

АВТОМАТИЗИРОВАННАЯ ИНФОРМАЦИОННАЯ СИСТЕМА ДЛЯ
МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНЫХ ЦЕНТРОВ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ
ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ
«АИС МФЦ ДЕЛО»

**Руководство пользователя опции «Выявление отклонений от
регламентных норм»**

Листов 11

АННОТАЦИЯ

В данном документе приведено описание функциональных возможностей опции «Выявление отклонений от регламентных норм» автоматизированной информационной системы многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг (далее – «АИС МФЦ»). Опция позволяет задавать показатели выполнения регламентных норм, выявлять показатели отклонения от выполнения регламентных норм, анализировать показатели выполнения регламентных норм.

Оглавление

Введение.....	4
Назначение опции	4
Основные понятия системы.....	<u>Ошибка! Закладка не определена.</u> 4
Вход в систему	<u>45</u>
Главная страница системы.....	<u>67</u>
Выявление отклонений от регламентных норм.....	9
Отчеты и статистика	9

Введение

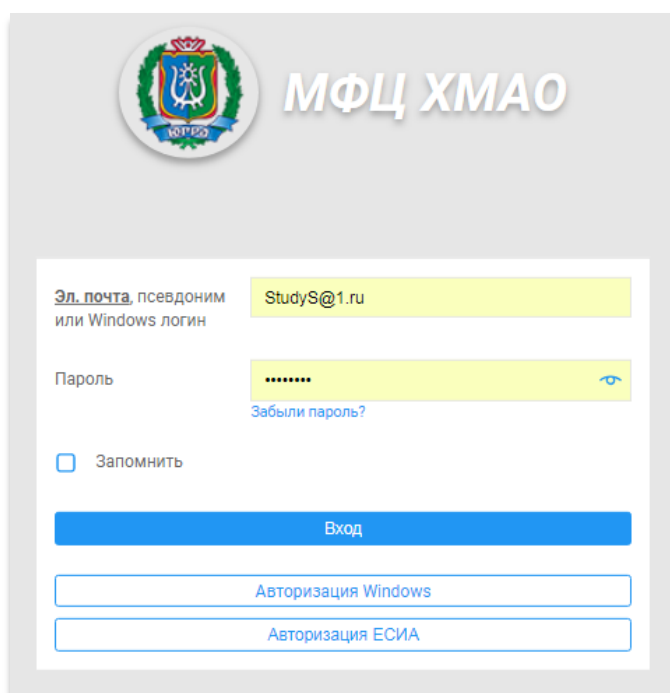
Назначение опции

Опция «Выявление отклонений от регламентных норм» предназначена для автоматизации процесса выявления отклонений показателей от регламентных норм в многофункциональных центрах, где используется программный комплекс АИС МФЦ «ДЕЛО».

Вход в систему

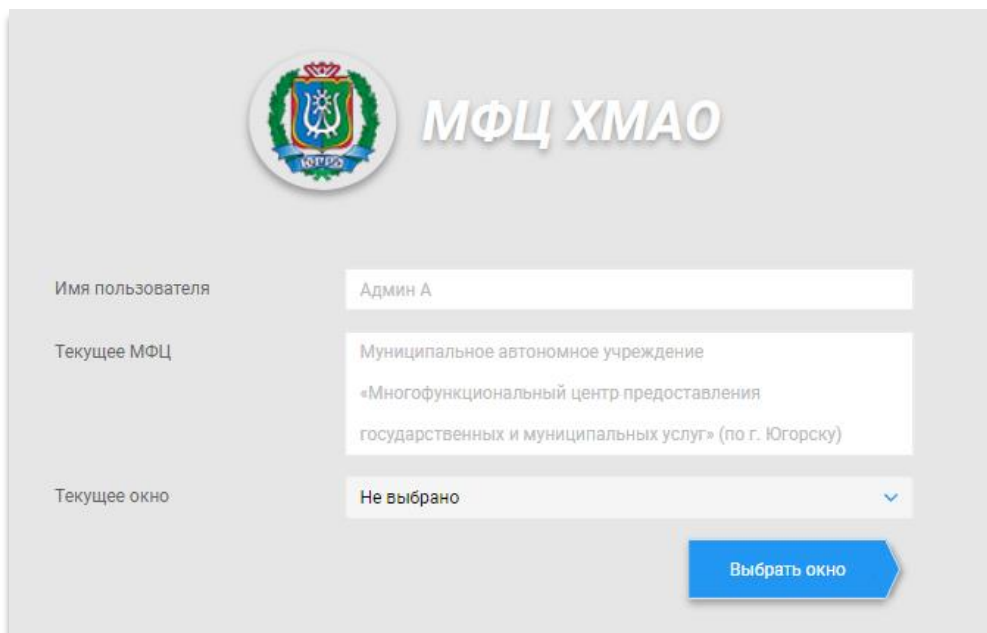
Чтобы получить доступ к системе, запустите интернет-браузер, в открывшемся окне интернет-навигатора в поле «Адрес» укажите адрес вашей АИС МФЦ, в формате: http://<ip-адрес_сервера>/<имя_системы> (например, <http://10.139.11.5/MFC>)

При первом входе в систему откроется окно следующего вида:



Введите имя пользователя и пароль и нажмите «**Вход**».

В открывшемся окне авторизации выберите текущее окно¹ и повторно нажмите «Вход».



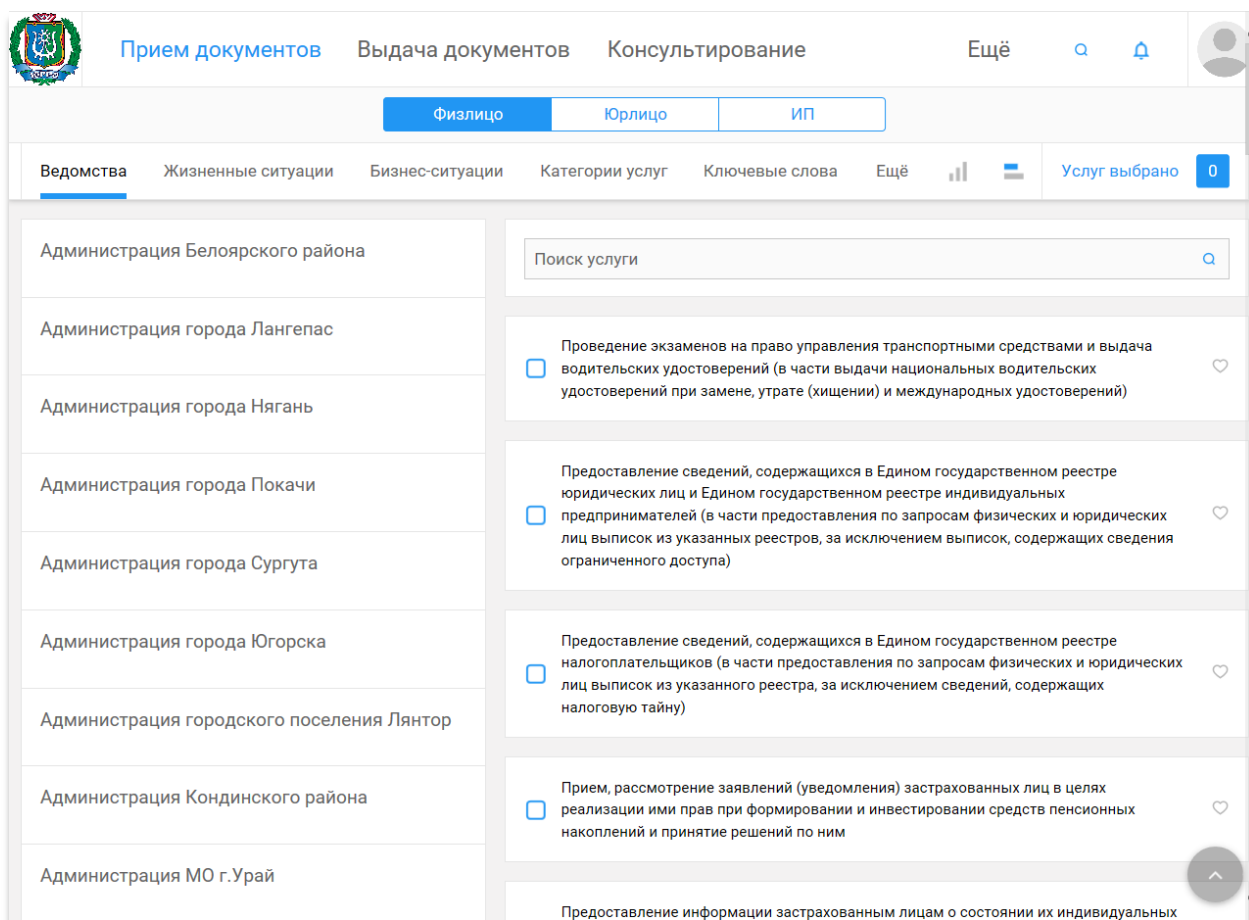
АИС МФЦ может использовать Windows-авторизацию для входа в систему. При этом имя пользователя указывается вместе с именем домена, например, «EOS\Ivanov». Если необходимо войти в АИС МФЦ под другим пользователем – смените его штатными средствами Windows, после чего выполните вход в АИС МФЦ.

~~Если права доступа для пользователя настроены правильно, откроется главная страница системы.~~

¹ Выбор окна осуществляется для оценки качества оказания услуг

Главная страница системы

После успешного входа открывается главная страница системы.



В правом верхнем углу отображается следующая информация:

–Имя пользователя;

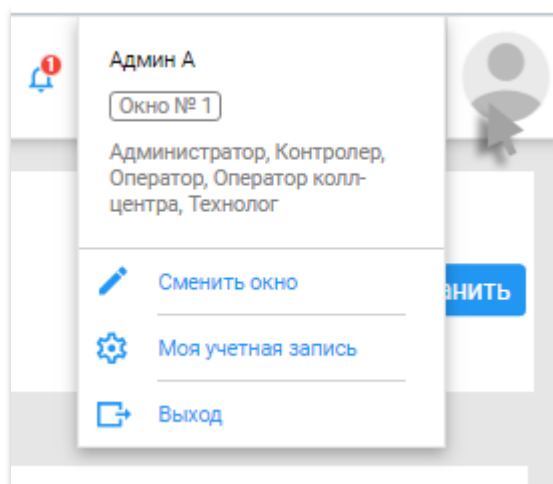
–Номер окна;

–Роль пользователя в системе (Администратор, Контролер, Оператор, Оператор колл-центра, Технолог);

–Кнопка «Сменить окно»;

–Кнопка  **Моя учетная запись**;

–Кнопка «Выход», нажатие на которую возвращает на экран входа в систему.



Строка меню сверху содержит следующие пункты:

1)**Прием документов.** Открывает главную страницу системы, с которой начинается прием заявления на оказание услуги. На главной странице отображается полный список доступных к оказанию услуг;

2)**Выдача документов.** Открывает страницу поиска в системе заявлений, по которым необходимо предоставить результат заявителю;

3)**Консультирование.** Предоставляет возможность оператору проконсультировать заявителя о той или иной услуге (краткая справка, какие документы необходимы и т.д.);

4)**Еще.** Показывает список с остальными пунктами.

5)**Прием звонков.** Консультирование граждан по телефону, а также оповещение заявителей о результатах их обращения за государственной услугой;

6)**Найти МФЦ.** Просмотреть информацию о подразделениях МФЦ и найти их на карте;

7)**Запись на прием.** Открывает страницу регистрации записи в электронную очередь на прием в МФЦ.

8)**Личное дело.** Открывает страницу поиска личных дел заявителей, ранее обращавшихся в МФЦ;

9)**Управление.** Открывает меню управления системой.

Выявление отклонений от регламентных норм.

Отчеты и статистика

Полный процесс выявления отклонений от регламентных норм состоит из нескольких шагов. Для начала необходимо в верхнем меню главного окна выбрать пункт «Управление». Далее необходимо в меню пункта «Управление» нажать ссылку «Отчеты и статистика» и перейти в раздел «Графики и диаграммы» согласно информации на рисунке 2.1.

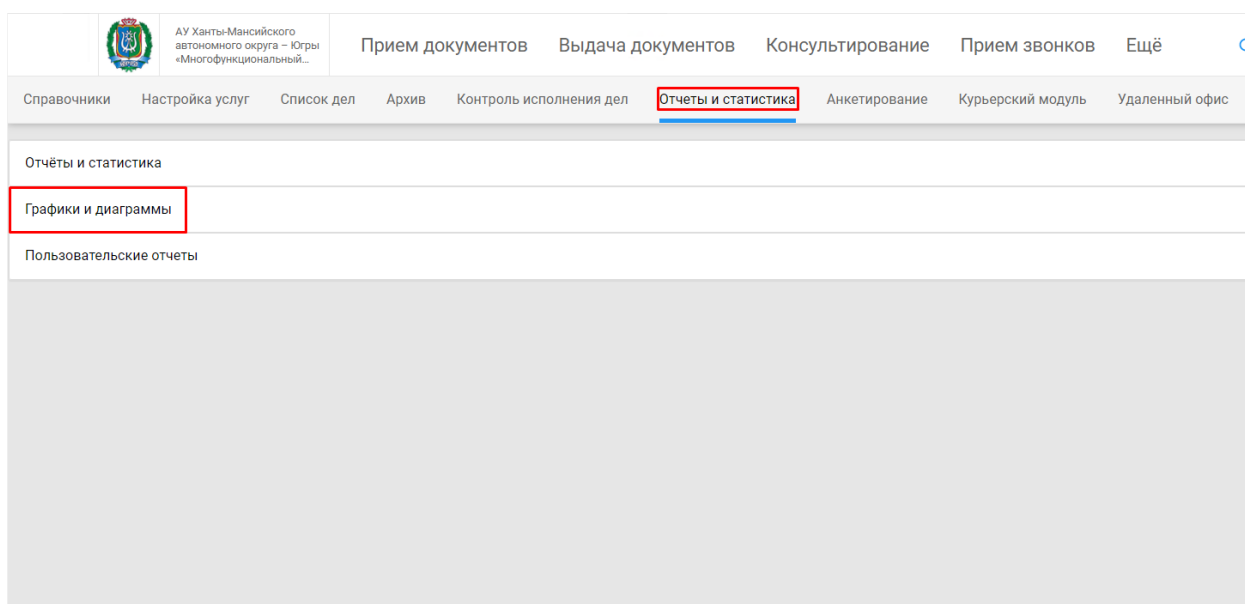


Рисунок 2.1

После перехода в вышеуказанный раздел в открывшемся окне выведутся следующие поля для заполнения: «Тип отчета», «Дата регистрации», «Услуга», «Пользователь». Данные всех полей выбираются из списка, а данные по полю «Дата регистрации» дополнительно может быть выбрана из календаря или введена вручную. После заполнения всех полей необходимо нажать кнопку «Показать графики» согласно информации на рисунке 2.2.

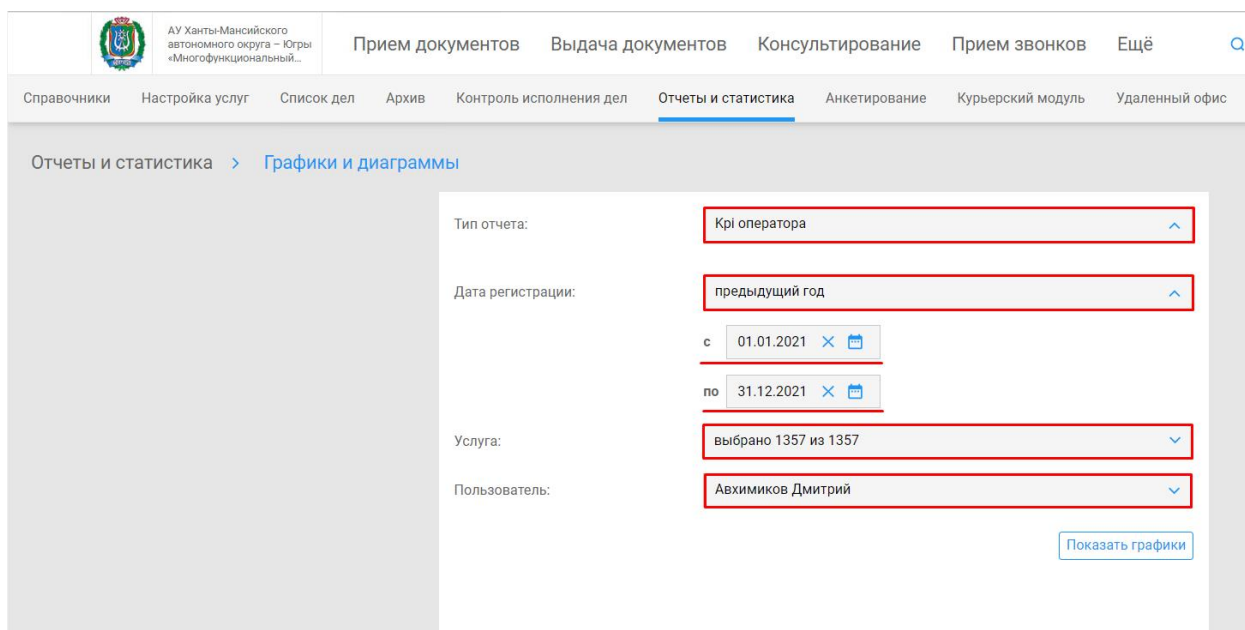


Рисунок 2.2

После нажатия кнопки **«Показать графики»** ниже выведется столбчатая диаграмма с результатами поиска, в которой по оси ординат содержится информация о суммарном отклонении показателей от нормы, а по оси абсцисс содержится информация о конкретном показателе в рамках выбранной услуги. Также есть возможность увеличения и уменьшения масштаба при использовании скроллинга (рис. 2.3).

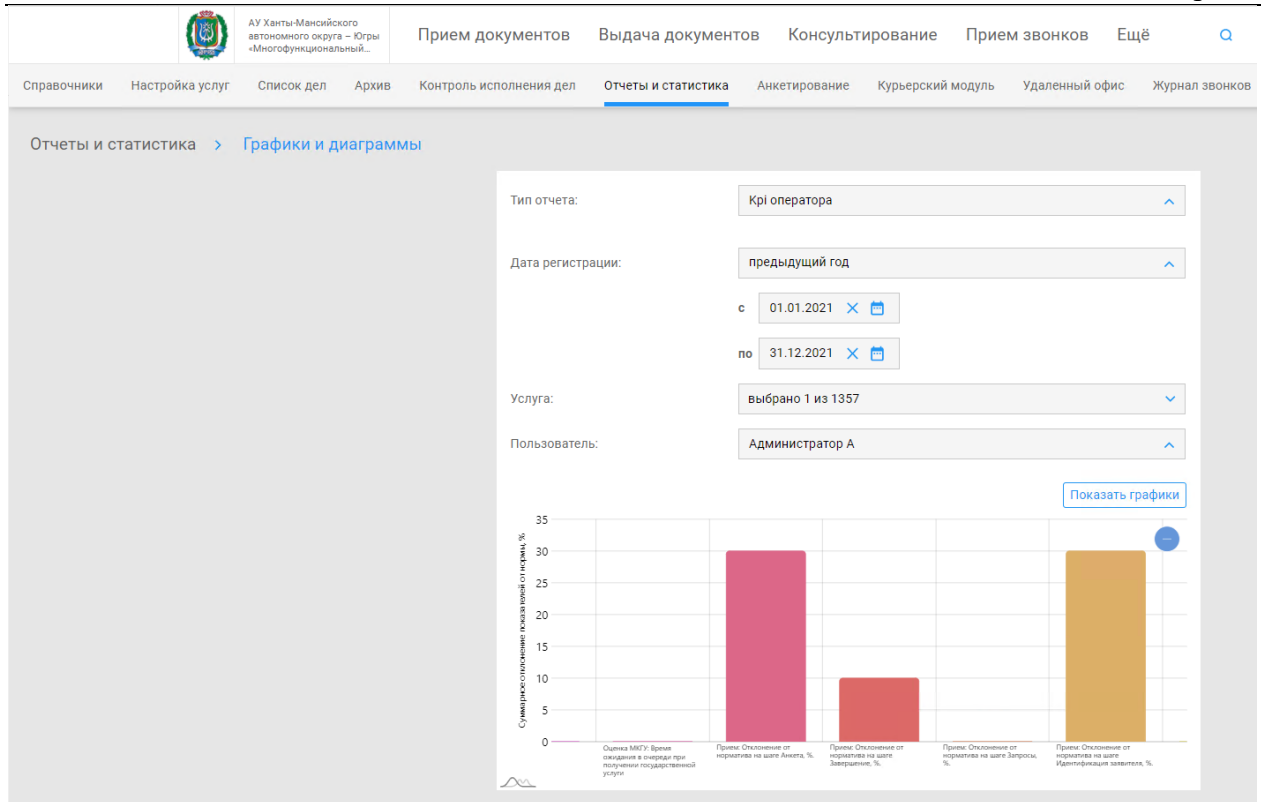


Рисунок 2.3

С помощью данных графиков ~~н~~—осуществляется процесс анализа и выявления отклонений от заданных регламентных норм.