

Эволюция АИС МФЦ  
СИЭР для многофункциональных центров



# Ключевые индикаторы

Из Указа Президента РФ от 7 мая 2012 г. №601



◆ 15 минут – время ожидания в очереди

◆ 70% используют механизм электронных госуслуг



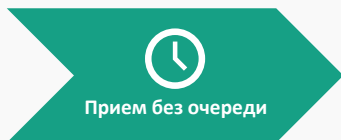
◆ 90% удовлетворены качеством госуслуг

◆ 90% имеют доступ к услугам по месту пребывания

Указом Президента РФ от 7 мая 2012 г. №601 установлены высокие целевые показатели в сфере предоставления государственных и муниципальных услуг, для достижения которых нужны инновационные подходы и технологии, обеспечивающие высокую эффективность при предоставлении государственных и муниципальных услуг.

# Приоритеты для граждан

Что влияет на удовлетворенность граждан



Прием без очереди

## Возможность прийти в удобное время без ожидания в очереди

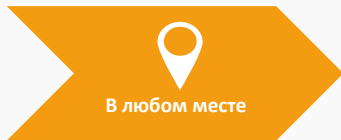
Граждане ценят возможность записаться и прийти на прием в МФЦ к выбранному времени без длительного ожидания в очереди.



Консультации

## Получение исчерпывающих консультаций от сотрудников МФЦ

От сотрудника МФЦ заявители ждут исчерпывающих консультаций, что следует делать в той или иной жизненной ситуации, куда обратиться за какой услугой, как правильно заполнить документы.



В любом месте

## Экстерриториальное предоставление госуслуг

Сама идея МФЦ как универсальной точки предоставления государственных услуг предполагает возможность обратиться в наиболее удобный (ближайший) МФЦ, а не только по адресу органа.



Удобная оплата

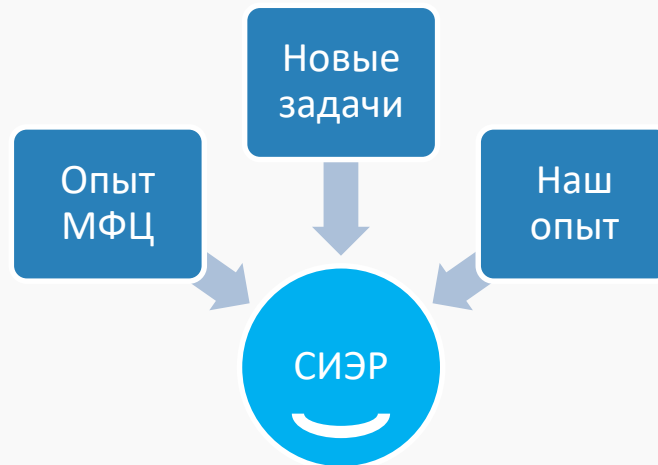
## Возможность простой оплаты госпошлин и других платежей

По-прежнему много времени и сил приходится тратить на оплату государственных пошлин. Зачастую для этого нужно идти в банк, который может располагаться на значительном расстоянии.

# Система Исполнения Электронных Регламентов

Эволюция экспертных решений

- Проектное решение Системы исполнения электронных регламентов (СИЭР) АО «Эволента» сформировано на основе внедрения, многолетней поддержки и развития типового решения АИС «МФЦ»
- СИЭР является собственной разработкой АО «Эволента» и развивается, основываясь на лучших практиках и учитывая опыт внедрения АИС «МФЦ» в 10 субъектах Российской Федерации на протяжении 10 лет



# Решены актуальные задачи МФЦ

и даже более



## Интеграция с ИС МДМ

В соответствии с постановлением Правительства РФ от 24.01.2017 г. № 64 МФЦ обязаны в автоматизированном режиме предоставлять сведения в информационную систему мониторинга деятельности МФЦ (ИС МДМ)



## Интеграция с Росреестром

В соответствии с постановлением Правительства РФ от 31.12.2015 г. № 1532 утверждены правила предоставления документов, направляемых в Росреестр при оказании услуг



## Технологические схемы

В соответствии с постановлением Правительства РФ от 24.01.2017 г. № 64 МФЦ экспертная поддержка заявителей должна осуществляться с использованием технологических схем предоставления госуслуг



## Комплексные услуги

В соответствии с Концепцией развития механизмов предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде (с изм. от 25.05.2017 г.) в СИЭР предусматривается переход к модели работы МФЦ от жизненной ситуации, а не от государственной услуги



## МФЦ для бизнеса

В соответствии с постановлением Правительства РФ от 17.02.2017 г. № 209 на базе МФЦ предусматривается предоставление услуг для начала осуществления и развития предпринимательской деятельности



## Оперативное обновление

СИЭР учитывает все требования и рекомендации НПА, регулирующих предоставление услуг посредством сети МФЦ. Мы регулярно отслеживаем изменения действующего законодательства, вносим изменения в существующие адаптеры к видам сведений СМЭВ 3 и сервисы СМЭВ 2 и разрабатываем новые. Обновления СИЭР выходят не реже 12 раз в год



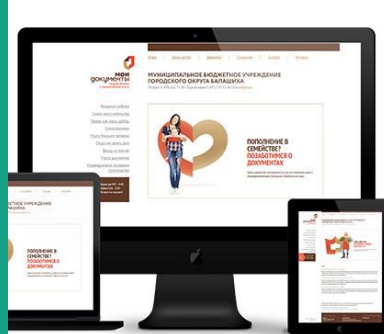
## Больше, чем АИС МФЦ

СИЭР повышает эффективность деятельности МФЦ за счет увеличения количества автоматизируемых функций в рамках бизнес-процессов учреждений. СИЭР может внедряться в субъекте Российской Федерации как самостоятельное проектное решение, так и в качестве составляющей электронного правительства или подсистемы комплексной системы по предоставлению государственных и муниципальных услуг



## СИЭР Электронная очередь

Грамотное управление потоками посетителей, уменьшающее время ожидания в очереди.



## Курсы ТОТ-Эксперт

Компетентность сотрудников – залог успеха в предоставлении широкого спектра госуслуг.



## СИЭР

- Автоматизация всех основных процессов предоставления госуслуг на базе МФЦ
- Гибкая настройка электронных регламентов
- Аналитическая подсистема
- Модуль телефонного обслуживания



## СИЭР Портал МФЦ

Лицо МФЦ в сети Интернет, с которого для большинства граждан начинается посещение МФЦ.



## Оплата услуг

Решение для простой оплаты государственных пошлин, налогов и других платежей.

Компания «Эволента» предлагает полный спектр ИТ-решений для обеспечения высокого уровня работы многофункциональных центров по предоставлению государственных и муниципальных услуг.

# СИЭР «Эволента»

Автоматизация основной деятельности МФЦ



## ▶ Экспертная поддержка

В основе системы лежит экспертная система, позволяющая компенсировать недостаток знаний у специалистов

## ▶ Отчеты и аналитика

Благодаря широкому арсеналу средств аналитики можно легко подготовить любую необходимую отчетность

## ▶ Бизнес-процессы

Уникальная подсистема СИЭР - Проектирования Электронных Регламентов, позволяет настроить бизнес-процессы в соответствии с особенностями работы каждого МФЦ.

## ▶ Простая настройка

Для настройки и адаптации системы не требуется программирования или привлечения разработчика системы.



### Постановление № 1376

АИС МФЦ соответствует требованиям постановления Правительства РФ от 22 декабря 2012 г. №1376.



### Приказ МЭР № 844

АИС МФЦ соответствует методическим рекомендациям Минэкономразвития РФ (приказ от 27 декабря 2016 г. № 844).



### Приказ МЭР № 322

Учтены методические рекомендации по деятельности МФЦ Минэкономразвития РФ (приказ от 27 мая 2016 г. № 322).

# Экспертная система

Возможности экспертной поддержки

## 01

### Жизненные ситуации

Экспертная поддержка в соответствии с подходом по «жизненным ситуациям», помощь в подборе услуги.

## 02

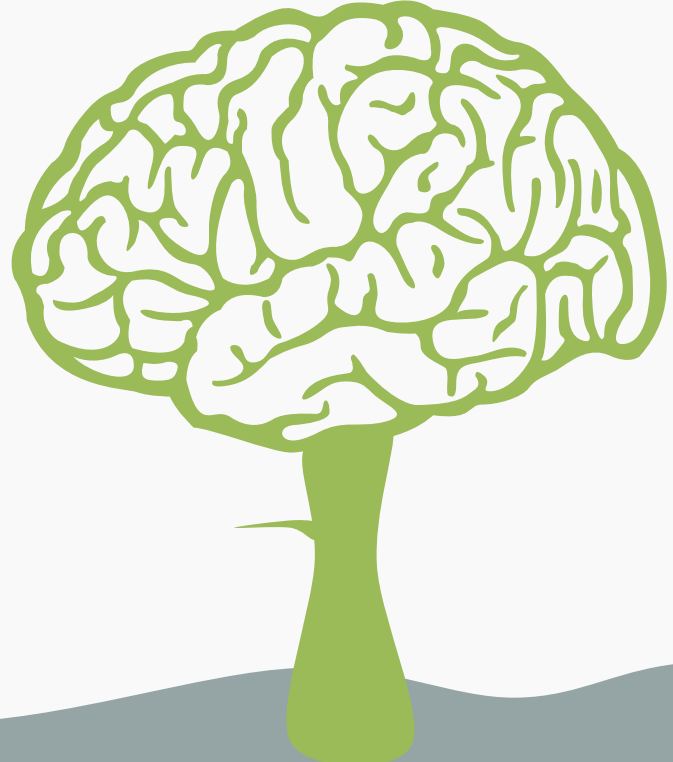
### Состав документов

Определение необходимого состава документов в зависимости от конкретной ситуации пользователя.

## 03

### Стандартизация услуг

Поддержка региональных процессов по унификации (стандартизации) муниципальных услуг.



## 04

### Генерация документов

Простая настройка печатных форм документов, используемых при предоставлении госуслуг в МФЦ.

## 05

### Интеграция с РГУ

Импорт описаний услуг из Федерального реестра государственных и муниципальных услуг (функций).

## 06

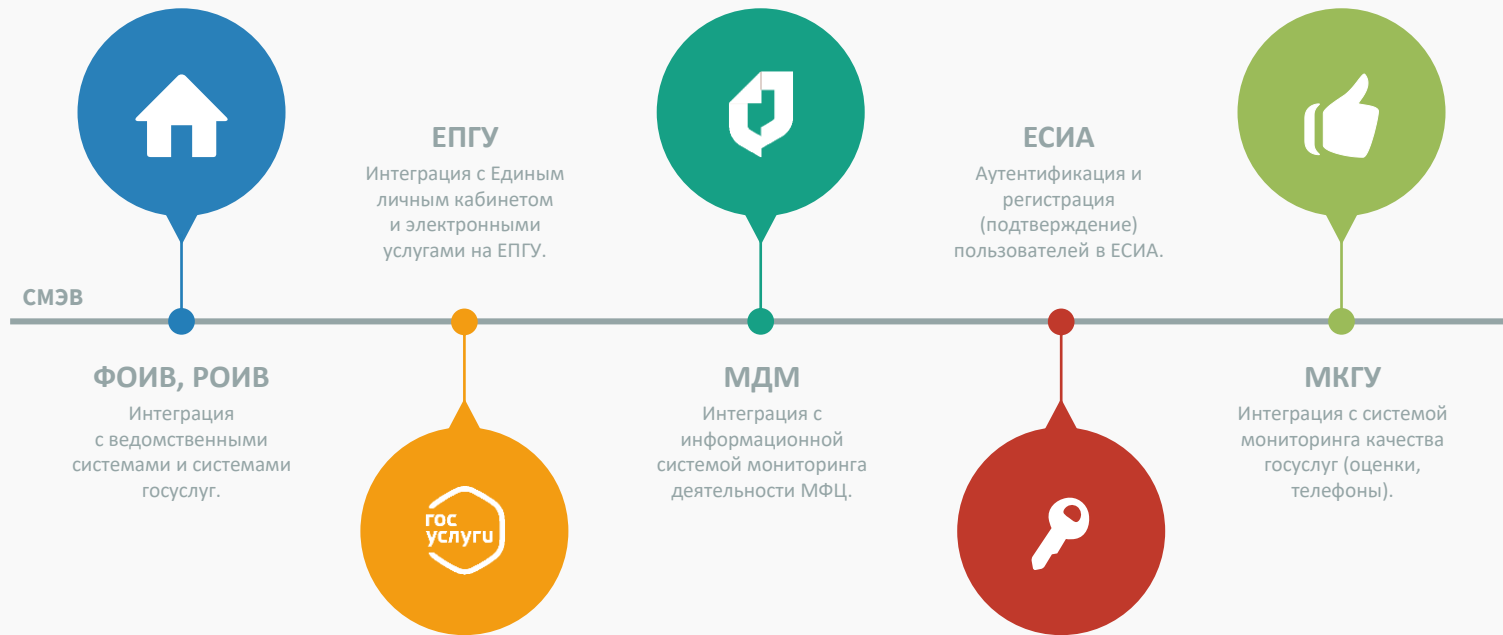
### Технологические схемы

Поддержка использования технологических схем при оказании государственных и муниципальных услуг.



# Интеграция с системами

Взаимодействие с инфраструктурой электронного правительства



# Важные особенности СИЭР

Задачи автоматизации многофункциональных центров



## Обеспечение экстерриториальности

Распоряжение от 23 мая 2017 года №980-р предлагается ввести экстерриториальный принцип оказания государственных услуг, который поддерживается функционалом СИЭР.



## Выдача заявителям выписок из ИС

В СИЭР в полной мере учтены требования постановления Правительства РФ от 18.03.2015 г. № 250 по выдаче заявителям выписок из ИС и результатов услуг, полученных в электронном виде через СМЭВ.



## Центр телефонного обслуживания

В соответствии с постановлением Правительства РФ от 22.12.2012 г. № 1376 (пп. «р» п. 21) в СИЭР реализована возможность интеграции с центром телефонного обслуживания.



## Offline-режим и автономный клиент

Во исполнение постановления Правительства РФ от 22.12.2012 г. № 1376 (п. 4(1)) в СИЭР предусмотрен автономный режим работы в случае выезда специалиста к заявителю на дом либо для работы в местах без доступа в Интернет.



## Произвольная отчетность и аналитика

В соответствии с постановлением Правительства РФ от 22.12.2012 г. № 1376 (пп. «о» п. 21) по итогам деятельности МФЦ реализована возможность формирования различной статистической и аналитической отчетности.



## Автоматическая проверка долгов заявителя

В соответствии с постановлением Правительства РФ от 22.12.2012 г. № 1376 (пп. «а» п. 21) реализована интеграция СИЭР с ГИС ГМП, в том числе в части автоматической проверки неоплаченных начислений с возможностью выдачи квитанции на оплату заявителю.

# Электронная очередь



Система электронной очереди «Эволента» – современная электронная система управления очередью, способная функционировать на оборудовании практически любого производителя компонент электронной очереди. Интегрирована со всеми необходимыми системами и сервисами электронного правительства

Электронная очередь уже интегрирована в СИЭР «Эволента». Централизованное решение по управлению потоками посетителей для всей сети многофункциональных центров, а также других органов государственной власти и местного самоуправления региона

# Ключевые особенности

Что выделяет нашу систему электронной очереди среди других решений



## Централизация

Единое многоуровневое решение для всей сети налоговых органов



## Совместимость

При внедрении системы не требуется замена прежнего оборудования



## Интеграция

Интеграция с ИС МДМ, ИАС МКГУ, ЕПГУ, СИЭР, ЦТО, сайтом МФЦ и др.



## Технологичность

Уникальные алгоритмы, гибкие настройки и надежность системы



## Аналитика

Отчетность со всех центров обслуживания в удобном вам виде (на базе OLAP)

Внедрение системы электронной очереди «Эволента» позволяет решить проблему неоднородности систем электронной очереди в регионе, одновременно обеспечив интеграцию с федеральными информационными системами и сокращение времени ожидания приема посетителями

# Интеграция с системами

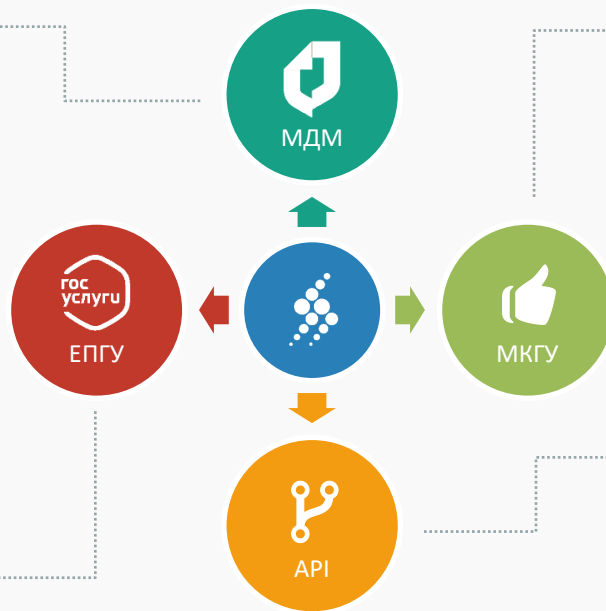
Взаимодействие системы управления электронной очередью с другими информационными системами

## Мониторинг деятельности

Электронная очередь «Эволента» – в настоящее время единственная электронная очередь, интегрированная с информационной системой мониторинга деятельности МФЦ

## Оценка качества госуслуг

Оценка качества госуслуг реализована на терминале записи в очередь и не требует отдельного инфомата. Возможно внедрение региональной системы мониторинга качества госуслуг



## Предварительная запись с ЕПГУ

Интеграция с ЕПГУ осуществляется по формату Минкомсвязи России. Успешные результаты интеграции отмечены в протоколе Подкомиссии по внедрению ИТ в деятельность ОГВ

## СИЭР, сайт МФЦ, ЦТО и др.

Для взаимодействия системы ЭО с СИЭР, встраивания на сайт МФЦ и внешнюю систему ЦТО, а также для интеграции с другими системами имеется полнофункциональный API-интерфейс

# Сокращение ожидания в очереди

Наши подходы к обеспечению 15-минутного норматива

Перед выдачей талона посетителю проверяется возможность его обслуживания по выбранным услугам до конца рабочего дня.

02

При выдаче талона, в случае если прогнозное время ожидания превышает норматив, посетителю предлагается записаться на время.

04

 Проверка емкости

 Приоритезация

 Запись на время

 Корректный подсчет

01

Уникальные алгоритмы статической и динамической приоритезации обеспечивают уменьшение среднего (суммарного) времени ожидания.

03

При формировании отчетности корректно рассчитывается время ожидания посетителями в очереди (не включаются лишние сегменты).

# Портал МФЦ

Представительство МФЦ в сети Интернет

## Соответствует брендбуку

Стистика портала соответствует рекомендации МЭР РФ



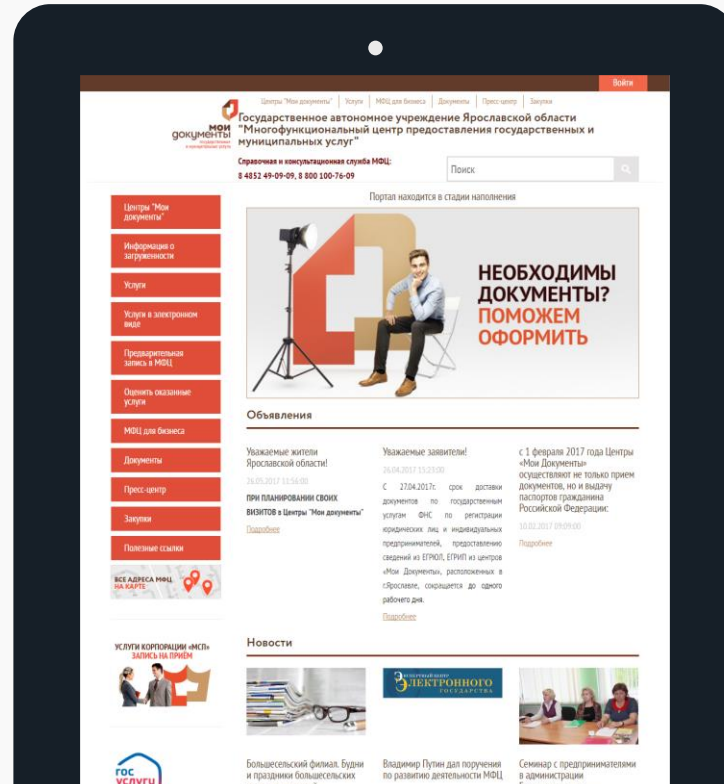
## Интеграция с электронной очередью

Можно записаться онлайн на получение госуслуги



## Умный фильтр услуг

Пользователю легко выбрать нужные услуги



## Коробочное решение

Позволяет сократить время на настройку и внедрение портала



## Адаптивный дизайн

Портал выглядит одинаково хорошо на мобильных устройствах и десктопах

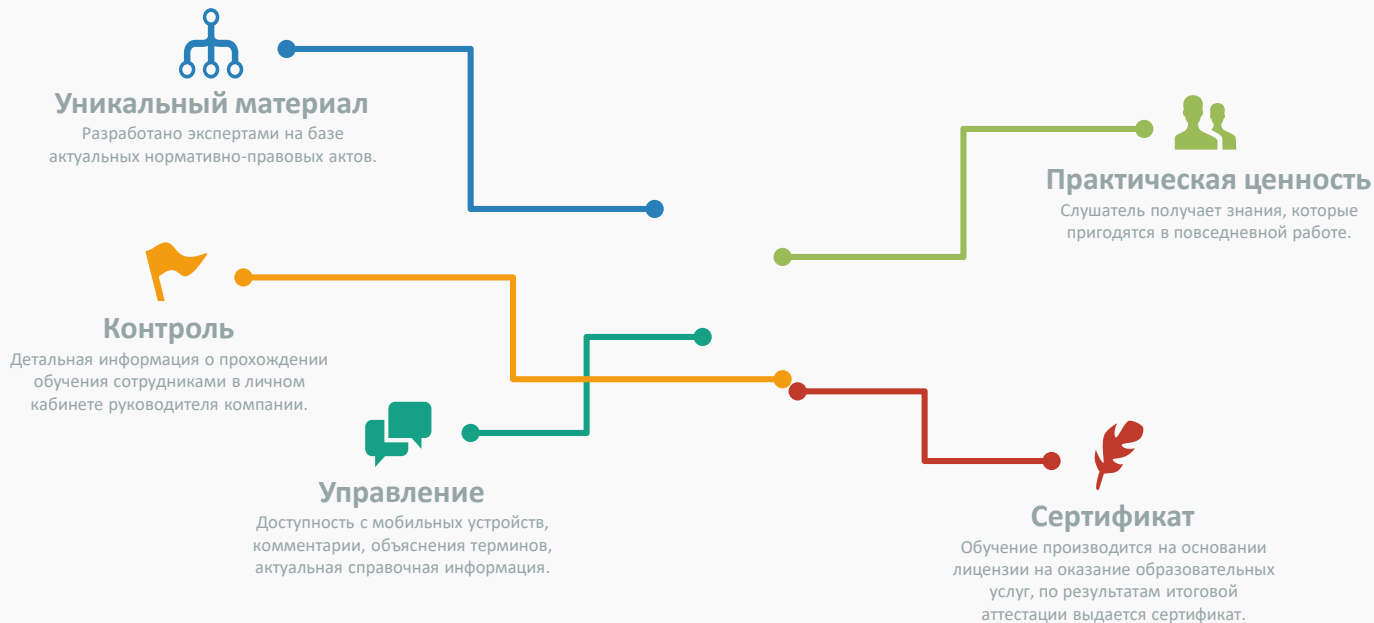


## Опыт внедрения и интеграции

Функционал протестирован на десятках проектов

# Курсы TOT Эксперт

Обучение сотрудников и руководителей МФЦ





# Процесс внедрения

Этапы внедрения (модернизации) информационной системы МФЦ на базе СИЭР



# О компании

Краткая информация об АО «Эволента»



## Госуслуги

Решения для  
Электронного  
правительства.

## МФЦ

Компетенции по  
автоматизации МФЦ  
с 2011 года.

## Российское ПО

Продукты внесены в  
Реестр отечественного  
ПО.

## Лицензии

Лицензии ФСБ, ФСТЭК,  
Роскомнадзора и др.

01

Широкие компетенции в области автоматизации органов государственной власти и местного самоуправления.

02

Многолетний опыт автоматизации многофункциональных центров предоставления государственных услуг.

03

Широкая линейка продуктов, многие из которых внесены в Реестр отечественного программного обеспечения.

04

Компания имеет все необходимые разрешения, которые требуются для построения государственных информационных систем.



# Будем рады вам помочь!

Больше информации на сайте:



<http://www.evolenta.ru>

8-800-555-21-89



[info@evolenta.ru](mailto:info@evolenta.ru)