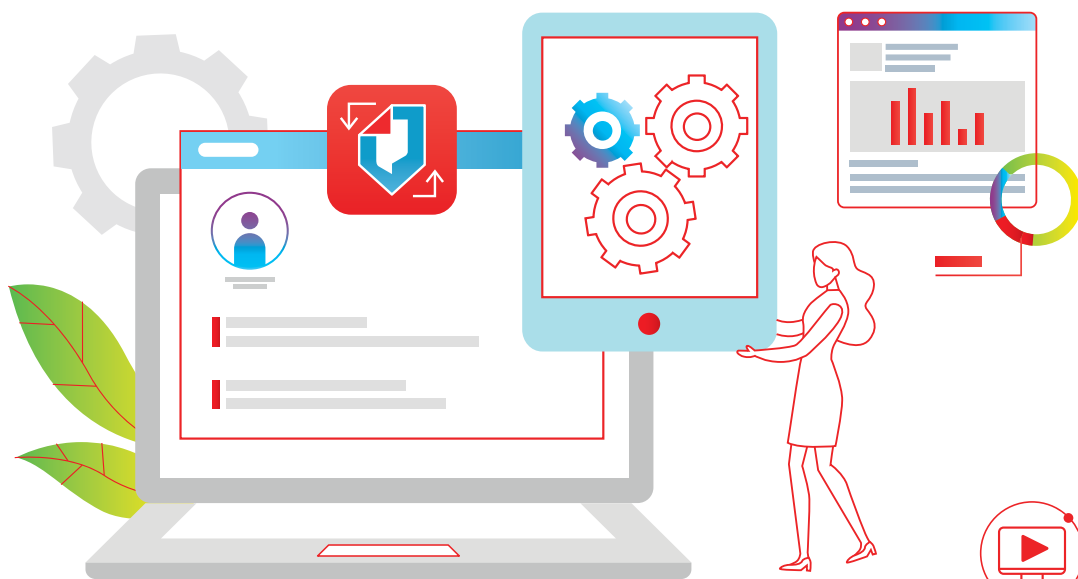


БФТ

ДОСТИГАЕМ ВМЕСТЕ,
РАЗВИВАЯ КАЖДОГО

АВТОМАТИЗАЦИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНЫХ ЦЕНТРОВ (МФЦ)

Комплексная система «МФЦ-Капелла»



Вы можете заказать
онлайн-
демонстрацию
решения на сайте
www.bftcom.com

ЦИФРОВАЯ ТРАНСФОРМАЦИЯ ГОСУДАРСТВЕННОГО УПРАВЛЕНИЯ



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».

Соответствует ключевым НПА в области регулирования деятельности МФЦ

- ✓ Постановление Правительства РФ от 22 декабря 2012 г. № 1376
- ✓ Приказ Минэкономразвития России от 27 декабря 2016 г. № 844

СОСТАВ РЕШЕНИЯ

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



Преимущества



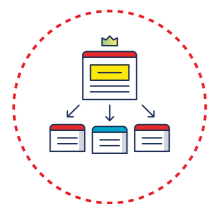
Автоматизация основных процессов оказания услуг заявителям по всем каналам взаимодействия: МФЦ, ЦТО, портал МФЦ, инфоматы, мобильные устройства.



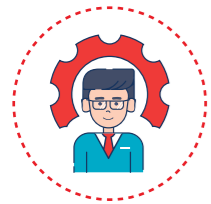
Уникальная экспертная поддержка сотрудников и граждан, обеспечивающая высокий уровень качества и скорости оказания услуг, существенно снижающая требования к компетенции сотрудников и граждан в государственных и муниципальных услугах.



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



Обеспечение взаимодействия со СМЭВ и системами органов исполнительной власти.



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: ЕСИА (единая система идентификации и аутентификации), ЭП (электронная подпись), ЕПГУ (единый портал госуслуг), ИАС МКГУ (информационно-аналитическая система мониторинга качества государственных услуг), ГИС ГМП (государственная информационная система о государственных и муниципальных платежах), ФГИС МДМ (федеральная государственная информационная система мониторинга деятельности МФЦ) и др.



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



Автоматизированное рабочее место для сотрудников органов государственной власти.



Автоматизация оказания платных услуг в МФЦ.



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

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)



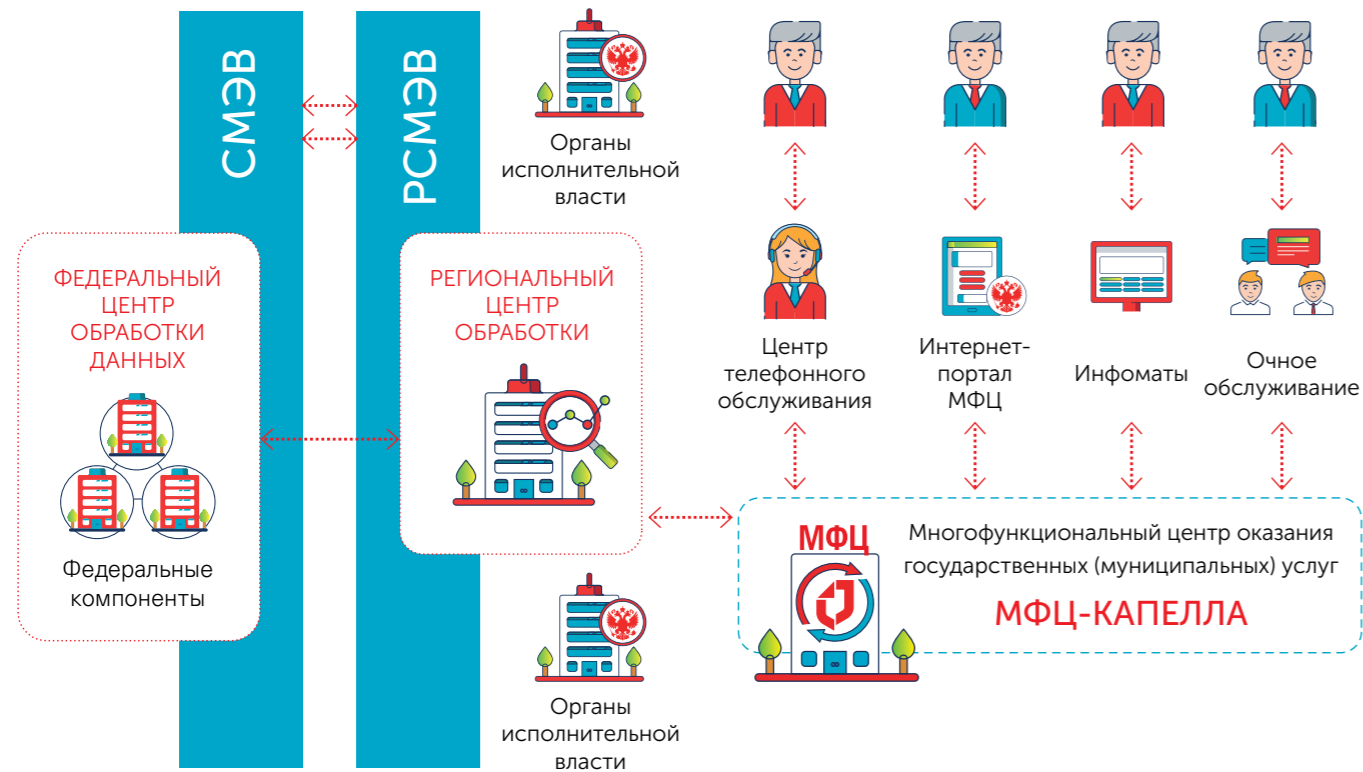
Центры телефонного обслуживания граждан по вопросам оказания государственных и муниципальных услуг (ЦТО)

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

- Информирование заявителей о порядке предоставления государственных/муниципальных услуг в МФЦ.
- Прием запросов и документов на оказание государственных/муниципальных услуг.
- Возможность приема 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/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).
- Контроль исполнения регламентов оказания государственных/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.



КАНАЛЫ ОБРАЩЕНИЯ В МФЦ

Региональный портал сети МФЦ

Портал сети МФЦ позволяет создать в Интернете полноценное представительство МФЦ региона. Портал предназначен для обслуживания через 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 построен на основе промышленной системы управления содержанием. Благодаря этому уполномоченные сотрудники МФЦ могут самостоятельно публиковать на портале информацию с помощью рабочего места администратора портала.



✓ 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:

Получение информации о статусе дела, сформированного при обращении в МФЦ для получения услуги.

Определение доступности услуги путем формирования комплекта документов, необходимого для получения услуги.

Получение информации об услугах, оказываемых выбранным подразделением МФЦ, и возможность консультирования по вопросам оказания услуг с помощью анкетирования с применением экспертной системы.

Запись на прием в МФЦ в текущую очередь, а также предварительная запись на прием на выбранное время.

Оценка качества предоставленной услуги с последующей отправкой информации в ИАС МКГУ.

Получение справочной информации.



Электронная очередь

Подсистема электронной очереди обеспечивает для заявителей:



Для сотрудников МФЦ подсистема электронной очереди обеспечивает:



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

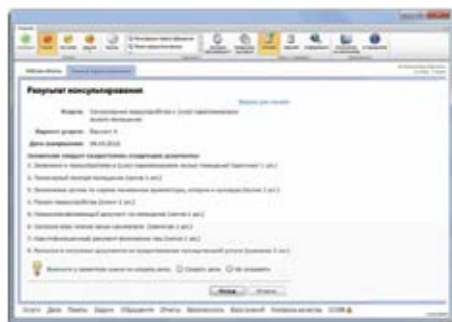
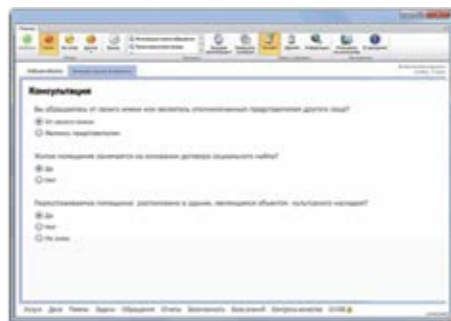
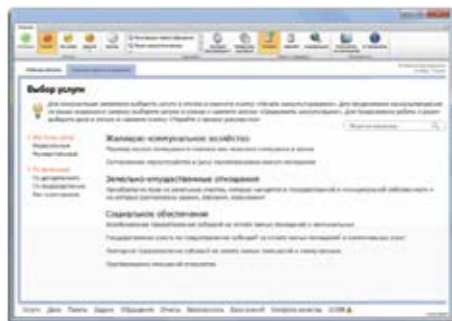
Экспертная система позволяет в автоматическом режиме определить:



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.

✓ В системе осуществляются следующие функции:

- 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).
- Автоматическая отправка запроса к сервису или виду сведений СМЭВ.
- 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.

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.

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.
- Выдача в МФЦ результатов по делам, созданным через ЕПГУ (в том числе возможность заказа курьерской доставки).
- Запись с ЕПГУ на прием в МФЦ для подачи документов и для получения результата.
- Отправка на ЕПГУ приглашений на прием для получения результата по делам, созданным в МФЦ.

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 госуслуг, а также через банковские мобильные приложения и терминалы.
- Формирование QR-кода на основании начислений, полученных из ГИС ГМП.

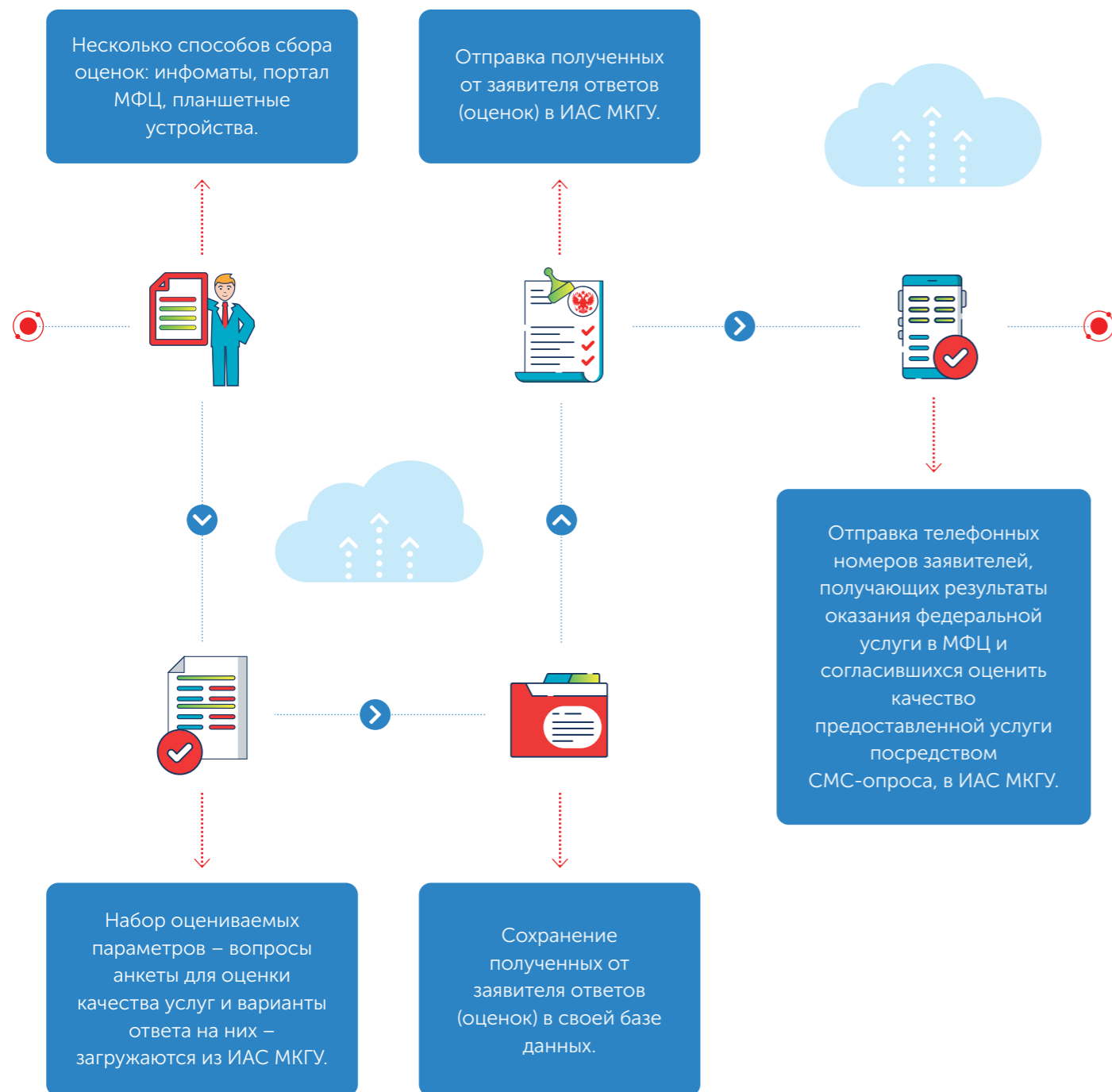
ОЦЕНКА КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ЗАЯВИТЕЛЕМ

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 следующие возможности:



Решение реализует требования письма Минэкономразвития России № 17693-ОФ/ДО9и от 03.07.2015 г. в части пакетной отправки полученных оценок в ИАС МКГУ и отправке телефонных номеров получателей федеральных услуг, согласившихся на участие в СМС-опросе о качестве предоставления услуг, в ИАС МКГУ.



АВТОМАТИЗИРОВАННОЕ РАБОЧЕЕ МЕСТО ОРГАНА ГОСУДАРСТВЕННОЙ ВЛАСТИ (АРМ ОГВ)

✓ Применяется для обеспечения деятельности РОИВ по предоставлению комплекса взаимосвязанных между собой государственных и муниципальных услуг в электронном виде по принципу «одного окна», а также по предоставлению р-сведений по запросам ФОИВ и запросу ф-сведений у ФОИВ и РОИВ (ОМСУ)

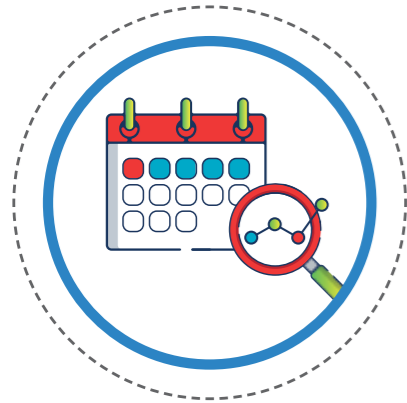
- 1 Передача пакета документов из МФЦ в ОГВ в электронном виде (с дублированием на бумаге, если это нужно).
- 2 Принятие в ОГВ решения и его передача в МФЦ.
- 3 Использование общего приложения с МФЦ.
- 4 Процессы взаимодействия с заявителями, если это необходимо (консультирование, прием документов, выдача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

СИСТЕМА КОНТРОЛЯ ПОКАЗАТЕЛЕЙ И МОТИВАЦИИ СОТРУДНИКОВ

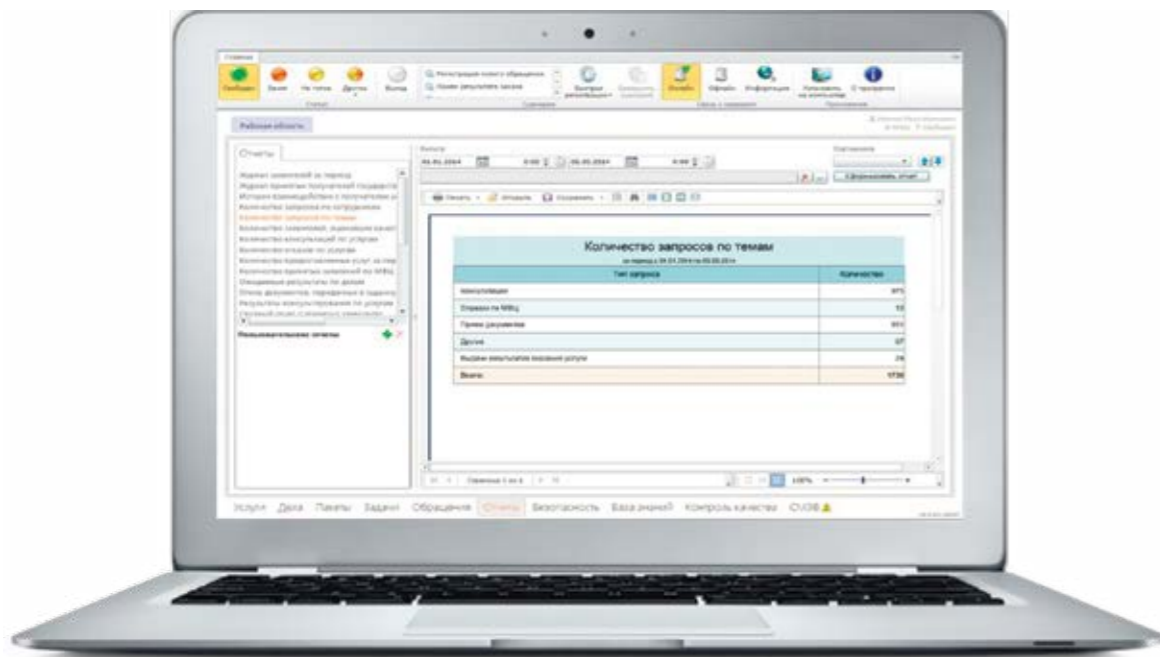
✓ Предоставляет возможности для автоматизированного контроля и стимулирования сотрудников

- 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.

МНОГОМЕРНЫЙ АНАЛИЗ ДАННЫХ (OLAP)



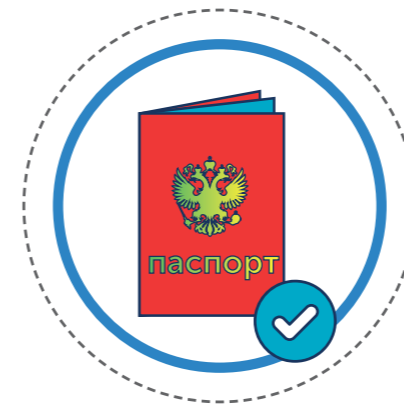
Подсистема многомерного анализа позволяет получать требуемые показатели в любом из доступных разрезов, например, проанализировать среднее время ожидания в очереди за период в целом по системе, затем отдельно по каждому подразделению МФЦ, а в нужных случаях — отдельно по каждому сотруднику, тематике обслуживания, 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:

- Формирование заявления в АИС МФЦ и отправка через СМЭВ в МВД,
- Создание уникального номера заявления, формирование штрих-кода для криптобиокабины,
- Получение из МВД уведомлений о статусе оказания услуги через СМЭВ,
- Отправка в МВД уведомлений о результате выдачи загранпаспорта в МФЦ.



ПРАКТИКА УСПЕХА



В системе «МФЦ-Капелла» работают более **4000** пользователей в **170** МФЦ и более чем **750** ТОСП МФЦ России.



РЦТО Республики Саха (Якутия) по итогам V всероссийского конкурса «**Лучшие 10 ИТ-проектов для госсектора 2013**» стал лауреатом в номинации «**Лучшее решение для колл-центра**».

За 2017 год через систему «МФЦ-Капелла» обработано более **10 млн обращений** заявителей и оказано более **3 млн услуг**.



ЛАУРЕАТЫ И ПОБЕДИТЕЛИ КОНКУРСА "ЛУЧШИЙ МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНЫЙ ЦЕНТР РОССИИ":

МФЦ Липецкой области

2014 г. – лауреат в номинации «Лучшая практика по информатизации МФЦ»
2017 г. – победитель I категории в номинации «Лучший МФЦ»
2018 г. – лауреат в номинации «Лучшая практика по информатизации МФЦ»
2018 г. – лауреат в номинации «Лучший МФЦ»

МФЦ Воронежской области

2015 г. и 2016 г. – лауреат в номинации «Лучшая практика по информатизации МФЦ»
2017 г. – лауреат в номинации «Лучший проект МФЦ» и победитель II категории в номинации «Лучший МФЦ» за реализацию программы «Бизнес с нуля за 4 дня»
2018 г. – лауреат в номинации «Лучшая практика по информатизации МФЦ»
2018 г. – лауреат в номинации «Лучший МФЦ»

МФЦ Волгоградской области

2017 г. – лауреат в номинации «Лучшая практика по информатизации МФЦ»

ЦЕНТРАЛИЗОВАННЫЕ ВНЕДРЕНИЯ НА УРОВНЕ РЕГИОНА:

МФЦ Амурской области
 МФЦ Волгоградской области
 МФЦ Воронежской области
 МФЦ Липецкой области

МФЦ Орловской области
 МФЦ г. Севастополя
 МФЦ Владимирской области



О КОМПАНИИ «БЮДЖЕТНЫЕ И ФИНАНСОВЫЕ ТЕХНОЛОГИИ» (БФТ)



Российский разработчик

проектных решений на базе собственных методологических и программных продуктов для государственного сектора и бизнеса



География

80 регионов РФ



> 10 федеральных проектов



> 30 млн

пользователей продуктов БФТ



Реализовано

> 5 400

проектов



Лучший поставщик

в сфере ИТ в течение семи лет



24 года

на ИТ-рынке



24

офиса в РФ



21

регион

с централизованным внедрением продуктов БФТ

КАК С НАМИ СВЯЗАТЬСЯ

Звоните:

+7 (495) 784-70-00

Пишите:

bft@bftcom.com

Будьте с нами online:

www.bftcom.com

Приезжайте:

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

БФТ

Дружите с нами в
социальных сетях:



vk.com/bftcom



twitter.com/bftcom



facebook.com/companybft



instagram.com/bftcom

ООО «БФТ-Холдинг» входит
в группу компаний «Ростелеком»