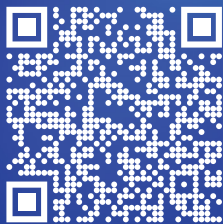


БФТ

# Автоматизация процесса оказания госуслуг «ПОД КЛЮЧ»

Комплексная система «МФЦ-Капелла»



Больше информации  
о продуктах БФТ  
по QR-коду

# ЦИФРОВАЯ ТРАНСФОРМАЦИЯ ГОСУДАРСТВЕННОГО УПРАВЛЕНИЯ

## Управление активами

### Система «БФТ.Имущество»

Централизованное управление имуществом региона

### Система «БФТ.Управление активами»

Комплексное управление эксплуатацией имущества

## Цифровые закупки

### Система «БФТ.Закупки»

Управление закупками по 223-ФЗ и 44-ФЗ

### Платформа «Doczilla Pro»

Конструктор контрактов и договоров

### Система «БФТ.Хранилище»

OLAP-анализ закупочной деятельности

## Управление данными

### Система «БФТ.ХЭД»

Хранилище электронных документов

### Система «БФТ.ЕНСИ»

Централизованное управление НСИ

### Система «БФТ.Хранилище»

Хранение данных. Инструменты анализа и визуализации данных на базе платформы Polymatica

### Система «БФТ.ПИВ»

Информационное взаимодействие систем

## Мониторинг и аналитика

### Портал «БФТ.Нацпроекты»

Мониторинг нацпроектов

### Портал «БФТ.Регион Онлайн»

Мониторинг финансово-экономических показателей региона

### Система «БФТ.Хранилище»

Анализ большого объема данных из разных источников и визуальных данных

### Система «АЦК-Мониторинг КПЭ»

Анализ эффективности деятельности органов власти

## Цифровые сервисы для взаимодействия с населением и бизнесом

### Обслуживание граждан в контакт-центрах

Голосовые и диалоговые роботы

### Портал «БФТ.Решаем вместе»

Инициативное бюджетирование

### Портал «БФТ.Бюджет для граждан»

Бюджет для граждан

### Система «МФЦ-Капелла»

Автоматизация МФЦ

## Управление госфинансами

### Система «АЦК-Планирование»

Бюджетное планирование

### Система «АЦК-Финансы»

Исполнение бюджета

### Система «БФТ. Бюджетный контроль»

Внутренний и внешний бюджетный контроль

### Система «БФТ.Капвложения»

Мониторинг ОКВ

## Заказная разработка

Труд и занятость

Госданные

Социальная сфера

Развитие информационных систем Росреестра

## НАЗНАЧЕНИЕ

Информационная система многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг «МФЦ-Капелла» — это централизованное комплексное решение, интегрированное со СМЭВ и предназначенное для автоматизации процессов оказания государственных и муниципальных услуг заявителям в МФЦ по принципу «одного окна».

АИС МФЦ в реестре отечественного ПО под № 2045 от 08.10.2016.

Автоматизированная система «Капелла» в реестре отечественного ПО под № 2206 от 08.11.2016.

### Соответствует ключевым НПА в области регулирования деятельности МФЦ

- ✓ 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»
- ✓ Постановление Правительства РФ от 22 декабря 2012 г. № 1376
- ✓ Приказ Минэкономразвития России от 27 декабря 2016 г. № 844

## ПОЛЬЗОВАТЕЛИ

Многофункциональные центры и привлекаемые организации, исполняющие функции МФЦ

Органы государственной исполнительной власти, оказывающие услуги или принимающие участие в процессах оказания услуг заявителям

Граждане и организации — получатели государственных и муниципальных услуг (заявители)

Центры телефонного обслуживания граждан по вопросам оказания государственных и муниципальных услуг (ЦТО)

## ПРЕИМУЩЕСТВА

### Автоматизация оказания услуг

Автоматизация оказания услуг заявителям по всем каналам взаимодействия: МФЦ, ЦТО, портал МФЦ, инфоматы, мобильные устройства.

### Централизованный подход

Централизованный подход к организации сети МФЦ во главе с уполномоченным МФЦ на уровне субъекта РФ.

### Экспертная поддержка

Уникальная экспертная поддержка сотрудников и граждан, обеспечивающая высокий уровень качества и скорости оказания услуг, существенно снижающая требования к компетенции сотрудников и граждан в государственных и муниципальных услугах.

### Контроль

Контроль над ключевыми процессами в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг согласно административным регламентам.

### Взаимодействие со СМЭВ и ОГВ

Обеспечение взаимодействия со СМЭВ и системами органов исполнительной власти.

### Интеграция с контакт-центрами

Интеграция с программно-аппаратными комплексами контакт-центров с выполнением функций управления вызовом и статусами оператора в рамках автоматизированного рабочего места оператора.

### Интеграция с внешними системами

Интеграция с внешними системами: ЕСИА, ЕПГУ, ИАС МКГУ, ГИС ГМП, ФГИС МДМ и др.

### АРМ ОГВ

Автоматизированное рабочее место для сотрудников органов государственной власти.

### Автоматизация платных услуг

Автоматизация оказания платных услуг в МФЦ.

### Привлекаемые организации

Поддержка организации оказания услуг через привлекаемые организации (отделения почты, библиотеки, банки и пр.).

## СОСТАВ РЕШЕНИЯ

«МФЦ-Капелла» является решением «под ключ», в состав которого входят:

Настроенные процессы оказания государственных и муниципальных услуг

Настроенные адаптеры к сервисам и видам сведений СМЭВ

Автоматизированные пошаговые сценарии обслуживания заявителей в МФЦ

Сценарий консультации заявителей по вопросам получения государственных и муниципальных услуг по телефону (ЦТО), через инфокиоски и мобильные устройства

Настроенные отчеты по работе подразделений МФЦ в рамках процесса оказания услуг заявителям

Подсистема многомерного анализа данных (OLAP)

Встроенная база знаний для специалистов МФЦ

Электронная очередь

Региональный портал сети МФЦ

## «МФЦ-КАПЕЛЛА» АВТОМАТИЗИРУЕТ ОСНОВНЫЕ ПРОЦЕССЫ ОКАЗАНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ (МУНИЦИПАЛЬНЫХ) УСЛУГ

- Информирование заявителей о порядке предоставления государственных и муниципальных услуг в МФЦ.
- Прием запросов и документов на оказание государственных и муниципальных услуг.
- Прием документов для предоставления нескольких услуг в рамках жизненной ситуации при одном обращении заявителя.
- Взаимодействие с государственными органами власти в рамках исполнения государственных и муниципальных услуг, в том числе путем интеграции через СМЭВ или напрямую с системами органа власти.
- Прием и обработка информации из информационных систем органов государственной власти.
- Выдача заявителям результатов оказания государственных и муниципальных услуг.
- Информирование заявителей о статусе дела по оказанию услуги по всем каналам взаимодействия:
  - личный визит (МФЦ);
  - телефон (ЦТО);
  - самообслуживание (портал МФЦ, инфоматы, мобильные приложения);
  - рассылка (СМС, электронная почта, ВК).
- Контроль исполнения регламентов оказания государственных и муниципальных услуг и их сроков в подразделениях МФЦ.
- Контроль качества обслуживания по всем каналам взаимодействия с заявителями.
- Претензионная работа в контексте административных регламентов по досудебному обжалованию.
- Аналитическая отчетность о работе МФЦ в разрезах: услуга, заявитель, специалист, подразделение и др.

При интеграции со СМЭВ и ведомственными информационными системами МФЦ выступает посредником во взаимодействии с организациями, оказывающими государственные и муниципальные услуги.



Портал построен на основе промышленной системы управления контентом. Благодаря этому уполномоченные сотрудники МФЦ могут самостоятельно публиковать на портале информацию с помощью рабочего места администратора портала.



## КАНАЛЫ ОБРАЩЕНИЯ В МФЦ

### Региональный портал сети МФЦ

Портал сети МФЦ позволяет создать в информационно-коммуникационной сети Интернет полноценное представительство МФЦ региона. Портал предназначен для обслуживания посредством сети Интернет населения по вопросам оказания государственных и муниципальных услуг в любом МФЦ региона.



Портал МФЦ разработан в соответствии с требованиями фирменного стиля «Мои документы», рекомендованного Минэкономразвития России и являющегося обязательным для всех МФЦ.

### Портал сети МФЦ предоставляет следующие возможности:

- Получение информации о сети МФЦ, в том числе контактной информации (время работы, карта МФЦ региона, ответы на часто задаваемые вопросы).
- Получение исчерпывающей информации о государственных и муниципальных услугах, оказываемых в МФЦ.
- Самостоятельное консультирование заявителей по вопросам оказания государственных и муниципальных услуг с применением экспертной подсистемы «МФЦ-Капелла» для определения возможности оказания услуги и определения необходимого пакета документов.
- Личный кабинет заявителя, в котором размещается информация о статусах оказания услуг и записях заявителя на прием в МФЦ. Для входа в личный кабинет используется учетная запись заявителя в ЕСИА.
- Запись на прием в выбранный МФЦ.

## Центр телефонного обслуживания

Решение «МФЦ-Капелла» предоставляет оператору автоматизированное рабочее место с широкими возможностями в рамках пошаговых сценариев обслуживания:

- Прием и обработка входящих звонков.
- Обработка входящих запросов по вопросам предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе справочной информации об МФЦ.
- Информирование заявителей о статусе дела и результатах оказания услуги, в том числе в рамках исходящих звонков.
- Запись на прием в выбранное подразделение МФЦ.
- Переадресация телефонных вызовов иным специалистам МФЦ.
- Подсистема ЦТО может быть интегрирована с программно-аппаратным комплексом контакт-центра.

## Инфоматы (средства общественного доступа)

Инфоматы предоставляют возможность самообслуживания по вопросам оказания государственных (муниципальных) услуг:

- Запись на прием в МФЦ в текущую очередь, а также предварительная запись на прием на выбранное время.
- Получение информации о статусе дела, сформированного при обращении в МФЦ для получения услуги.
- Оценка качества предоставленной услуги с последующей отправкой информации в ИАС МКГУ.
- Получение информации об услугах, оказываемых выбранным подразделением МФЦ, и возможность консультирования по вопросам оказания услуг с помощью анкетирования с применением экспертной системы.
- Получение справочной информации.



## Электронная очередь

Подсистема электронной очереди обеспечивает для заявителей:

- Запись в текущую очередь, а также предварительную запись на выбранное время.
- Информирование заявителей о начале приема через главную информационную панель и информационные панели на рабочих местах операторов.
- Контроль продвижения в очереди с учетом как текущей, так и предварительной записи.

Для сотрудников МФЦ подсистема электронной очереди обеспечивает:

- 01. Получение информации о записавшихся заявителях.
- 02. Перенаправление заявителей в другое окно приема.
- 03. Автоматическое распределение заявок в очереди между сотрудниками, которые обслуживают заявителей.
- 04. Многоуровневый справочник тематик, по которым ведется запись.
- 05. Распределение заявок в очереди с использованием приоритетов.
- 06. Закрепление тематик обслуживания за сотрудниками, окнами; распределение заявителей как по сотрудникам, так и по окнам.
- 07. Откладывание, возвращение заявок в очередь.
- 08. Сбор статистической отчетности.

# РЕАЛИЗАЦИЯ КЛЮЧЕВЫХ ТРЕБОВАНИЙ ПОСТАНОВЛЕНИЯ ПРАВИТЕЛЬСТВА РФ № 1376

Экспертная система

Настройка процессов оказания государственных (муниципальных) услуг в МФЦ

- Настройка маршрута, порядка оказания услуг и этапов, включая взаимодействие со СМЭВ
- Настройка срока, необходимого комплекса документов и результатов согласно регламентам

Экспертная система позволяет в автоматическом режиме определить:

- Возможность оказания выбранной государственной или муниципальной услуги
- Вариант оказания услуги и пакет необходимых документов



Система настраивается предметными специалистами (без участия ИТ-специалистов), чтобы максимально упростить работу сотрудников, а также сократить время обслуживания и количество повторных обращений по причине подготовки неполного или некорректного пакета документов.

## Интеграция со СМЭВ

«МФЦ-Капелла» обеспечивает возможность взаимодействия с сервисами СМЭВ 2 и видами сведений СМЭВ 3.

- Формирование запроса к сервису или виду сведений СМЭВ в соответствии с опубликованными требованиями на основе информации, находящейся в электронном деле (документов, принятых от получателя государственных (муниципальных) услуг, результатов вызова сервисов СМЭВ, исполнения заказов ОГВ).
- Автоматическое получение ответов от сервисов или видов сведений СМЭВ в электронном виде.
- Автоматическое добавление в электронное дело документа-результата запроса СМЭВ, сформированного на основании информации, полученной от сервисов или видов сведений СМЭВ.
- Использование полученной информации для оказания услуги.
- Автоматическая отправка запроса к сервису или виду сведений СМЭВ.

Решение реализует требования постановления Правительства от 18.03.2015 № 250 к составлению и выдаче заявителям документов на бумажном носителе, подтверждающих содержание электронных документов, полученных в результате предоставления услуги, и составлению на бумажном носителе и заверению выписок из информационных систем органов, предоставляющих услуги.

## Интеграция с ГИС ГМП

«МФЦ-Капелла» обеспечивает взаимодействие с Государственной информационной системой о государственных и муниципальных платежах:

- Получение информации о начислениях, выставленных заявителю.
- Получение информации о статусе квитирования начислений и платежей заявителя.
- Получение информации о платежах, совершенных заявителем, в том числе проверка информации о платежах в процессе приема документов для оказания услуги заявителю.

## Интеграция с ЕСИА

«МФЦ-Капелла» обеспечивает взаимодействие с федеральной государственной информационной системой «Единая система идентификации и аутентификации»:

- Регистрация заявителя в ЕСИА
- Подтверждение учетной записи заявителя в ЕСИА
- Восстановление доступа к учетной записи заявителя в ЕСИА
- Изменение паспортных данных заявителя в ЕСИА
- Регистрация ребенка в ЕСИА
- Удаление учетной записи в ЕСИА

## Интеграция с ФГИС МДМ

Система «МФЦ-Капелла» обеспечивает сбор временных меток и дополнительных параметров процесса оказания услуги с последующей передачей собранных данных в федеральную государственную информационную систему мониторинга деятельности МФЦ (ФГИС МДМ) в соответствии с методическими рекомендациями ФГИС МДМ.

## Интеграция с ЕПГУ

Система «МФЦ-Капелла» обеспечивает взаимодействие с Единым порталом государственных и муниципальных услуг:

- Передача в ЕЛК ЕПГУ информации о создании в МФЦ дела, изменении его статуса.
- Передача в ЕЛК ЕПГУ информации о сотруднике МФЦ, изготовлении сотрудником МФЦ электронных дубликатов бумажных документов заявителя.
- Выдача в МФЦ результатов по делам, созданным через ЕПГУ.
- Запись с ЕПГУ на прием в МФЦ для подачи документов и для получения результата.

## ОПЛАТА ГОСУДАРСТВЕННЫХ (МУНИЦИПАЛЬНЫХ) УСЛУГ В МФЦ



Система «МФЦ-Капелла» позволяет настроить автоматическое формирование необходимых документов и оплату государственных (муниципальных) услуг

- Настройка в АИС МФЦ платежных реквизитов по услугам и органам власти.
- Формирование на приеме документов платежного извещения.
- Формирование QR-кода с данными из платежного извещения в соответствии с ГОСТ.
- Возможность для заявителя быстро оплатить заказанную услугу с помощью QR-кода через мобильное приложение портала «Госуслуги», а также через банковские мобильные приложения и терминалы.
- Формирование QR-кода на основании начислений, полученных из ГИС ГМП.

## ОЦЕНКА КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ЗАЯВИТЕЛЕМ

- Система «МФЦ-Капелла» предоставляет возможности для опроса заявителей о качестве предоставленных в МФЦ услуг
- Интеграция с Информационно-аналитической системой мониторинга качества государственных услуг (ИАС МКГУ) предоставляет обширные возможности



## АВТОМАТИЗИРОВАННОЕ РАБОЧЕЕ МЕСТО ОРГАНА ГОСУДАРСТВЕННОЙ ВЛАСТИ (АРМ ОГВ)



Применяется для организации электронного взаимодействия между МФЦ и ОГВ в тех случаях, когда в ОГВ отсутствует собственная информационная система для оказания государственных и муниципальных услуг. Обеспечивает в ОГВ автоматизацию процессов оказания госуслуг с участием МФЦ.

- Передача пакета документов из МФЦ в ОГВ в электронном виде (с дублированием на бумаге, если это нужно).
- Процессы взаимодействия с заявителями, если это необходимо (консультирование, прием документов, выдача результатов оказания услуги и т.д.).
- Принятие в ОГВ решения и его передача в МФЦ.
- Использование общего приложения с МФЦ.

## СИСТЕМА КОНТРОЛЯ ПОКАЗАТЕЛЕЙ И МОТИВАЦИИ СОТРУДНИКОВ



Предоставляет возможности для автоматизированного контроля и стимулирования сотрудников

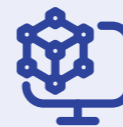
- В АИС МФЦ происходит регистрация каждого действия сотрудника в процессе оказания услуги.
- В системе контроля и мотивации для каждого действия задается «стоимость».
- Для каждого вида сотрудников настраивается формула расчета зарплаты и/или мотивационных выплат.
- Формула может включать как индивидуальные результаты сотрудника (для специалистов), так и результаты работы всего подразделения МФЦ (для руководителей).
- Сотрудник ежедневно может отслеживать результаты своей работы.
- Руководитель МФЦ получает подробную и наглядную отчетность о работе каждого сотрудника и каждого подразделения МФЦ.



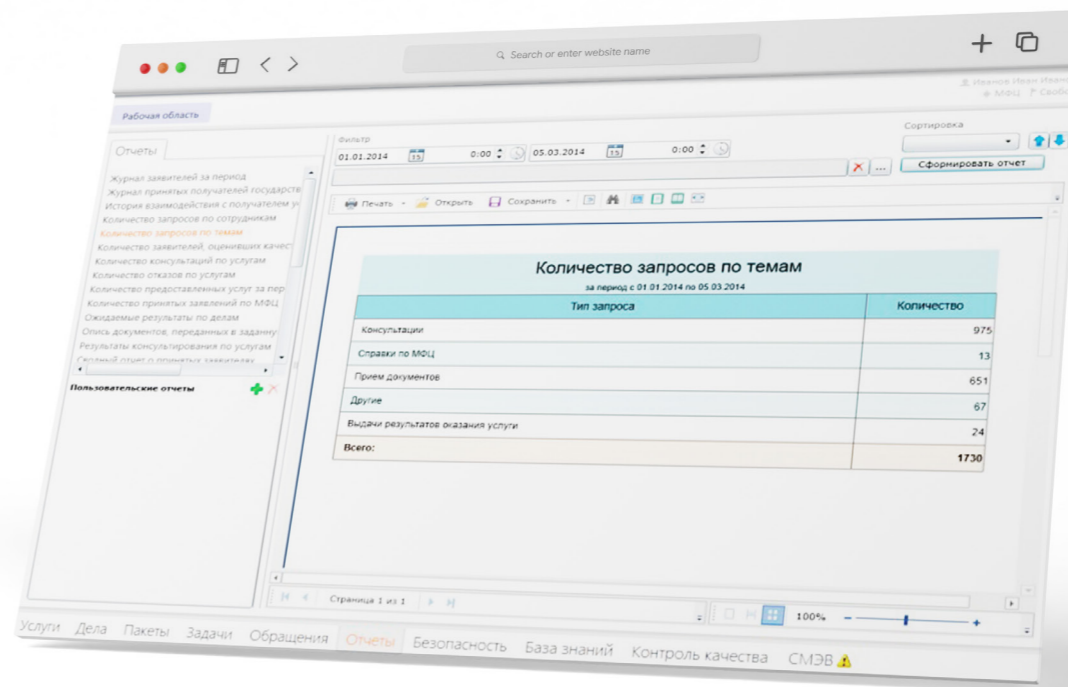
Модуль графиков и табельного учета в KPI

- Подготовка графиков работы сотрудников и табелей учета рабочего времени.
- Процессы сверки, согласования и утверждения графиков и табелей в электронном виде с использованием ЭП.
- Учет плановых и внеплановых отсутствий сотрудников (отпуск, больничный и т. д.).

## МНОГОМЕРНЫЙ АНАЛИЗ ДАННЫХ (OLAP)



Подсистема многомерного анализа позволяет получать требуемые показатели в любом из доступных разрезов, например, проанализировать среднее время ожидания в очереди за период в целом по системе, затем отдельно по каждому подразделению МФЦ, а в нужных случаях — отдельно по каждому сотруднику, тематике обслуживания, числу месяца, дню недели, времени суток и т.д.



При использовании системы электронной очереди подсистема многомерного анализа дает возможность строить выборки по сводным данным из АИС МФЦ и системы электронной очереди, например, получить информацию о времени ожидания в очереди по конкретным услугам, даже если при записи в очередь заявители выбирают только общую тему обслуживания.

Кроме того, использование системы многомерного анализа данных снимает с основной системы нагрузку, создаваемую аналитическими отчетами. Благодаря этому ускоряется и обслуживание заявителей, и получение аналитической информации.



## АВТОМАТИЗИРОВАННОЕ РАСПОЗНАВАНИЕ ПАСПОРТА



Система «МФЦ-Капелла» интегрирована с оборудованием, обеспечивающим автоматизированное распознавание данных из паспорта гражданина Российской Федерации. Данные считываются и распознаются специализированным сканером при записи заявителя в электронную очередь, а затем используются для того, чтобы ускорить процесс идентификации и регистрации заявителя.

В результате происходит сокращение времени обслуживания каждого заявителя в среднем на 1,5 минуты, что позволяет увеличить количество обслуживаемых в течение дня граждан. Кроме того, сокращается число грамматических ошибок при введении паспортных данных.

## КРИПТОБИОКАБИНА



Программно-технический комплекс (ПТК) «Криптобиокабина» представляет собой единый защищенный корпус с предустановленным программным обеспечением для сбора, регистрации и контроля биометрических данных граждан. «МФЦ-Капелла» с помощью криптобиокабины позволяет осуществлять в МФЦ полный цикл оказания услуги по оформлению загранпаспорта нового образца:

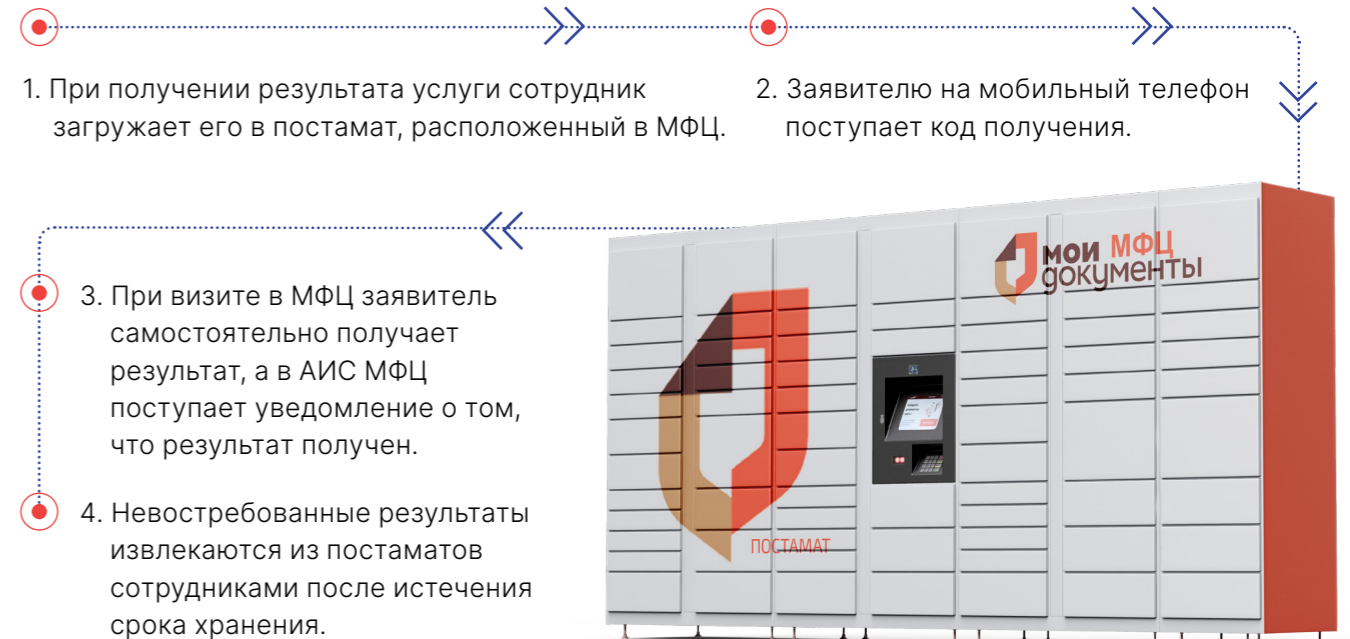
1. Формирование заявления в АИС МФЦ и отправка через СМЭВ в МВД.
2. Создание уникального номера заявления, формирование штрихкода для криптобиокабины.
3. Получение из МВД уведомлений о статусе оказания услуги через СМЭВ.
4. Отправка в МВД уведомлений о результате выдачи загранпаспорта в МФЦ.



## ИНТЕГРАЦИЯ С ПОСТАМАТАМИ



Возможность выдавать заявителям результаты услуг без обращения к оператору



## ПОЛУЧЕНИЕ СВЕДЕНИЙ ИЗ ЦИФРОВОГО ПРОФИЛЯ ГРАЖДАНИНА В ЕСИА

01

Заявитель с помощью мобильного приложения «Госуслуги» сканирует QR-код, размещенный в МФЦ, и предоставляет согласие на получение сведений из его цифрового профиля в Единой системе идентификации и аутентификации (ЕСИА).

03

При обслуживании заявителя эти сведения автоматически подставляются в процессе приема документов, что ускоряет обслуживание и позволяет избежать ошибок при вводе.

02

АИС МФЦ получает согласие и запрашивает из ЕСИА сведения о заявителе, такие как ФИО, дата рождения, документ, удостоверяющий личность, СНИЛС, ИНН, телефон, адрес электронной почты и другие сведения.

04

Согласие предоставляется на ограниченный срок. Также заявитель имеет возможность отозвать предоставленное согласие с помощью мобильного приложения «Госуслуги» или портала «Госуслуги».

## ПРАКТИКА УСПЕХА

Сегодня в региональных МФЦ госуслуги оказываются на базе системы «МФЦ-Капелла»

2700+ окон

162 МФЦ 640+ ТСП МФЦ России

В год через систему обрабатывается

>11 млн обращений заявителей и около 4 млн услуг

Централизованные внедрения на уровне региона:



## О БФТ-ХОЛДИНГЕ

БФТ-Холдинг — российский разработчик программных продуктов и заказных решений для государственного сектора и бизнеса

с 1997 года  
на IT-рынке

### Цифровое портфолио

Заказная разработка

15+ федеральных проектов

- Социальный фонд России
- Росреестр
- Роструд
- Минцифры России
- Минздрав России

Продуктовое направление

>6500 региональных проектов

83 региона, где реализованы проекты

### Наши победы

ТОП-5

компаний по поставке ИТ-решений из реестра отечественного программного обеспечения

ТОП-10

крупнейших поставщиков услуг заказной разработки ПО

ТОП-10

самых быстрорастущих ИТ-компаний

C NEWS

TADVISER

22

офиса по всей стране

2500+

сотрудников

98,5+

млн пользователей

# КАК С НАМИ СВЯЗАТЬСЯ

Звоните:

**+7 (495) 784-70-00**

Пишите:

**ineed@bft.ru**

Будьте с нами online:

**bft.ru**

Приезжайте:

**129085, Москва,  
ул. Годовикова, д. 9, стр. 17**



Следите за нашими  
новостями в соцсетях:



[vk.com/bftcom](https://vk.com/bftcom)



[t.me/bft\\_channel](https://t.me/bft_channel)

