	92
3.12.8	Отчет МСП.....	92
3.12.9	Отчет по времени ожидания.....	93
3.12.10	Реестр выданных результатов.....	94
3.12.11	Отчет по заявителям.....	95
3.12.12	Сводный отчет по типам заявителей.....	96
3.12.13	Обращения без талонов.....	97

СПИСОК ТЕРМИНОВ И СОКРАЩЕНИЙ

Термин, сокращение	Значение
ИНН	Идентификационный номер налогоплательщика, упорядочивающий учёт налогоплательщиков в Российской Федерации
ИП	Индивидуальный предприниматель
КЦ	Контакт-центр
МКГУ	Мониторинг качества предоставления государственных услуг
МСП	Малое и среднее предпринимательство
МРС	Мониторинг развития сети
МФЦ	Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг
ОИВ	Орган исполнительной власти
Пиктограмма	Элемент графического интерфейса пользователя с изображением каких-либо действий, событий, предметов и т.п.
ПК ПВД	Программный комплекс «Приём и выдача документов», предназначенный для приёма документов на осуществление действий, связанных с государственным кадастровым учётом и государственной регистрацией прав, а также для выдачи документов по результатам осуществления учётных или регистрационных действий
РОИВ	Региональный орган исполнительной власти
СВО	Среднее время ожидания
ТОСП	Территориально-обособленное структурное подразделение
УРМ	Удаленное рабочее место
ФЛ	Физические лица
ФОИВ	Федеральный орган исполнительной власти
ЭО	Электронная очередь
ЮЛ	Юридические лица
BI	Business intelligence – обозначение компьютерных методов и инструментов для организаций, обеспечивающих перевод транзакционной деловой информации в человекочитаемую форму, пригодную для бизнес-анализа, а также средства для массовой работы с такой обработанной информацией
IVR	Интерактивное голосовое меню

Термин, сокращение	Значение
Digit МФЦ.Next	Программное обеспечение, предназначенное для автоматизации деятельности МФЦ
OLAP-куб	Многомерный массив данных

1 ВВЕДЕНИЕ

1.1 Область применения

Программный модуль «Digit МФЦ.Next: Аналитика» – специализированное BI-решение, предназначенное для подготовки эффективных управленческих решений руководством многофункционального центра путём сбора, обработки и визуализации информации (далее – модуль аналитики).

Модуль аналитики обеспечивает контроль над основными показателями деятельности сети МФЦ, способствует оптимизации процессов, предоставляет необходимую отчетность для подачи в контролирующие органы, ФОИВ, РОИВ.

1.2 Краткое описание возможностей

Модуль аналитики переводит большие объемы данных в осмысленную форму, удобную для их анализа и понимания, обеспечивая таким образом формирование регламентированных отчетов и внешнюю коммуникацию с заявителями. Решение состоит из модуля сбора и обработки данных и модуля визуализации информации.

2 НАЗНАЧЕНИЕ И УСЛОВИЯ ПРИМЕНЕНИЯ

2.1 Цель создания

Программный модуль «Digit МФЦ.Next: Аналитика» разработан специально для программного обеспечения «Digit МФЦ.Next» с учетом многолетнего опыта информатизации центров по предоставлению государственных и муниципальных услуг (функций) по принципу «одного окна».

2.2 Функции модуля аналитики

Основные функции модуля аналитики включают в себя следующие пункты:

- индивидуальная настройка периодичности сбора данных;
- автоматическая выборка данных осуществляется в фоновом режиме без участия оператора;
- сохранение полученных в результате выборки данных в общее хранилище;
- модуль визуализации информации отображает данные конечному потребителю в наглядной форме;
- доступ к аналитической информации предоставляется в соответствии с ролью пользователя.

2.3 Возможности модуля аналитики

Модуль аналитики наделен следующими возможностями:

- доступна работа как с оперативными данными, так и со статистическими;
- реализованы переходы между показателями для просмотра детальной информации об интересующем показателе;
- отчеты о работе МФЦ формируются с использованием OLAP-кубов (пользователь, формирующий отчет, может задавать условия фильтрации и добавлять разрезы данных, исходя из решаемой им задачи);
- печать или выгрузка в файл отчетов в табличном и графическом видах на основании заданного шаблона;
- ролевая модель доступа позволяет ограничить область видимости показателей работы МФЦ для пользователей, что дает возможность оперировать только необходимой информацией.

2.4 Уровень подготовки пользователя

Пользователи модуля аналитики должны иметь навыки в работе с применением технических и программных средств уровня Windows XP и выше или их аналогов.

Перед началом работы в модуле аналитики пользователь должен ознакомиться с данным руководством.

Пользователи могут иметь одну или несколько ролей. Список доступной пользователю информации строится на базе доступных ему ролей. Список ролей настраивается администратором модуля аналитики (см. руководство администратора).

По умолчанию предусмотрены следующие роли:

- Директор;
- Дирекция филиала;
- Аналитики;
- Контакт-центр;
- Электронная очередь;
- Контролирующие органы;
- Общественный доступ (служебная роль, предназначенная для отображения общедоступных данных гражданам);
- Администратор.

Примечание – Состав разделов и подразделов данного руководства пользователя может отличаться от функциональности модуля аналитики, используемого в конкретном регионе.

2.5 Поддерживаемые браузеры

Работа в модуле аналитики поддерживается через веб-браузер Google Chrome последних версий, а также через браузеры на основе Chromium.

Модуль аналитики постоянно обновляется под последние версии веб-браузеров, официально поддерживаемых производителями.

Разработчики модуля аналитики не несут ответственности за правильность его работы в других веб-браузерах.

3 ОПИСАНИЕ МОДУЛЯ

3.1 Вход в модуль

Для входа в модуль аналитики необходимо выполнить следующие действия:

- в веб-браузере открыть ссылку, по которой доступен модуль аналитики;
- ввести логин и пароль, выданные администратором модуля аналитики (Рисунок 1).

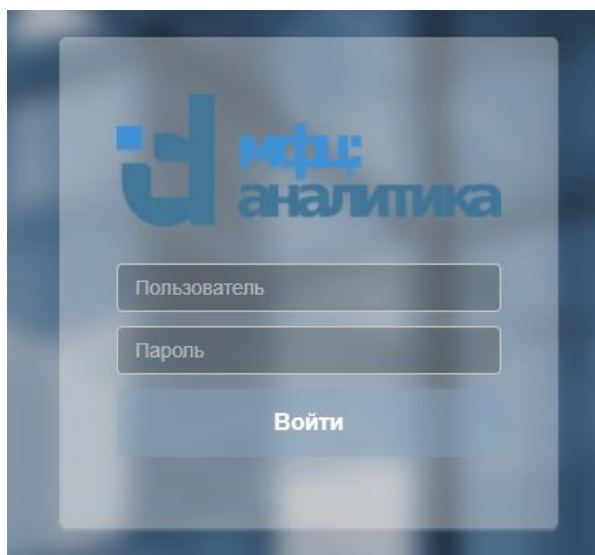




Рисунок 1 – Вход в модуль

3.2 Главное меню

Для того чтобы открыть главное меню, необходимо нажать на пиктограмму , расположенную в левом верхнем углу окна. В открывшемся меню отобразятся все доступные разделы. Для просмотра подразделов, входящих в конкретный раздел меню, нажмите на его наименование или на пиктограмму . Затем выберите нужный подраздел и нажмите на его наименование (Рисунок 2).

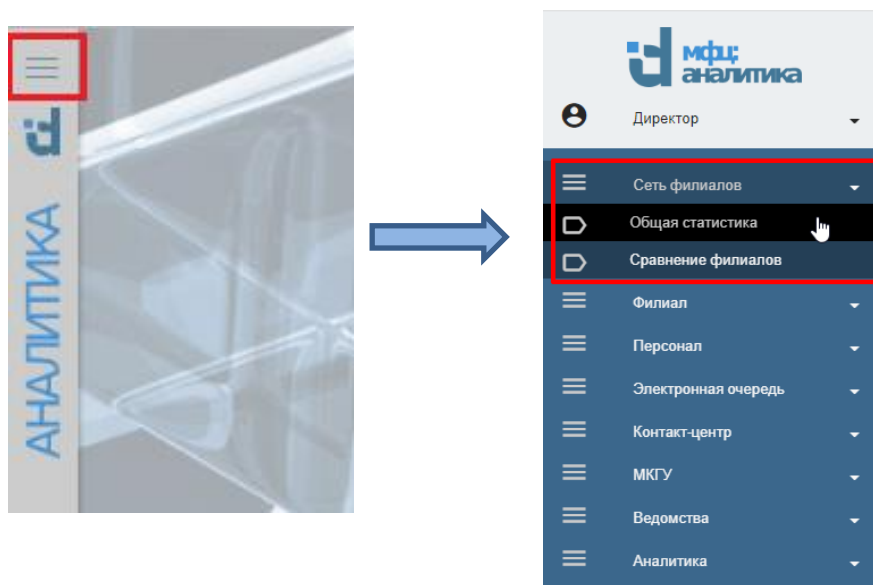


Рисунок 2 – Главное меню модуля аналитики

В главном меню реализованы следующие разделы:

- «Сеть филиалов»;
- «Филиал»;
- «Персонал»;
- «Электронная очередь»;
- «Контакт-центр»;
- «МКГУ»;
- «Ведомства»;
- «Аналитика».

3.3 Дополнительное меню

В модуле аналитики, кроме главного меню, также предусмотрены следующие виды меню:

- 1) панель меню в каждом окне модуля аналитики (см. п. 3.3.1);
- 2) индивидуальная панель меню для каждого параметра, представленного в модуле аналитики (см. п. 3.3.2).

3.3.1 Панель меню

Во всех окнах модуля аналитики в правом верхнем углу отображается панель меню

































, а также дополнительное меню окна . Описание функциональных возможностей кнопок, представленных в этих меню, описано в таблице 1.

Таблица 1 – Кнопки, представленные на панели меню и в дополнительном меню окна

Обозначение кнопки	Описание
	Кнопка « Обновить » предназначена для обновления данных в активном окне без обновления страницы веб-браузера и повторной авторизации в модуле аналитики.
	<p>Кнопка «Параметры» предназначена для открытия панели параметров, содержащей набор фильтров для формирования необходимых статистических данных. Набор фильтров в каждом разделе/подразделе меню индивидуален.</p> <p>При повторном нажатии на кнопку  панель параметров скроется.</p> <p>Для формирования статистических данных по выбранным фильтрам необходимо в панели параметров нажать на кнопку «ВЫПОЛНИТЬ».</p> <p>Панель параметров может содержать следующие кнопки:</p> <p> – кнопка «Установить значения по умолчанию», при нажатии на которую во всех полях фильтров автоматически установятся значения по умолчанию;</p> <p> – кнопка «Открыть ранее сохраненные параметры» для открытия окна «Сохраненные параметры» → выберите нужный фильтр и нажмите на пиктограмму  для формирования статистических данных; для удаления сохраненного фильтра нажмите на пиктограмму ; при нажатии на пиктограмму  значения выбранного</p>



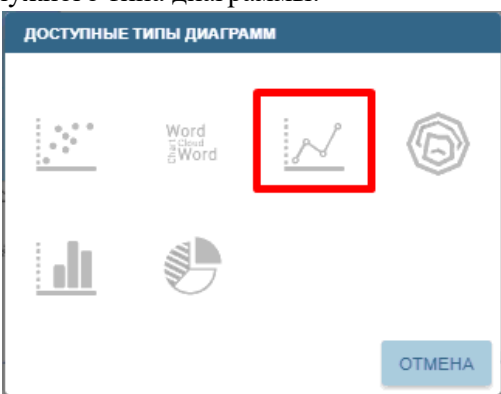



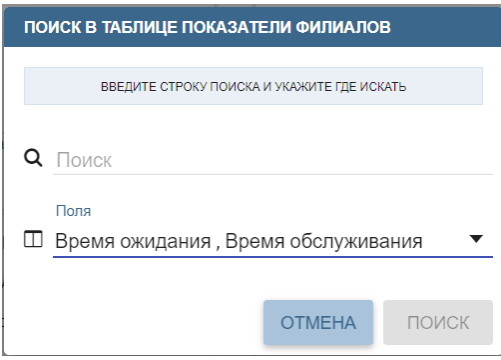
Обозначение кнопки	Описание
	<p>фильтра подставляются в соответствующие поля панели параметров и формирование статистических данных не произойдет;</p> <p> – кнопка «Сохранить текущие параметры» предназначена для сохранения выбранных фильтров → введите название, описание, определите видимость (для себя или для всех) и нажмите на кнопку «СОХРАНИТЬ»:</p> <div data-bbox="699 421 1177 878" style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin: 10px 0;"> <p style="text-align: center; background-color: #0056b3; color: white; padding: 2px;">СОХРАНИТЬ КАК ...</p> <p>название Проверка 8 / 40</p> <hr/> <p>описание Квартальная 11 / 160</p> <hr/> <p>видимость Для всех ▼</p> <p style="text-align: right;">CANCEL СОХРАНИТЬ</p> </div> <p> – кнопка «Установить значения по умолчанию» представлена возле каждого поля фильтра («Филиал», «Дата с» и «Дата по» и др.), при нажатии на которую в поле выбранного фильтра автоматически отобразится значение по умолчанию;</p> <p> – для открытия списка доступных значений для текущего фильтра;</p> <p> – для открытия встроенного календаря;</p> <p> – для установления флажков сразу во всех значения текущего фильтра;</p> <p> – для снятия флажков сразу во всех значениях текущего фильтра.</p>
	<p>Кнопка «Меню» может содержать в своем составе следующие действия:</p> <p> Печать – для вывода на печать информации, представленной в текущем окне;</p> <p> Экспорт – для экспорта сформированных данных, представленных в текущем окне; при наведении курсора мыши на данное действие появится всплывающее меню со всеми доступными для экспорта форматами файлов;</p> <p> Отправить по e-mail – для отправки сформированных данных на любой адрес электронной почты;</p> <p> Скопировать ссылку – для копирования ссылки на текущую страницу;</p> <p> Встроить в HTML – для встраивания сформированных данных, представленных в текущем окне, в страницу формата HTML.</p>
	<p>Кнопка «Меню» содержит следующие действия:   </p>
	<p>Кнопка «Очистить кэш» предназначена для удаления временно сохраненной информации в памяти модуля аналитики.</p>
	<p>Кнопка «Сделать скриншот» предназначена для сохранения изображения активного окна в формате PNG на компьютер сотрудника.</p>
	<p>Кнопка «Выборки» предназначена для открытия окна «Список выборок» и просмотра всех доступных выборок. Для удаления выбранной выборки нажмите на . Если необходимо полностью очистить список выборок, нажмите на .</p>


Для перехода между окнами используйте панель навигации («хлебные крошки»), расположенную в левом верхнем углу модуля аналитики.

3.3.2 Индивидуальная панель меню визуальных элементов

Возле каждого визуального элемента со статистическими данными, представленного как в виде диаграммы, так и в табличном виде, имеется индивидуальное меню, которое автоматически появляется при наведении курсора мыши на область нужного элемента. Описание функциональных кнопок, используемых в индивидуальных меню каждого визуального элемента, приведено в таблице 2.

Таблица 2 – Кнопки индивидуального меню визуального элемента

Обозначение кнопки	Описание
	<p>Кнопка «Развернуть на всю страницу» – для открытия выбранного визуального элемента на весь экран. Для возврата к исходному размеру нажмите на кнопку «Свернуть к нормальным размерам»:</p>
	<p>Кнопка «Изменить тип диаграммы» – для открытия окна «Доступные типы диаграмм» и выбора нужного типа диаграммы:</p> 
	<p>Кнопка «Сделать скриншот» – для загрузки изображения выбранного визуального элемента в формате PNG на компьютер сотрудника.</p>
	<p>Кнопка «Экспортировать в Excel» – для загрузки данных выбранного визуального элемента в формате XLSX на компьютер сотрудника.</p>
	<p>Кнопка «Поиск» – для открытия окна «Поиск в таблице <наименование таблицы>», в котором необходимо ввести искомые данные и выбрать поля (одно/несколько/все) для поиска:</p>  <p>После заполнения всех полей нажмите на кнопку «Поиск». Найденный параметр отобразится в таблице. При этом кнопка «Поиск» изменится на кнопку «Таблица»</p>

Обозначение кнопки	Описание
	отфильтрована, нажмите для сброса фильтра»:  .
Подробнее	Для открытия окна, содержащего подробную информацию по выбранному визуальному элементу.

3.4 Меню пользователя

Наименование данного меню будет соответствовать роли пользователя, авторизовавшегося в модуле аналитики. В разделе меню пользователя представлены следующие возможности (Рисунок 3):

- «**Мои роли**» – для просмотра и выбора нужной роли, если у пользователя больше одной роли; если у текущего пользователя одна роль, то отобразится информационное сообщение «*На данный момент у вас только одна роль*»;
- «**Языки**» – для выбор основного языка отображения информации в интерфейсе модуля аналитики;
- «**О системе**» – для отображения краткой информации о модуле аналитики: версия платформы, текущий пользователь;
- «**Выйти из системы**» – для безопасного выхода из модуля аналитики и возможности повторной авторизации под той же или другой ролью.

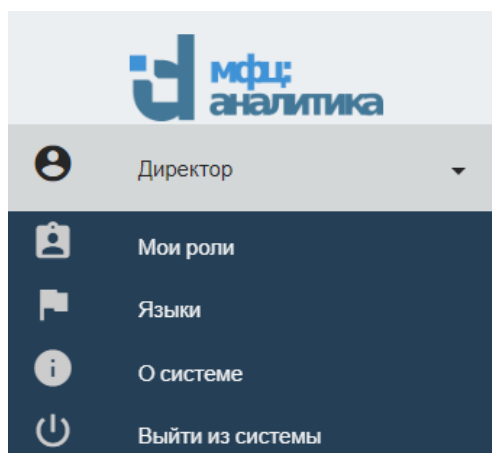


Рисунок 3 – Меню пользователя

3.5 Сеть филиалов

Раздел меню «**Сеть филиалов**» содержит в своем составе следующие подразделы:

- 1) «Общая статистика» (см. п. 3.5.1);
- 2) «Сравнение филиалов» (см. п. 3.5.2).

3.5.1 Общая статистика

Информационная панель «**Общая статистика по сети**» отображает обобщенную информацию по обслуживанию посетителей, работе контакт-центра, показателям каждого филиала сети МФЦ.

Данная панель выводит на экран следующие показатели работы всех филиалов сети за выбранный период (Рисунок 4):

- среднее время ожидания в минутах;
- количественные показатели по всей сети:
 - количество сформированных заявлений;
 - оказанных консультаций;
 - выданных дел;
 - нагрузка на оператора (среднее число обращений в день на одного оператора с учетом отработанных им дней);
- среднее время приема заявлений, консультаций, выдачи;
- коэффициент дозвона в процентах;
- статистика по контакт-центру:
 - количество входящих вызовов;
 - количество упущенных вызовов;
 - количество исходящих вызовов;
 - количество операторов (количество операторов берется среднее за день);
 - нагрузка на оператора (нагрузка на оператора вычисляется с учетом отработанных дней, количества исходящих и успешных входящих звонков);
 - среднее время ожидания;
 - среднее время сброса;
 - среднее время разговора;
- показатели филиалов:
 - количество обращений;
 - время ожидания;
 - время обслуживания;
 - нагрузка на оператора.

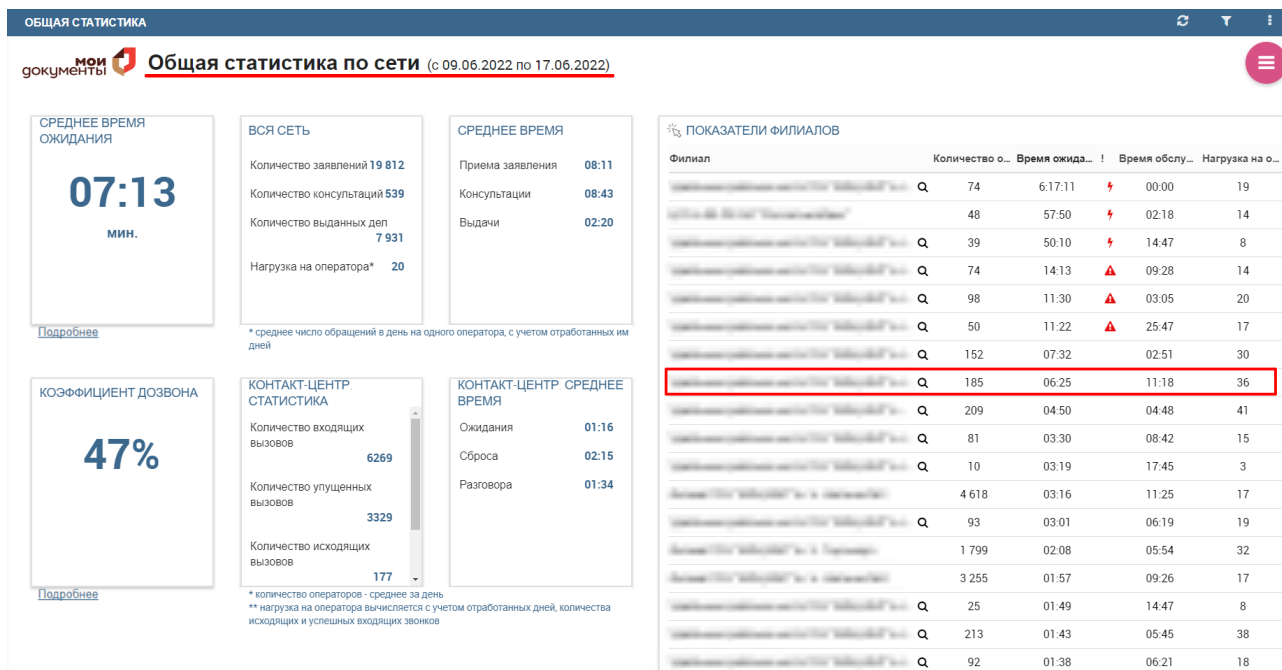



Рисунок 4 – Окно «Общая статистика по сети»

При нажатии на пиктограмму  возле наименования филиала МФЦ откроется окно, содержащее полное наименование филиала МФЦ (Рисунок 5).

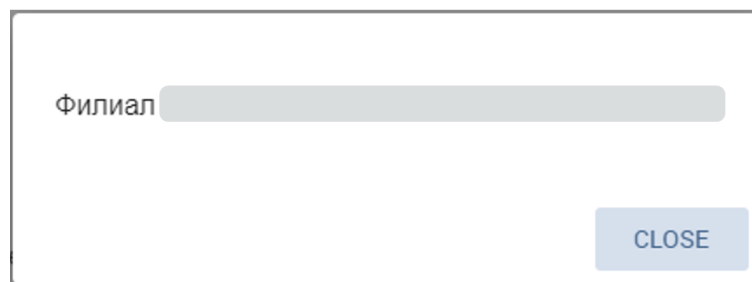




Рисунок 5 – Информационное окно «Полное наименование филиала»

Если среднее время ожидания выходит за установленные пределы, т. е. более 15 минут, то возле данного значения появится значок  .

Если среднее время ожидания в пределах от 10 до 15 минут, то возле данного значения появится значок  .

3.5.1.1 Просмотр статистики по определенному филиалу

При нажатии в блоке «Показатели филиалов» на строку выбранного филиала (см. Рисунок 4) откроется окно «Общая статистика филиала», в котором представлены следующие показатели за выбранный период (Рисунок 6):

- среднее время ожидания в минутах;
- количественные показатели:
 - количество заявлений;
 - количество консультаций;

- количество выданных дел;
- нагрузка на оператора (среднее число обращений в день на одного оператора с учетом обработанных им дней);
- среднее время приема заявлений, консультаций, выдачи;
- показатели работы каждого оператора текущего филиала:
 - общее количество обработанных обращений;
 - количество принятых заявлений;
 - количество оказанных консультаций;
 - количество выданных результатов по заявлениям;
- количество обращений (заявлений, консультаций, выдач) по дням выбранного периода;
- заявления без выдачи результата оператором (возврат не востребоваанных результатов, выдача в ОИБ).

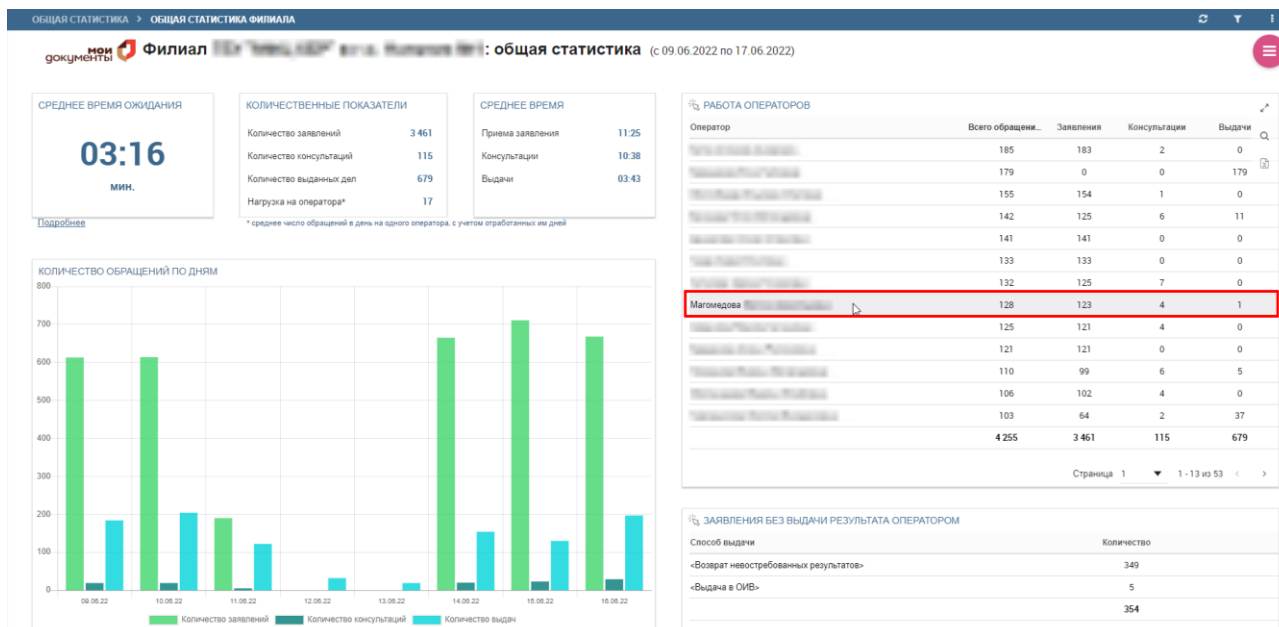


Рисунок 6 – Окно «Общая статистика филиала»

3.5.1.2 Просмотр статистики по определенному оператору

При нажатии в блоке «Работа операторов» на строку выбранного оператора (см. Рисунок 6) откроется окно «Информация по оператору», в котором представлены следующие показатели за выбранный период (Рисунок 7):

- показатели обслуживания за период:
 - всего заявлений;
 - всего консультаций;
 - всего выдачи;
- среднее количество обращений за период:

- заявлений в день;
- консультаций в день;
- выдачи в день;
- среднее время за период:
 - приема документов;
 - консультации;
 - выдачи;
- общие показатели:
 - общее время работы с заявителем;
 - рабочих дней в периоде;
- количественные показатели работы по дням выбранного периода (количество заявлений, консультаций, выдачи).

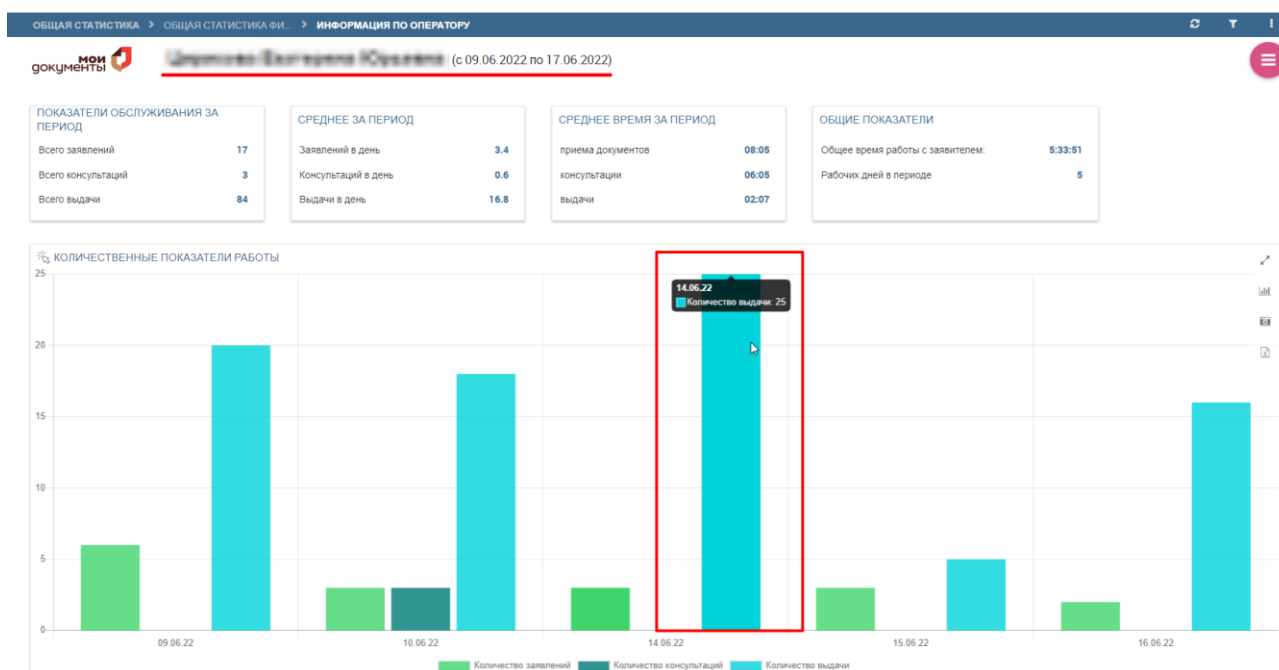


Рисунок 7 – Окно «Информация по оператору»

3.5.1.3 Просмотр статистики по обращениям за определенный день

При нажатии в блоке «Количественные показатели работы» на графический элемент диаграммы (см. Рисунок 7) откроется окно «Заявления оператора», в котором представлены следующие вкладки:

- 1) «Заявления» – содержит таблицу со списком всех обращений, в которой представлены следующие данные за выбранный день (Рисунок 8):
 - тип обращения;
 - номер заявления;
 - наименование ведомства;
 - наименование услуги;

- номер талона;
- начало приема;
- завершение приема;
- длительность обслуживания.

2) «Рабочее время» – содержит статистику по рабочему времени за выбранный день, а именно (Рисунок 9):

- общее рабочее время по формату ЧЧ:ММ:СС;
- общее время приема по формату ММ:СС;
- общее время простоя по формату ЧЧ:ММ:СС;
- общее время перерывов по формату ММ:СС;
- действия в течение дня:
 - описание выполненного действия;
 - время начала действия;
 - время окончания действия;
 - длительность действия.

The screenshot shows a web application interface for operator requests. At the top, there is a navigation bar with the text 'ОБЩАЯ СТАТИСТИКА > ОБЩАЯ СТАТИСТИКА ФИ... > ИНФОРМАЦИЯ ПО ОПЕР... > ЗАЯВЛЕНИЯ ОПЕРАТОРА'. Below this is a header for 'Обращения за 14.06.22'. The main content is a table with the following columns: 'Тип обращения', '№', 'Ведомство', 'Услуга', 'Талон', 'Начало приема - Завершение п...', and 'Длительность...'. The table contains multiple rows of data, each representing an operator request. At the bottom left, there are two tabs: 'Заявления' and 'Рабочее время', with 'Заявления' being the active tab.

Рисунок 8 – Окно «Заявления оператора». Вкладка «Заявления»

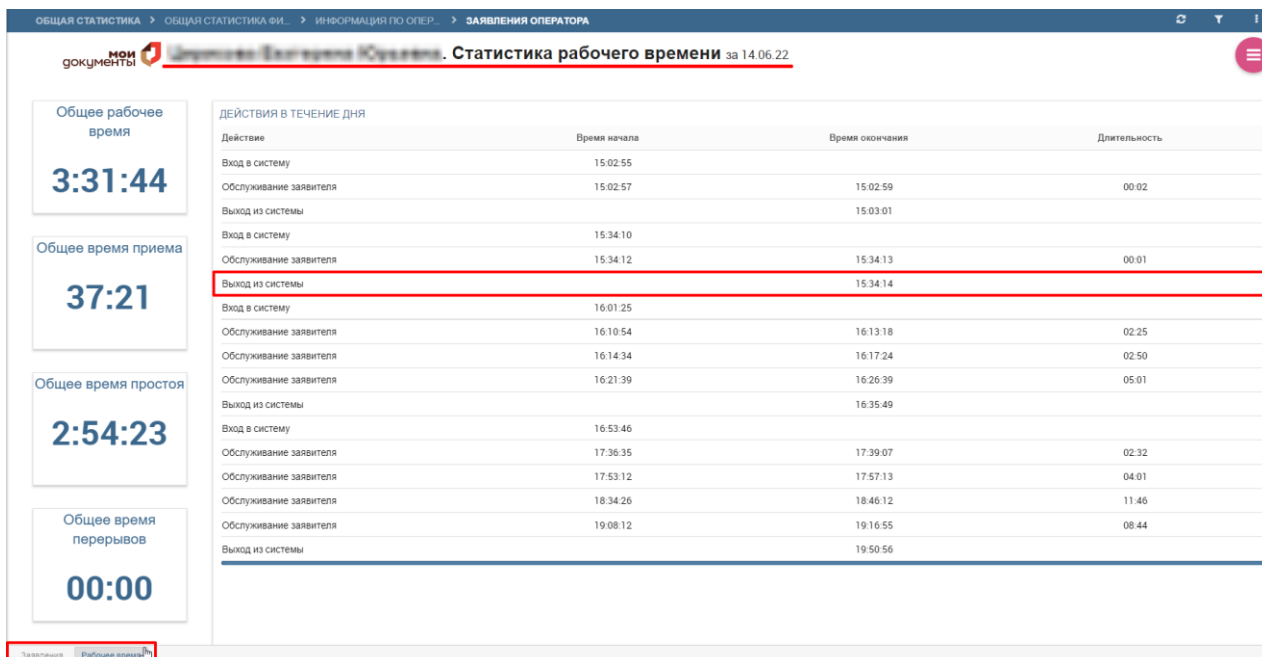


Рисунок 9 – Окно «Заявления оператора». Вкладка «Рабочее время»

При нажатии в блоке «Действия в течение дня» на строку выбранного действия отобразится информация по всем аналогичным действиям (Рисунок 10).

ДЕЙСТВИЯ В ТЕЧЕНИЕ ДНЯ

Действие	Время начала	Время окончания	Длительность
Выход из системы		15:03:01	
Выход из системы		15:34:14	
Выход из системы		16:35:49	
Выход из системы		19:50:56	

Рисунок 10 – Группировка аналогичных действий

3.5.2 Сравнение филиалов

Информационная панель «Сравнение филиалов» отображает информацию по филиалам сети МФЦ в разрезе следующих рейтингов за выбранный период (Рисунок 11):

- рейтинг городских филиалов по количеству обращений;
- рейтинг районных филиалов по количеству обращений;
- рейтинг УРМ и ТОСП по количеству обращений;
- рейтинг городских филиалов по среднему времени ожидания;
- рейтинг районных филиалов по среднему времени ожидания.

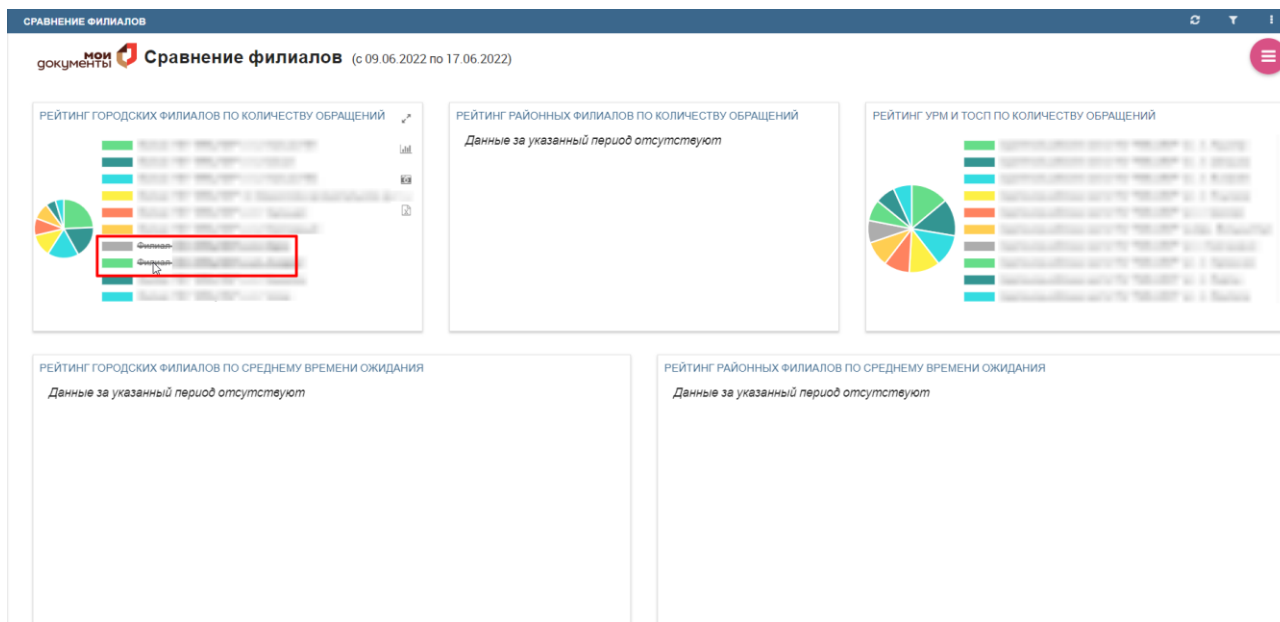


Рисунок 11 – Окно «Сравнение филиалов»

Если информация по каким-либо параметрам отсутствует, то в соответствующем блоке отобразится подсказка «Данные за указанный период отсутствуют».

В каждом блоке предусмотрена возможность отображения рейтингов только по конкретным филиалам. Для того чтобы убрать информацию из соответствующей диаграммы по каким-либо филиалам, необходимо левой кнопкой мыши нажать на наименования этих филиалов. После этого информация по вычеркнутым филиалам не будет отображаться в рейтинге (Рисунок 12). При повторном нажатии на наименование филиала зачеркивание снимется, и информация по данному филиалу попадет в рейтинг филиалов.

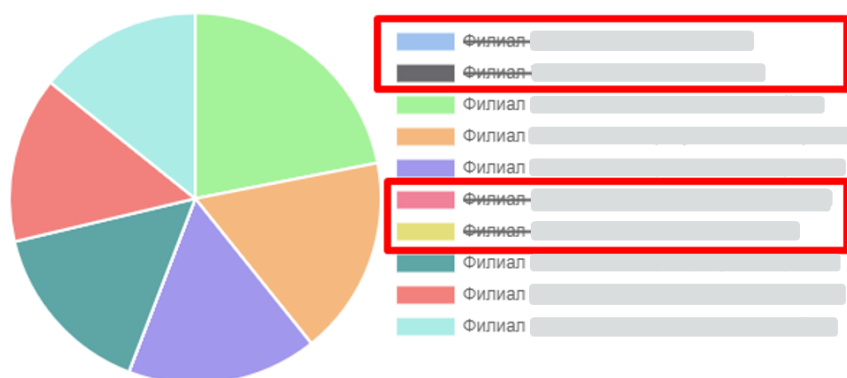


Рисунок 12 – Рейтинг выбранных филиалов

3.6 Филиал

Раздел меню «Филиал» содержит в своем составе следующие подразделы:

- 1) «Общая статистика» (см. п. 3.6.1);
- 2) «Динамика» (см. п. 3.6.2);
- 3) «Динамика СВО» (см. п. 3.6.3);
- 4) «Претензии» (см. п. 3.6.4);
- 5) «Статистика по заявлениям» (см. п. 3.6.5);

- 6) «Незакрытые дела» (см. п. 3.6.6);
- 7) «Отчет по филиалам» (см. п. 3.6.7);
- 8) «Отчет по филиалам в разрезе услуг» (см. п. 3.6.8);
- 9) «Отчет по месяцам» (см. п. 3.6.9).

3.6.1 Общая статистика

Информационная панель «**Общая статистика филиала**» отображает оперативную и статистическую информацию о деятельности конкретного филиала и выводит на экран следующие основные показатели работы выбранного филиала или всей сети филиалов МФЦ за нужный период (Рисунок 13):

- среднее время ожидания в минутах;
- количественные показатели:
 - количество заявлений;
 - количество консультаций;
 - количество выданных дел;
 - нагрузка на оператора (среднее число обращений в день на одного оператора с учетом отработанных им дней);
- среднее время приема заявлений, оказанных консультаций, выданных дел;
- статистика по работе операторов текущего филиала:
 - общее количество обработанных обращений;
 - количество принятых заявлений;
 - количество предоставленных консультаций;
 - количество выданных результатов по заявлениям;
- количество обращений (заявлений, консультаций, выдач) по дням выбранного периода;
- заявления без выдачи результата оператором (возврат невостребованных результатов, выдача в ОИВ).

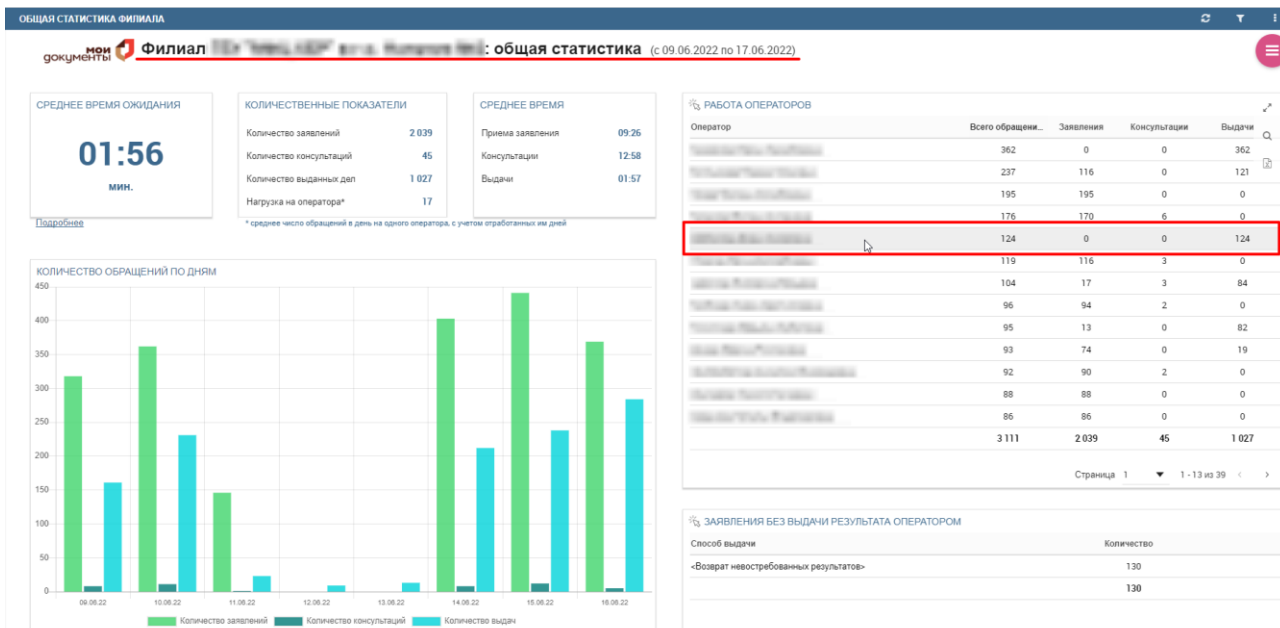


Рисунок 13 – Окно «Общая статистика филиала»

3.6.1.1 Просмотр статистики по определенному оператору

Для просмотра показателей работы по конкретному оператору необходимо в блоке «Работа операторов» нажать на строку нужного оператора (см. Рисунок 13). Откроется окно «Информация по оператору», содержащее следующие данные за выбранный период (Рисунок 14):

- показатели обслуживания за период:
 - всего заявлений;
 - всего консультаций;
 - всего выдачи;
- среднее количество обращений за период:
 - заявлений в день;
 - консультаций в день;
 - выдачи в день;
- среднее время за период:
 - приема документов;
 - консультации;
 - выдачи;
- общие показатели:
 - общее время работы с заявителем;
 - рабочих дней в периоде;
- количественные показатели работы по дням выбранного периода (количество заявлений, консультаций, выдачи).

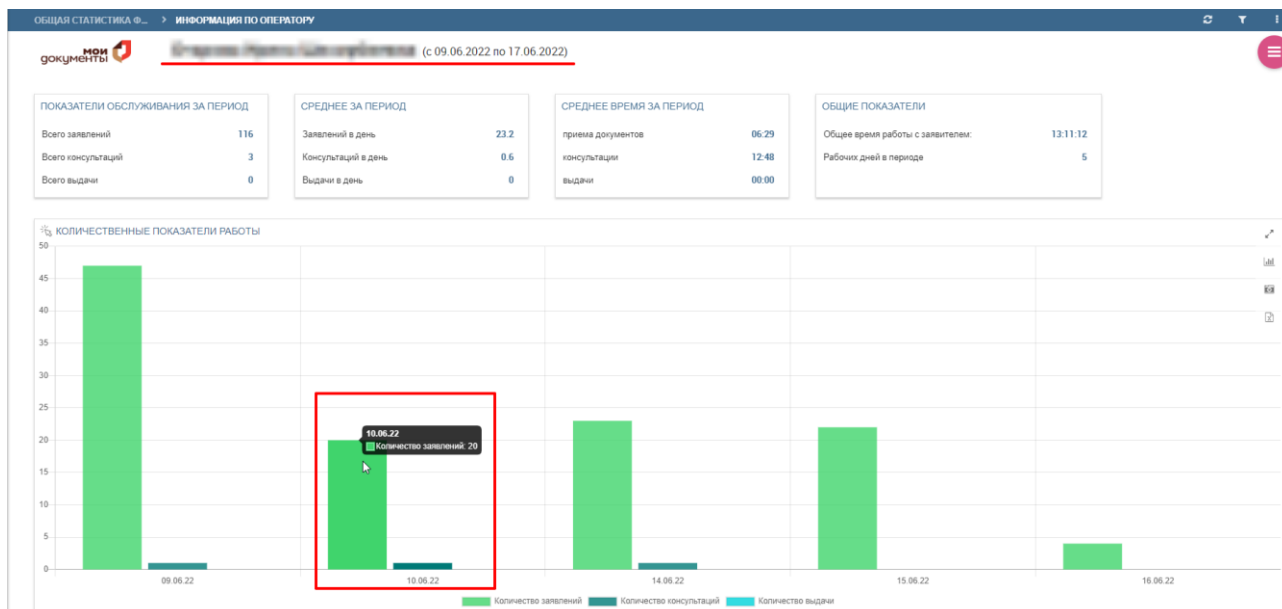


Рисунок 14 – Окно «Информация по оператору»

3.6.1.2 Просмотр статистики по обращениям за определенный день

При нажатии в блоке «Количественные показатели работы» на графический элемент диаграммы (см. Рисунок 14) откроется окно «Заявления оператора», в котором представлены следующие вкладки:

- 1) «**Заявления**» – содержит таблицу со списком всех обращений, в которой представлены следующие данные за выбранный день (Рисунок 15):
 - тип обращения;
 - номер заявления;
 - наименование ведомства;
 - наименование услуги;
 - номер талона;
 - начало приема;
 - завершение приема;
 - длительность обслуживания.
- 2) «**Рабочее время**» – содержит статистику по рабочему времени за выбранный день, а именно (Рисунок 16):
 - общее рабочее время по формату ЧЧ:ММ:СС;
 - общее время приема по формату ММ:СС;
 - общее время простоя по формату ЧЧ:ММ:СС;
 - общее время перерывов по формату ММ:СС;
 - действия в течение дня:
 - описание выполненного действия;

3.6.2 Динамика

Информационная панель «Динамика филиала» отображает динамику обращений заявителей в пределах выбранного периода для конкретного филиала или для всей сети филиалов МФЦ (Рисунок 18).

В окне «Динамика филиала» отображаются следующие диаграммы:

- динамика обращений по дням недели;
- динамика обращений по времени суток;
- динамика обращений по месяцам (за два года).

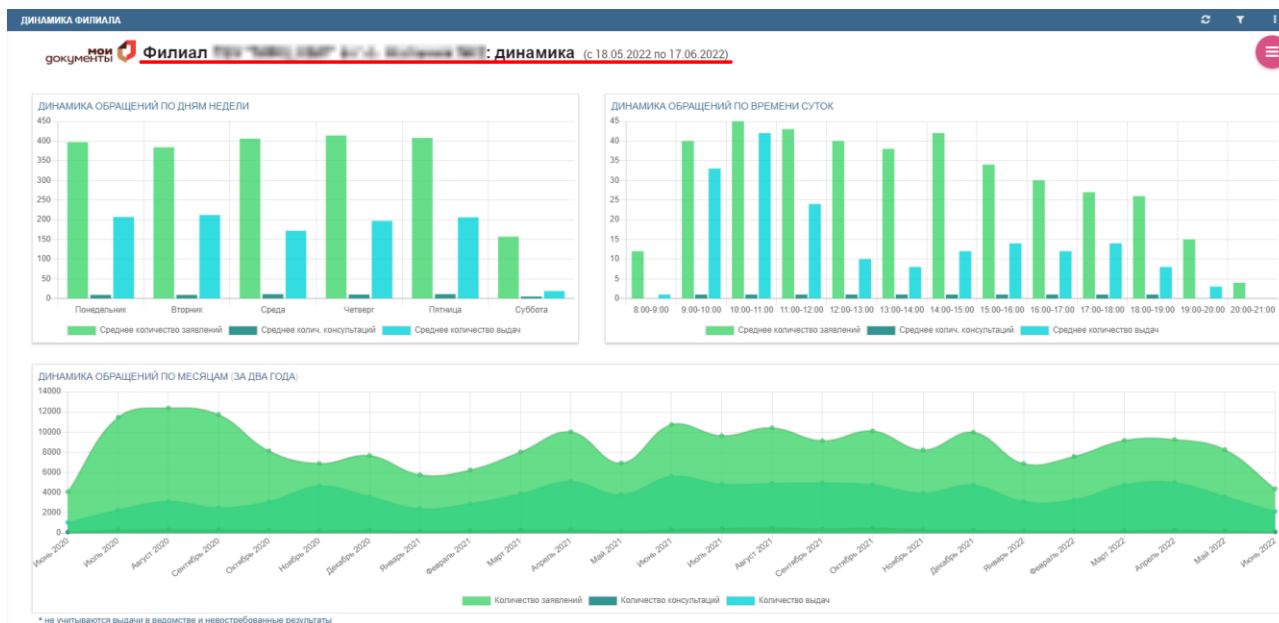


Рисунок 18 – Окно «Динамика филиала»

3.6.3 Динамика СВО

Информационная панель «Динамика среднего времени ожидания» отображает следующие показатели для конкретного филиала или для всей сети филиалов МФЦ в пределах выбранного периода (Рисунок 19):

- среднее время ожидания по дням периода;
- среднее время ожидания за двенадцать недель;
- среднее время ожидания за год.

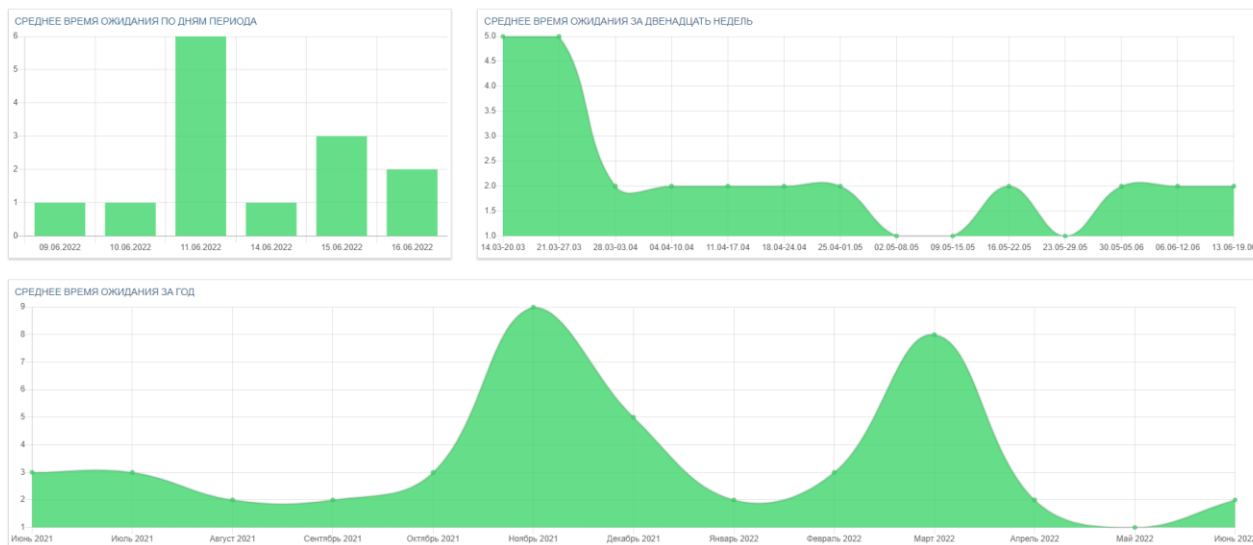


Рисунок 19 – Окно «Динамика среднего времени ожидания»

3.6.4 Претензии

Информационная панель «Претензии» отображает данные по всем полученным претензиям от заявителей (предложение, благодарность, претензия ОИВ, претензия МФЦ и др.) по конкретному филиалу или всей сети филиалов МФЦ за выбранный период.

В окне «Претензии» представлено четыре блока (Рисунок 20):

- 1) «Типы поступивших претензий»;
- 2) «Поступившие за период претензии» – содержит следующую информацию:
 - тип претензии;
 - дата создания претензии;
 - ФИО заявителя;
 - телефон заявителя;
 - суть претензии;
 - ответ на претензию;
 - ФИО ответственного за предоставление ответа на претензию;
 - плановая дата решения претензии;
 - фактическая дата решения претензии;
 - дата уведомления заявителя;
 - текущий статус претензии.
- 3) «Динамика поступления претензий» – содержит информацию по каждому месяцу с разбивкой по типам претензий;
- 4) «Незакрытые претензии» – содержит следующую информацию:
 - тип претензии;

- дата создания претензии;
- ФИО заявителя;
- телефон заявителя;
- суть претензии;
- ответ на претензию;
- ФИО ответственного за предоставление ответа на претензию;
- плановая дата решения претензии;
- текущий статус претензии.

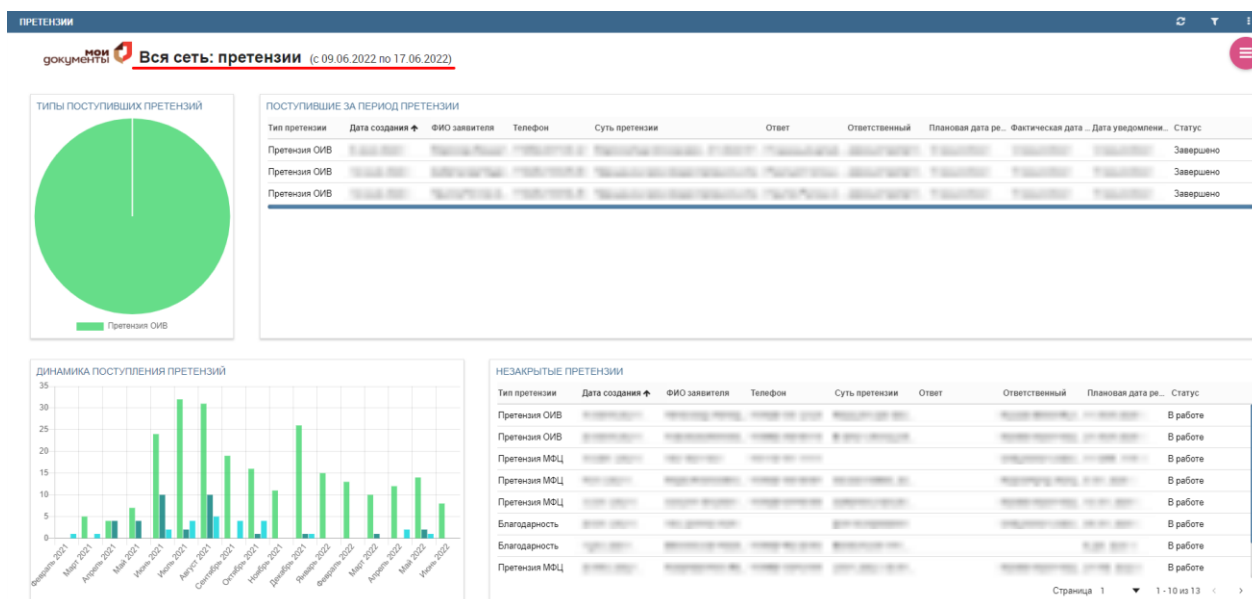


Рисунок 20 – Окно «Претензии»

3.6.5 Статистика по заявителям

Информационная панель «Статистика по заявителям» позволяет сформировать статистику по обслуженным заявителям в зависимости от их пола, возраста, гражданства, типа, организационно-правовой формы, а также проанализировать, в какой промежуток времени приходит та или иная возрастная группа. Информация в окне «Статистика по заявителям» отображается по конкретному филиалу или всей сети МФЦ за указанный период и содержит следующие данные (Рисунок 21):

- пол заявителей (мужчины / женщины / не указано);
- возрастные группы:
 - младше 14;
 - 14-20;
 - 21-34;
 - 35-44;
 - 45-54;
 - 55-70;

- ФИО оператора;
- номер заявления;
- дата и время создания заявления;
- дата и время передачи заявления на обработку;
- наименование услуги.

Филиал	Оператор	№ заявления	Заявление создано	Передано на обработку	Услуга
Филиал	Оператор	№ заявления	16.06.2022 13:18:49		Прекращение осуществления ежемесячной выплаты
Филиал	Оператор	№ заявления	09.06.2022 15:26:50		Восстановление доступа к подтвержденной учетной записи в ЕСИА с выдачей пароля для входа
Филиал	Оператор	№ заявления	10.06.2022 14:45:26		Справка о составе семьи заявителя
Филиал	Оператор	№ заявления	10.06.2022 15:30:39		Заявление о назначении ежемесячной денежной выплаты на ребенка в возрасте от трех до семи лет

Рисунок 22 – Окно «Незакрытые дела»

3.6.7 Отчет по филиалам

Аналитический отчет «Статистика работы филиалов» позволяет сформировать отчет по нужным филиалам (один/несколько/все) за выбранный период (Рисунок 23).

На панели выбора параметров список доступных филиалов в фильтре «Филиалы» зависит от выбранных значений в фильтрах «Тип филиала» и «Территория». Для формирования отчета выберите нужные значения в имеющихся фильтрах и нажмите на кнопку «ВЫПОЛНИТЬ».

Информация в отчете представлена в табличном виде и содержит следующие данные:

- номер по порядку;
- наименование филиала;
- количественные показатели:
 - общее количество обработанных обращений;
 - количество принятых заявлений;
 - количество выданных результатов по заявлениям;
 - количество оказанных консультаций;
 - количество обработанных дел;
- среднее время ожидания;
- среднее время обслуживания, потраченное на:
 - прием;
 - консультации;
 - выдачу;
- среднее время обслуживания (общее).

ОТЧЕТ ПО ФИЛИАЛАМ

Статистика работы филиалов
за период с 09.06.2022 по 17.06.2022
Выбрано филиалов: 2
Виды услуг: Все

№	Филиал	Количественные показатели					Среднее время ожидания			Среднее время обслуживания		
		Итого	Прием	Выдача	Консультации	Количество обработанных дел	Прием	Консультации	Выдача	Прием	Консультации	Выдача
1	Филиал	1 730	1 074	615	41	419	1:28	12:16	11:38	2:03	8:59	8:59
2	Филиал	1 799	960	808	31	238	2:08	5:54	6:11	5:47	5:54	5:54
Итого		3 529	2 034	1 423	72	657	1:48	9:05	8:55	3:55	7:26	7:26
Свободное время							1:42	9:42	9:23	2:29	7:57	7:57

Дата с: 9/6/2022

Дата по: 17/6/2022

Виды услуг: «Все виды»

Тип филиала: Филиал, ТОСП, УРМ

Территория: [...], [...], [...], [...], [...], [...], [...], [...]

Филиалы: Филиал, Филиал

ВЫПОЛНИТЬ

Рисунок 23 – Окно «Отчет по филиалам»

3.6.8 Отчет по филиалам в разрезе услуг

Аналитический отчет «Статистика работы филиалов в разрезе услуг» позволяет сформировать отчет за любой период по нужным филиалам (один/несколько/все) в разрезе оказываемых услуг, сгруппированных по соответствующим ведомствам (Рисунок 24).

На панели выбора параметров список доступных филиалов в фильтре «Филиалы» зависит от выбранных значений в фильтрах «Тип филиала» и «Территория». Для формирования отчета выберите нужные значения в имеющихся фильтрах и нажмите на кнопку «ВЫПОЛНИТЬ».

Примечание – Расчет среднего времени работы производится на основании талонов электронной очереди. Если обслуживание велось без талона, то оно не будет учтено в данном отчете.

Информация в отчете представлена в табличном виде и содержит следующие данные по всем услугам выбранных филиалов с группировкой по соответствующим ведомствам:

- номер по порядку;
- наименование услуги;
- количество обращений заявителей за отчетный период:
 - общее количество обращений;
 - количество принятых заявлений;
 - количество выданных результатов по заявлениям;
 - количество оказанных консультаций;
 - количество обработанных дел;
- среднее время ожидания;

- среднее время ожидания в очереди, потраченное на:
 - прием;
 - консультации;
 - выдачу;
- среднее время обслуживания (общее).

В отчете по каждому ведомству и филиалу приводятся итоговые значения по всем показателям, а в конце отчета приводятся итоговые значения по всем показателям для выбранных филиалов.

ОТЧЕТ ПО ФИЛИАЛАМ В РАЗРЕЗЕ УСЛУГ

Статистика работы филиалов в разрезе услуг
за период с 18.05.2022 по 17.06.2022
Выбрано филиалов: 2
Видов услуг: 1

Расчет среднего времени работы производится на основании талонов электронной очереди. Если обслуживание велось без талона, оно не будет учтено в данном отчете.

№	Услуга	Кол-во обращений заявителей за отчетный период					Среднее время ожидания в очереди			Среднее время обслуживания (общее)
		Итого	Прием	Выдача	Консультации	Количество обработанных деп.	Прием	Консультации	Выдача	
Филиал										
АО «Федеральная корпорация по развитию малого и среднего предпринимательства»										
0	Приним предварительных заявок о намерении заключить договор о подключении в рамках догазификации и документов, необходимых для заключения договора о подключении.	1	0	0	1	0	0:00	22:33		22:33
Итого по ведомству		1	0	0	1	0	0:00	22:33		22:33
Акционерное общество «Федеральная корпорация по развитию малого и среднего предпринимательства»										
1	Услуга по информированию о тренингах по программам обучения АО «Корпорация «МСП» и электронной записи на участие в таких тренингах (3)	10	7	3	0	0	1:45	3:56	0:49	3:00
2	Услуга по предоставлению информации об органах государственной власти Российской Федерации, органах местного самоуправления, организациях, обучающих инфраструктуру поддержки субъектов малого и среднего предпринимательства, о мерах и условиях поддержки, предоставляемой на федеральном, региональном и муниципальном уровнях субъектам малого и среднего предпринимательства (3)	11	7	4	0	0	1:45	3:56	0:49	3:00
3	Услуга по предоставлению информации о формах и условиях финансовой поддержки субъектов малого и среднего предпринимательства по заданным параметрам (3)	10	7	3	0	0	1:45	3:56	0:49	3:00
4	Услуга по предоставлению по заданным параметрам информации об организации участия субъектов малого и среднего предпринимательства в закупках товаров, работ, услуг, в том числе инновационной продукции, определенных Правительством Российской Федерации в соответствии с Федеральным законом от 18.07.2011 года № 223-ФЗ «О закупках товаров, работ, услуг отдельными видами юридических лиц» (3)	11	7	4	0	0	2:03	3:56	2:18	3:20
Итого по ведомству		42	28	14	0	0	1:50	3:56	1:16	3:06

Ведомство: _____

Действия: Обновить Сбросить Фильтры

Среднее время ожидания в очереди: 17/6/2022

Тип филиала: Филиал ТОСП УРМ

Территория: Москва Санкт-Петербург Новосибирск Екатеринбург Красноярск Челябинск Омск Казань Нижний Новгород Самара Уфа Пермь Волгоград Саратов Пенза Ульяновск Тольятти Ижевск Калуга Тула Ярославль Владимир Иванов Кострома Ярославль Владимир Иванов Кострома


Филиалы: Филиал «Москва» Филиал «Санкт-Петербург»

ВЫПОЛНИТЬ

Рисунок 24 – Окно «Отчет по филиалам в разрезе услуг»

3.6.9 Отчет по месяцам

Аналитический отчет «Отчет по месяцам» позволяет сформировать статистику работы конкретного филиала или всей сети филиалов МФЦ с разбивкой по каждому месяцу за выбранный период (Рисунок 25).

Для формирования отчета необходимо нажать на пиктограмму , затем в открывшемся окне выбрать нужные параметры и нажать на кнопку «ВЫПОЛНИТЬ».

Информация в отчете представлена в табличном виде и содержит следующие данные:

- номер по порядку;
- месяц;
- количественные показатели:
 - Итого;
 - прием;
 - выдача;
 - консультации;

- среднее время ожидания;
- среднее время обслуживания:
 - прием;
 - консультации;
 - выдача;
- нагрузка на окно ($\frac{\text{Количество обращений}}{\text{Среднее количество работающих окон} \times \text{Рабочие дни}}$);
- среднее количество работающих окон;
- рабочие дни.

ОТЧЕТ ПО МЕСЯЦАМ

Отчет по месяцам
Статистика работы филиала
Вся сеть
с 01.05.2021 по 31.05.2022

№	Месяц	Количественные показатели				Среднее время обслуживания				Нагрузка на окно*	Среднее колич. работ. окон	Рабочие дни
		Итого	Приним.	Выдача	Консультации	Приним.	Консультации	Выдача				
1	Январь 2022	95 331	67 252	26 070	2 009	1:47	11:42	15:32	5:22	2,1	12,3	3720
2	Февраль 2022	99 576	68 524	29 054	1 988	2:34	11:22	15:35	4:27	2,5	11,3	3472
3	Март 2022	127 060	83 952	40 577	2 531	7:43	8:39	8:26	2:21	3,2	9,9	4061
4	Апрель 2022	137 293	88 318	46 287	2 688	2:05	7:12	7:38	2:12	9,3	3,7	4020
5	Май 2022	115 709	76 884	36 583	2 242	2:16	7:00	8:07	2:12	7,7	3,6	4154
Итого		574 969	384 930	178 681	11 488	2:32	18:15	10:14	4:20	3,6	8,2	19427

* нагрузка на окно = (количество обращений) / (среднее количество работающих окон * рабочие дни)
Май 2022

Рисунок 25 – Окно «Отчет по месяцам»

3.7 Персонал

Раздел меню «Персонал» содержит в своем составе следующие подразделы:

- 1) «Операторы» (см. п. 3.7.1);
- 2) «Обработчики» (см. п. 3.7.2);
- 3) «Время работы операторов» (см. п. 3.7.3);
- 4) «Отчет по персоналу» (см. п. 3.7.4);
- 5) «Отчет по персоналу и услугам» (см. п. 3.7.5);
- 6) «Сводный отчет по работе операторов» (см. п. 3.7.6);
- 7) «Отчет по нагрузке на специалистов» (см. п. 3.7.7).

3.7.1 Операторы

Информационная панель «Работа операторов» отображает данные о количестве обработанных обращений (заявления/консультации/выдача) каждым оператором текущего филиала или всей сети филиалов МФЦ с разбивкой по дням указанного периода (Рисунок 26).

По умолчанию отображается суммарное количество обращений по принятым заявлениям, оказанным консультациям и выданным результатам по заявлениям.

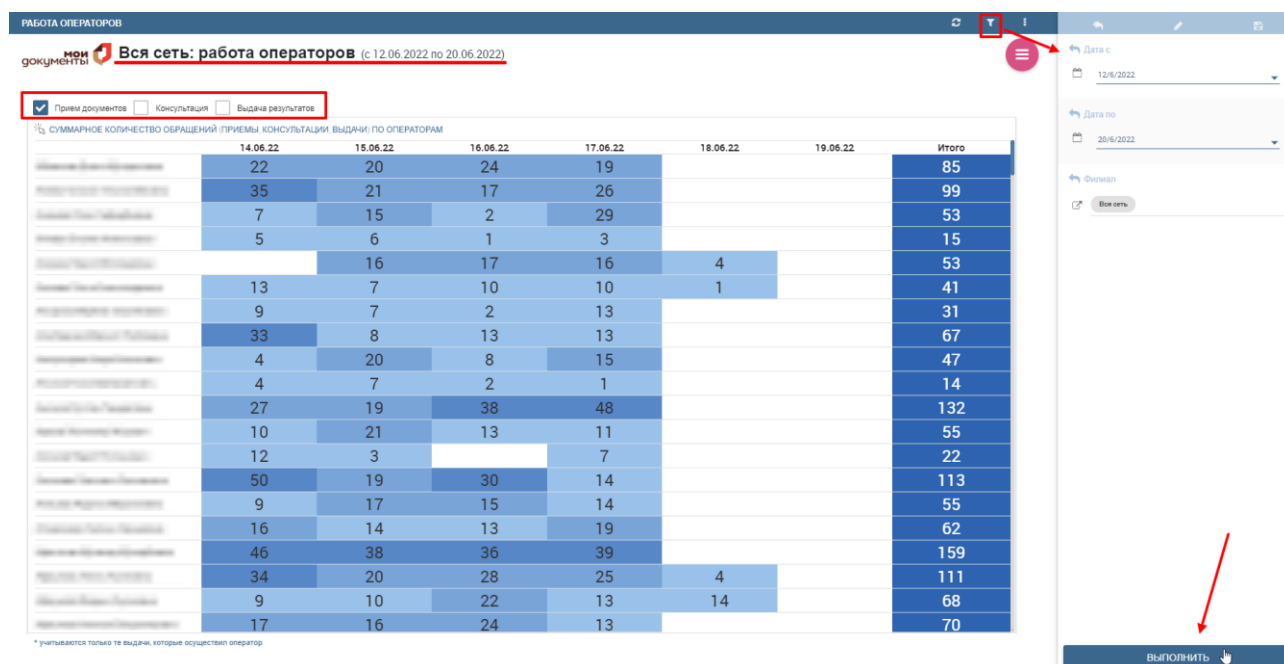


Рисунок 26 – Окно «Работа операторов»

Для того чтобы просмотреть информацию только по количеству принятых заявлений, необходимо установить флажок «Прием документов».

Для того чтобы просмотреть информацию только по количеству оказанных консультаций, необходимо установить флажок «Консультация».

Для того чтобы просмотреть информацию только по количеству выданных результатов по заявлениям, необходимо установить флажок «Выдача результатов». При этом учитываются только те выдачи, которые осуществил сам оператор.

В правой части информационной панели выводятся итоговые значения по каждому оператору по выбранным обращениям (прием/консультация/выдача) за указанный период.

В нижней части информационной панели выводятся итоговые значения по каждому дню указанного периода по выбранным обращениям (прием/консультация/выдача) в текущем филиале или всей сети филиалов МФЦ.

При нажатии на ФИО выбранного оператора откроется окно «Информация по оператору» (см. Рисунок 14).

3.7.2 Обработчики

Информационная панель «Работа обработчиков» отображает количество обработанных заявлений, исходящих и входящих пакетов документов в конкретном филиале или во всей сети филиалов МФЦ за выбранный период в разрезе каждого обработчика.

В окне «Работа обработчиков» представлено три вкладки:

- 1) «Обработанные заявления»;

2) «Исходящие пакеты»;

3) «Входящие пакеты».

3.7.2.1 Вкладка «Обработанные заявления»

По умолчанию открывается вкладка «Обработанные заявления».

В окне «Работа обработчиков» на вкладке «Обработанные заявления» отображается количество обработанных заявлений в конкретном филиале или во всей сети филиалов МФЦ за выбранный период в разрезе каждого обработчика (Рисунок 27).

The screenshot shows a web application interface with a table titled 'КОЛИЧЕСТВО ОБРАБОТАННЫХ ЗАЯВЛЕНИЙ'. The table has columns for dates from 29.11.21 to 04.12.21 and a final 'Итого' column. The rows represent different employees, with one row highlighted in red. The data is as follows:

	29.11.21	30.11.21	01.12.21	02.12.21	03.12.21	04.12.21	Итого
Итого	32	36	56	57	55	9	245

Рисунок 27 – Окно «Работа обработчиков». Вкладка «Обработанные заявления»

При нажатии на ФИО обработчика откроется окно «Информация по обработчику», содержащее следующие данные (Рисунок 28):

- блок «Обработанные заявления»:
 - количество дел;
 - возвращено на доработку;
- блок «Исходящие пакеты»:
 - количество пакетов;
 - количество дел в пакетах;
- блок «Входящие пакеты»:
 - количество пакетов;
 - количество дел в пакетах;
- блок «Количественные показатели работы» (количество обработанных заявлений, исходящих и входящих пакетов с разбивкой по дням выбранного периода).

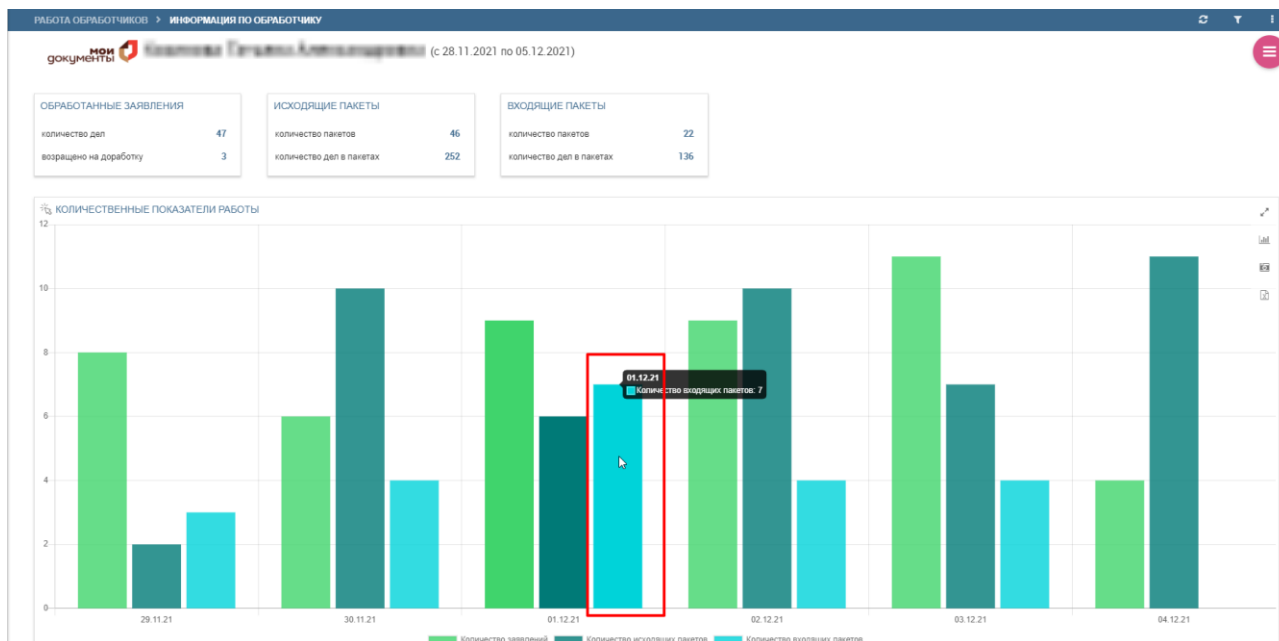


Рисунок 28 – Окно «Информация по обработчику»

При нажатии в блоке «Количественные показатели работы» на графический элемент диаграммы откроется окно «Действия обработчика за день» (Рисунок 31, Рисунок 32, Рисунок 33).

3.7.2.2 Вкладка «Исходящие пакеты»

В окне «Работа обработчиков» на вкладке «Исходящие пакеты» отображается количество отправленных исходящих пакетов документов в конкретном филиале или во всей сети филиалов МФЦ за выбранный период в разрезе каждого обработчика (Рисунок 29).

	29.11.21	30.11.21	01.12.21	02.12.21	03.12.21	04.12.21	Итого
Иванов Иван Иванович	2	10	6	10	7	11	46
Петров Петр Петрович	9	5	5	3	9		31
Итого	11	15	11	13	16	11	77

Рисунок 29 – Окно «Работа обработчиков». Вкладка «Исходящие пакеты»

При нажатии на ФИО выбранного обработчика откроется окно «Информация по обработчику» (см. Рисунок 28).

При нажатии в окне «Информация по обработчику» в блоке «Количественные показатели работы» на графический элемент диаграммы откроется окно «Действия обработчика за день» (Рисунок 31, Рисунок 32, Рисунок 33).

3.7.2.3 Вкладка «Входящие пакеты»

В окне «Работа обработчиков» на вкладке «Входящие пакеты» отображается количество принятых входящих пакетов документов в конкретном филиале или во всей сети филиалов МФЦ за выбранный период в разрезе каждого обработчика (Рисунок 30).

	29.11.21	30.11.21	01.12.21	02.12.21	03.12.21	Итого
Итого	5	6	9	5	6	31
Итого	2	2				4
Итого	3	4	7	4	4	22
Итого			2	1	2	5

Рисунок 30 – Окно «Работа обработчиков». Вкладка «Входящие пакеты»

При нажатии на ФИО выбранного обработчика откроется окно «Информация по обработчику» (см. Рисунок 28).

При нажатии в окне «Информация по обработчику» в блоке «Количественные показатели работы» на графический элемент диаграммы откроется окно «Действия обработчика за день» (Рисунок 31, Рисунок 32, Рисунок 33).

3.7.2.4 Просмотр действий обработчика за конкретный день

Для просмотра действий обработчика за конкретный день, необходимо в окне «Информация по обработчику» сформировать данные за нужный период, затем в блоке «Количественные показатели работы» нажать на графический элемент диаграммы (см. Рисунок 28). После этого откроется окно «Действия обработчика за день», в котором представлено три вкладки:

- «Обработанные заявления» (Рисунок 31);
- «Исходящие пакеты» (Рисунок 32);
- «Входящие пакеты» (Рисунок 33).

По умолчанию открывается вкладка «Обработанные заявления», в которой

отображается информация по всем отработанным заявлениям текущим обработчиком за выбранный день. Информация представлена в табличном виде и содержит следующие данные (Рисунок 31):

- номер заявления;
- ФИО оператора;
- наименование ведомства;
- наименование услуги;
- дата и время, когда заявление передано на обработку;
- дата и время, когда заявление взято в обработку;
- отметка о возврате заявления на доработку.

№	Оператор	Ведомство	Услуга	Передано на обработку...	Взято в обработку	Возврат на доработку
18.11.2021 11:13:09						
18.11.2021 11:31:18						
18.11.2021 12:19:28						✓
18.11.2021 16:01:49						

Рисунок 31 – Окно «Действия обработчика за день». Вкладка «Обработанные заявления»

На вкладке «**Исходящие пакеты**» отображаются все исходящие пакеты, которые были отправлены текущим обработчиком в этот день. Информация в окне представлена в табличном виде и содержит следующие данные (Рисунок 32):

- номер заявления;
- наименование ведомства;
- наименование подведомства (при наличии);
- количество заявлений;
- дата и время создания исходящего пакета;
- дата и время отправки исходящего пакета.

РАБОТА ОБРАБОТЧИКОВ > ИНФОРМАЦИЯ ПО ОБРА. > ДЕЙСТВИЯ ОБРАБОТЧИКА ЗА ДЕНЬ

мои документы **Коллежия Тамбовского Агентства**. Исходящие пакеты за 01.12.21

№	Ведомство	Подведомство	Количество заявлений	Время создания	Время отправки
01.12.2021.09.23.0001	Тамбовский областной государственный архив	Тамбовский областной государственный архив	4	01.12.2021 09:09:23	01.12.2021 09:15:34
01.12.2021.09.23.0002	Тамбовский областной государственный архив	Тамбовский областной государственный архив	3	01.12.2021 09:04:03	01.12.2021 09:04:18
01.12.2021.09.23.0003	Тамбовский областной государственный архив	Тамбовский областной государственный архив	3	01.12.2021 09:35:39	01.12.2021 09:35:55
01.12.2021.09.23.0004	Тамбовский областной государственный архив	Тамбовский областной государственный архив	6	01.12.2021 09:49:10	01.12.2021 09:53:50
01.12.2021.09.23.0005	Министерство образования Тамбовской области	Тамбовский государственный университет имени Г.Р.Державина	3	01.12.2021 09:22:54	01.12.2021 09:26:22
01.12.2021.09.23.0006	Министерство образования Тамбовской области	Тамбовский государственный университет имени Г.Р.Державина	1	01.12.2021 09:26:57	01.12.2021 09:27:10

Обработанные заявления | Исходящие пакеты | **Входящие пакеты**

Рисунок 32 – Окно «Действия обработчика за день». Вкладка «Исходящие пакеты»

На вкладке «**Входящие пакеты**» отображаются все входящие пакеты, которые были приняты текущим обработчиком в этот день. Информация в окне представлена в табличном виде и содержит следующие данные (Рисунок 33):

- номер заявления;
- наименование ведомства;
- наименование подведомства (при наличии);
- количество заявлений;
- дата и время приема входящего пакета.

РАБОТА ОБРАБОТЧИКОВ > ИНФОРМАЦИЯ ПО ОБРА. > ДЕЙСТВИЯ ОБРАБОТЧИКА ЗА ДЕНЬ

мои документы **Коллежия Тамбовского Агентства**. Входящие пакеты за 01.12.21

№	Ведомство	Подведомство	Количество заявлений	Время приема пакета
01.12.2021.11.14.0001	Тамбовский областной государственный архив	Тамбовский областной государственный архив	22	01.12.2021 11:14:47
01.12.2021.11.24.0002	Тамбовский областной государственный архив	Тамбовский областной государственный архив	2	01.12.2021 11:24:30
01.12.2021.13.42.0003	Тамбовский областной государственный архив	Тамбовский областной государственный архив	8	01.12.2021 13:42:09
01.12.2021.13.53.0004	Тамбовский областной государственный архив	Тамбовский областной государственный архив	4	01.12.2021 13:53:49
01.12.2021.13.56.0005	Тамбовский областной государственный архив	Тамбовский областной государственный архив	1	01.12.2021 13:56:15
01.12.2021.14.26.0006	Министерство образования Тамбовской области	Тамбовский государственный университет имени Г.Р.Державина	6	01.12.2021 14:26:43
01.12.2021.14.47.0007	Министерство образования Тамбовской области	Тамбовский государственный университет имени Г.Р.Державина	1	01.12.2021 14:47:50

Обработанные заявления | Исходящие пакеты | **Входящие пакеты**

Рисунок 33 – Окно «Действия обработчика за день». Вкладка «Исходящие пакеты»

3.7.3 Время работы операторов

Аналитический отчет «**Время работы операторов**» выводит на экран статистику рабочего времени операторов конкретного филиала или всей сети филиалов МФЦ за выбранный период.

Информация в отчете представлена в табличном виде и содержит следующие данные (Рисунок 34):

- ФИО оператора;
- количество рабочих дней;
- рабочее время;
- время обслуживания;
- время перерывов;
- количество дней с нарушениями;
- сумма превышения.

При нажатии на строку выбранного оператора откроется окно «Информация по оператору» (см. Рисунок 14).

Оператор	Рабочих дней	Рабочее время	Время обслуживания	Время перерывов	Дней с нарушениями	Сумма превышения
Оператор (ФИО)	5	21:42:15	17:35:36	2:14:45	1	03:28
Оператор (ФИО)	4	21:37:05	14:21:39	00:00	0	00:00
Оператор (ФИО)	1	6:24:25	2:50:00	53:58	0	00:00
Оператор (ФИО)	7	41:54:07	29:16:00	3:34:27	0	00:00
Оператор (ФИО)	7	34:58:07	30:02:23	3:14:02	0	00:00
Оператор (ФИО)	2	48:02	32:10	00:00	0	00:00
Оператор (ФИО)	2	1:14:52	1:04:51	00:00	0	00:00
Оператор (ФИО)	4	18:50:24	15:05:25	4:30:47	2	45:24
Оператор (ФИО)	1	6:24:20	5:11:43	28:19	0	00:00
Оператор (ФИО)	3	10:32:39	11:46:52	1:15:36	0	00:00
Оператор (ФИО)	6	31:15:33	20:43:52	00:00	0	00:00
Оператор (ФИО)	6	38:00:24	26:37:29	2:10:55	0	00:00
Оператор (ФИО)	5	29:30:04	20:05:58	00:00	0	00:00
Оператор (ФИО)	7	31:56:31	19:13:43	3:25:44	1	04:54
Оператор (ФИО)	7	31:34:57	23:10:46	00:00	0	00:00
Оператор (ФИО)	6	31:48:14	20:41:28	3:37:16	1	20:57
Оператор (ФИО)	6	39:59:21	24:14:06	2:44:35	0	00:00
Оператор (ФИО)	3	16:39:15	12:46:12	00:00	0	00:00
Оператор (ФИО)	4	25:50:04	18:23:00	3:35:57	1	11:20
Оператор (ФИО)	2	11:59:27	9:19:38	32:33	0	00:00
Оператор (ФИО)	3	20:01:21	13:08:46	1:53:05	0	00:00

Рисунок 34 – Окно «Время работы операторов»

3.7.4 Отчет по персоналу

Аналитический отчет «**Отчет по персоналу**» выводит на экран количественные показатели работы персонала конкретного филиала или всей сети филиалов МФЦ за выбранный период (Рисунок 39).

На панели выбора параметров список доступных филиалов в фильтре «Филиалы» зависит от выбранных значений в фильтрах «Тип филиала» и «Территория». Для формирования отчета выберите нужные значения в имеющихся фильтрах на панели параметров и нажмите на кнопку «**ВЫПОЛНИТЬ**».

Информация в отчете «Отчет по персоналу» представлена в табличном виде и содержит следующие данные:

- номер по порядку;
- ФИО сотрудника;
- общее количество обращений;
- количество принятых заявлений;
- количество выданных результатов;
- количество предоставленных консультаций;
- количество дел, отправленных на доработку.

Также в отчете отображается информация по заявлениям с текущим внутренним статусом «Возврат не востребоваанных результатов» и «Выдача в ОИВ».

ОТЧЕТ ПО ПЕРСОНАЛУ						
Отчет по персоналу						
за период с 12.06.2022 по 20.06.2022						
Выбрано филиалов: 1						
№	Сотрудник	Количественные показатели				
		Итого	Прием	Выдача	Консультации	Дела, отправленные на доработку
1	...	48	41	7	0	0
2	...	116	111	0	5	2
3	...	91	89	0	2	1
4	...	1	1	0	0	0
5	...	78	64	9	5	0
6	...	47	0	47	0	0
7	...	74	73	0	1	0
8	...	76	71	0	5	1
9	...	39	37	1	1	0
10	...	49	49	0	0	0
11	<Возврат не востребоваанных результатов>	423	0	423	0	0
12	<Выдача в ОИВ>	3	0	3	0	0
13	...	90	90	0	0	1
14	...	84	55	29	0	0
15	...	2	2	0	0	0
16	...	41	37	0	4	0
17	...	60	32	28	0	0
18	...	114	1	113	0	0
19	...	39	0	39	0	0
20	...	148	148	0	0	0
21	...	70	67	0	3	0
22	...	95	93	0	2	1
23	...	64	42	20	2	1
24	...	35	35	0	0	0
25	...	121	0	121	0	0
26	...	104	104	0	0	0
27	...	28	19	9	0	0
28	...	55	54	1	0	0
29	...	151	150	0	1	1

Рисунок 35 – Окно «Отчет по персоналу»

3.7.5 Отчет по персоналу и услугам

Аналитический отчет «Отчет по персоналу и услугам» позволяет сформировать отчет по каждому оператору выбранного филиала (один, несколько или все) за указанный период с разбивкой по ведомствам и их услугам (Рисунок 36).

На панели выбора параметров список доступных филиалов в фильтре «Филиалы» зависит от выбранных значений в фильтрах «Тип филиала» и «Территория». Для формирования отчета выберите нужные значения в имеющихся фильтрах на панели параметров и нажмите на кнопку «ВЫПОЛНИТЬ».

По каждому оператору отображается информация о количестве дел, отправленных на доработку (Д), принятых заявлений (П), оказанных консультаций (К) и выданных результатов (В).

Ведомство	Услуга	Оператор 1				Оператор 2				Оператор 3				Оператор 4				Оператор 5			
		Д	П	К	В	Д	П	К	В	Д	П	К	В	Д	П	К	В	Д	П	К	В
Итого по оператору:		0	2	1	19	0	3	0	0	0	0	0	3	0	2	0	0	0	2	0	0
Управление Федеральной налоговой службы по...	Итого по ведомству: Управление Федеральной налоговой службы по...	0	0	0	1									0	2	0	0	0	1	0	0
	Государственная регистрация при преобретении физическим лицом деятельности в качестве индивидуального предпринимателя													0	2	0	0	0	1	0	0
	Государственная регистрация физического лица в качестве индивидуального предпринимателя	0	0	0	1													0	1	0	0
Управление Федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии (Управление Росреестра по КБР)	Итого по ведомству: Управление Федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии (Управление Росреестра по КБР)	0	2	1	18	0	3	0	0	0	0	0	3								
	Государственный кадастровый учет и государственная регистрация недвижимости и (или) государственная регистрация прав на недвижимое имущество	0	1	1	4	0	2	0	0	0	0	0	1								
	Государственный кадастровый учет в связи с изменением основных характеристик (площади и (или) площади местоположения)									0	0	0	2								
	Государственный кадастровый учет и государственная регистрация прекращения права собственности на объект капитального строительства в связи с его изъятием (уничтожением)	0	0	0	14																
	Дополнительные документы	0	1	0	0																
	Получение выписки из Единого государственного реестра недвижимости о правах отдельного лица на имеющиеся (имеющиеся) у него объекты недвижимости					0	1	0	0												

Рисунок 36 – Окно «Отчет по персоналу и услугам»

3.7.6 Сводный отчет по работе операторов

Аналитический отчет «Сводный отчет по работе операторов» позволяет сформировать отчет по количественным показателям работы операторов в выбранных филиалах МФЦ (один, несколько или все) за указанные период (Рисунок 37).

На панели выбора параметров список доступных филиалов в фильтре «Филиалы» зависит от выбранных значений в фильтрах «Тип филиала» и «Территория». Для формирования отчета выберите нужные значения в имеющихся фильтрах панели параметров и нажмите на кнопку «ВЫПОЛНИТЬ».

Информация в отчете представлена в табличном виде и содержит следующие данные:

- номер по порядку;
- ФИО сотрудника;

- общее количество обработанных обращений (прием, выдача, консультация);
- количество принятых заявлений;
- количество предоставленных консультаций;
- количество выданных результатов по заявлениям;
- количество возвратов;
- процентное соотношение принятых заявлений к общему количеству обращений за указанный период;
- процентное соотношение предоставленных консультаций к общему количеству обращений за указанный период;
- процентное соотношение выданных результатов по заявлениям к общему количеству обращений за указанный период;
- итоговые значения по всем сотрудникам;
- количество выдач без оператора.

Сводный отчет по работе операторов									
Сводный отчет по работе операторов									
за период с 12.06.2022 по 20.06.2022									
Офис: [...]									
<small>%заявлений, %консультаций, %выдан - отношение числа заявлений, консультаций, выдан оператор к общему числу заявлений, консультаций, выдан за заданный период.</small>									
№	Сотрудник	Количественные показатели							
		Итого	Заявлений	Консультаций	Выдан	Возвратов	%заявл	%конс	%выд
1	[...]	22	2	1	19	0	22.22	100	86.36
2	[...]	3	3	0	0	0	33.33	0	0
3	[...]	3	0	0	3	0	0	0	13.64
4	[...]	2	2	0	0	0	22.22	0	0
5	[...]	2	2	0	0	0	22.22	0	0
Все сотрудники		32	9	1	22	0			
Выдача без оператора									
<Возврат не востребоваанных результатов>									2
Всего выдано без оператора									2

Рисунок 37 – Окно «Сводный отчет по работе операторов»

3.7.7 Отчет по нагрузке на специалистов

Аналитический отчет «**Отчет по нагрузке на специалистов**» позволяет сформировать отчет по выбранному филиалу (один, несколько или все) в разрезе каждого ведомства с разбивкой по каждой услуге и операторам, оказывающим данную услугу. При этом в отчете отображается информация как по общему количеству обращений, общему и среднему времени обслуживания, так и по типам обращений (прием, консультация, выдача) (Рисунок 38).

На панели выбора параметров список доступных филиалов в фильтре «Филиалы» зависит от выбранных значений в фильтрах «Тип филиала» и «Территория». Для

формирования отчета выберите нужные значения в имеющихся фильтрах панели параметров и нажмите на кнопку «ВЫПОЛНИТЬ».

Отчет по нагрузке на специалистов														
C 2022-06-12 по 2022-06-20														
Ведомство	Услуга	Сотрудник	Итого			1. Прием			2. Консультация			3. Выдача		
			Количество	Общее время	Среднее время	Количество	Общее время	Среднее время	Количество	Общее время	Среднее время	Количество	Общее время	
Управление Росреестра	Государственная услуга по государственному кадастровому учету недвижимого имущества и (или) государственной регистрации прав на недвижимое имущество	Бикова	6	35:41	17:50	1	20:41	20:41	1	15:00	15:00	4		
		Ержанов	2	28:10	14:05	2	28:10	14:05	1	15:00	15:00	1		
		Жекамулова	1			3	48:51	16:17	1	15:00	15:00	5		
	Итого по услуге "Государственная услуга по государственному кадастровому учету недвижимого имущества и (или) государственной регистрации прав на недвижимое имущество"		9	1:03:52	15:58	3	48:51	16:17	1	15:00	15:00	5		
	Государственный кадастровый учет в связи с изменением основных характеристик (площади и (или) описания местоположения)	Жекамулова	2									2		
		Итого по услуге "Государственный кадастровый учет в связи с изменением основных характеристик (площади и (или) описания местоположения)"	2									2		
	Государственный кадастровый учет и государственная регистрация прекращения права собственности на объект капитального строительства в связи с его гибелью (уничтожением)	Бикова	14									14		
		Итого по услуге "Государственный кадастровый учет и государственная регистрация прекращения права собственности на объект капитального строительства в связи с его гибелью (уничтожением)"	14									14		
	Дополнительные документы	Бикова	1			1								
		Итого по услуге "Дополнительные документы"	1			1								
Управление Федеральной налоговой службы по Республике Татарстан	Получение выписки из Единого государственного реестра недвижимости о правах отдельного лица на имеющиеся (имевшиеся) у него объекты недвижимости	Ержанов	1	20:29	20:29	1	20:29	20:29						
		Итого по услуге "Получение выписки из Единого государственного реестра недвижимости о правах отдельного лица на имеющиеся (имевшиеся) у него объекты недвижимости"	1	20:29	20:29	1	20:29	20:29						
	Итого по ведомству "Управление Росреестра"		27	1:24:21	16:52	5	1:09:20	17:20	1	15:00	15:00	21		
	Внесение изменений в сведения об индивидуальном предпринимателе, содержащиеся в ЕГРИП		1			1						1		
		Итого по услуге "Внесение изменений в сведения об индивидуальном предпринимателе, содержащиеся в ЕГРИП"	1			1						1		
	Государственная регистрация при преобразовании физического лицом деятельности в качестве индивидуального предпринимателя	Киселева	2	20:49	10:24	2	20:49	10:24						
		Итого по услуге "Государственная регистрация при преобразовании физического лицом деятельности в качестве индивидуального предпринимателя"	2	20:49	10:24	2	20:49	10:24						
	Государственная регистрация физического лица в качестве индивидуального предпринимателя	Сарапова	1	15:59	15:59	1	15:59	15:59						
		Итого по услуге "Государственная регистрация физического лица в качестве индивидуального предпринимателя"	4	36:49	12:16	3	36:49	12:16				1		
	Государственная регистрация физического лица в качестве индивидуального предпринимателя	Бикова	1			1						1		
	Итого по услуге "Государственная регистрация физического лица в качестве индивидуального предпринимателя"	1	8:47	8:47	1	8:47	8:47				1			
	Итого по ведомству "Управление Федеральной налоговой службы"	7	45:37	11:24	4	45:37	11:24				3			
Общий итог		34	2:09:58	14:26	9	1:54:57	14:22	1	15:00	15:00	24			

Рисунок 38 – Окно «Отчет по нагрузке на специалистов»

3.8 Электронная очередь

Раздел меню «Электронная очередь» содержит в своем составе следующие подразделы:

- 1) «Текущее состояние» (см. п. 3.8.1);
- 2) «Статистика» (см. п. 3.8.2);
- 3) «Загруженность очередей и окон» (см. п. 3.8.23);
- 4) «Действия с талонами» (см. п. 3.8.34);
- 5) «Отчет по талонам и делам» (см. п. 3.8.45);
- 6) «История талонов» (см. п. 3.8.6);
- 7) «Статистика по очередям» (см. п. 3.8.7);
- 8) «Талоны по операторам» (см. п. 3.8.8);
- 9) «Статистика по операторам ЭО» (см. п. 3.8.9).

3.8.1 Текущее состояние

Информационная панель «Текущее состояние электронной очереди» отображает следующие показатели электронной очереди конкретного филиала или всей сети филиалов МФЦ за выбранный период (Рисунок 39):

- текущее состояние очереди:
 - обслужено за сегодня;
 - количество человек в очереди;
 - количество человек на приеме;
 - количество работающих окон;

- количество окон на перерыве;
- общее количество окон;
- среднее время ожидания;
- распределение по очередям:
 - наименование филиала;
 - наименование/номер очереди;
 - количество обслуженных талонов;
 - количество обслуживаемых талонов в текущий момент времени;
 - количество талонов, ожидающих своей очереди;
 - максимальное время ожидания;
 - среднее время ожидания;
 - среднее время приема;
- распределение обслуженных талонов по окнам:
 - наименование филиала;
 - номер/название окна обслуживания;
 - текущее состояние окна обслуживания (выключено, обслуживает, свободно);
 - ФИО оператора;
 - номер талона;
 - количество обслуженных талонов;
 - время обслуживания;
 - время простоя.

ТЕКУЩЕЕ СОСТОЯНИЕ ЭЛЕКТРОННОЙ ОЧЕРЕДИ								
Обслужено за сегодня	196							
Количество человек в очереди	0							
Количество человек на приеме	12							
Количество работающих окон	15							
Количество окон на перерыве	32							
Общее количество окон	47							
Среднее время ожидания	03.46							

РАСПРЕДЕЛЕНИЕ ПО ОЧЕРЕДЯМ								
Филиал	Очередь	Обслужено	Обслуживаетс...	Ожидает	Макс. время ожидания	Ср. время ожидания	Ср. время приема	
Филиал № 1	Выдача	62	2	120	52.57	05.57	45.19	
Филиал № 1	Дополнительные услуги	1	0	3	00.59	00.59	09.44	
Филиал № 1	ЕГРН	13	2	17	34.58	10.09	1:40.18	
Филиал № 1	ЕСИА	58	1	32	09.49	01.58	53.18	
Филиал № 1	Заглушка	7	1	18	02.31	01.06	17.39	
Филиал № 1	Загранспорта нового поколения	3	0	0	15.55	08.04	1:40.24	
Филиал № 1	Консультация	0	0	0	00.00	00.00	00.00	
Филиал № 1	Общие услуги	29	5	92	14.11	02.38	58.34	

РАСПРЕДЕЛЕНИЕ ОБСЛУЖЕННЫХ ТАЛОНОВ ПО ОКНАМ								
Филиал	Окно	Состояние	Оператор	Талон	Обслужено	Время обслуживания...	Время простоя	
Филиал № 1	Окно № 1	Выключено			0	00.00	00.00	
Филиал № 1	Окно № 10	Обслуживает	Оператор	П-406	29	2:47:26	1:28:46	
Филиал № 1	Окно № 100	Выключено			0	00.00	00.00	
Филиал № 1	Окно № 101	Свободно			8	1:49:46	2:54:17	
Филиал № 1	Окно № 102	Свободно			0	00.00	00:27	
Филиал № 1	Окно № 11	Свободно		П-23	28	2:08:22	2:05:46	
Филиал № 1	Окно № 12	Обслуживает	Оператор	Е-48	10	4:03:24	39:34	
Филиал № 1	Окно № 13	Выключено			5	1:28:07	20:39	
Филиал № 1	Окно № 14	Выключено			0	00.00	00.00	
Филиал № 1	Окно № 15	Обслуживает	Оператор	П-29	12	2:08:24	1:53:01	

Страница 1 1 - 10 из 40

Рисунок 39 – Окно «Текущее состояние электронной очереди»

3.8.2 Статистика

Информационная панель «Статистика по электронной очереди» содержит в своем составе две вкладки:

- 1) «Статистика обслуживания»;
- 2) «Статистика по талонам».

3.8.2.1 Вкладка «Статистика обслуживания»

На вкладке «Статистика обслуживания» отображаются следующие показатели электронной очереди конкретного филиала или всей сети филиалов МФЦ за выбранный период (Рисунок 40):

- среднее время ожидания;
- распределение талонов по времени ожидания;
- количество талонов с временем ожидания:
 - менее 1 минуты;
 - 1-5 минут;
 - 5-10 минут;
 - 10-15 минут;
 - 15-30 минут;
- нормативное и среднее фактическое время обслуживания талона;
- глубина предварительной записи.

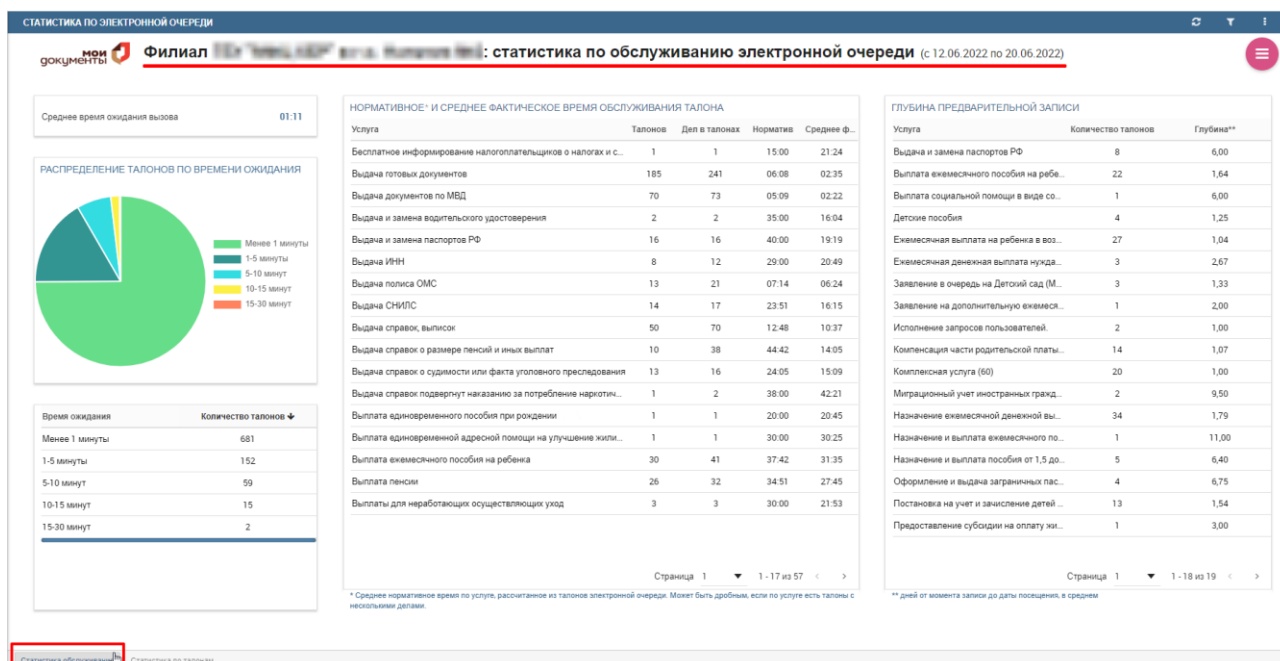


Рисунок 40 – Окно «Статистика по электронной очереди». Вкладка «Статистика обслуживания»

Примечания:

1. Нормативное время обслуживания талона – это среднее нормативное время по услуге, рассчитанное из талонов электронной очереди.

2. Нормативное время обслуживания талона может быть дробным, если по услуге есть талоны с несколькими делами.
3. Глубина предзаписи – среднее количество дней от момента записи до даты посещения заявителя.

3.8.2.2 Вкладка «Статистика по талонам»

На вкладке «Статистика по талонам» отображаются следующие показатели электронной очереди конкретного филиала или всей сети филиалов МФЦ за выбранный период (Рисунок 41):

- способы получения талона (терминал/контакт-центр/администратор (предзапись)/администратор/сайт/мобильное приложение);
- предварительная запись (живая очередь и предварительная запись);
- ушедшие заявители (обслужено/удалено/ушли);
- ушедшие посетители по виду записи;
- распределение талонов по дням недели;
- распределение талонов по времени суток.

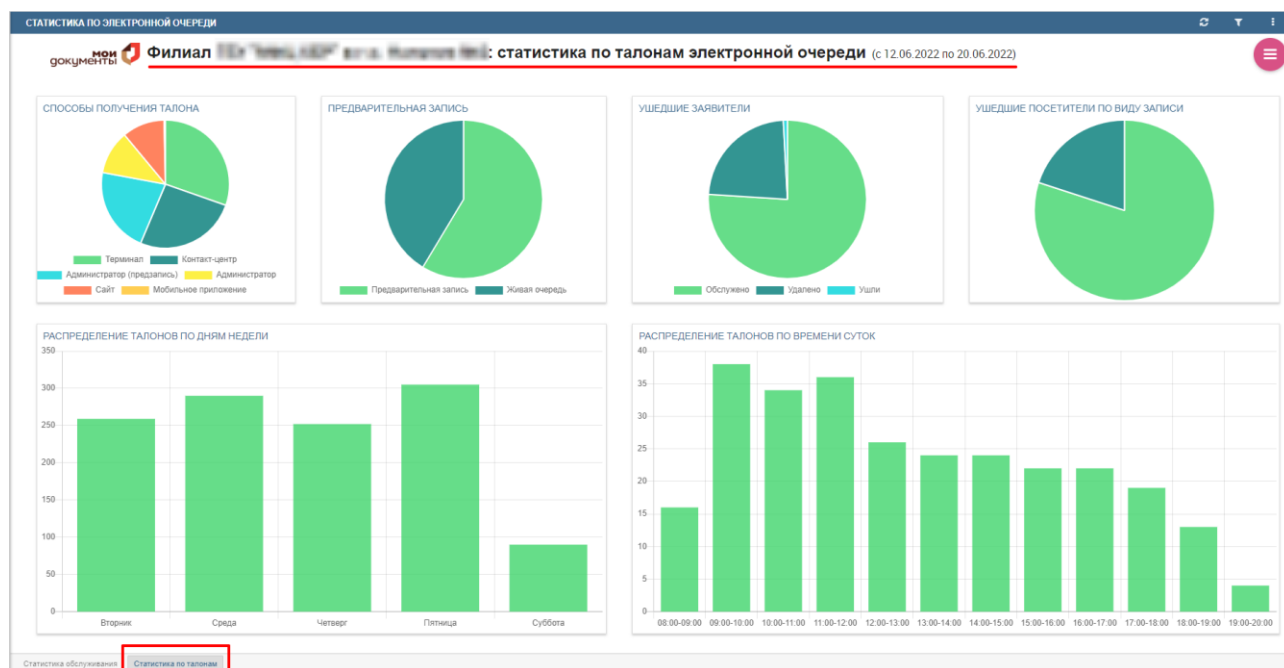


Рисунок 41 – Окно «Статистика по электронной очереди». Вкладка «Статистика по талонам»

3.8.3 Загруженность очередей и окон

Информационная панель «Загруженность очередей и окон» отображает статистические данные о загруженности очередей и окон электронной очереди конкретного филиала или всей сети филиалов МФЦ за выбранный период.

В окне «Загруженность очередей и окон» представлено две вкладки:

- 1) «Загруженность»;
- 2) «Диаграммы».

3.8.3.1 Вкладка «Загруженность»

На вкладке «Загруженность» представлено два блока:

1) блок «Загруженность очередей», который содержит следующие данные:

- наименование очереди;
- количество окон обслуживания;
- количество талонов;
- средняя загруженность окна;
- операторское время;

2) блок «Загруженность окон», который содержит следующие данные:

- номер окна обслуживания;
- название окна обслуживания;
- количество очередей;
- средняя загруженность окна обслуживания;
- количество талонов;
- операторское время.

ЗАГРУЖЕННОСТЬ ОЧЕРЕДЕЙ				
Очередь	Количество окон	Количество талонов	Средняя загруженность окна	Операторское время
Выдача	6	679	01:41:12	62:50:22
Общие услуги	24	389	01:15:48	147:25:25
ЕСИА	25	665	01:13:48	153:50:46
Услуги Росреестра и Кадастра	24	302	01:06:30	124:27:58
Загранпаспорта нового поколения	6	22	00:59:34	14:32:21
ЕГРН	12	124	00:46:24	35:45:40
Юридические лица	10	54	00:29:55	15:27:43
Заглушка	11	14	00:23:03	04:13:34
Дополнительные услуги	5	12	00:20:53	03:07:27

ЗАГРУЖЕННОСТЬ ОКОН					
№ окна	Окно	Очередь	Средняя загруженность ок...	Количество талонов	Операторское время
10	Окно № 10	4	04:17:54	336	28:25:23
100	Окно № 1...	1	00:37:45	14	03:08:47
101	Окно № 1...	2	03:41:05	59	20:43:21
102	Окно № 1...	6	03:03:59	52	11:02:01
11	Окно № 11	4	05:17:41	333	33:34:46
12	Окно № 12	3	04:45:50	69	26:38:26
13	Окно № 13	3	04:57:57	91	28:59:37
14	Окно № 14	5	07:20:06	59	20:45:43
15	Окно № 15	6	06:45:51	45	22:16:42
16	Окно № 16	7	05:07:24	74	24:30:07
17	Окно № 17	5	03:33:25	65	18:20:49
18	Окно № 18	6	04:39:46	57	15:05:46
19	Окно № 19	6	04:46:19	93	23:14:08
20	Окно № 20	6	06:03:05	85	23:14:57
21	Окно № 21	6	04:22:11	67	22:43:01
22	Окно № 22	2	03:46:45	88	22:40:35
23	Окно № 23	5	05:25:02	72	22:45:51
24	Окно № 24	4	05:08:57	39	13:27:30
25	Окно № 25	5	04:01:16	81	20:06:10
26	Окно № 26	4	04:20:23	87	26:02:21

Рисунок 42 – Окно «Загруженность очередей и окон». Вкладка «Загруженность»

При нажатии в блоке «Загруженность очередей» на строку выбранной очереди откроется окно «Информация по очереди», которое содержит детализацию по загруженности окон выбранной очереди (Рисунок 43).

ИНФОРМАЦИЯ ПО ОЧЕРЕДИ				
Очередь "Юридические лица"				
ДЕТАЛИЗАЦИЯ ПО ОКНАМ				
№ окна	Окно ↕	Средняя загрузка окна	Количество талонов	Операторское время
100	Окно № 100	00:37:45	14	03:08:47
101	Окно № 101	01:23:10	19	06:55:54
102	Окно № 102	00:00:01	2	00:00:01
15	Окно № 15	01:32:39	1	01:32:39
16	Окно № 16	00:48:14	9	03:12:57
20	Окно № 20	00:31:15	2	00:31:15
21	Окно № 21	00:05:58	1	00:05:58
23	Окно № 23	00:00:01	1	00:00:01
6	Окно № 6	00:00:00	4	00:00:00
7	Окно № 7	00:00:11	1	00:00:11

Рисунок 43 – Окно «Информация по очереди»

При нажатии в блоке «Загруженность окон» на строку выбранного окна откроется окно «Информация по окну», в котором представлена детализация по очередям выбранного окна (Рисунок 44).

ИНФОРМАЦИЯ ПО ОКНУ				
Окно "Окно № 15"				
ДЕТАЛИЗАЦИЯ ПО ОЧЕРЕДЯМ				
Очередь ↕	Средняя загрузка окна	Количество талонов	Операторское время	
ЕГРН	00:57:01	9	02:51:05	
ЕСИА	00:48:36	14	04:03:00	
Заглушка	00:13:16	1	00:13:16	
Общие услуги	01:56:53	14	09:44:25	
Услуги Росреестра и Кадастра	01:17:25	6	03:52:17	
Юридические лица	01:32:39	1	01:32:39	

Рисунок 44 – Окно «Информация по окну»

3.8.3.2 Вкладка «Диаграмма»

В окне «Загруженность очередей и окон» на вкладке «Диаграммы» отображаются следующие блоки (Рисунок 45):

- 1) сравнение средней загруженности окон по очередям;

2) сравнение средней загруженности окон.

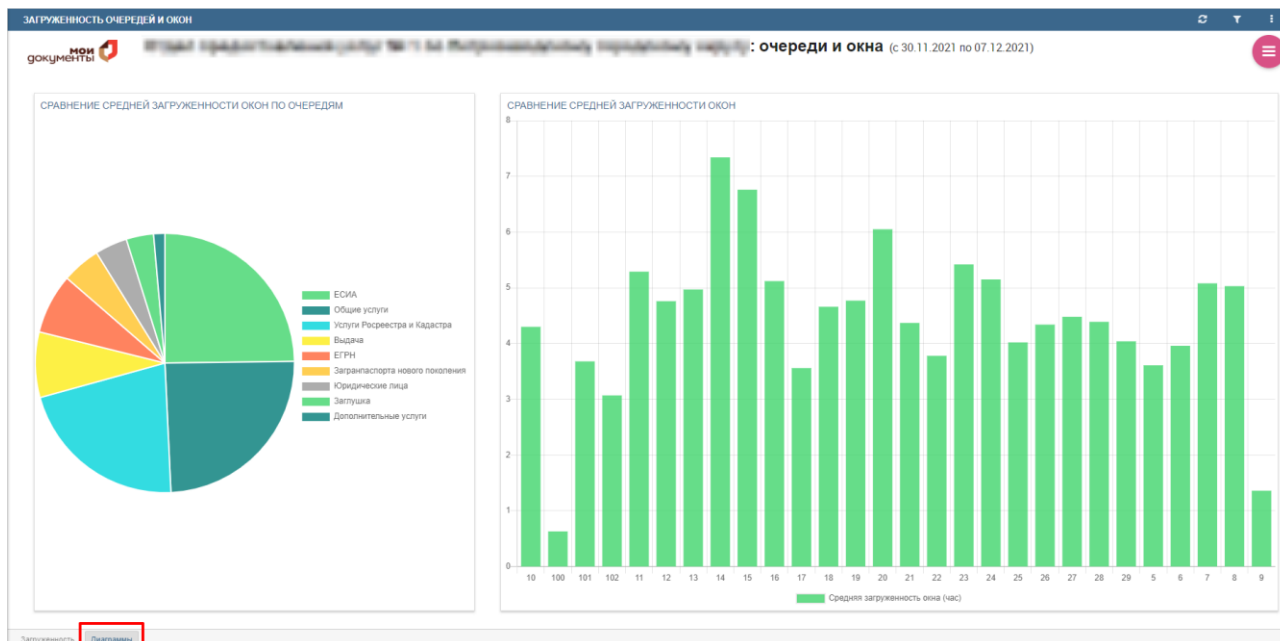


Рисунок 45 – Окно «Загруженность очередей и окон». Вкладка «Диаграммы»

3.8.4 Действия с талонами

Информационная панель «Действия с талонами» позволяет просмотреть действия с талонами электронной очереди, выполненными конкретным оператором за выбранный период.

В окне «Действия с талонами» представлено два блока:

- 1) в левой части окна отображается список операторов текущего филиала или всей сети филиалов МФЦ;
- 2) в правой части представлен блок «Действия с талонами электронной очереди», в котором содержится следующая информация по выбранному в левой части окна оператору (Рисунок 46):
 - дата талона;
 - время, потраченное на выполнение действия;
 - номер талона;
 - время предзаписи;
 - текущий статус;
 - выполненное действие;
 - причина;
 - изменения.

ДЕЙСТВИЯ С ТАЛОНАМИ

мои документы **Вся сеть: операции с талонами** (с 12.06.2022 по 20.06.2022)

ДЕЙСТВИЯ С ТАЛОНАМИ ЭЛЕКТРОННОЙ ОЧЕРЕДИ

Дата	Время дейс...	Номер талона	Время предзаписи	Текущий статус	Действие	Причина	Изменения
2022-06-15	09:30	П-49	Живая очередь	Завершен	Талон изменен	Талон изменен	Количество дел: 2
2022-06-15	13:45	П-143	Живая очередь	Завершен	Талон повышен приоритет	Талон повышен приоритет	Количество дел: 2
2022-06-16	10:51	П-80	Живая очередь	Завершен	Талон изменен	Талон изменен	Количество дел: 2
2022-06-17	09:54	П-145	Живая очередь	Завершен	Талон изменен	Талон изменен	Количество дел: 2

Рисунок 46 – Окно «Действия с талонами»

3.8.5 Отчет по талонам и делам

Аналитический отчет «Отчет по талонам и делам» выводит на экран количество обслуженных талонов и количество дел, прошедших через эти талоны, по каждому филиалу МФЦ за выбранный период (Рисунок 47). В нижней части отчета отображаются общее количество обслуженных талонов и общее количество дел в этих талонах за выбранный период по всей сети филиалов МФЦ.

ОТЧЕТ ПО ТАЛОНАМ И ДЕЛАМ

Отчет по талонам и делам
за период с 12.06.2022 по 20.06.2022

№	Филиал	Количественные показатели	
		Количество талонов	Количество дел в талонах
1		10	16
2		19	26
3		12	19
4		50	50
5		28	32
6		3	4
7		10	10
8		3	3
9		1	1
10		10	10
11		7	7
12		39	48
13		4	4
14		1	1
15		67	67
16		17	28
17		93	121
18		25	25
19		11	11
20		40	48
21		64	77
22		4	4
23		8	8

Дата с: 12/6/2022
Дата по: 20/6/2022

ВЫПОЛНИТЬ

Рисунок 47 – Окно «Отчет по талонам и делам»

3.8.6 История талонов

Аналитический отчет «История талонов» выводит на экран историю талонов по конкретному филиалу или всей сети филиалов МФЦ за выбранный период (Рисунок 48).

Отчет представлен в табличном виде и содержит следующие данные:

- пред. запись (да / нет);
- место получения талона;
- дата получения талона;
- дата обслуживания талона;
- время начала ожидания;
- номер талона;
- количество дел в талоне;
- время вызова;
- время начала приема;
- время завершения приема;
- время ожидания;
- время обслуживания;
- регламентное время;
- время нахождения в офисе;
- наименование услуги;
- номер окна обслуживания;
- текущий статус;
- ФИО оператора;
- номера заявления;
- ФИО заявителя;
- номер телефона заявителя.

ИСТОРИЯ ТАЛОНОВ

История талонов
за период с 01.05.2022 по 10.05.2022
Филиал: Офис: _____

Плм. запись	Место получения талона	Дата получения талона	Дата доставки заявки талоном	Время начала оказания услуги	Номер талона	Кол-во дат	Время начала приема	Время завершения приема	Время начала оказания услуги	Время завершения оказания услуги	Время обслуживания	Легит. данные в форме	Услуга	Одно	Статус	Оператор	Заявление	ФИО заявителя	Телефон заявителя
Администратор	Администратор	04.05.22	04.05.22	09:30:05	P-1	1	09:37:03	09:37:05	09:45:55	00:05:58	00:09:50	00:45:00	Кадастровый учет и регистрация прав на недвижимость	Одно 4	Завершен				
Дл	Сайт	29.04.22	04.05.22	11:00:00	P-3	2	11:02:54					01:17:00	Кадастровый учет и регистрация прав на недвижимость	Одно 8	Навеса				
Администратор	Администратор	04.05.22	04.05.22	13:02:05	P-5	1	13:08:28					00:45:00	Кадастровый учет и регистрация прав на недвижимость	Одно 3	Завершен				
Администратор	Администратор	29.04.22	04.05.22	14:00:00	P-1	1	14:02:37	14:20:28	14:30:11	00:52:33	00:09:44	00:30:00	Регистрация корпоративных лиц, индивидуальных предпринимателей (ИП)	Одно 2	Завершен				
Дл	Сайт	29.04.22	04.05.22	14:31:10	P-6	1	14:31:14	14:31:17	14:52:28	00:20:04	00:21:11	00:30:00	Предоставление справки о состоянии расчетов по налогам	Одно 4	Завершен				
Администратор	Администратор	04.05.22	04.05.22	15:44:49	P-2	1	15:44:51	15:44:54	16:16:51	00:00:02	00:21:57	00:45:00	Кадастровый учет и регистрация прав на недвижимость	Одно 8	Завершен				
Дл	Сайт	29.04.22	04.05.22	15:54:49	P-2	1	15:54:51	15:54:54	16:16:51	00:00:02	00:21:57	00:45:00	Кадастровый учет и регистрация прав на недвижимость	Одно 8	Завершен				
Администратор	Администратор	04.05.22	04.05.22	16:00:05	P-3	1	16:00:08	16:00:11	16:13:53	00:00:33	00:10:04	00:20:00	Предоставление справки из ЕГРН	Одно 8	Завершен				
Дл	Сайт	05.05.22	05.05.22	13:26:39	P-2	1	13:26:39	13:26:40	13:52:52	00:00:51	00:25:52	00:45:00	Кадастровый учет и регистрация прав на недвижимость	Одно 4	Завершен				
Администратор	Администратор	05.05.22	05.05.22	16:00:05	P-3	1	16:00:18	16:09:21	16:17:31	00:05:13	00:08:13	00:30:00	Регистрация корпоративных лиц, индивидуальных предпринимателей (ИП)	Одно 2	Завершен				
Администратор	Администратор	05.05.22	05.05.22	16:32:51	P-1	1	16:32:58	16:33:02	16:53:24	00:00:07	00:20:23	00:45:00	Кадастровый учет и регистрация прав на недвижимость	Одно 4	Завершен				
Дл	Сайт	05.05.22	05.05.22	10:00:00	P-4	1	10:00:48	10:41:23	11:18:05	00:06:46	00:30:42	00:45:00	Кадастровый учет и регистрация прав на недвижимость	Одно 4	Завершен				
Дл	Сайт	05.05.22	05.05.22	11:00:00	P-1	1	11:01:19	11:16:05	11:50:41	00:01:25	00:34:39	00:45:00	Кадастровый учет и регистрация прав на недвижимость	Одно 6	Завершен				
Дл	Сайт	05.05.22	05.05.22	11:50:00	P-3	1	11:50:08	12:09:19	12:35:10	00:00:07	00:25:55	00:45:00	Кадастровый учет и регистрация прав на недвижимость	Одно 8	Завершен				
Администратор	Администратор	05.05.22	05.05.22	12:37:50	P-5	1	12:37:53	12:37:56	12:45:04	00:00:03	00:08:08	00:30:00	Предоставление справки о состоянии расчетов по налогам	Одно 2	Завершен				
Администратор	Администратор	05.05.22	05.05.22	14:40:05	P-1	1	14:40:12	14:40:36	15:07:51	00:00:07	00:18:15	00:45:00	Кадастровый учет и регистрация прав на недвижимость	Одно 4	Завершен				
Администратор	Администратор	05.05.22	05.05.22	16:15:14	P-6	1	16:15:11	16:16:18	16:50:55	00:00:57	00:34:41	00:45:00	Кадастровый учет и регистрация прав на недвижимость	Одно 4	Завершен				
Дл	Сайт	05.05.22	05.05.22	16:30:00	P-3	1	16:31:33	16:50:58	17:26:44	00:01:33	00:35:49	00:45:00	Кадастровый учет и регистрация прав на недвижимость	Одно 4	Завершен				

ВЫПОЛНИТЬ


Рисунок 48 – Окно «История талонов»

3.8.7 Статистика по очередям

Аналитический отчет «Статистика по очередям» выводит на экран следующие статистические показатели по всем очередям выбранного филиала или всей сети филиалов МФЦ за указанный период (Рисунок 49):

- наименование очереди;
- количество талонов, обслуженных очередью;
- количество дел в обслуженных талонах;
- среднее время обслуживания;
- талоны с обслуживанием дольше нормы;
- % талонов с обслуживанием дольше нормы;
- среднее время ожидания;
- максимальное время ожидания;
- талоны с ожиданием больше 15 минут;
- % талонов с ожиданием больше 15 минут.

При этом возможно формирование отчета с разделением и без разделения по филиалам.

Для формирования отчета необходимо на панели параметров, которая открывается автоматически при переходе в данный подраздел меню, выбрать нужные значения и нажать на кнопку «ВЫПОЛНИТЬ». Для закрытия панели параметров необходимо нажать на пиктограмму .

Примечание – Норма обслуживания задана в настройках электронной очереди.

СТАТИСТИКА ПО ОЧЕРЕДЯМ

Статистика по очередям

за период с 13.06.2022 по 21.06.2022
Филиал: [название]

Норма обслуживания задана в настройках электронной очереди.

Очередь	Количество талонов	Количество деп	Среднее время обслуживания	Талоны с обслуживанием дольше нормы	% талонов с обслуживанием дольше нормы	Среднее время ожидания	Максимальное время ожидания	Талоны с ожиданием больше 15 минут	% талонов с ожиданием больше 15 минут
Филиал [название]									
Живая очередь									
Бизнес	36	37	28.24	14	38.89%	0.28	5.36	0	0.00%
Выдача	99	339	4.18	29	29.29%	0.15	6.10	0	0.00%
Выдача МВД	25	52	31.41	2	8.00%	0.11	1.49	0	0.00%
МВД	5	5	28.39	3	60.00%			0	0.00%
ОМС	14	18	17.12	8	57.14%	0.25	4.01	0	0.00%
Прием	97	115	27.38	27	27.84%	0.22	7.09	0	0.00%
Простые услуги	81	95	13.48	32	39.51%	0.15	4.01	0	0.00%
Росреестр	47	52	31.21	20	42.55%	1.00	18.31	1	2.13%
Итого по 'Живая очередь'	404	713	19.32	135	33.42%	0.22	18.31	1	0.25%
Предварительная запись									
Бизнес	10	14	31.15	5	50.00%	2.38	10.13	0	0.00%
Выдача	2	10	4.25	0	0.00%	0.15	0.25	0	0.00%
Выдача МВД	43	84	33.44	7	16.28%	0.40	6.08	0	0.00%
Консультации	3	4	7.56	1	33.33%	0.40	1.48	0	0.00%
МВД	11	15	28.06	3	27.27%	0.46	4.06	0	0.00%
ОМС	3	5	15.49	0	0.00%	0.19	0.49	0	0.00%
Прием	420	461	27.12	102	24.29%	1.07	9.52	0	0.00%
Простые услуги	63	82	10.20	12	19.05%	1.18	7.50	0	0.00%
Росреестр	121	141	25.42	42	34.71%	0.56	10.14	0	0.00%
Итого по 'Предварительная запись'	676	816	25.38	172	25.44%	1.04	10.14	0	0.00%
Итого по Филиалу	1 080	1 529	23.21	307	28.43%	0.49	18.31	1	0.09%
Итого	1 080	1 529	23.21	307	28.43%	0.49	18.31	1	0.09%

Панель управления справа:

- Дата с: 13/6/2022
- Дата по: 21/6/2022
- Разделить по филиалам:
 - Разделить по филиалам
 - Без разделения
- Филиалы:
 - Вся сеть
 - Филиал [название]

ВЫПОЛНИТЬ

Рисунок 49 – Окно «Статистика по очередям»



3.8.8 Талоны по операторам

Аналитический отчет «Талоны по операторам» выводит на экран следующие данные по каждому оператору выбранного филиала или всей сети филиалов МФЦ за указанный период (Рисунок 50):

- ФИО оператора;
- номер талона;
- номер заявления;
- наименование услуги;
- ФИО заявителя;
- телефон заявителя;
- дата талона;
- время начала ожидания;
- время вызова;
- время ожидания;
- время начала приема;
- время завершения приема;
- время обслуживания
- итого по каждому оператору:
 - количество обслуженных талонов;
 - количество талонов со временем обслуживания менее 20 минут;
 - количество талонов со временем обслуживания более 40 минут;
 - среднее время обслуживания.

Талоны по операторам												
Талоны по операторам												
за период с 11.11.2021 по 11.11.2021												
Филиал: МФЦ												
Оператор	Номер талона	Заявления	Услуга	ФИО заявителя	Телефон заявителя	Дата талона	Время начала ожидания	Время вызова	Время ожидания	Время начала приема	Время завершения документа	Время обслуживания
Анфёрова												
Анфёрова	B-1		Выдача готовых документов		1	11.11.21	10:01:54	10:02:16	00:22	10:02:17	10:12:50	10:33
Анфёрова	B-3		Выдача готовых документов		1	11.11.21	10:04:35	10:13:45	09:07	10:13:49	10:23:42	09:52
Анфёрова	B-5		Выдача готовых документов		1	11.11.21	10:15:17	10:24:21	09:05	10:24:25	10:29:48	05:23
Анфёрова	B-6		Выдача готовых документов		1	11.11.21	10:16:00	10:32:39	16:39	10:32:43	10:44:19	11:38
Анфёрова	B-9		Выдача готовых документов		1	11.11.21	10:22:49	10:50:22	27:33	10:50:28	10:57:29	07:01
Анфёрова	B-11		Выдача готовых документов		1	11.11.21	10:35:30	10:58:04	22:53	10:58:26	11:09:01	10:36
Анфёрова	B-12		Выдача готовых документов		1	11.11.21	10:37:15	11:09:24	32:10	11:09:28	11:12:39	03:11
Анфёрова	B-13		Выдача готовых документов		1	11.11.21	10:42:05	11:13:01	30:56	11:13:05	11:20:32	07:29
Анфёрова	B-14		Выдача готовых документов		1	11.11.21	11:04:52	11:21:29	16:37	11:21:32	11:33:09	11:37
Анфёрова	B-15		Выдача готовых документов		1	11.11.21	11:26:03	11:33:38	07:35	11:33:51	11:40:39	06:48
Анфёрова	G-15		Государственные и муниципальные услуги		1	11.11.21	11:34:47	11:46:55	12:09	11:46:57	12:17:36	30:40
Анфёрова	M-3		Консульства		1	11.11.21	12:26:18	12:35:38	09:10	12:36:29	12:42:58	06:29
Анфёрова	G-21		Государственные и муниципальные услуги		1	11.11.21	12:32:06	12:43:18	11:12	12:43:19	13:05:29	22:10
Анфёрова	B-19		Выдача готовых документов		1	11.11.21	13:40:33	14:02:39	21:36	14:02:10	14:06:29	06:19
Анфёрова	G-33		Государственные и муниципальные услуги		1	11.11.21	13:49:22	14:06:36	26:14	14:06:13	14:55:02	45:49
Анфёрова	B-24		Выдача готовых документов		1	11.11.21	14:41:34	15:06:52	25:18	15:06:57	15:11:11	04:15
Анфёрова	B-25		Выдача готовых документов		1	11.11.21	14:42:31	15:11:25	28:54	15:11:26	15:25:06	13:40
Итого по оператору Анфёрова												
Количество обслуженных талонов: 17												
Количество талонов, со временем обслуживания менее 20 минут: 14												
Количество талонов, со временем обслуживания более 40 минут: 1												
Среднее время обслуживания: 12:33												
Денисова												
Денисова	П-15		Центр обслуживания ЕСИА		9129669315	11.11.21	10:00:00	10:00:43	00:43	10:00:45	10:19:36	18:52
Денисова	A-3		Центр обслуживания ЕСИА		1	11.11.21	10:04:24	10:19:49	15:26	10:19:52	10:25:11	05:19
Денисова	A-5		Центр обслуживания ЕСИА		1	11.11.21	10:04:41	10:25:45	20:03	10:25:46	10:28:42	02:54
Денисова	A-4		Центр обслуживания ЕСИА		1	11.11.21	10:04:50	10:28:52	24:02	10:28:54	10:33:45	04:51
Денисова	B-7		Выдача готовых документов		1	11.11.21	10:17:23	10:34:24	17:01	10:34:26	10:39:31	05:06
Денисова	A-6		Центр обслуживания ЕСИА		1	11.11.21	10:18:48	10:39:46	23:30	10:39:50	10:39:51	00:02
Денисова	A-7		Центр обслуживания ЕСИА		1	11.11.21	10:17:48	10:39:56	22:09	10:39:58	10:47:59	08:00
Денисова	B-8		Выдача готовых документов		1	11.11.21	10:19:17	10:48:43	29:27	10:48:45	10:53:50	05:05
Денисова	A-9		Центр обслуживания ЕСИА		1	11.11.21	10:23:10	10:54:01	30:52	10:54:03	11:01:33	07:20
Денисова	A-12		Центр обслуживания ЕСИА		1	11.11.21	10:31:13	11:09:33	38:20	11:09:37	11:17:45	08:08
Денисова	G-10		Государственные и муниципальные услуги		1	11.11.21	10:35:57	11:19:27	43:30	11:19:30	11:19:33	00:03
Денисова	G-11		Государственные и муниципальные услуги		1	11.11.21	10:50:39	11:19:50	29:11	11:19:51	12:01:09	41:17
Денисова	A-18		Центр обслуживания ЕСИА		1	11.11.21	11:31:14	12:04:34	33:10	12:04:25	12:15:51	11:27
Денисова	A-21		Центр обслуживания ЕСИА		1	11.11.21	11:42:34	12:18:23	35:48	12:18:24	12:18:26	00:02
Денисова	B-16		Выдача готовых документов		1	11.11.21	12:01:29	12:19:46	18:25	12:19:47	12:24:48	05:01
Денисова	G-23		Государственные и муниципальные услуги		1	11.11.21	12:34:20	12:54:50	20:31	12:54:52	13:14:55	20:04
Денисова	G-29		Государственные и муниципальные услуги		1	11.11.21	13:04:31	13:18:56	14:29	13:19:01	13:37:33	18:32
Денисова	A-32		Центр обслуживания ЕСИА		1	11.11.21	13:49:59	14:04:35	14:45	14:04:37	14:17:48	13:11
Денисова	P-13		Регистрация прав		1	11.11.21	13:38:33	14:17:57	39:24	14:17:58	14:18:12	00:14

Рисунок 50 – Окно «Талоны по операторам»

Для выбора конкретного филиала и периода формирования отчета необходимо нажать на пиктограмму , в открывшейся панели параметров выбрать нужные значения и нажать на кнопку «ВЫПОЛНИТЬ». Для закрытия панели параметров необходимо повторно нажать на пиктограмму .

3.8.9 Статистика по операторам ЭО

Аналитический отчет «Статистика по операторам электронной очереди» выводит на экран отчет по следующим статистическим показателям электронной очереди по каждому оператору конкретного филиала или всей сети филиалов МФЦ за указанный период (Рисунок 51):

- ФИО оператора;
- количество талонов, обслуженных оператором;
- доля талонов от общего количества в процентах;
- количество талонов с временем обслуживания менее 20 минут;
- количество талонов с временем обслуживания более 40 минут;
- среднее время обслуживания по формату ЧЧ:СС.

СТАТИСТИКА ПО ОПЕРАТОРАМ ЭО

Статистика по операторам электронной очереди
за период с 13.06.2022 по 21.06.2022
Филиал: Филиал

Оператор	Количество талонов, обслуженных оператором	Доля талонов от общего количества	Количество талонов с временем обслуживания менее 20 минут	Количество талонов с временем обслуживания более 40 минут	Среднее время обслуживания по талонам
	35	3,25%	24	4	17:16
	48	4,46%	36	2	14:59
	2	0,19%	2	0	09:00
	30	2,79%	14	8	27:24
	25	2,32%	3	12	36:37
	77	7,15%	77	0	02:45
	55	5,11%	55	0	02:47
	50	4,64%	37	7	17:33
	3	0,28%	0	3	58:00
	30	2,79%	7	15	39:11
	24	2,23%	9	9	31:26
	36	3,34%	17	11	27:42
	31	2,89%	15	2	17:58
	42	3,90%	20	5	23:08
	30	2,79%	8	8	30:32
	35	3,25%	15	7	25:01
	2	0,19%	2	0	00:03
	27	2,51%	8	9	33:53
	48	4,46%	30	6	18:38
	29	2,69%	11	7	27:35
	22	2,04%	9	5	28:40
	22	2,04%	3	11	41:03
	14	1,30%	4	2	33:15
	4	0,37%	1	3	42:30
	30	2,79%	6	8	31:20
	27	2,51%	8	11	36:16
	29	2,69%	13	5	25:20
	56	5,20%	54	0	05:21
	45	4,18%	45	0	02:30
	74	6,87%	74	0	02:14
	20	1,86%	20	0	11:11
	11	1,02%	11	0	03:34
	2	0,19%	2	0	00:01
	5	0,46%	4	0	13:50
	29	2,69%	8	12	36:16
	28	2,60%	8	1	24:28
Итого	1 077	100,00%	661	173	19:22

Формы: Дата с: 13/6/2022, Дата по: 21/6/2022, Филиал: Филиал, ВЫПОЛНИТЬ

Рисунок 51 – Окно «Статистика по операторам ЭО»

3.9 Контакт-центр

Раздел меню «Контакт-центр» содержит в своем составе следующие подразделы:

- 1) «Общая статистика» (см. п. 3.9.1);
- 2) «Операторы» (см. п. 3.9.2);
- 3) «Динамика» (см. п. 3.9.3);
- 4) «Оценки» (см. п. 3.9.4);
- 5) «IVR» (см. п. 3.9.5);
- 6) «Сводный отчет» (см. п. 3.9.6);
- 7) «Статистика по перерывам» (см. п. 3.9.7);
- 8) «Тематики» (см. п. 3.9.8);
- 9) «Недозвонившиеся абоненты» (см. п. 3.9.9).

3.9.1 Общая статистика

Информационная панель «Общая статистика контакт-центра» позволяет проанализировать показатели деятельности контакт-центра за выбранный период.

В окне «Общая статистика контакт-центра» отображаются следующие данные (Рисунок 52):

- процент коэффициента дозвона;
- количественные характеристики:
 - общее количество входящих вызовов;
 - общее количество исходящих вызовов;
 - количество вызовов, обработанных операторами;
 - количество вызовов без ответа оператора;

- количество операторов (среднее);
- временные характеристики
 - средняя длительность разговора;
 - среднее время ожидания в очереди;
 - максимальное время ожидания в очереди;
 - среднее время ожидания недозвонившихся вызовов;
 - максимальное время ожидания недозвонившихся вызовов;
 - средняя продолжительность исходящих вызовов;
- количество звонков и общее время разговора по каждому оператору контакт-центра;
- количество звонков и общее время разговора по каждому дню выбранного периода;
- тематика звонка.

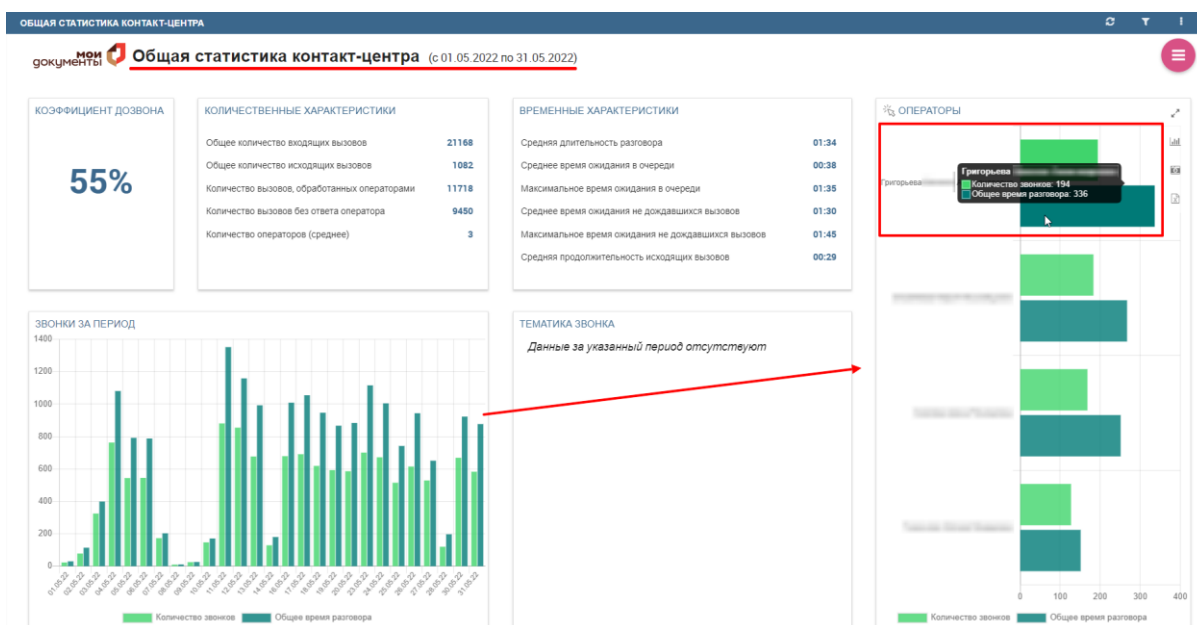


Рисунок 52 – Окно «Общая статистика контакт-центра»

Данные в блоке «Операторы» автоматически изменяются при нажатии на графический элемент диаграммы в блоке «Звонки за период».

3.9.1.1 Просмотр статистики по определенному оператору контакт-центра

При нажатии в блоке «Операторы» на графический элемент диаграммы в строке выбранного оператора КЦ (см. Рисунок 52) откроется окно «Информация по оператору КЦ», содержащее следующую информацию (Рисунок 53):

- блок «Статистика звонков»:
 - количество входящих звонков;
 - количество исходящих звонков;
 - среднее время разговора;

- блок «Статистика работы»:
 - общее время разговоров;
 - общее время работы;
 - общее время перерывов;
- блок «Прочая статистика»:
 - положительные оценки;
 - отрицательные оценки;
 - пропущенные звонки.
- блок «Количественные показатели работы» – содержит информацию о количестве звонков и общем времени разговора за каждый день выбранного периода.

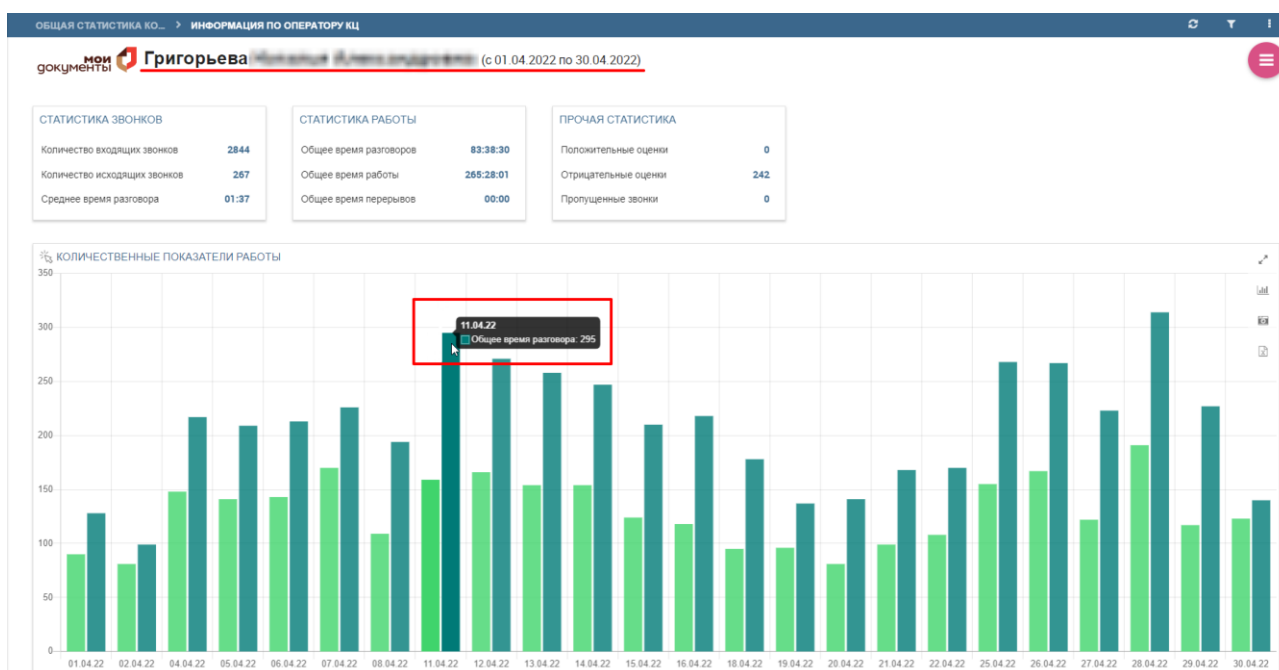


Рисунок 53 – Окно «Информация по оператору КЦ»

3.9.1.2 Просмотр действий оператора КЦ за определенный день

При нажатии в блоке «Количественные показатели работы» на графический элемент диаграммы (см. Рисунок 53) откроется окно «Звонки оператора», содержащее информацию о всех звонках текущего дня (Рисунок 54).

Информация в окне «Звонки оператора» представлена в табличном виде и содержит следующие данные:

- действие оператора (входящий звонок, исходящий звонок);
- абонент (номер телефона абонента);
- время начала разговора;
- время окончания разговора;
- длительность разговора;

- тематика звонка;
- оценка.

ОБЩАЯ СТАТИСТИКА КО... > ИНФОРМАЦИЯ ПО ОПЕР... > ЗВОНКИ ОПЕРАТОРА

документы **Григорьева** *Николая Александровича*. Звонки оператора за 02.04.22

Действие	Абонент	Время начала	Время окончания	Длительность	Тематика звонка	Оценка ↑
Входящий звонок	8800000000	10:39:19	10:40:01	42 сек.		✓
Входящий звонок	8800000000	09:03:43	09:04:06	23 сек.		✓
Входящий звонок	8800000000	09:21:48	09:23:04	1 мин. 16 сек.		✓
Входящий звонок	8800000000	10:29:18	10:30:35	1 мин. 17 сек.		✓
Входящий звонок	8800000000	09:08:35	09:09:06	31 сек.		✓
Входящий звонок	8800000000	09:06:22	09:06:55	33 сек.		✓
Входящий звонок	8800000000	10:53:39	10:55:13	1 мин. 34 сек.		✓
Входящий звонок	8800000000	09:15:59	09:16:25	26 сек.		✓
Входящий звонок	8800000000	10:00:28	10:05:14	4 мин. 46 сек.		✓
Входящий звонок	8800000000	09:07:56	09:08:17	21 сек.		⚡
Входящий звонок	8800000000	09:13:16	09:13:33	17 сек.		⚡
Входящий звонок	8800000000	09:37:06	09:38:05	59 сек.		
Входящий звонок	8800000000	11:23:03	11:23:38	35 сек.		
Входящий звонок	8800000000	09:49:13	09:50:19	1 мин. 6 сек.		
Входящий звонок	8800000000	09:53:21	09:54:03	42 сек.		
Входящий звонок	8800000000	09:12:52	09:13:06	14 сек.		
Входящий звонок	8800000000	11:21:16	11:22:49	1 мин. 33 сек.		
Входящий звонок	8800000000	10:43:08	10:43:59	51 сек.		
Входящий звонок	8800000000	11:23:40	11:25:16	1 мин. 36 сек.		
Входящий звонок	8800000000	09:21:10	09:21:44	34 сек.		
Входящий звонок	8800000000	10:30:35	10:31:23	48 сек.		

Страница 1 | 1 - 30 из 81

Рисунок 54 – Окно «Звонки оператора»

3.9.2 Операторы

Информационная панель «Работа операторов контакт-центра» отображает статистику работы операторов контакт-центра по входящим и исходящим звонкам с разбивкой по каждому дню выбранного периода (Рисунок 55).

Для отображения статистики только по входящим звонкам установите флажок «Входящие».

Для отображения статистики только по исходящим звонкам установите флажок «Исходящий».

Распределение звонков по операторам происходит автоматически.

РАБОТА ОПЕРАТОРОВ КОНТАКТ-ЦЕНТРА

документы **Работа операторов контакт-центра** (с 01.05.2022 по 10.05.2022)

Входящие Исходящие

РАСПРЕДЕЛЕНИЕ ВХОДЯЩИХ ЗВОНКОВ ПО ОПЕРАТОРАМ

	01.05.22	02.05.22	03.05.22	04.05.22	05.05.22	06.05.22	07.05.22	08.05.22	09.05.22	10.05.22	Итого
Екшибева	12	42	74	143	133	111				58	573
Григорьева	10	34	102	154	137	158					595
Сергова			72	180	124	120	88		25	50	659
Талахова			75	173	114	118	78	10		39	607
Итого	22	76	323	650	508	507	166	10	25	147	2 434

Рисунок 55 – Окно «Работа операторов контакт-центра»

При нажатии на ФИО оператора откроется окно «Информация по оператору КЦ» (см. Рисунок 53).

3.9.3 Динамика

Информационная панель «Динамика контакт-центра» позволяет проанализировать динамику звонков по дням недели, времени суток и месяцам с разбивкой по количеству недозвонившихся, дозвонившихся и исходящих звонков за выбранный период времени (Рисунок 56).



Рисунок 56 – Окно «Динамика контакт-центра»

3.9.4 Оценки

Информационная панель «Оценки качества обслуживания контакт-центра» отображает следующие статистические показатели за выбранный период (Рисунок 57):

- общее количество оценок (хорошо, плохо);
- оценки по операторам (хорошо, плохо);
- количество обращений без оценки;
- количество обращений с оценкой;
- процент оцененных обращений.

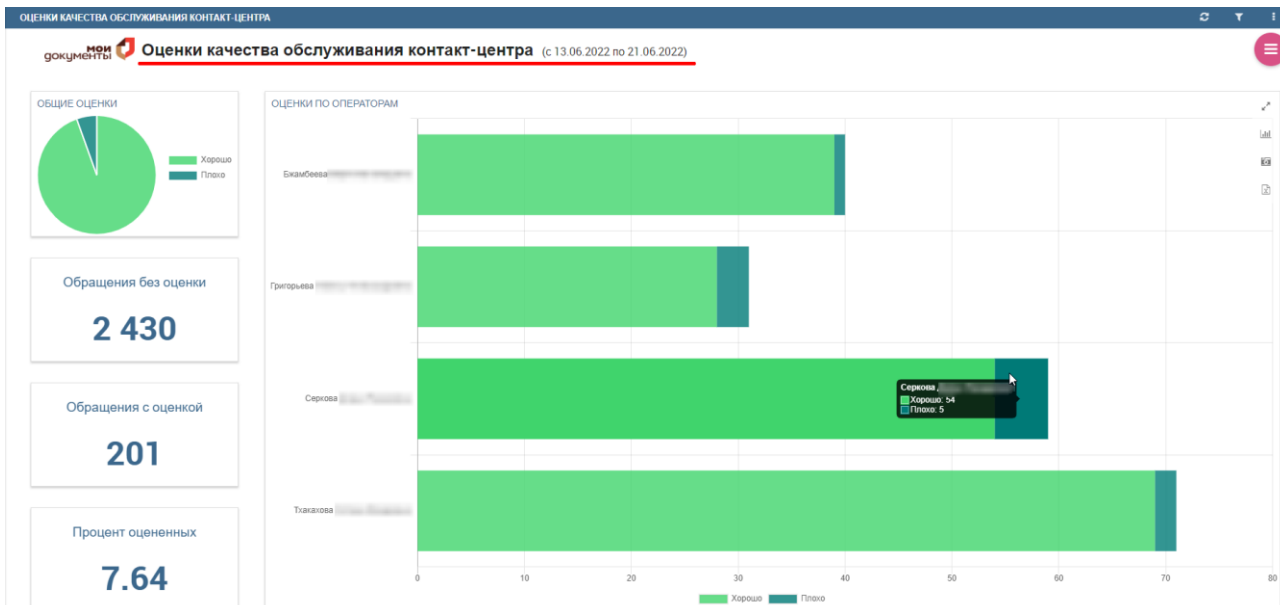


Рисунок 57 – Окно «Оценки качества обслуживания контакт-центра»

3.9.5 IVR

Информационная панель «Статистика IRV» позволяет проанализировать статистику обращений, полученных через интерактивное голосовое меню за выбранный период.

В окне «Статистика IVR» представлены следующие блоки (Рисунок 58):

- распределение по типам обращений;
- динамика по месяцам;
- распределение обращений по дням недели;
- распределение обращений по времени суток.

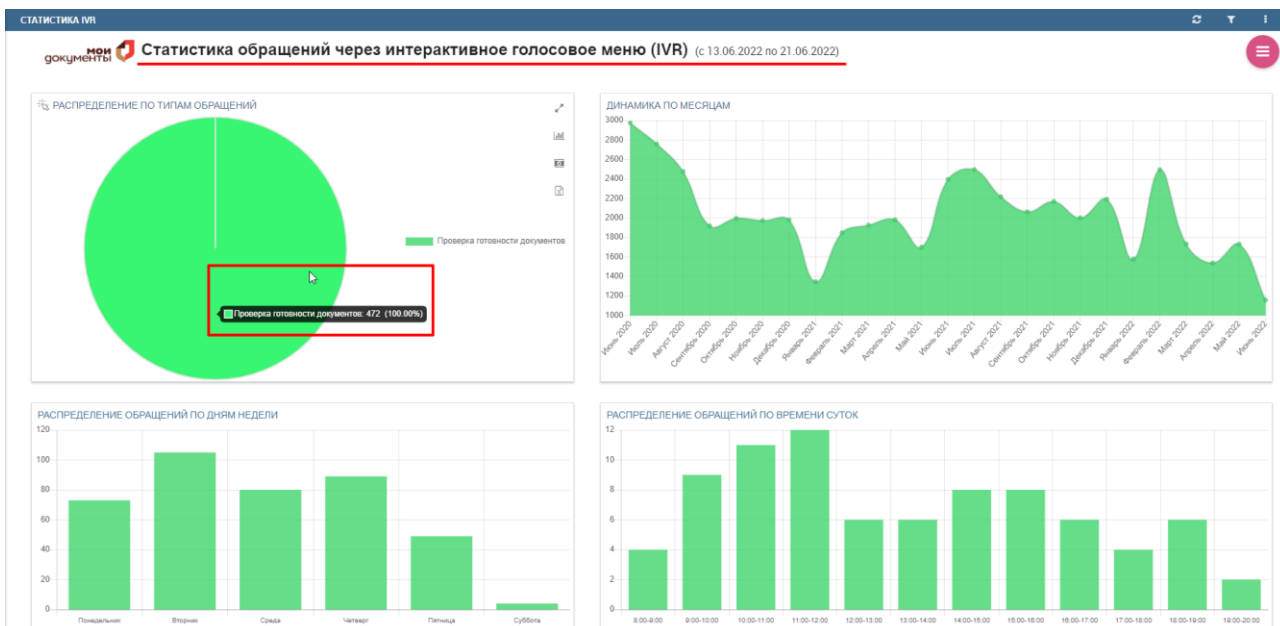


Рисунок 58 – Окно «Статистика IVR»

При наведении курсора мыши на диаграмму «Распределение по типам обращений» автоматически отобразится дополнительная информация по конкретному типу обращения.

3.9.5.1 Просмотр динамики по конкретному типу обращения

При нажатии в блоке «Распределение по типам обращений» на выбранный тип обращения (см. Рисунок 58) откроется окно «Динамика по типам обращений» (Рисунок 59).



Рисунок 59 – Окно «Динамика по типам обращений»

3.9.6 Сводный отчет

Аналитический отчет «Сводный отчет по контакт-центру» отображает сводную информацию по работе контакт-центра за выбранный период.

Данные в отчете представлены в табличном виде и содержат следующую информацию (Рисунок 60):

- дата;
- коэффициент дозвона, %;
- количество упущенных звонков;
- количество обратных звонков;
- обслуженные заявители:
 - количество принятых звонков;
 - количество исходящих звонков;
 - количество самообслуженных;
- среднее время ожидания;
- количество операторов на выходе;
- нагрузка на оператора;
- оценка качества:
 - % положительных оценок;
 - всего оценок.

Дата	Коеф-циент дозвона, %	Коп-во упу-щенных звонков	Коп-во обр-тых звонков	Обслуженные заявители			Среднее время ожидания	Коп-во операторов на выходе	Нагрузка на оператора	Оценка качества	
				Коп-во принятых звонков	Коп-во исходящих звонков	Коп-во само-обслуженных				% положи-тельных оценок	Всего оценок
15.08.2019	94	28	0	480	144	0	0 мин	5	125	97	71
16.08.2019	97	12	0	409	268	0	0 мин	5	135	100	62
17.08.2019	91	10	0	107	3	0	0 мин	2	55	95	19
19.08.2019	74	161	0	468	132	0	1 мин	3	200	100	61
20.08.2019	88	68	0	509	155	0	0 мин	5	133	99	70
21.08.2019	97	13	0	448	102	0	0 мин	5	110	96	67
22.08.2019	97	12	0	434	119	0	0 мин	5	111	95	55
Итого	91	304	0	2 856	923	0	0 мин	4	126	97	405

Рисунок 60 – Окно «Сводный отчет по контакт-центру»

3.9.7 Статистика по перерывам

Информационная панель «Статистика по перерывам операторов контакт-центра» позволяет просмотреть список операторов, у которых были выявлены нарушения суммарной длительности перерывов в работе.

Информация представлена в табличном виде и содержит следующие данные за выбранный период (Рисунок 61):

- ФИО оператора;
- количество отработанных дней;
- количество дней с нарушениями;
- суммарное время превышения (мин).

Оператор	Количество отработанных дней	Количество дней с нарушением	Суммарное время превышения (мин) ↓
Григорьева	1	0	0
Григорьева	1	0	0
Григорьева	1	0	0
Григорьева	1	0	0

Рисунок 61 – Окно «Статистика по перерывам операторов контакт-центра»

3.9.7.1 Просмотр статистики по перерывам конкретного оператора

При нажатии в окне «Статистика по перерывам операторов контакт-центра» на строку выбранного оператора (см. Рисунок 61) откроется окно «Статистика по перерывам оператора» с детализацией по дням в пределах выбранного периода.

Информация в отчете представлена в табличном виде и содержит следующие данные (Рисунок 62):

- дата;
- количество перерывов;
- суммарное время перерывов в минутах;
- нарушение;
- время превышения норматива в минутах.

Дата	Количество перерывов	Суммарное время перерывов (мин)	Нарушение	Время превышения норматива (мин)
12.10.2021	1	1		0

Рисунок 62 – Окно «Статистика по перерывам оператора»

3.9.7.2 Просмотр статистики по перерывам за конкретный день

Для того чтобы просмотреть статистику по перерывам определенного оператора КЦ за конкретный день, необходимо в окне «Статистика по перерывам операторов контакт-центра» выбрать нужного оператора КЦ (см. Рисунок 61), затем в окне «Статистика по перерывам оператора» нажать на строку конкретного дня (см. Рисунок 62). Затем откроется окно «Перерывы оператора КЦ за день», содержащее детализацию действий оператора за текущий день (Рисунок 63):

- действие оператора (вход в систему, выход из системы, перерыв);
- время начала действия;
- время окончания действия;
- длительность действия.

Действие	Время начала	Время окончания	Длительность
Вход в систему	09:12:03		
Перерыв	17:03:16	17:04:28	01:12
Выход из системы		23:00:42	

Рисунок 63 – Окно «Перерывы оператора КЦ за день»

3.9.8 Тематики

Для повышения дисциплинарной ответственности операторов контакт-центра в модуле аналитики реализован контроль деятельности операторов контакт-центра, позволяющий отслеживать изменения и отклонения как по тематикам звонка, так и по длительности перерывов в течение дня.

Информационная панель «Аналитика по операторам и тематикам» состоит из трех вкладок:

- 1) «Общая статистика» (см. п. 3.9.8.1);
- 2) «Динамика по месяцам» (см. п. 3.9.8.2);
- 3) «Отклонения» (см. п. 3.9.8.3).

3.9.8.1 Вкладка «Общая статистика»

На вкладке «Общая статистика» представлены следующие данные за выбранный период (Рисунок 64):

- среднее время разговора по операторам (в секундах);
- среднее время разговора по тематикам (в секундах);
- количество звонков по операторам;
- количество звонков по тематикам.

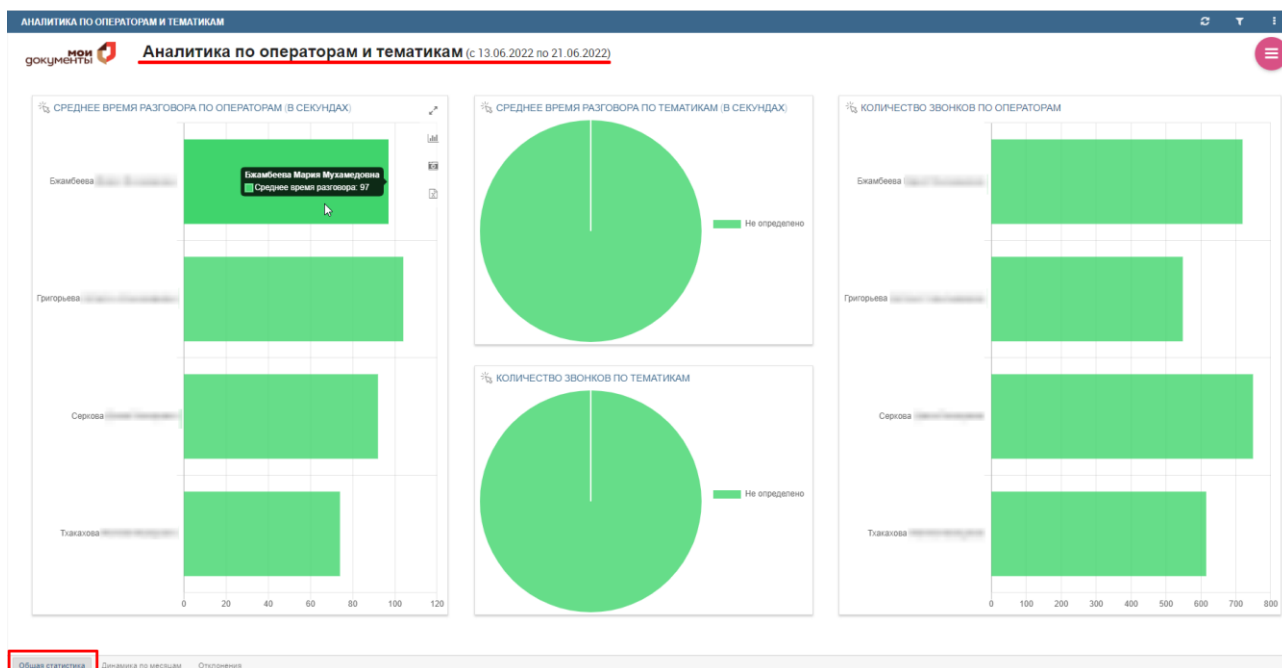


Рисунок 64 – Окно «Аналитика по операторам и тематикам». Вкладка «Общая статистика»

3.9.8.2 Вкладка «Динамика по месяцам»

На вкладке «Динамика по месяцам» отображаются следующие диаграммы в разрезе выбранного периода (Рисунок 65):

- динамика по месяцам среднего времени разговора (в секундах);
- динамика по месяцам количества звонков.

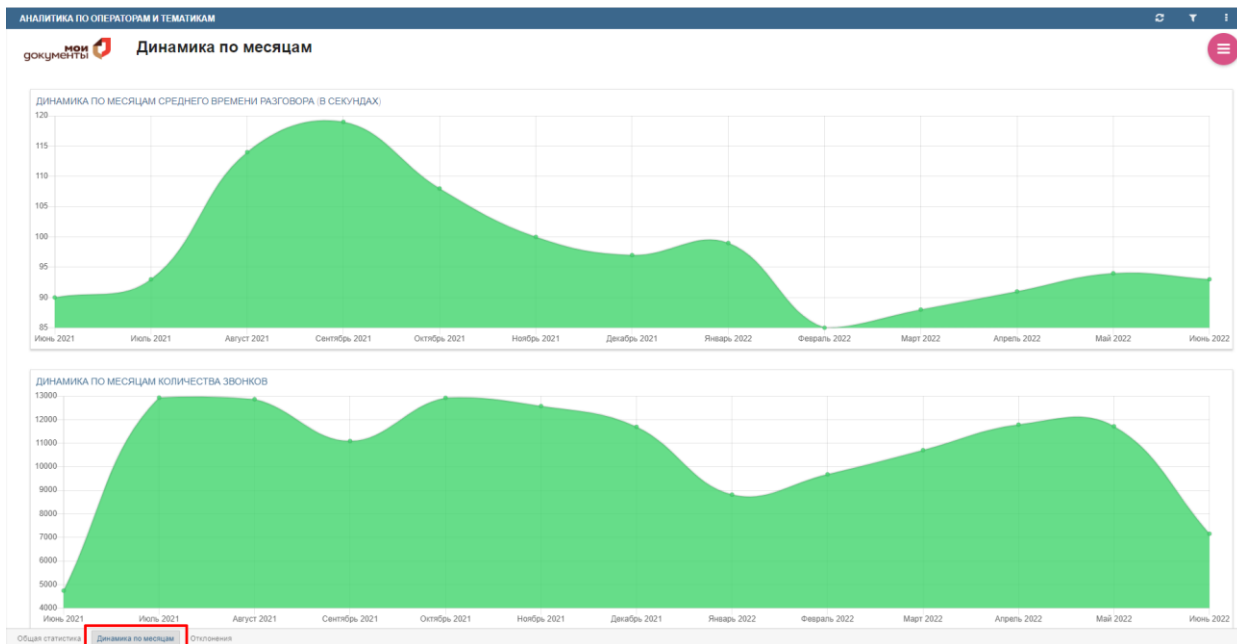


Рисунок 65 – Окно «Аналитика по операторам и тематикам». Вкладка «Динамика по месяцам»

3.9.8.3 Вкладка «Отклонения»

На вкладке «Отклонения» отображаются отклонения по времени разговора за выбранный период, а именно (Рисунок 66):

- блок «Отклонения по времени разговора без учета тематики»:
 - ФИО оператора;
 - среднее время разговора;
 - среднее время по КЦ;
 - процент отклонения;
- блок «Отклонения по времени разговора с учетом тематик»:
 - ФИО оператора;
 - тематика;
 - среднее время разговора;
 - среднее время по тематике;
 - процент отклонения.

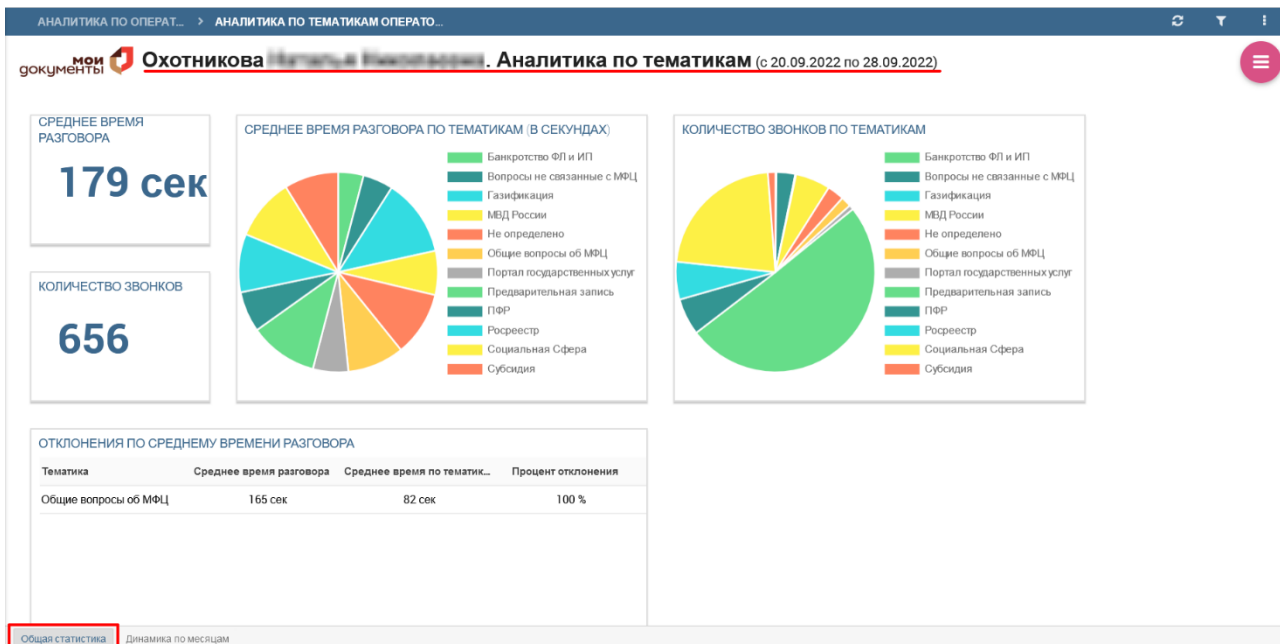


Рисунок 67 – Окно «Аналитика по тематикам оператора». Вкладка «Общая статистика»

На вкладке «Динамика по месяцам» содержится следующая информация по текущему оператору с разбивкой по месяцам (Рисунок 68):

- динамика по месяцам среднего времени разговора (в секундах);
- динамика по месяцам количества звонков.

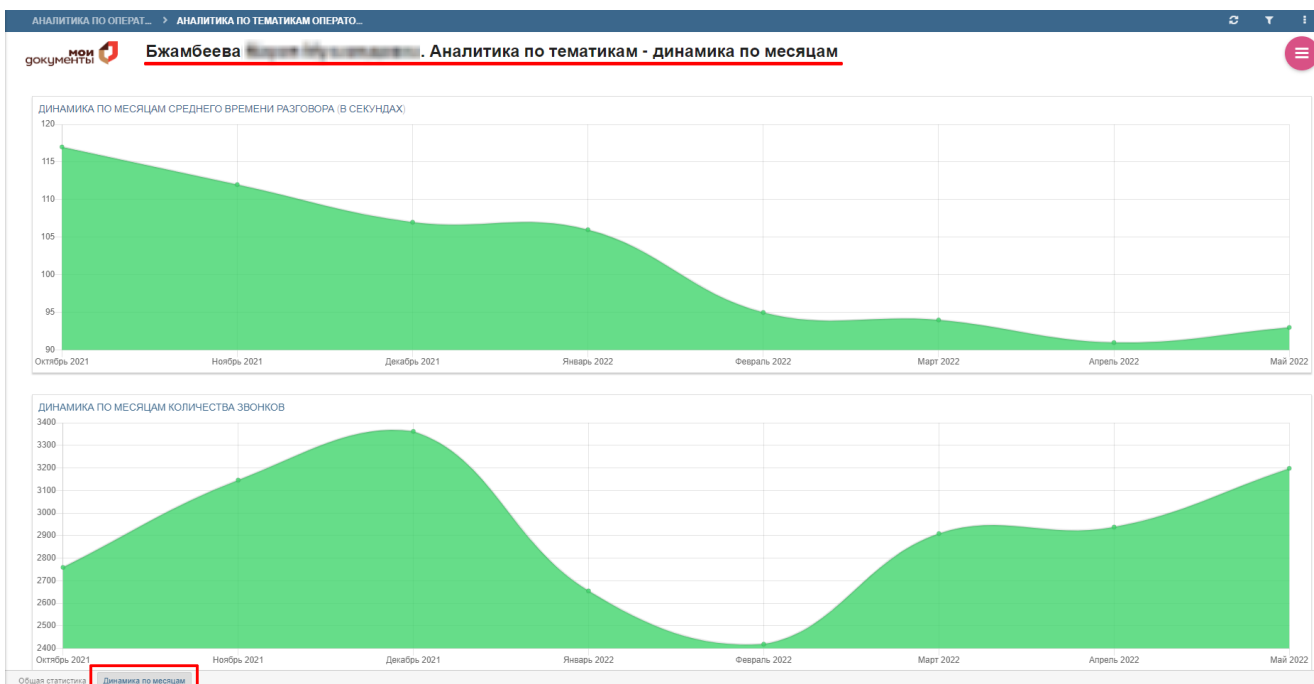


Рисунок 68 – Окно «Аналитика по тематикам». Вкладка «Динамика по месяцам»

3.9.9 Недозвонившиеся абоненты

Информационная панель «Недозвонившиеся абоненты» позволяет просмотреть информацию по всем недозвонившимся абонентам за конкретный день.

Информация представлена в табличном виде и содержит следующие данные (Рисунок 69):

- телефонный номер абонента;
- время первой попытки дозвониться;
- время последней попытки дозвониться;
- максимальное время ожидания;
- количество попыток;
- время успешного звонка.

Телефонный номер	Время первой попытки	Время последней попытки	Максимальное время ожидания	Количество попыток	Время успешного звонка
8000000000	08:30:22	08:32:32	01:40	2	08:34:41
8000000000	08:30:31	18:03:05	02:44	43	08:37:05
8000000000	08:30:57	08:30:57	01:38	1	
8000000000	08:33:07	08:33:07	01:38	1	08:40:26
8000000000	08:34:01	08:34:01	01:38	1	08:36:06
8000000000	08:58:44	08:58:44	01:41	1	09:01:00
8000000000	08:59:05	08:59:05	01:40	1	09:02:31
8000000000	08:59:59	08:59:59	01:41	1	
8000000000	09:03:33	09:06:15	01:40	2	
8000000000	09:06:16	18:02:41	02:41	2	09:08:43
8000000000	09:11:03	09:11:03	00:03	1	
8000000000	09:27:26	09:27:26	01:41	1	
8000000000	09:29:30	09:29:30	01:41	1	
8000000000	09:38:52	09:38:52	01:40	1	09:41:03
8000000000	09:38:53	09:38:53	01:40	1	
8000000000	09:39:18	09:39:18	01:40	1	09:41:32
8000000000	09:43:52	09:43:52	00:59	1	
8000000000	09:44:09	09:44:09	01:39	1	09:46:31
8000000000	09:45:56	09:45:56	00:05	1	
8000000000	10:11:54	10:11:54	01:04	1	10:13:39
Итого				251	

Рисунок 69 – Окно «Недозвонившиеся абоненты»

3.10 МКГУ

Раздел меню «МКГУ» содержит в своем составе следующие подразделы:

- 1) «Статистика МКГУ» (см. п. 3.10.1);
- 2) «Отчет по оценкам МКГУ» (см. п. 3.10.2);
- 3) «Сводный отчет МКГУ» (см. п. 3.10.3);
- 4) «Оценки МКГУ по операторам» (см. п. 3.10.4).

3.10.1 Статистика МКГУ

Информационная панель «Статистика оценок, отправленных в МКГУ» отображает данные о выставленных заявителями оценках по опроснику системы мониторинга качества оказания государственных услуг (далее – МКГУ), в которых также учитываются оценки, выставленные через терминалы, установленные в филиалах МФЦ, портал и мобильное приложение МФЦ.

В окне «Статистика оценок, отправленных в МКГУ» представлено две вкладки:

- 1) «Общая статистика отправленных в МКГУ оценок»;
- 2) «Детализация отправленных в МКГУ оценок».

3.10.1.1 Вкладка «Общая статистика отправленных в МКГУ оценок»

На вкладке «Общая статистика отправленных в МКГУ оценок» отображаются следующие данные по всей сети филиалов МФЦ по выбранному уровню услуг (все/федеральные/региональные) за указанный период (Рисунок 70):

- интегральная оценка;
- количество фактов оценок:
 - терминал;
 - портал;
 - мобильное приложение;
- оценки по ведомствам;
- оценки по филиалам.

Примечания:

1. В блоке «Оценки по ведомствам» в процентах дано соотношение оценок «хорошо» и «отлично» ко всем оценкам.
2. В блоке «Оценки по ведомствам» статистика рассчитывается по дате выставления оценки.

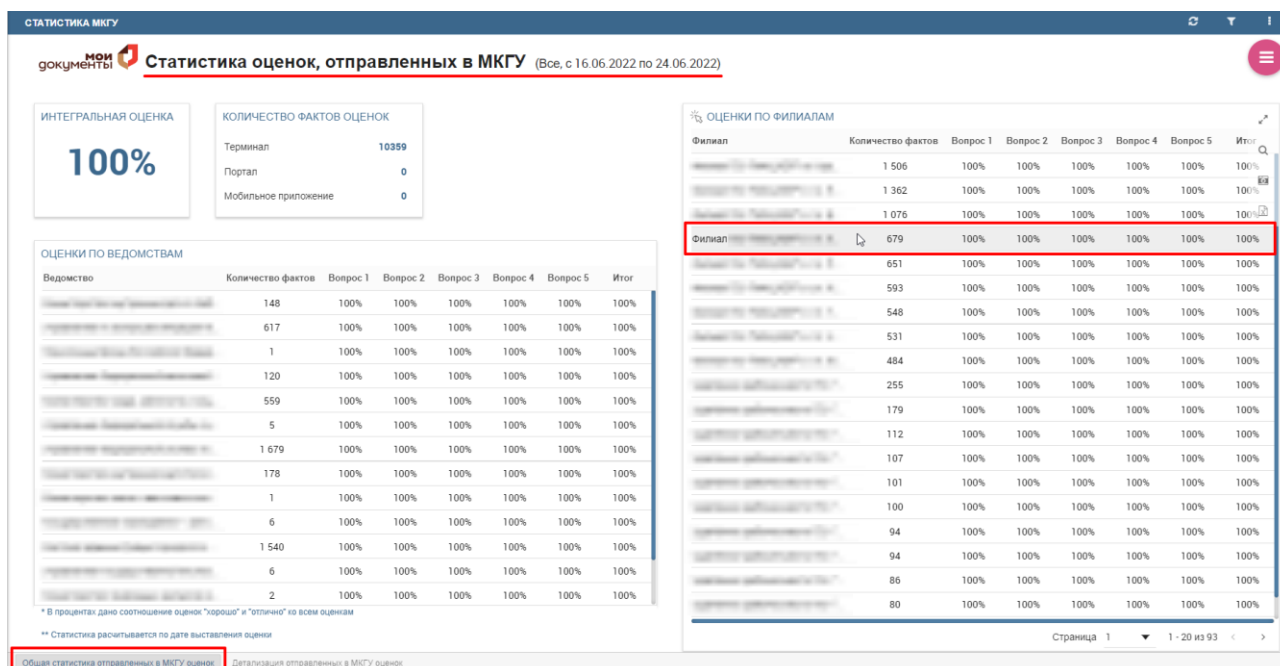


Рисунок 70 – Окно «Статистика оценок, отправленных в МКГУ». Вкладка «Общая статистика отправленных в МКГУ оценок»

3.10.1.1.1 Просмотр статистики МКГУ по определенному филиалу

При нажатии в блоке «Оценки по филиалам» на строку выбранного филиала (см. Рисунок 70) откроется окно «МКГУ», содержащее в своем составе три вкладки:

- 1) «Общая статистика» (Рисунок 71);
- 2) «Детализация оценок» (Рисунок 72);

3) «Пакеты МКГУ» (Рисунок 73).

На вкладке «**Общая статистика**» отображаются следующие данные по текущему филиалу по выбранному уровню услуг (все/федеральные/региональные) за указанный период (Рисунок 71):

- интегральная оценка;
- количество оценок:
 - терминал;
 - портал;
 - мобильное приложение;
- факты оценок по ведомствам;
- факты оценок по операторам.

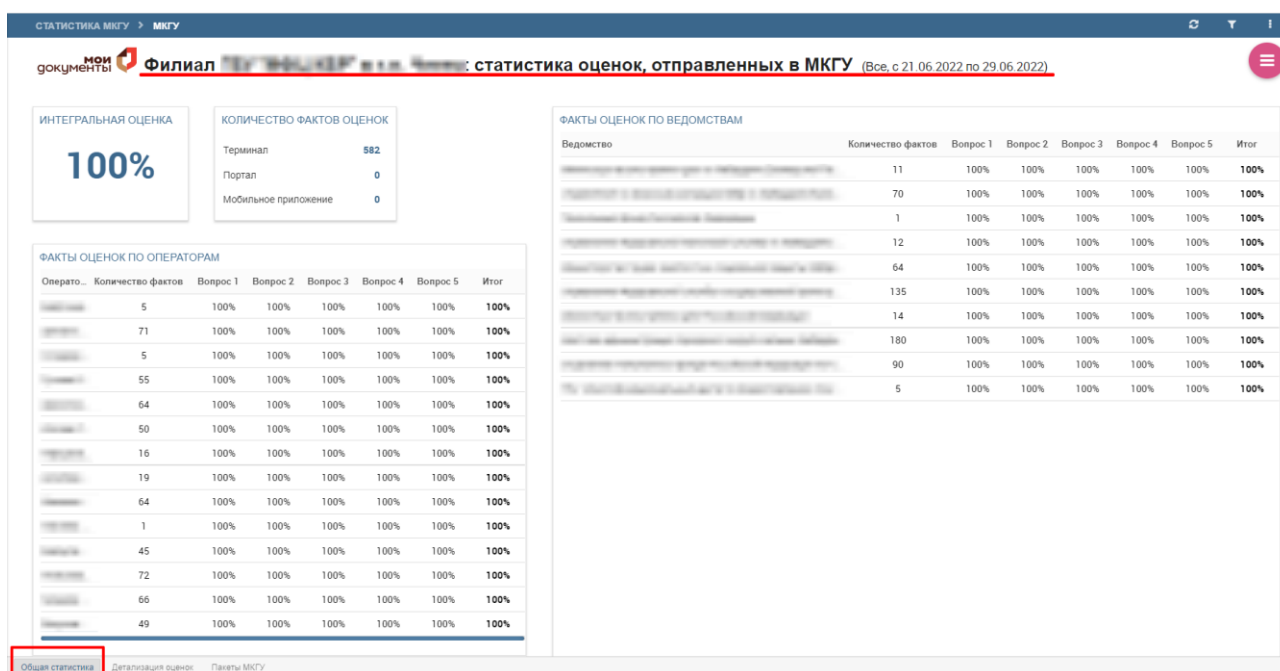


Рисунок 71 – Окно «МКГУ». Вкладка «Общая статистика»

На вкладке «**Детализация оценок**» отображаются следующие статистические данные по текущему филиалу в зависимости от уровня услуг (все/региональные/федеральные) за указанный период (Рисунок 72):

- распределение фактов по дням;
- время предоставления государственной услуги;
- время ожидания в очереди;
- вежливость и компетентность сотрудника МФЦ;
- комфортность условий в помещении;
- доступность информации о порядке предоставления услуги.

отображаются следующие статистические данные по всей сети филиалов МФЦ в зависимости от уровня услуг (все/региональные/федеральные) за указанный период (Рисунок 74):

- распределение фактов по дням;
- время предоставления государственной услуги;
- время ожидания в очереди;
- вежливость и компетентность сотрудника МФЦ;
- комфортность условий в помещении;
- доступность информации о порядке предоставления услуги.



Рисунок 74 – Окно «Статистика МКГУ». Вкладка «Детализация отправленных в МКГУ оценок»

3.10.2 Отчет по оценкам МКГУ

Аналитический отчет «Отчет по оценкам МКГУ» позволяет сформировать отчет по полученным оценкам МКГУ по всем видам услуг для выбранного филиала (один, несколько, все) за нужный период с возможностью фильтрации по уровням услуг (все/региональные/федеральные), разделением по типам заявителей (физические и юридические лица) либо без разделения, разделением по филиалам либо без разделения (Рисунок 75).

На панели выбора параметров список доступных филиалов в фильтре «Филиалы» зависит от выбранных значений в фильтрах «Тип филиала» и «Территория». Для формирования отчета выберите нужные значения в имеющихся фильтрах на панели выбора параметров и нажмите на кнопку «ВЫПОЛНИТЬ».

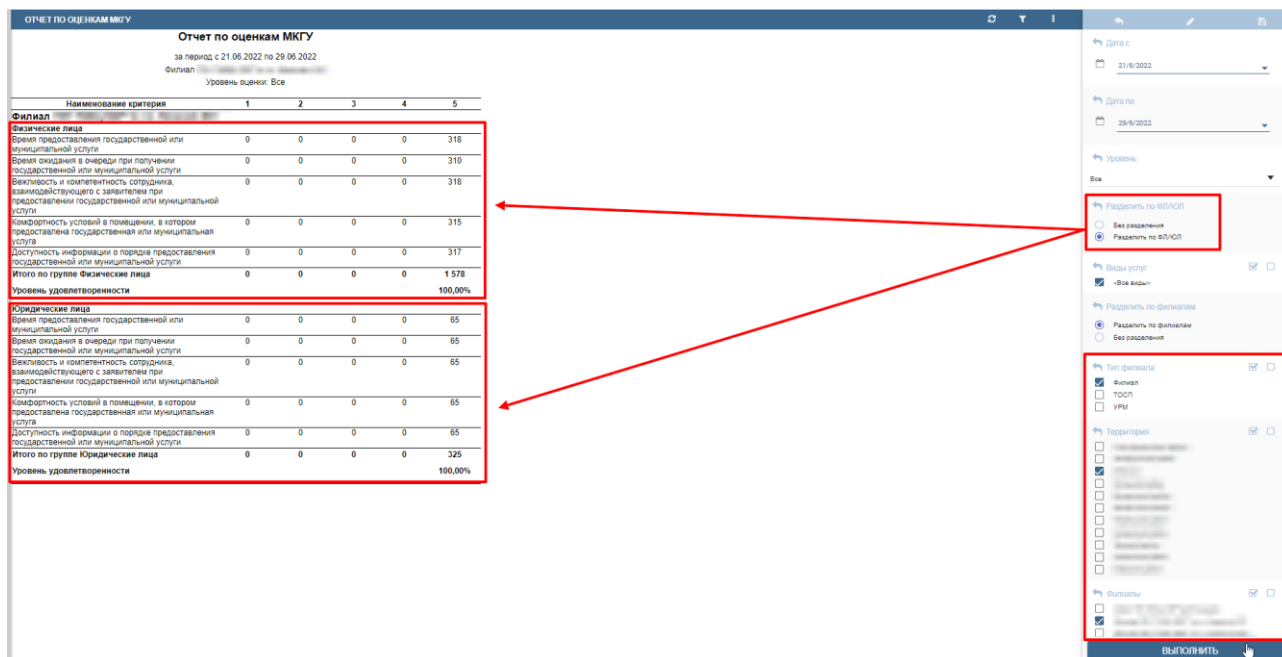


Рисунок 75 – Окно «Отчет по оценкам МКГУ»

3.10.3 Сводный отчет МКГУ

Аналитический отчет «Сводный отчет МКГУ» позволяет сформировать отчет по выставленным оценкам МКГУ для выбранных филиалов (один, несколько, все) за нужный период, с возможностью фильтрации по уровням услуг (все/региональные/федеральные).

На панели выбора параметров список доступных филиалов в фильтре «Филиалы» зависит от выбранных значений в фильтрах «Тип филиала» и «Территория». Для формирования отчета выберите нужные значения в имеющихся фильтрах на панели выбора параметров и нажмите на кнопку «ВЫПОЛНИТЬ».

Информация в отчете представлена в табличном виде и содержит следующих данные (Рисунок 76):

- номер по порядку;
- наименование филиала;
- количество фактов оценки;
- общее количество оценок;
- количество оценок 1;
- количество оценок 2;
- количество оценок 3;
- количество оценок 4;
- количество оценок 5;
- % удовлетворенности;
- средняя оценка;
- % оцененного.

Примечания:


1. Процент удовлетворенности – процент оценок «4» и «5» по отношению к общему числу оценок.
2. Процент оцененного – процент числа фактов оценок по отношению ко числу обращений.
3. Расчет производится по дате обращения заявителя.


№	Филиал	Количество фактов оценки	Количество оценок	Количество оценок 1	Количество оценок 2	Количество оценок 3	Количество оценок 4	Количество оценок 5	% удовлетворенности	Средняя оценка	% оцененного
1	Филиал	1 334	4 863	0	0	0	11	4 852	100,00	5,00	35,00
2	Филиал	383	1 903	0	0	0	0	1 903	100,00	5,00	7,69
Итого		1 717	8 566	0	0	0	11	8 555	100,00	5,00	19,55

Рисунок 76 – Окно «Сводный отчет МКГУ»

3.10.4 Оценки МКГУ по операторам

Аналитический отчет «Оценки МКГУ по операторам» позволяет сформировать отчет по оценкам МКГУ в разрезе каждого оператора как по конкретному филиалу МФЦ, так и по всей сети филиалов МФЦ за выбранный период, в котором учитываются не только периоды выставления оценок, но и периоды обслуживания (Рисунок 77). Также предусмотрено формирование отчета по уровням услуг: все/региональные/федеральные.

Для подготовки отчета нажмите на пиктограмму , затем на панели выбора параметров выберите нужные значения и нажмите на кнопку «ВЫПОЛНИТЬ».

Для закрытия панели выбора параметров повторно нажмите на пиктограмму .

В отчете «Оценки МКГУ по операторам» представлены следующие данные по каждому оператору выбранного филиала или всей сети филиалов МФЦ:

- дата заявления;
- наименование услуги;
- номер заявления;
- номер талона;

- количество фактов оценки;
- количество оценок;
- время предоставления государственной услуги;
- время ожидания в очереди;
- вежливость и компетентность сотрудника МФЦ;
- комфортность условий в помещении;
- доступность информации о предоставлении услуги;
- процент удовлетворенности;
- средняя оценка.

Оценки МКГУ по операторам													
Оценки МКГУ по операторам													
Заявления за период с 21.06.2022 по 21.06.2022													
Оценки за период с 21.06.2022 по 21.06.2022													
Филиал: _____													
Уровень оценки: Федеральные													
Дата заявления	Услуга	№ заявления	Тип	Количество фактов оценки	Количество оценок	Время предоставления государственной услуги	Время ожидания в очереди	Вежливость и компетентность сотрудника МФЦ	Комфортность условий в помещении	Доступность информации о предоставлении услуги	% удовлетворенности	Средняя оценка	
Алгебра													
21.06.2022	Получение сведений в размере выплат за период (включая пенсии, доплаты, устанавливаемые к пенсиям, социальные выплаты и выплаты по уходу)	05/2022-45207	П.63	1	5	5	5	5	5	5	100,00	5,00	
Итого по Алгебра				1	5	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	100,00	5,00	
Генеалогия													
21.06.2022	Государственная услуга по государственному кадастровому учету недвижимого имущества и (или) государственной регистрации прав на недвижимое имущество	05/2022-45455	Р.6	1	5	5	5	5	5	5	100,00	5,00	
21.06.2022	Государственная услуга по государственному кадастровому учету недвижимого имущества и (или) государственной регистрации прав на недвижимое имущество	05/2022-45456	Р.6	1	5	5	5	4	5	5	100,00	4,80	
21.06.2022	Государственная услуга по государственному кадастровому учету недвижимого имущества и (или) государственной регистрации прав на недвижимое имущество	05/2022-45457	Р.6	1	5	5	5	5	5	5	100,00	5,00	
21.06.2022	Государственная услуга по государственному кадастровому учету недвижимого имущества и (или) государственной регистрации прав на недвижимое имущество	05/2022-45458	Р.6	1	5	5	5	5	5	5	100,00	5,00	
21.06.2022	Государственная услуга по государственному кадастровому учету недвижимого имущества и (или) государственной регистрации прав на недвижимое имущество	05/2022-45467	Р.6	1	5	5	5	5	5	5	100,00	5,00	
21.06.2022	Государственная услуга по государственному кадастровому учету недвижимого имущества и (или) государственной регистрации прав на недвижимое имущество	05/2022-45487	Б.7	1	5	5	5	5	5	5	100,00	5,00	
21.06.2022	Государственная услуга по государственному кадастровому учету недвижимого имущества и (или) государственной регистрации прав на недвижимое имущество	05/2022-45492	Б.7	1	5	5	5	5	5	5	100,00	5,00	
21.06.2022	Государственная услуга по государственному кадастровому учету недвижимого имущества и (или) государственной регистрации прав на недвижимое имущество	05/2022-45493	Б.7	1	5	5	5	5	5	5	100,00	5,00	
21.06.2022	Государственная услуга по государственному кадастровому учету недвижимого имущества и (или) государственной регистрации прав на недвижимое имущество	05/2022-45539	Б.7	1	5	5	5	5	5	5	100,00	5,00	
Итого по Генеалогия				9	46	5,00	5,00	4,89	5,00	5,00	100,00	4,98	
Учлен													
21.06.2022	Декларация зарегистрированных совместно с заявителем лиц	05/2022-45242	П.77	1	5	5	5	5	5	5	100,00	5,00	
21.06.2022	Получение сведений в размере выплат за период (включая пенсии, доплаты, устанавливаемые к пенсиям, социальные выплаты и выплаты по уходу)	05/2022-45268	П.44	1	5	5	5	5	5	5	100,00	5,00	
21.06.2022	Информирование зарегистрированных лиц о состоянии обязательного личного страхового счета согласно Федеральным законам «Об индивидуальном (персонифицированном) учете в системе обязательного пенсионного страхования» и «Об инвестировании средств для финансирования накопительной пенсии в Российской Федерации»(СМФБЗ).	05/2022-45269	П.44	1	5	5	5	5	5	5	100,00	5,00	

Рисунок 77 – Окно «Оценки МКГУ по операторам»

3.11 Ведомства

Раздел меню «Ведомства» содержит в своем составе следующие подразделы:

- 1) «Ведомства» (см. п. 3.11.1);
- 2) «Нарушение сроков» (см. п. 3.11.2);
- 3) «Отчет по ведомству» (см. п. 3.11.3);
- 4) «Отчет по услугам» (см. п. 3.11.4);
- 5) «Отчет по услугам - заявления» (см. п. 3.11.5);
- 6) «Отчет по Минтруду» (см. п. 3.11.6).

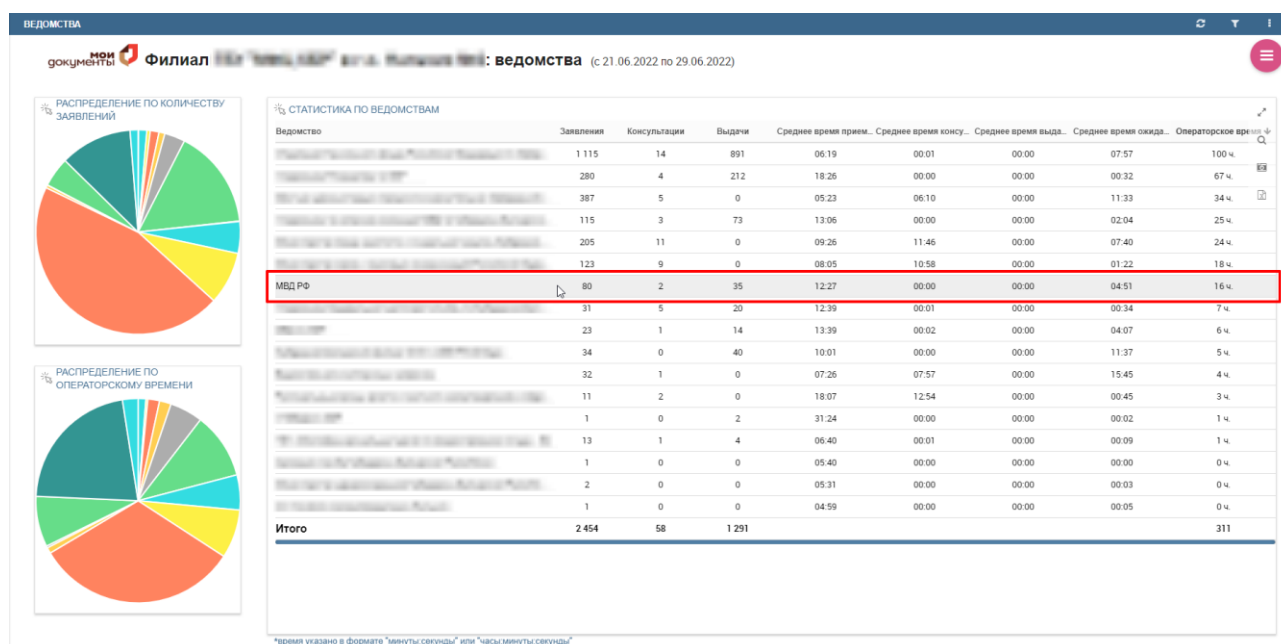
3.11.1 Ведомства

Информационная панель «Ведомства» отображает сравнительный анализ ведомств по количеству заявлений, распределению операторскому времени, суммарному количеству обращений и временным характеристикам различных видов приема по выбранному филиалу или всей сети филиалов МФЦ за нужный период.

В окне «Ведомства» отображаются следующие блоки (Рисунок 78):

- распределение по количеству заявлений;
- распределение по операторскому времени;
- статистика по ведомствам:
 - наименование ведомства;
 - количество принятых заявлений;
 - количество предоставленных консультаций;
 - количество выданных результатов по заявлениям;
 - среднее время, затраченное на прием заявлений;
 - среднее время, затраченное на предоставление консультаций;
 - среднее время, затраченное на выдачу результатов по заявлениям;
 - среднее время ожидания приема;
 - количество часов, затраченное операторами.

Примечание – Время указано в формате ММ:СС или ЧЧ:ММ:СС.



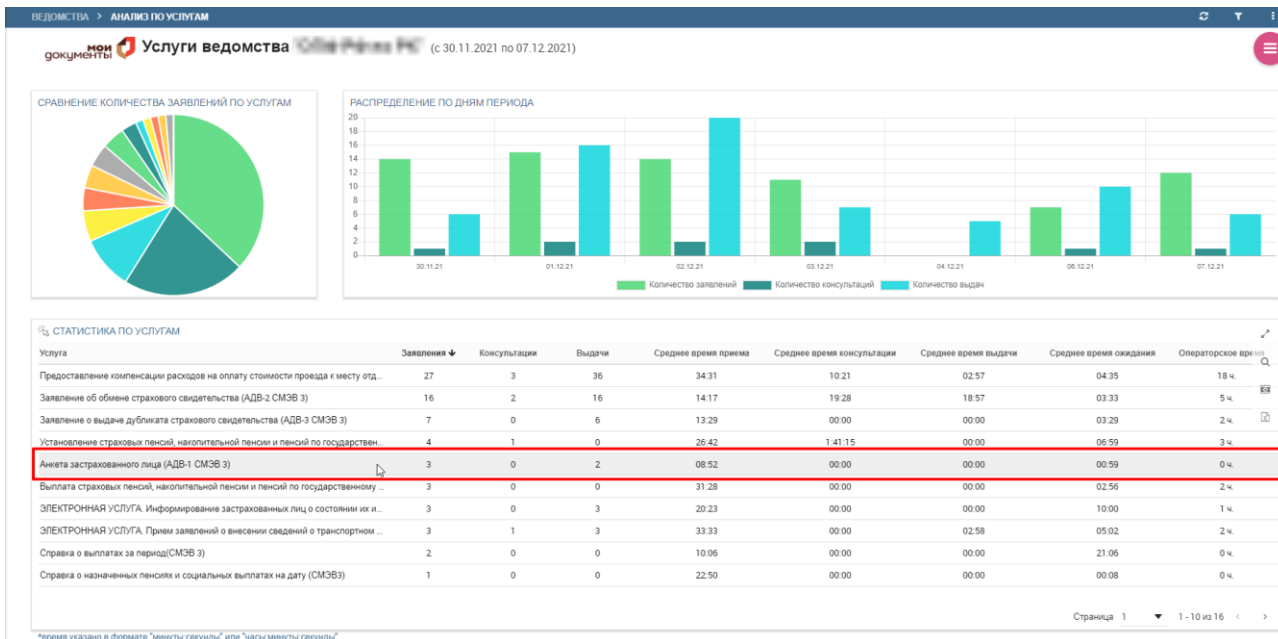


Рисунок 79 – Окно «Анализ по услугам»

3.11.1.2 Просмотр обработанных обращений по конкретной услуге

При нажатии в блоке «Статистика по услугам» на строку выбранной услуги (см. Рисунок 79) откроется окно «Заявления по услуге» для выбранных филиала, ведомства, услуги за указанный период (Рисунок 80).

В окне «Заявления по услуге» отображаются следующие данные

- тип обращения (заявление, консультация, выдача);
- дата и время обслуживания;
- номер заявления;
- ФИО оператора;
- номер талона;
- номер окна обслуживания;
- время начала приема (обслуживания);
- время завершения приема (обслуживания);
- длительность приема (обслуживания).

Заявления по услуге

Ведомство: **Министерство финансов**

Обращения по услуге: **"Анкета застрахованного лица (АДВ-1 СМЭВ 3)"**

Тип обращения	Дата	№	Оператор	Талон	Окно	Начало приема	Завершение приема	Длительность
Заявление	01.12.2021 14:33:47	10/01/2021/63816	Оператор Иван Иванов	П-178	28	13:41:48	14:08:23	8 мин. 52 сек.
Заявление	01.12.2021 14:49:12	10/01/2021/63834	Оператор Иван Иванов	П-178	28	13:41:48	14:08:23	8 мин. 52 сек.
Заявление	07.12.2021 18:52:53	10/01/2021/65728	Оператор Иван Иванов					
Выдача	01.12.2021 14:33:47	10/01/2021/63816	Оператор Иван Иванов					
Выдача	01.12.2021 14:49:12	10/01/2021/63834	Оператор Иван Иванов					

Рисунок 80 – Окно «Заявления по услуге»

3.11.1.3 Просмотр действий оператора по конкретному талону

При нажатии на строку выбранного обращения (см. Рисунок 80) откроется окно «Детализация действий оператора», содержащее информацию о всех действиях оператора по текущему талону.

3.11.2 Нарушение сроков

Информационная панель «Нарушение сроков оказания услуги» позволяет проанализировать ситуацию о причинах нарушения сроков оказания услуг в разрезе каждого ведомства по конкретному филиалу или всей сети филиалов МФЦ за нужный период.

В окне «Нарушение сроков оказания услуги» представлены следующие блоки (Рисунок 81):

- всего нарушений сроков;
- причины нарушения сроков;
- ведомства с наибольшим количеством нарушений сроков;
- нарушение сроков по ведомствам:
 - наименование ведомства;
 - наименование подведомства (при наличии);
 - количество нарушений по вине ведомства;
 - количество нарушений по вине МФЦ;
 - количество нарушений по другой причине;
 - общее количество нарушений;
 - количество дней средней просрочки.

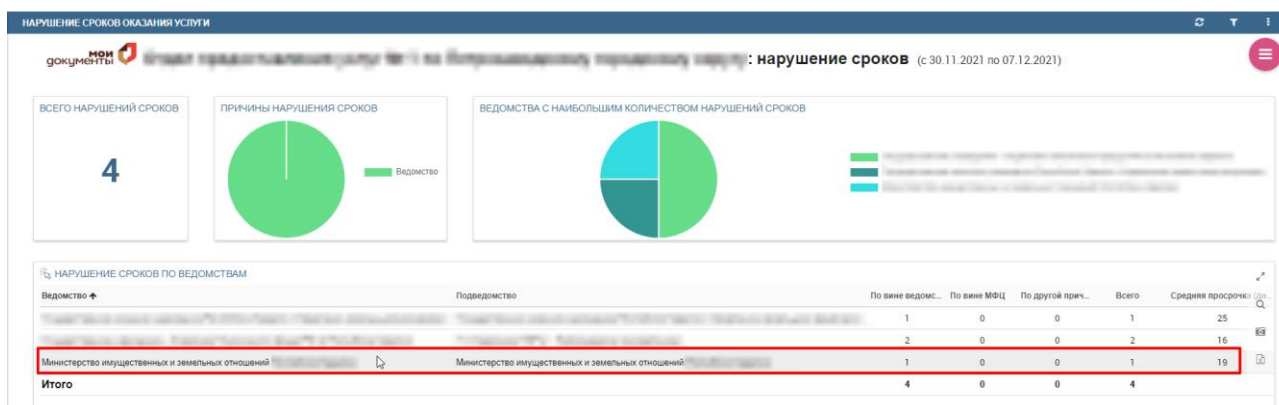




Рисунок 81 – Окно «Нарушение сроков оказания услуги»

3.11.2.1 Просмотр нарушений сроков конкретным ведомством

При нажатии в блоке «Нарушение сроков по ведомствам» на строку выбранного ведомства (см. Рисунок 81) откроется окно «Нарушение сроков по ведомству», содержащее следующую информацию по текущему ведомству за указанный период в выбранном филиале или во всей сети филиалов МФЦ (Рисунок 82):

- номер заявления;
- дата заявления;
- наименование услуги;
- регламентный срок оказания услуги;
- дата поступления результата оказания услуги;
- количество просроченных дней.

Также возможно формирование отчета по конкретной причине (ведомство/МФЦ/другое) или сразу по всем причинам нарушения срока. Для этого необходимо нажать на пиктограмму , затем на панели выбора параметров в фильтре «Причина нарушения срока» выбрать нужное значение и нажать на кнопку «ВЫПОЛНИТЬ». Для закрытия панели выбора параметров необходимо повторно нажать на пиктограмму .

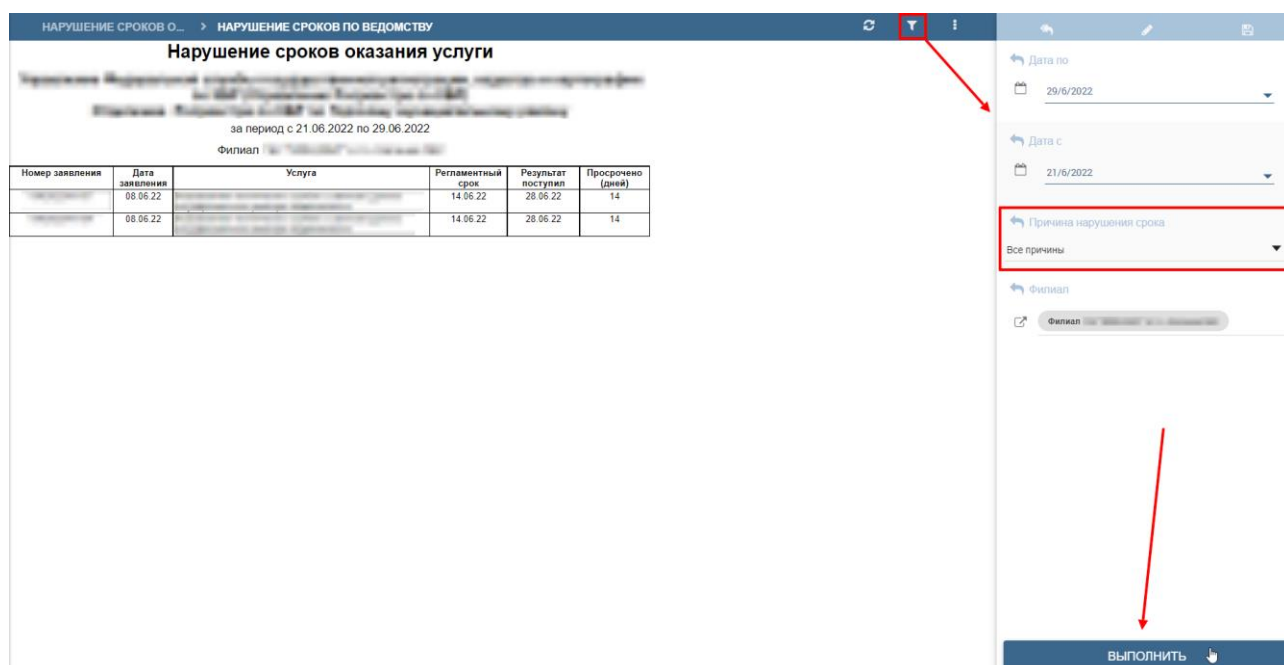


Рисунок 82 – Окно «Нарушение сроков по ведомству»

3.11.3 Отчет по ведомству

Аналитический отчет «Отчет по ведомству» позволяет сформировать отчет по всем услугам и их подуслугам, оказываемых выбранным ведомством, за нужный период в разрезе каждого подведомства (Рисунок 83).

На панели выбора параметров список доступных филиалов в фильтре «Филиалы» зависит от выбранных значений в фильтрах «Тип филиала» и «Территория». Для формирования отчета выберите нужные значения в имеющихся фильтрах на панели параметров и нажмите на кнопку «ВЫПОЛНИТЬ».

Отчет по ведомству

Отделения Пенсионного фонда Российской Федерации
за период с 21.06.2022 по 29.06.2022
Выбрано филиалов: 2

Услуга	Подуслуга	Итого				Управление ПФР ГУ-ОПФР				Управление ПФР ГУ-ОПФР				Управление ПФР ГУ-ОПФР				Управление ПФР ГУ-ОПФР			
		П	В	К	СВО	П	В	К	СВО	П	В	К	СВО	П	В	К	СВО	П	В	К	СВО
Выдача гражданам справок о размере пенсии (Получение сведений о размере пенсии и доплат, устанавливаемых к пенсии, застрахованного лица за период)	Выдача гражданам справок о размере пенсии (Получение сведений о размере пенсии и доплат, устанавливаемых к пенсии, застрахованного лица за период)	612	211	5	5:53	0	0	2	0:06												
Выдача гражданам справок о размере пенсии (Получение сведений о размере пенсии и доплат, устанавливаемых к пенсии, застрахованного лица на дату)	Выдача гражданам справок о размере пенсии (Получение сведений о размере пенсии и доплат, устанавливаемых к пенсии, застрахованного лица на дату)	114	50	0	1:54																
Выплата пенсий гражданам, выезжающим (выехавшим) на постоянное жительство за пределы территории Российской Федерации	Выплата пенсий гражданам, выезжающим (выехавшим) на постоянное жительство за пределы территории Российской Федерации	1	0	1	0:00																
Выплата страховых пенсий, накопительной пенсии и пенсий по государственному пенсионному обеспечению (-)	Выплата страховых пенсий, накопительной пенсии и пенсий по государственному пенсионному обеспечению (-)	4	0	0	17:45																
Выплата страховых пенсий, накопительной пенсии и пенсий по государственному пенсионному обеспечению	Выплата страховых пенсий, накопительной пенсии и пенсий по государственному пенсионному обеспечению	86	2	4	4:18	0	0	1	14:24	4	0	0	1:06	3	0	0	0:02				
	Выплата накопительной пенсии	2	0	0	0:06																
	Заявление о возобновлении выплаты пенсии	2	0	1	25:47	0	0	1	14:24												
	Заявление о добровольном возмещении излишне полученных сумм пенсии	1	0	0	0:00																
	Заявление о доставке пенсии	66	2	2	3:46					2	0	0	2:11	3	0	0	0:02				
	Заявление о запросе выплатного дела	8	0	0	4:44																
	Заявление об изменении персональных данных	7	0	1	0:55					2	0	0	0:01								
Ежемесячная выплата в связи с рождением (усыновлением)	Ежемесячная выплата в связи с рождением (усыновлением) второго ребенка	2	0	1	2:23																

П – принято заявлений;
В – выдано результатов по заявлениям;
К – оказано консультаций;
СВО – среднее время ожидания заявителя в очереди.

Рисунок 83 – Окно «Отчет по ведомству»

3.11.4 Отчет по услугам

Аналитический отчет «Отчет по услугам по ведомствам и подведомствам» позволяет сформировать отчет по конкретному ведомству, содержащий данные о количестве обращений и текущем статусе по каждой услуге выбранного филиала за любой период (Рисунок 84).

На панели выбора параметров список доступных филиалов в фильтре «Филиалы» зависит от выбранных значений в фильтрах «Тип филиала» и «Территория». Для формирования отчета выберите нужные значения в имеющихся фильтрах на панели параметров и нажмите на кнопку «ВЫПОЛНИТЬ».

Информация в отчете «Отчет по услугам по отделениям МФЦ и районным отделениям» представлена в табличном виде и содержит следующие данные:

- наименование отделения (филиала) МФЦ;
- наименование услуги;
- наименование подразделения;
- текущий статус;
- количество обращений.

ОТЧЕТ ПО УСЛУГАМ ПО ВЕДОМСТВАМ И ПОДВЕДОМСТВАМ

Отчет по услугам по отделениям МФЦ и районным отделениям
 Отделение Пенсионного фонда Российской Федерации
 за период с 21.06.2022 по 29.06.2022

Отделение МФЦ	Наименование услуги	Подразделение	Статус	Количество обращений
	Выдана гражданам справка о размере пенсий (Получение сведений о размере пенсии и доплат, устанавливаемых к пенсии, застрахованного лица за период)	Управление ПФР	Доработка	7
	Выдана гражданам справка о размере пенсий (Получение сведений о размере пенсии и доплат, устанавливаемых к пенсии, застрахованного лица за период)	Управление ПФР	Отправлено в ВИС	161
	Выдана гражданам справка о размере пенсий (Получение сведений о размере пенсии и доплат, устанавливаемых к пенсии, застрахованного лица за период)	Управление ПФР	Возврат невостребованных результатов	2
	Выдана гражданам справка о размере пенсий (Получение сведений о размере пенсии и доплат, устанавливаемых к пенсии, застрахованного лица за период)	Управление ПФР	Завершено	232
	Выдана гражданам справка о размере пенсий (Получение сведений о размере пенсии и доплат, устанавливаемых к пенсии, застрахованного лица за период)	Управление ПФР	Завершено	3
	Выдана гражданам справка о размере пенсий (Получение сведений о размере пенсии и доплат, устанавливаемых к пенсии, застрахованного лица за период)	Управление ПФР	Отправлено в ВИС	2
	Выдана гражданам справка о размере пенсий (Получение сведений о размере пенсии и доплат, устанавливаемых к пенсии, застрахованного лица на дату)	Управление ПФР	Завершено	17
	Выдана гражданам справка о размере пенсий (Получение сведений о размере пенсии и доплат, устанавливаемых к пенсии, застрахованного лица на дату)	Управление ПФР	Отправлено в ВИС	6
	Выдана гражданам справка о размере пенсий (Получение сведений о размере пенсии и доплат, устанавливаемых к пенсии, застрахованного лица на дату)	Управление ПФР	Завершено	4
	Единовременная выплата средств пенсионных накоплений, учтенных в специальной части индивидуального лицевого счета(-)	Управление ПФР	Отправлено курьером	3
	Единовременная выплата средств пенсионных накоплений, учтенных в специальной части индивидуального лицевого счета(-)	Управление ПФР	Обработка	1
	Ежемесячная выплата в связи с рождением (усыновлением) второго ребенка	Управление ПФР	Завершено	1

Тип филиала
 Филиал
 ТОСП
 УРМ

Территория
 [Выбор территории]

Филиалы
 [Выбор филиала]

ВЫПОЛНИТЬ

Рисунок 84 – Окно «Отчет по услугам по отделениям МФЦ и районным отделениям»

3.11.5 Отчет по услугам - заявления

Аналитический отчет «Отчет по услугам по ведомствам и подведомствам - заявления» позволяет сформировать отчет по всем услугам нужного ведомства, оказываемых в выбранных филиалах МФЦ (один, несколько или все) за указанный период (Рисунок 85).

На панели выбора параметров список доступных филиалов в фильтре «Филиалы» зависит от выбранных значений в фильтрах «Тип филиала» и «Территория». Для формирования отчета выберите нужные значения в имеющихся фильтрах и нажмите на кнопку «ВЫПОЛНИТЬ».

Информация в отчете представлена в табличном виде и содержит следующие данные:

- номер обращения;
- наименование отделения (филиала) МФЦ;
- наименование органа (ведомства);
- наименование услуги;
- наименование подразделения ведомства (при наличии);
- дата приема заявления;
- дата передачи в подразделение;
- дата получения результата;
- текущий статус.

ОТЧЕТ ПО УСЛУГАМ ПО ВЕДОМСТВАМ И ПОДВЕДОМСТВАМ - ЗАЯВЛЕНИЯ								
Отчет по услугам по отделениям МФЦ и районным отделениям - заявления								
Отделение Пенсионного фонда Российской Федерации за период с 22.06.2022 по 30.06.2022								
Номер обращения	Отделение МФЦ	Наименование органа	Наименование услуги	Подразделение	Дата приема заявления	Дата передачи в подразделение	Дата получения результата	Статус
		Отделение Пенсионного фонда Российской Федерации	Выдана гражданам справки о размере пенсий (Получение сведений о размере пенсии и доплат, устанавливаемых к пенсии, застрахованного лица за период)	Отделение Пенсионного фонда Российской Федерации	29.06.2022	29.06.2022	29.06.2022	Завершено
		Отделение Пенсионного фонда Российской Федерации	Выдана гражданам справки о размере пенсий (Получение сведений о размере пенсии и доплат, устанавливаемых к пенсии, застрахованного лица за период)	Управление ПФР	28.06.2022	28.06.2022	05.07.2022	Отправлено в ВИС
		Отделение Пенсионного фонда Российской Федерации	Выдана гражданам справки о размере пенсий (Получение сведений о размере пенсии и доплат, устанавливаемых к пенсии, застрахованного лица за период)	Управление ПФР	29.06.2022	29.06.2022	06.07.2022	Отправлено в ВИС
		Отделение Пенсионного фонда Российской Федерации	Выдана гражданам справки о размере пенсий (Получение сведений о размере пенсии и доплат, устанавливаемых к пенсии, застрахованного лица за период)	Управление ПФР	24.06.2022	24.06.2022	01.07.2022	Завершено
		Отделение Пенсионного фонда Российской Федерации	Выдана гражданам справки о размере пенсий (Получение сведений о размере пенсии и доплат, устанавливаемых к пенсии, застрахованного лица за период)	Управление ПФР	22.06.2022	22.06.2022	29.06.2022	Завершено
		Отделение Пенсионного фонда Российской Федерации	Выдана гражданам справки о размере пенсий (Получение сведений о размере пенсии и доплат, устанавливаемых к пенсии, застрахованного лица за период)	Управление ПФР	23.06.2022	23.06.2022	30.06.2022	Завершено
		Отделение Пенсионного фонда Российской Федерации	Выдана гражданам справки о размере пенсий (Получение сведений о размере пенсии и доплат, устанавливаемых к пенсии, застрахованного лица за период)	Управление ПФР	25.06.2022	25.06.2022	04.07.2022	Завершено
		Отделение Пенсионного фонда Российской Федерации	Выдана гражданам справки о размере пенсий (Получение сведений о размере пенсии и доплат, устанавливаемых к пенсии, застрахованного лица за период)	Управление ПФР	29.06.2022	29.06.2022	06.07.2022	Отправлено в ВИС
		Отделение Пенсионного фонда Российской Федерации	Выдана гражданам справки о размере пенсий (Получение сведений о размере пенсии и доплат, устанавливаемых к пенсии, застрахованного лица за период)	Управление ПФР	28.06.2022	28.06.2022	05.07.2022	Отправлено в ВИС
		Отделение Пенсионного фонда Российской Федерации	Выдана гражданам справки о размере пенсий (Получение сведений о размере пенсии и доплат, устанавливаемых к пенсии, застрахованного лица за период)	Управление ПФР	22.06.2022	22.06.2022	29.06.2022	Завершено
		Отделение Пенсионного фонда Российской Федерации	Выдана гражданам справки о размере пенсий (Получение сведений о размере пенсии и доплат, устанавливаемых к пенсии, застрахованного лица за период)	Управление ПФР	24.06.2022	24.06.2022	01.07.2022	Завершено

Рисунок 85 – Окно «Отчет по услугам по ведомствам и подведомствам - заявления»

3.11.6 Отчет по Минтруду

Аналитически отчет «Отчет по Минтруду» позволяет сформировать статистику по обращениям в Минтруд по всем муниципальным образованиям текущего региона за конкретный год.

Информация в отчете представлена в табличном виде и содержит следующие данные (Рисунок 86):

- наименование муниципального образования (МО);
- общее количество обращений за прошлый год;
- общая доля обращений за прошлый год;
- количество обращений в текущем году;
- доля обращений в текущем году;
- количество обращений в январе;
- доля обращений в январе;
- количество обращений в декабре;
- доля обращений в декабре.

Статистика по обращениям в Минтруд 2021																
Наименование МО	ИТОГО Обращения прошлый год	ИТОГО Доля обращений прошлый год	Обращения текущий год	Доля обращений текущий год	Обращения январь	Доля обращений январь	Обращения февраль	Доля обращений февраль	Обращения март	Доля обращений март	Обращения апрель	Доля обращений апрель	Обращения май	Доля обращений май	Обращения июнь	Доля обращений июнь
МО	0	0,00	531	9,46	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00
ЦТО	2	1,32	231	4,11	0	0,00	0	0,00	0	0,00	3	27,27	0	0,00	0	0,00
МО	0	0,00	54	0,96	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	12	5,45
МО	0	0,00	220	3,92	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	5	2,27
МО	0	0,00	110	1,96	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	12	5,45
МО	132	87,42	1905	33,93	3	75,00	6	40,00	6	75,00	4	36,36	64	63,37	106	48,18
МО	0	0,00	104	1,85	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00
МО	0	0,00	109	1,94	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00
МО	0	0,00	342	6,09	0	0,00	0	0,00	0	0,00	1	9,09	14	13,86	17	7,73
МО	0	0,00	29	0,52	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00
МО	0	0,00	311	5,54	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00
МО	0	0,00	11	0,20	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00
МО	0	0,00	43	0,77	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00
МО	0	0,00	71	1,26	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00
МО	0	0,00	41	0,73	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00
МО	0	0,00	118	2,10	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00
МО	17	11,26	149	2,65	1	25,00	9	60,00	2	25,00	1	9,09	4	3,96	10	4,55
МО	0	0,00	227	4,04	0	0,00	0	0,00	0	0,00	2	18,18	7	6,93	10	4,55
МО	0	0,00	331	5,90	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	12	11,88	43	19,55
МО	0	0,00	22	0,39	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	5	2,27
МО	0	0,00	655	11,67	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00
ИТОГО	151	100,00	5614	100,00	0	100,00	15	100,00	8	100,00	11	100,00	101	100,00	220	100,00

Рисунок 86 – Окно «Отчет по Минтроду»

3.12 Аналитика

Раздел меню «Аналитика» содержит в своем составе следующие подразделы:


- 1) «Кубы данных» (см. п. 3.12.1);
- 2) «Отчет по МРС» (см. п. 3.12.2);
- 3) «Годовой отчет» (см. п. 3.12.3);
- 4) «Отчет по дням с итогами» (см. п. 3.12.4);
- 5) «Реестр обращений» (см. п. 3.12.5);
- 6) «Сводный отчет по обращениям» (см. п. 3.12.6);
- 7) «Помесячный отчет по обращениям» (см. п. 3.12.7);
- 8) «Отчет МСП» (см. п. 3.12.8);
- 9) «Отчет по времени ожидания» (см. п. 3.12.9);
- 10) «Реестр выданных результатов» (см. п. 3.12.10);
- 11) «Отчет по заявителям» (см. п. 3.12.11);
- 12) «Сводный отчет по типам заявителей» (см. п. 3.12.12);
- 13) «Обращения без талонов» (см. п. 3.12.13).


3.12.1 Кубы данных

Инструмент «Кубы данных» является средством самостоятельного конструирования отчетов и позволяет пользователю формировать собственные запросы с целью гибкого изменения представления данных в зависимости от текущих потребностей пользователя.



Чтобы создать запрос необходимо нажать на панели меню на кнопку «Новый запрос»


→  или с правой стороны последней вкладки на вкладку .



Часто используемые запросы можно сохранить для быстрого доступа к ним при помощи кнопки «Сохранить запрос» → .


Для работы с ранее сохраненным запросом необходимо нажать на кнопку «Открыть запрос» → .

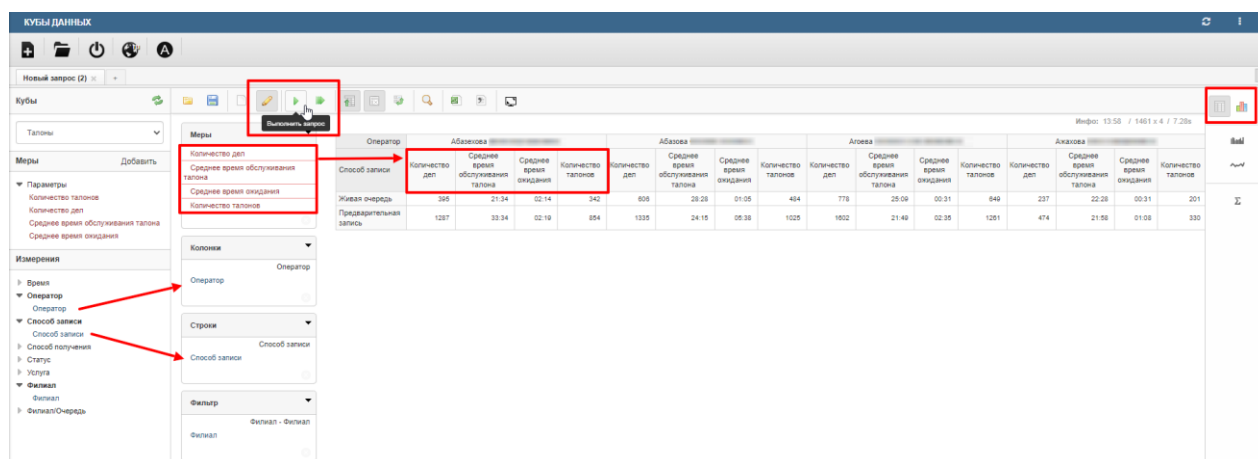
Для построения нового запроса необходимо:

- 1) в разделе «Кубы» выбрать куб данных;
- 2) в разделе «Меры» (доступен после выбора куба данных) выбрать меры – они будут являться столбцами формируемого отчета; порядок отображения столбцов в отчете можно менять путем переноса в блоке «Меры» наименований мер в нужной последовательности;
- 3) в разделе «Измерения» (доступен после выбора куба данных) выбрать нужные измерения – они будут являться колонками или строками, или фильтрами формируемого отчета; выбранные измерения можно переносить между блоками «Колонки», «Строки», «Фильтры» и менять их очередность внутри соответствующего блока;
- 4) в блок «Фильтр» можно добавить те измерения, по которым будет выполнена фильтрация данных в отчете; в блоке можно настроить пользовательский фильтр, ввести ограничения, настроить сортировку и определить, что будет выводиться в качестве итогов;
- 5) на панели меню нажать на пиктограмму «Выполнить запрос» →  или на пиктограмму  для автоматического формирования отчета.

Примечание – Все блоки содержат в своем составе индивидуальное меню, которое открывается путем нажатия на кнопку .

После выполнения запроса сформированный отчет отобразится в табличном виде (Рисунок 87). Для представления информации в графическом виде нажмите на пиктограмму  и выберите нужный тип диаграммы (Рисунок 88). Для возврата к табличному отображению информации нажмите на пиктограмму .

Для сохранения диаграмм на ПК нажмите на кнопку **Выгрузить**  и выберите нужный формат (PNG, JPEG, PDF).



Меры	Абазова	Абазова	Алоева	Алоева
Количество деп	Количество деп	Среднее время обслуживания талона	Среднее время ожидания	Количество талона
Среднее время обслуживания талона	Живая очередь	Предварительная запись	Среднее время обслуживания талона	Среднее время ожидания
Среднее время ожидания	385	21.34	02.14	342
Количество талона	808	28.28	01.05	484
	1287	33.34	02.18	854
	1335	24.15	05.38	1025
				1802
				25.09
				00.31
				840
				237
				22.28
				00.31
				201
				Σ
				1261
				474
				21.58
				01.08
				330

Рисунок 87 – Окно «Кубы данных»

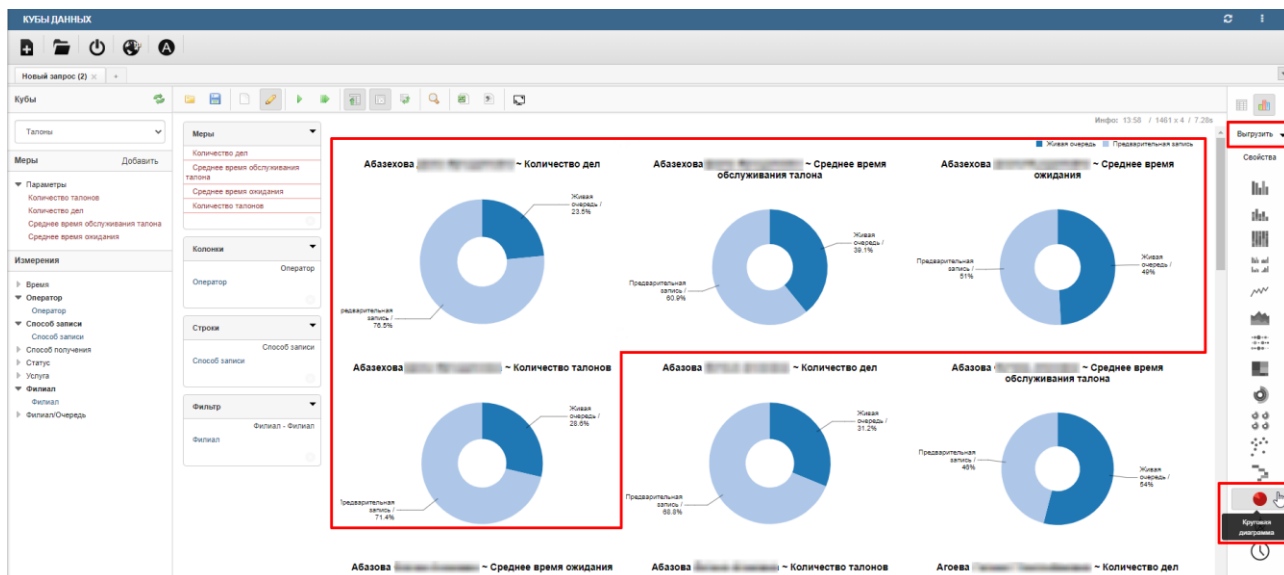


Рисунок 88 – Графическое представление информации

3.12.2 Отчет для МРС

Аналитический отчет «Отчет для МРС» позволяет сформировать отчет для последующей загрузки его в систему мониторинга развития сети МФЦ.

На панели выбора параметров доступны следующие фильтры:

- 1) периода формирования отчета («Дата с» и «Дата по»);
- 2) разделение по подведомствам или без разделения (по умолчанию выбрано без разделения);
- 3) разделение по подуслугам или без разделения (по умолчанию выбрано без разделения);
- 4) разделение по уровням услуг: «Все», «Федеральный», «Региональный», «Муниципальный», «Прочее» (для выбора доступны сразу все значения, по умолчанию выбрано «Все»);
- 5) отчет формируется сразу по всем видам услугам;
- 6) выбор нужного филиала (один, несколько, все).

Для формирования отчета необходимо выбрать нужные значения и нажать на кнопку «ВЫПОЛНИТЬ».

Отчет для МРС содержит следующую информацию:

- наименование филиала;
- наименование услуги (по умолчанию все услуги сгруппированы по уровням);
- наименование ведомства;
- количество дел по услугам Росреестра:
 - всего;
 - в том числе по экстерриториальному принципу;

- количество принятых заявлений от физических лиц (ФЛ);
- количество принятых заявлений от юридических лиц (ЮЛ);
- общее количество принятых заявлений;
- количество закрытых дел по услугам Росреестра:
 - всего;
 - в том числе по экстерриториальному принципу;
- общее количество выданных результатов физическим лицам (ФЛ);
- количество положительных выдач физическим лицам (ФЛ);
- общее количество выданных результатов юридическим лицам (ЮЛ);
- количество положительных выдач юридическим лицам (ЮЛ);
- общее количество выданных результатов;
- общее количество оказанных консультаций.

№	Услуга	Видность	Кол-во дел по услугам Росреестра		Кол-во заявлений ФЛ	Кол-во заявлений ЮЛ	Количество заявлений всего	Закрыто дел по услугам Росреестра		Выдача ФЛ всего	Выдача ФЛ по лок.	Выдача ЮЛ всего	Выдача ЮЛ по лок.	Всего консультаций	
			Всего	в т.ч. по экстер-принципу				Всего	в т.ч. по экстер-принципу						
Филиал															
1 Федеральный															
1	0	0	43	0	43	0	0	35	33	0	0	35	0
2	0	0	2	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0
3	0	0	13	0	13	0	0	13	11	0	0	13	0
4	0	0	696	2	700	0	0	0	0	0	0	0	5
5	0	0	77	0	77	0	0	0	0	0	0	0	1
6	0	0	5	0	5	0	0	0	0	0	0	0	0
7	0	0	186	0	186	0	0	2	0	0	0	2	4
8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
9	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
10	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
11	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
12	0	0	631	0	631	0	0	459	459	0	0	459	4
13	0	0	60	0	60	0	0	71	71	0	0	71	2
14	0	0	3	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0

Рисунок 89 – Окно «Отчет для МРС»

3.12.3 Годовой отчет

Аналитический отчет «**Годовой отчет по оказанным услугам**» выводит на экран информацию о количестве оказанных услуг, сгруппированных по уровням услуг (федеральные, региональные, муниципальные и прочие), и консультаций в выбранных филиалах МФЦ (один, несколько или все) по всем видам услуг (электронные и неэлектронные) за нужный год и с разбивкой по кварталам. Также предусмотрена возможность формирования отчета с разделением по физическим и юридическим лицам либо без разделения.

На панели выбора параметров выберите нужные значения и нажмите на кнопку «**ВЫПОЛНИТЬ**» (Рисунок 90).

Годовой отчет по оказанным услугам за 2022 год						
Филиал	Показатель	I кв	II кв	III кв	IV кв	Итого
Физические лица						
Филиал	Федеральные	15 948	34 774	34 774	34 774	34 774
	Региональные	2 766	6 118	6 118	6 118	6 118
	Муниципальные	3 852	8 192	8 192	8 192	8 192
	Прочие	73	129	129	129	129
	Итого	22 639	49 213	49 213	49 213	49 213
	Консультации	533	1 049	1 049	1 049	1 049
	Итого	23 172	50 262	50 262	50 262	50 262
Филиал	Федеральные	24 992	51 863	51 863	51 863	51 863
	Региональные	4 461	10 239	10 239	10 239	10 239
	Муниципальные	6 397	13 686	13 686	13 686	13 686
	Прочие	70	180	180	180	180
	Итого	35 920	75 968	75 968	75 968	75 968
	Консультации	1 393	2 892	2 892	2 892	2 892
	Итого	37 313	78 860	78 860	78 860	78 860
Итого по группе Физические лица						
	Федеральные	40 940	86 637	86 637	86 637	86 637
	Региональные	7 227	16 357	16 357	16 357	16 357
	Муниципальные	10 249	21 878	21 878	21 878	21 878
	Прочие	143	309	309	309	309
	Итого	58 559	125 181	125 181	125 181	125 181
	Консультации	1 926	3 941	3 941	3 941	3 941
	Итого	60 485	129 122	129 122	129 122	129 122
Юридические лица						
Филиал	Федеральные	862	1 530	1 530	1 530	1 530
	Региональные	1	1	1	1	1
	Муниципальные	0	0	0	0	0
	Прочие	0	0	0	0	0
	Итого	863	1 531	1 531	1 531	1 531
	Консультации	8	17	17	17	17
	Итого	871	1 548	1 548	1 548	1 548
Филиал	Федеральные	1 337	2 936	2 936	2 936	2 936
	Региональные	11	15	15	15	15
	Муниципальные	2	2	2	2	2
	Прочие	0	0	0	0	0
	Итого	1 350	2 953	2 953	2 953	2 953
	Консультации	3	5	5	5	5
	Итого	1 353	2 958	2 958	2 958	2 958
Итого по группе Юридические лица						
	Федеральные	2 199	4 466	4 466	4 466	4 466
	Региональные	12	16	16	16	16
	Муниципальные	2	2	2	2	2
	Прочие	0	0	0	0	0
	Итого	2 213	4 484	4 484	4 484	4 484
	Консультации	11	22	22	22	22
	Итого	2 224	4 506	4 506	4 506	4 506

Рисунок 90 – Окно «Годовой отчет по оказанным услугам»

3.12.4 Отчет по дням с итогами

Аналитический отчет «Отчет по дням с итогами» выводит на экран количественные показатели обращений (прием, выдача, консультация) по каждой услуге, оказываемой в выбранном филиале МФЦ (один или несколько) (Рисунок 91). При этом все услуги сгруппированы по ведомствам.

На панели выбора параметров список доступных филиалов в фильтре «Филиалы» зависит от выбранных значений в фильтрах «Тип филиала» и «Территория». Для формирования отчета выберите нужные значения в имеющихся фильтрах и нажмите на кнопку «ВЫПОЛНИТЬ».

В нижней части окна «Отчет по дням с итогами» формируются общие итоги (количество принятых заявлений, выданных результатов по заявлениям и оказанных консультаций) по каждому ведомству как за выбранный период, так и в разрезе каждого дня выбранного периода.

ОТЧЕТ ПО ДНЯМ С ИТОГАМИ

Отчет по дням с итогами
за период с 31.05.2022 по 30.06.2022

Филиал _____

П - принято, К - оказано консультаций, В - выдано результатов.

Ведомство	Услуга	Итого		31.05.22			01.06.22			02.06.22			03.06.22			04.06.22			05.06.22		
		П	В	К	П	В	К	П	В	К	П	В	К	П	В	К	П	В	К	П	В
Итого по ведомству		326	0	7	16	0	0	10	0	0	11	0	2	13	0	0	4	0	0		
	Комплексный запрос. Пособия, справки	326	0	7	16	0	0	10	0	0	11	0	2	13	0	0	4	0	0		
Итого по ведомству		47	10	9				2	0	0	5	1	2	1	1	1					
	Курьерская доставка заявителю результатов оказания услуг	47	10	9				2	0	0	5	1	2	1	1	1					
	Осуществление приема заявлений на получение услуг с выездом специалистов на дом (для отдельных категорий граждан)	14	0	4							0	0	1	0	0	1					
	Предоставление услуг с выездом работника МФЦ к заявителю	1	0	0							1	0	0								
	Принем заявлений на предоставление сведений из архива	10	10	1							1	1	0	1	1	0					
	Признание гражданина банкротом во внесудебном порядке	0	0	3																	
	Составление договора (соглашения)	5	0	0																	
	Составление договора купли-продажи	16	0	0				2	0	0	3	0	0								
	Составление межведомственного плана	1	0	0																	
Итого по ведомству		70	55	1	13	0	0	3	1	0	1	0	0	1	8	0	0	2	0		
	Принем и обработка заявлений о выборе (замена) страховой медицинской организации, о переводе/формировании полиса обязательного медицинского страхования	70	55	1	13	0	0	3	1	0	1	0	0	1	8	0	0	2	0		
Итого по ведомству		54	55	4	2	4	0	4	7	0	3	2	0	4	4	0	0	1	0	0	1
	Декларация зарегистрированных совместно с заявителем лиц	54	55	4	2	4	0	4	7	0	3	2	0	4	4	0	0	1	0	0	1
Итого по ведомству		59	29	64	5	3	2	0	1	3	1	1	1	10	0	2	1				
	Выдача справок о наличии (отсутствии) судимости и (или) факта уголовного преследования либо о прекращении уголовного преследования(СМЗБЗ)	49	24	64	5	3	2	0	1	3	1	1	1	10	0	2	1				
	Выдача справок о том, является или не является лицо подвергнутым административному наказанию за потребление наркотических средств или психотропных веществ без назначения врача либо новых потенциально опасных психоактивных веществ (З)	10	5	32	0	0	1	0	0	1	0	0	5								
Итого по ведомству		659	0	10	31	0	0	18	0	1	23	0	0	24	0	0	6	0	0		
	Выдача архивных справок о трудовом стаже и заработной плате	659	0	10	31	0	0	18	0	1	23	0	0	24	0	0	6	0	0		

Панель фильтров:

- Дата с: 31/5/2022
- Дата по: 30/6/2022
- Виды услуг: «Все виды»
- Тип филиала: Филиал, ТОСП, УРМ
- Территория: [выбранная]
- Филиалы: [выбранный]
- Кнопка: ВЫПОЛНИТЬ

П – принято заявлений;
В – выдано результатов по заявлениям;
К – оказано консультаций.

Рисунок 91 – Окно «Отчет по дням с итогами»

3.12.5 Реестр обращений

Аналитический отчет «**Реестр обращений**» позволяет сформировать отчет по всем обращениям выбранного филиала или всей сети филиалов МФЦ за нужный период. Информация в отчете представлена в табличном виде и содержит следующие данные (Рисунок 92):

- тип обращения (заявление, консультация, выдача);
- дата и время обращения;
- номер обращения;
- номер ПК ПВД;
- наименование ведомства;
- наименование услуги;
- ФИО заявителя;
- ФИО оператора;
- ФИО обработчика;
- дата и время обработки;
- номер пакета;
- дата и время отправки пакета;
- срок оказания услуги;
- дата и время выдачи;
- внутренний статус заявления;

- внешний статус заявления;
- наименование и адрес филиала.

РЕЕСТР ОБРАЩЕНИЙ																
Реестр обращений																
за период с 02.12.2021 по 09.12.2021																
Филиал: _____																
Тип обращения	Дата	№	№ ПК ПВД	Ведомство	Услуга	Заявитель	Оператор	Обработчик	Дата обработки	Платит	Дата отправки	Срок оказания	Дата выдачи	Внутренний статус	Внешний статус	Филиал
Заявление	06.12.2021 12:14:17	1005-03/2021/66		Министерство здравоохранения	Лечить сердечника на Букаемом носителе							06.12.2021		Завершено	Исполнено	
Заявление	06.12.2021 12:20:12	1005-03/2021/67		Министерство здравоохранения	Лечить сердечника на Букаемом носителе							06.12.2021		Завершено	Исполнено	
Заявление	06.12.2021 12:23:42	1005-03/2021/68		Министерство здравоохранения	Лечить сердечника на Букаемом носителе							06.12.2021		Завершено	Исполнено	
Заявление	06.12.2021 12:34:35	1005-03/2021/69		Министерство здравоохранения	Лечить сердечника на Букаемом носителе							06.12.2021		Завершено	Исполнено	
Консультация	06.12.2021 13:06:26	1005-03/2021/70		Министерство социальной защиты	Присвоение звания Ветеран труда				06.12.2021 12:54:11	10-06-06/2021/РП.1215	07.12.2021 09:01:43	05.01.2022		Отправлено в ведомство	Отправлено в ведомство	
Заявление	06.12.2021 13:11:06	1005-03/2021/71		Министерство здравоохранения	Лечить сердечника на Букаемом носителе							06.12.2021		Завершено	Исполнено	
Заявление	06.12.2021 13:18:04	1005-03/2021/72		Министерство здравоохранения	Лечить сердечника на Букаемом носителе							06.12.2021		Завершено	Исполнено	

Рисунок 92 – Окно «Реестр обращений»

3.12.6 Сводный отчет по обращениям

Аналитический отчет «Сводный отчет по обращениям с СВО» позволяет сформировать сводный отчет по обращениям граждан с информацией о времени ожидания и обслуживания в выбранном филиале МФЦ за нужный период. В отчете отображаются данные по общему количеству обращений (О) с детализацией по количеству принятых заявлений (П), выданных результатов по заявлениям (В) и оказанных консультаций (К) по каждой услуге (Рисунок 93).

На панели выбора параметров список доступных филиалов в фильтре «Филиалы» зависит от выбранных значений в фильтрах «Тип филиала» и «Территория». Для формирования отчета выберите нужные значения в имеющихся фильтрах панели параметров и нажмите на кнопку «ВЫПОЛНИТЬ».

Сводный отчет по обращениям с СВО														
Сводный отчет по обращениям со временем ожидания и обслуживания														
за период с 31.05.2022 по 30.06.2022														
Филиал: _____														
<small>О - всего обращений, П - принято, К - оказано консультации, В - выдано результатов. СВО - среднее время ожидания заявителя в очереди. СВП - среднее время приема заявителя оператором.</small>														
Уровень услуги	Ведомство	Услуга	Итого по выбранным филиалам											
			О	П	В	К	СВО	СВП	О	П	В	К	СВО	СВП
Итого			18941	13593	4876	472	3:26	11:37	18941	13593	4876	472	3:26	11:37
1 Федеральный			13579	9239	4144	196	3:21	12:12	13579	9239	4144	196	3:21	12:12
Итого по ведомству:			3	2	0	1	0:53	20:21	3	2	0	1	0:53	20:21
Государственное учреждение – региональное отделение Фонда социального страхования Российской Федерации			3	2	0	1	0:53	20:21	3	2	0	1	0:53	20:21
Итого по ведомству:			250	144	90	16	3:49	11:37	250	144	90	16	3:49	11:37
МВД			79	50	23	6	2:57	13:34	79	50	23	6	2:57	13:34
Выдана загранчного паспорта (Взрослая анкета - КБК)			11	3	4	4	8:12	16:36	11	3	4	4	8:12	16:36
Выдана справка о наличии (отсутствии) судимости и (или) факта уголовного преследования либо о прекращении уголовного преследования(СМЗБЗ)			149	87	57	5	3:57	10:18	149	87	57	5	3:57	10:18
Выдана справка о том, является или не является лицо подвергнутым административному наказанию за потребление наркотических средств или психотропных			11	4	6	1	4:08	14:15	11	4	6	1	4:08	14:15

Рисунок 93 – Окно «Сводный отчет по обращениям с СВО»

3.12.7 Помесячный отчет по обращениям

Аналитический отчет «Помесячный отчет по обращениям» позволяет сформировать отчет по выбранному филиалу (один или несколько) за нужный год с разбивкой по кварталам и месяцам, в котором будет выводиться информация об общем количестве обращений, количестве принятых заявлений, выданных результатов и оказанных консультаций (Рисунок 94).

На панели выбора параметров список доступных филиалов в фильтре «Филиалы» зависит от выбранных значений в фильтрах «Тип филиала» и «Территория». Для формирования отчета выберите нужные значения в имеющихся фильтрах панели параметров и нажмите на кнопку «ВЫПОЛНИТЬ».

Информация в отчете представлена в табличном виде, где все услуги сгруппированы по соответствующим ведомствам и уровням услуг. По каждому кварталу и месяцу, а также за весь год в целом выводятся данные об общем количестве обращений (О), количестве принятых заявлений (П), выданных результатов по услугам (В) и оказанных консультаций (К).

Уровень услуги	Ведомство	Квартал	Месяц	Услуга	Итого за год				1 квартал															
					О	П	В	К	Итого за 1 квартал			01 Январь			02 Февраль			03 Март						
1	Федеральный			Итого по уровню 1	76 068	54 799	19 912	1 357	34 994	26 329	7 952	713	10 407	8 039	2 131	237	10 362	7 850	2 321	191	14 225	10 440	3 500	28
	Государственная инспекция Труда			Итого по ведомству	1	0	0	1																
	Государственное учреждение – региональное отделение Фонда социального страхования Российской Федерации			Обеспечение инвалидов техническими средствами реабилитации и (или) услугами и отдельных категорий граждан из числа ветеранов протезами (кроме зубных протезов), протезно-ортопедическими изделиями, а также выплата компенсации за самостоятельно приобретенные инвалидами технические средства реабилитации (ветеранами протезы (кроме зубных протезов), протезно-ортопедические изделия) и (или) оплаченные услуги и ежегодная денежная компенсация расходов инвалидов на содержание и ветеринарное обслуживание собак-проводников (в части подачи заявления о предоставлении инвалидам технических средств реабилитации и (или) услуг и отдельным категориям граждан из числа ветеранов протезов (кроме зубных протезов), протезно-ортопедических изделий) и (или) оплаченные услуги и ежегодной денежной компенсацией расходов инвалидов на со	14	10	0	4	8	7	0	1	5	5	0	0	1	1	0	0	2	1	0	1
	МВД			Предоставление путевок на санаторно-курортное лечение в территориальных органах Фонда	1	0	0	1																
				Регистрация в Фонде социального страхования РФ в качестве застрахованных физических лиц, заключивших трудовой договор с работодателем (С)	1	0	0	1																
				Итого по ведомству	1 662	941	676	45	838	492	328	18	230	153	71	6	251	142	104	5	357	197	153	7
				Выдача загранпаспорта (Взрослая анкета -КБК)	442	272	158	12	187	134	47	6	45	32	11	2	51	28	21	2	91	74	15	2

Рисунок 94 – Окно «Помесячный отчет по обращениям»

3.12.8 Отчет МСП

Аналитический отчет «Отчет МСП» позволяет сформировать отчет по услугам акционерного общества «Федеральная корпорация по развитию малого и среднего предпринимательства», оказанным выбранным филиалом МФЦ (один или несколько) за нужный период по всем заявителям или только по новым заявителям. При этом доступна возможность формирования отчета по всем услугам или только по услугам МСП.

На панели выбора параметров список доступных филиалов в фильтре «Филиалы» зависит от выбранных значений в фильтрах «Тип филиала» и «Территория». Для

формирования отчета выберите нужные значения в имеющихся фильтрах и нажмите на кнопку «ВЫПОЛНИТЬ».

Примечания:

1. Список услуг, относящихся к МСП, зависит от региона и настраивается с участием пользователей при внедрении модуля аналитики.
2. По умолчанию формируется отчет только по впервые обратившимся заявителям (активирован переключатель «Только новые»).

Информация в отчете представлена в табличном виде и содержит следующие данные (Рисунок 95):

- номер по порядку;
- наименование филиала;
- дата приема заявления;
- номер заявления;
- наименование услуги;
- ИНН;
- наименование услуги МСП.

№	Филиал	Дата заявления	Номер заявления	Услуга	ИНН	Услуга МСП
1		29.06.2022		Выплата накопительной пенсии		
2		29.06.2022		Справка о составе семьи заявителя		
3		29.06.2022		Заявитель - принимающая сторона) Осуществление миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации (в части приема уведомления о прибытии иностранного гражданина или лица без гражданства в место пребывания и проставления отпечатка о приеме уведомлений)		
4		29.06.2022		Получение выписки из Единого государственного реестра недвижимости об основных характеристиках и зарегистрированных правах на объект недвижимости		
5		29.06.2022		Зачленение о назначении ежемесячной денежной выплаты на ребенка в возрасте от трех до семи лет включительно		
6		29.06.2022		Выплата накопительной пенсии		
7		29.06.2022		Назначение и выплата единовременного пособия при рождении ребенка		
8		29.06.2022		Заявитель - принимающая сторона) Осуществление миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации (в части приема уведомления о прибытии иностранного гражданина или лица без гражданства в место пребывания и проставления отпечатка о приеме уведомлений)		
9		29.06.2022		Ежемесячная выплата в связи с рождением (усыновлением) первого ребенка		
10		29.06.2022		Обеспечение инвалидов техническими средствами реабилитации и (или) услугами в отдельных категориях граждан из числа ветеранов протезами (кроме зубных протезов), протезно-ортопедическими изделиями, а также выплата компенсации за самостоятельно приобретенные инвалидами технические средства реабилитации (ветеранами протезы (кроме зубных протезов), протезно-ортопедические изделия) и (или) оплаченные услуги и ежегодная денежная компенсация расходов инвалидов на содержание и ветеринарное обслуживание собак-проводников (в части подачи заявления о предоставлении инвалидам технических средств реабилитации и (или) услуг и отдельных категорий граждан из числа ветеранов протезов (кроме зубных протезов), протезно-ортопедических изделий) а также выплата компенсации за самостоятельно приобретенные инвалидами технические средства реабилитации (ветеранами протезы (кроме зубных протезов), протезно-ортопедические изделия) и (или) оплаченные услуги и ежегодной денежной компенсации расходов инвалидов на со		
11		29.06.2022		Зачленение о доставке пенсии		
12		29.06.2022		Снятие с регистрационного учета по месту жительства		

Рисунок 95 – Окно «Отчет МСП»

3.12.9 Отчет по времени ожидания

Аналитический отчет «Отчет по времени ожидания» позволяет сформировать отчет «Среднее время ожидания по типам заявителей и видам услуг» по выбранным филиалам МФЦ (один или несколько) за указанный период (Рисунок 96).

На панели выбора параметров список доступных филиалов в фильтре «Филиалы» зависит от выбранных значений в фильтрах «Тип филиала» и «Территория». Для

формирования отчета выберите нужные значения в имеющихся фильтрах и нажмите на кнопку «ВЫПОЛНИТЬ».

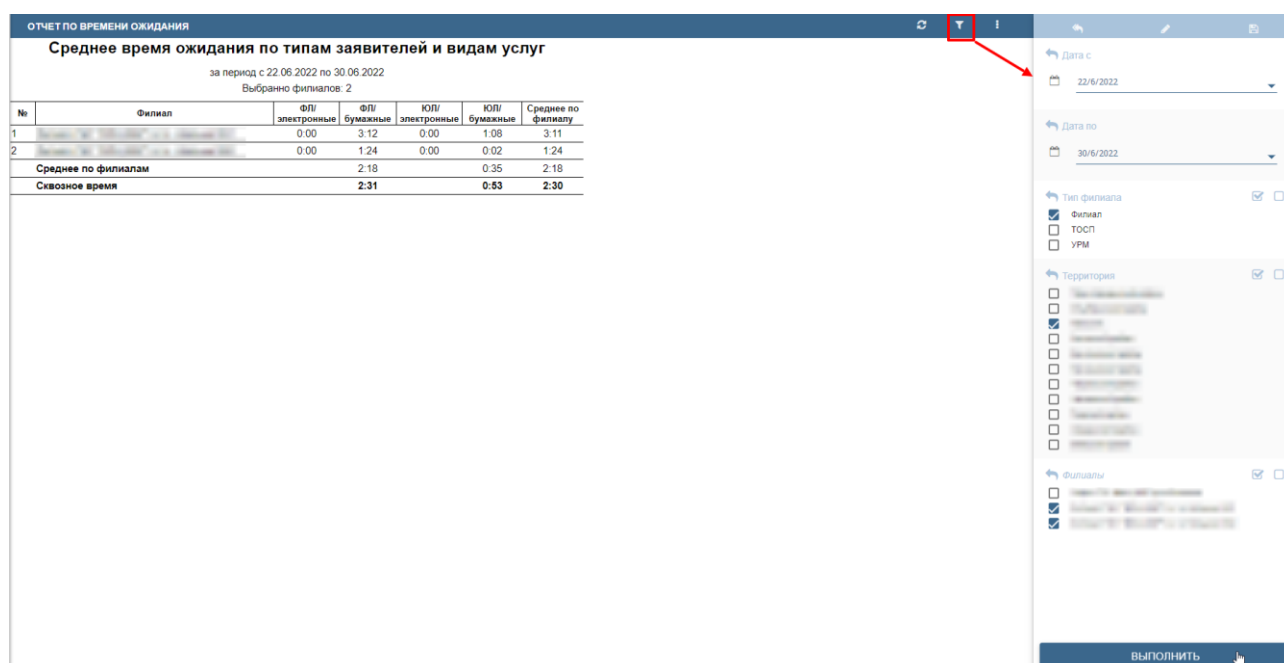
Информация в отчете представлена в табличном виде и содержит следующие данные:

- номер по порядку;
- наименование филиала;
- ФЛ/электронные;
- ФЛ/бумажные;
- ЮЛ/электронные;
- ЮЛ/бумажные;
- среднее время по филиалу.

Примечания:

1. Если в настройках услуг отмечен признак «Электронная», то информация по этим услугам будет попадать в столбцы «ФЛ/электронные» и/или «ЮЛ/электронные».
2. Если в настройках услуг не отмечен признак «Электронная», то в столбцах «ФЛ/электронные» и «ЮЛ/электронные» будут отображаться нулевые значения, а информация по всем услугам попадет в столбцы «ФЛ/бумажные» и/или «ЮЛ/бумажные».

В нижней части отчета выводится среднее время по всем филиалам и сквозное время по каждому столбцу.



ОТЧЕТ ПО ВРЕМЕНИ ОЖИДАНИЯ

Среднее время ожидания по типам заявителей и видам услуг

за период с 22.06.2022 по 30.06.2022
Выбранно филиалов: 2

№	Филиал	ФЛ/электронные	ФЛ/бумажные	ЮЛ/электронные	ЮЛ/бумажные	Среднее по филиалу
1	...	0.00	3.12	0.00	1.08	3.11
2	...	0.00	1.24	0.00	0.02	1.24
Среднее по филиалам			2.18	0.35	2.18	
Сквозное время			2:31	0:53	2:30	

Датa с: 22/6/2022

Датa по: 30/6/2022

Тип филиала: филиал, ТОСП, УРМ

Территория: ...

Филиалы: ...

ВЫПОЛНИТЬ

Рисунок 96 – Окно «Среднее времени ожидания по типам заявителей и видам услуг»

3.12.10 Реестр выданных результатов

Аналитический отчет «Реестр выданных результатов» позволяет сформировать отчет, содержащий информацию о выданных результатах по заявлениям в выбранном филиале

МФЦ за нужный период. Информация в отчете автоматически группируется по операторам в алфавитном порядке, при этом услуги также сортируются в алфавитном порядке (Рисунок 97).

Примечание – Для быстроты формирования отчета рекомендуется его формировать по одному филиалу МФЦ, а не по нескольким филиалам.

На панели выбора параметров список доступных филиалов в фильтре «Филиалы» зависит от выбранных значений в фильтрах «Тип филиала» и «Территория». Для формирования отчета выберите нужные значения в имеющихся фильтрах и нажмите на кнопку «ВЫПОЛНИТЬ».

Информация в отчете представлена в табличном виде и содержит следующие данные:

- ФИО оператора;
- наименование услуги;
- номер заявления;
- дата приема заявления;
- ФИО заявителя;
- дата выдачи результата по услуге.

Услуга	Номер заявления	Дата заявления	ФИО заявителя	Дата выдачи
Албашева				
Выписка из домовой книги		01.06.2022		01.06.2022
Выписка из домовой книги		02.06.2022		02.06.2022
Выписка из домовой книги		03.06.2022		03.06.2022
Выписка из домовой книги		31.05.2022		31.05.2022
Справка об отсутствии трудового стажа и трудовой книжки		02.06.2022		02.06.2022
Справка об отсутствии трудового стажа и трудовой книжки		31.05.2022		31.05.2022
Справка о составе семьи заявителя		02.06.2022		02.06.2022
Справка о составе семьи заявителя		02.06.2022		02.06.2022
Справка о составе семьи заявителя		03.06.2022		03.06.2022
Справка о составе семьи заявителя		03.06.2022		03.06.2022
Справка о составе семьи заявителя		03.06.2022		03.06.2022
Справка о составе семьи заявителя		03.06.2022		03.06.2022
Справка о составе семьи заявителя		31.05.2022		31.05.2022
Справка по день смерти		03.06.2022		03.06.2022
Справка по день смерти		31.05.2022		31.05.2022
Аюпова				
Приним и обработка заявлений о выборе (замене) страховой медицинской организации, о переоформлении полиса обязательного медицинского страхования		01.02.2022		16.06.2022
Приним и обработка заявлений о выборе (замене) страховой медицинской организации, о переоформлении полиса обязательного медицинского страхования		01.02.2022		16.06.2022
Приним и обработка заявлений о выборе (замене) страховой медицинской организации, о переоформлении полиса обязательного медицинского страхования		01.02.2022		16.06.2022
Приним и обработка заявлений о выборе (замене) страховой медицинской организации, о переоформлении полиса обязательного медицинского страхования		04.02.2022		01.06.2022
Приним и обработка заявлений о выборе (замене) страховой медицинской организации, о переоформлении полиса обязательного медицинского страхования		04.04.2022		27.06.2022
Приним и обработка заявлений о выборе (замене) страховой медицинской организации, о переоформлении полиса обязательного медицинского страхования		04.06.2022		07.06.2022
Приним и обработка заявлений о выборе (замене) страховой медицинской организации, о переоформлении полиса обязательного медицинского страхования		04.12.2021		07.06.2022
Приним и обработка заявлений о выборе (замене) страховой медицинской организации, о переоформлении полиса обязательного медицинского страхования		05.04.2022		14.06.2022
Приним и обработка заявлений о выборе (замене) страховой медицинской организации, о переоформлении полиса обязательного медицинского страхования		05.04.2022		08.06.2022
Приним и обработка заявлений о выборе (замене) страховой медицинской организации, о переоформлении полиса обязательного медицинского страхования		12.05.2022		29.06.2022

Рисунок 97 – Окно «Реестр выданных результатов»

3.12.11 Отчет по заявителям

Аналитический отчет «Отчет по заявителям» позволяет сформировать отчет по всем заявителям, которым были оказаны услуги конкретного ведомства в выбранном филиале МФЦ за нужный период (Рисунок 98).

На панели выбора параметров список доступных филиалов в фильтре «Филиалы» зависит от выбранных значений в фильтрах «Тип филиала» и «Территория». Для

формирования отчета выберите нужные значения в имеющихся фильтрах и нажмите на кнопку «ВЫПОЛНИТЬ».

В отчете содержится следующая информация:

- наименование филиала;
- наименование ведомства;
- ФИО заявителя (в алфавитном порядке);
- пол заявителя;
- возраст заявителя;
- дата первого обращения;
- дата последнего обращения;
- количество поданных заявлений за период;
- количество полученных консультаций за период;
- количество выданных результатов по заявлениям.

ФИО заявителя	Пол	Возраст	Дата первого обращения	Дата последнего обращения	Кол-во заявлений за период	Кол-во консультаций за период	Количество выданных
Филиал							
Отделение Пенсионного фонда Российской Федерации							
М 33		17 06 22	17 06 22	2	0	2	
Ж 23		17 06 22	17 06 22	2	0	2	
Ж 36		22 06 22	22 06 22	1	1	0	
М 0		06 06 22	06 06 22	1	0	1	
М 1		17 06 22	17 06 22	1	0	1	
Ж 37		31 05 22	31 05 22	2	0	2	
Ж 30		24 05 22	24 05 22	0	0	1	
Ж 6		06 06 22	06 06 22	3	0	3	
Ж 32		06 06 22	06 06 22	4	0	4	
М 0		06 06 22	06 06 22	2	0	2	
М 35		06 06 22	06 06 22	4	0	4	
Ж 3		06 06 22	06 06 22	3	0	3	
Ж 12		04 06 22	04 06 22	1	0	1	
Ж 1		04 06 22	04 06 22	1	0	1	
Ж 15		04 06 22	04 06 22	1	0	1	
Ж 40		04 06 22	04 06 22	3	0	2	
М 4		04 06 22	04 06 22	1	0	1	
Ж 32		24 06 22	24 06 22	1	0	1	
М 1		23 06 22	23 06 22	1	0	1	
М 2		27 06 22	27 06 22	1	0	1	
М 4		27 06 22	27 06 22	1	0	1	
Ж 0		07 06 22	07 06 22	1	0	1	
Ж 35		17 06 22	17 06 22	1	0	1	
Ж 2		01 06 22	01 06 22	1	0	1	
Ж 25		17 06 22	17 06 22	3	0	3	
Ж 73		20 06 22	20 06 22	1	0	1	
Ж 29		14 06 22	14 06 22	1	0	1	
М 0		16 05 22	16 05 22	0	0	1	
Ж 30		01 06 22	01 06 22	2	0	2	
Ж 25		31 05 22	31 05 22	1	0	1	
Ж 37		10 06 22	10 06 22	1	0	1	
Ж 5		09 06 22	09 06 22	1	0	1	
Ж 4		22 06 22	23 06 22	2	0	2	
Ж 31		22 06 22	22 06 22	0	1	0	
Ж 64		28 06 22	28 06 22	5	0	5	
Ж 38		09 06 22	09 06 22	1	0	1	
Ж 33		22 06 22	23 06 22	4	0	4	
М 42		05 06 22	05 06 22	1	0	1	
Ж 12		09 06 22	09 06 22	1	0	1	

Рисунок 98 – Окно «Отчет по заявителям»

3.12.12 Сводный отчет по типам заявителей

Аналитический отчет «Сводный отчет по типам заявителей» позволяет сформировать отчет по количеству обращений (прием, выдача, консультация) в выбранном филиале (один или несколько) за нужный период с разбивкой по типам заявителей (ИП, ФЛ, ЮЛ) (Рисунок 99).

На панели выбора параметров список доступных филиалов в фильтре «Филиалы» зависит от выбранных значений в фильтрах «Тип филиала» и «Территория». Для формирования отчета выберите нужные значения в имеющихся фильтрах и нажмите на кнопку «ВЫПОЛНИТЬ».

Информация в отчете представлена в табличном виде, где все услуги сгруппированы по соответствующим ведомствам и уровням услуг. По каждому филиалу (если их выбрано несколько) отображается количество принятых заявлений (П), выданных результатов по заявлениям (В) и оказанных консультаций (К) с разбивкой по типам заявителей (ИП, ФЛ, ЮЛ).

Уровень услуги	Ведомство	Тип заявителя	Итого по сети			Итого по филиалу			ИП			ФЛ			ЮЛ		
			П	В	К	П	В	К	П	В	К	П	В	К	П	В	К
1	Федеральный	Итого по уровню 1	2622	1153	71	2622	1153	71	2	2	0	2471	1097	71	149	54	0
	Государственное учреждение – региональное отделение страхования Российской Федерации	Итого по ведомству	1	0	1	1	0	1				1	0	1			
	МВД	Итого по ведомству	48	34	8	48	34	8				48	34	8			
		Выдана загранпаспорта (Взрослая анкета -КБК)	17	9	1	17	9	1				17	9	1			
		Выдана загранпаспорта (Детская анкета - КБК)	0	1	4	0	1	4				0	1	4			
		Выдана справок о наличии (отсутствии) судимости и (или) факта уголовного преследования либо о прекращении	30	20	3	30	20	3				30	20	3			

Рисунок 99 – Окно «Сводный отчет по типам заявителей»

3.12.13 Обращения без талонов

Аналитический отчет «Обращения без талонов» позволяет сформировать отчет по конкретному типу обращения (прием, консультация, выдача) или сразу по всем типам обращений, которым были оказаны услуги без выдачи талона электронной очереди, в выбранном филиале МФЦ за нужный период. Также доступна возможность разделения информации в отчете по филиалам (активирован переключатель «Без разделения»).

На панели выбора параметров список доступных филиалов в фильтре «Филиалы» зависит от выбранных значений в фильтрах «Тип филиала» и «Территория». Для формирования отчета выберите нужные значения в имеющихся фильтрах и нажмите на кнопку «ВЫПОЛНИТЬ».

Информация в окне «Обращения без талонов» представлена в табличном виде и содержит следующие данные (Рисунок 100):

- наименование филиала;
- дата обращения;
- тип обращения;
- номер заявления;
- ФИО заявителя;
- ФИО оператора;

– наименование услуги.

ОБРАЩЕНИЯ БЕЗ ТАЛОНОВ

Обращения без талонов
по типу: Приём за период с 22.06.2022 по 30.06.2022

Филиал	Дата обращения	Тип обращения	Номер заявления	Заявитель	Оператор	Услуга
	1	23.06.2022	Приём			
	2	25.06.2022	Приём			
	3	29.06.2022	Приём			

22/6/2022

Дата по
30/6/2022

Тип обращения
 Приём
 Консультация
 Выдача

Разделить по филиалам
 Разделить по филиалам
 Без разделения

Тип филиала
 Филиал
 ТОСП
 УРМ

Территория
 [территория]
 [территория]
 [территория]
 [территория]
 [территория]
 [территория]
 [территория]
 [территория]
 [территория]
 [территория]
 [территория]

Филиалы
 [филиал]

ВЫПОЛНИТЬ

Рисунок 100 – Окно «Обращения без талонов»