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

Руководство пользователя опции «Контроль эффективности работы руководителей и сотрудников МФЦ»

Листов 12

2022

АННОТАЦИЯ

В данном документе приведено описание функциональных возможностей опции «Контроль эффективности работы руководителей и сотрудников МФЦ» автоматизированной информационной системы многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг (далее – «АИС МФЦ»).

Оглавление

Введение 4

Назначение опции 4

Основные понятия системы ..... **Ошибка! Закладка не определена.**

Вход в систему 4

Главная страница системы 7

Функции контролера по контролю эффективности работы руководителей и сотрудников МФЦ. 9

Отчеты и статистика 9

Введение

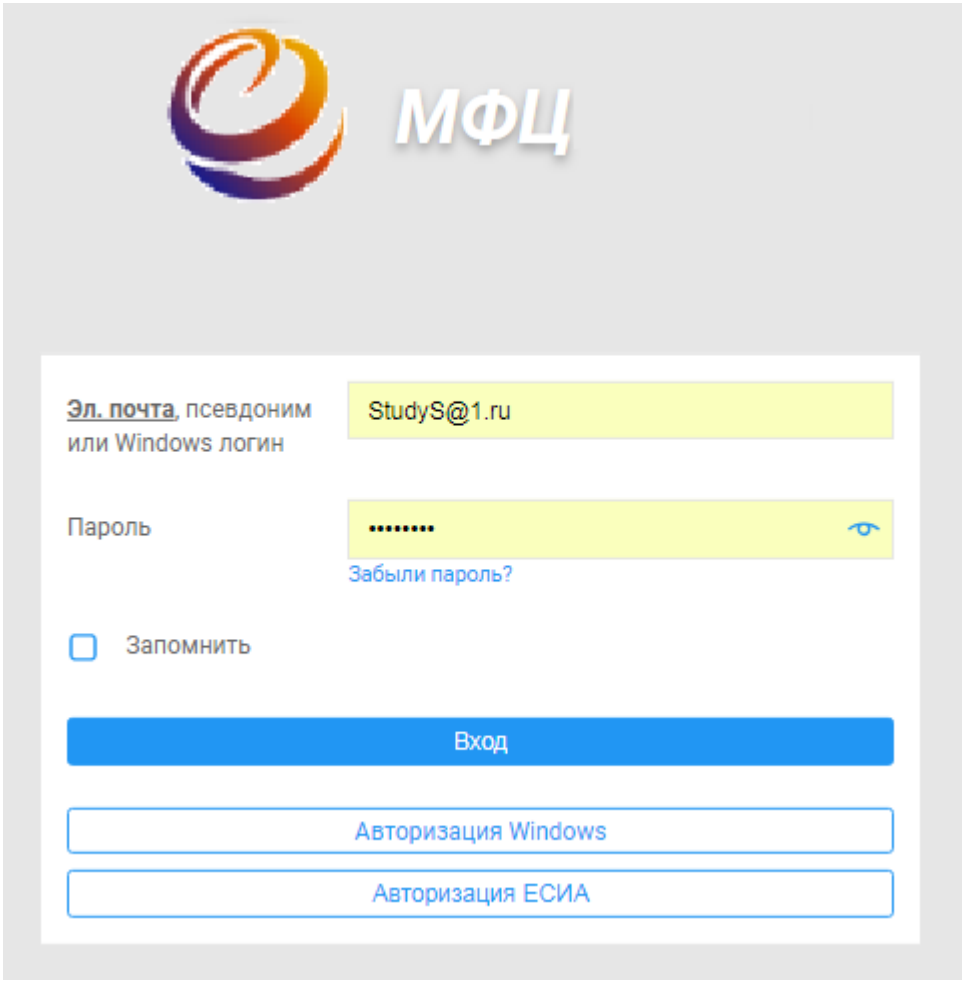
Назначение опции

Опция «Контроль эффективности работы руководителей и сотрудников МФЦ» предназначена для осуществления контроля эффективности работы руководителей и сотрудников МФЦ, использующих программный комплекс АИС МФЦ «ДЕЛО». Опция позволяет задавать плановые показатели эффективности работы руководителей и сотрудников МФЦ, выявлять отклонения от регламентных норм показателей, анализировать показатели работы руководителей и сотрудников МФЦ.

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)

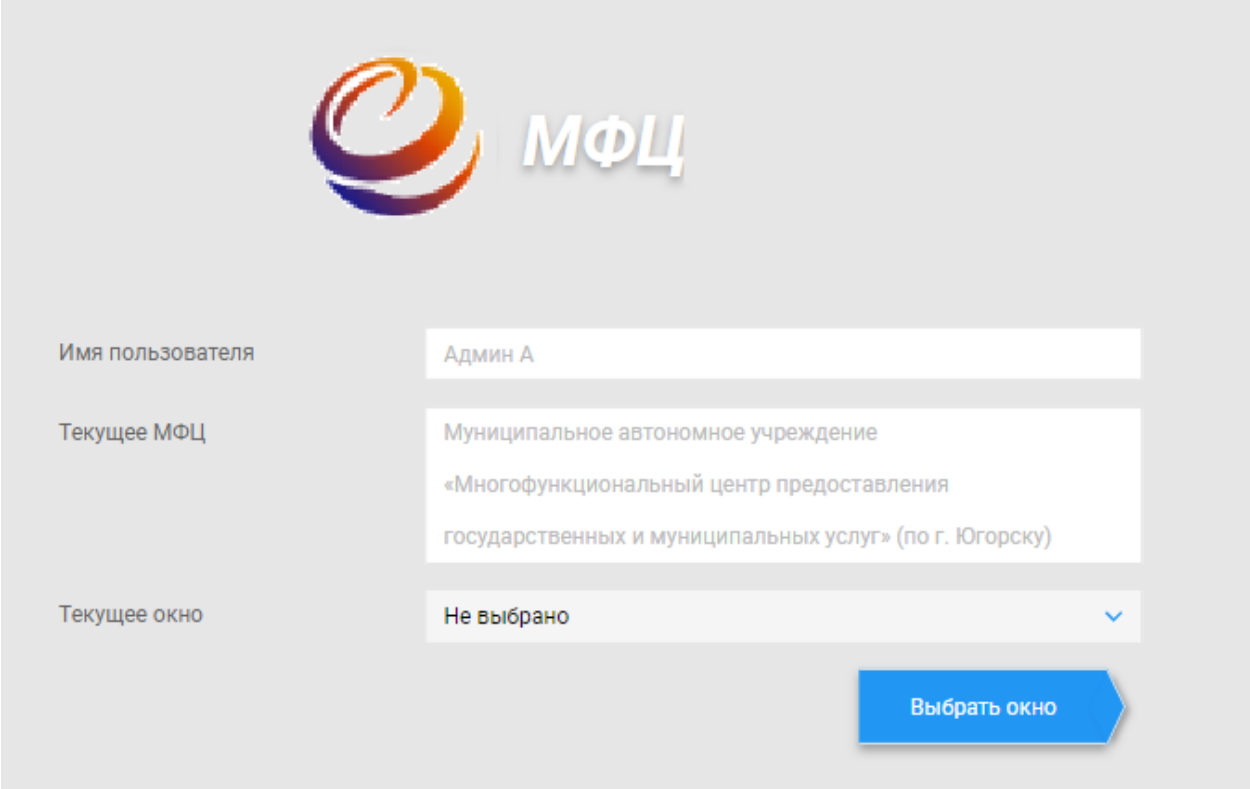
При первом входе в систему откроется окно следующего вида:



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

В открывшемся окне авторизации выберите текущее окно[1] и повторно нажмите «**Вход**».

[1] Выбор окна осуществляется для оценки качества оказания услуг

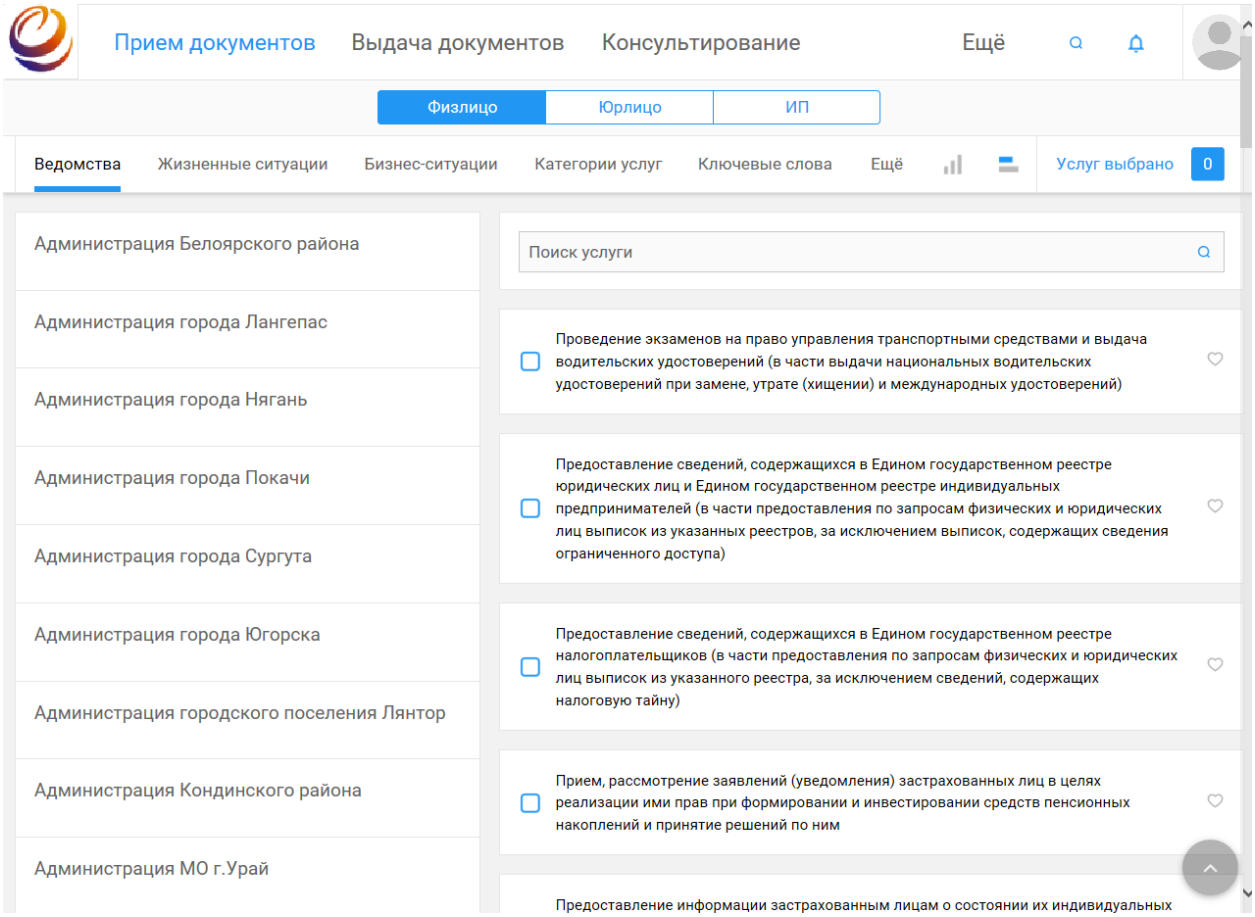


АИС МФЦ может использовать Windows-авторизацию для входа в систему. При этом имя пользователя указывается вместе с именем домена, например, «EOS\Ivanov». Если необходимо войти в АИС МФЦ под другим пользователем – смените его штатными средствами Windows, после чего выполните вход в АИС МФЦ.

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

Главная страница системы

После успешного входа открывается главная страница системы.



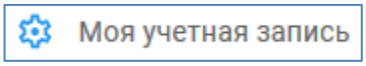
В правом верхнем углу отображается следующая информация:

–**Имя пользователя;**

–**Номер окна;**

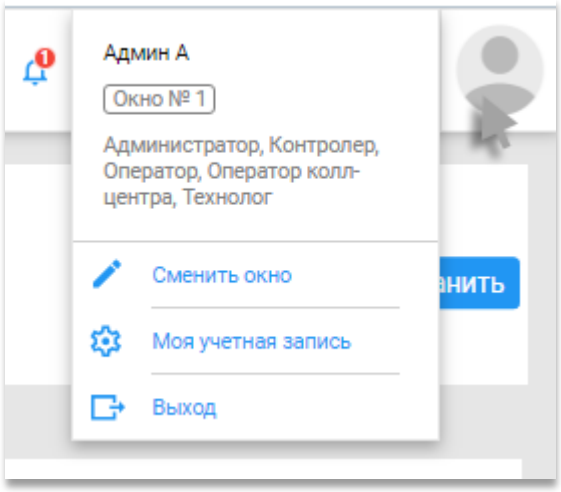
–**Роль пользователя** в системе (Администратор, Контролер, Оператор, Оператор колл-центра, Технолог);

–Кнопка «**Сменить окно**»;

–Кнопка 

;

–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.

Осуществление контроля эффективности работы руководителей и сотрудников МФЦ.

Отчеты и статистика

Полный процесс контроля эффективности работы руководителей и сотрудников МФЦ состоит из нескольких шагов. Для начала необходимо в верхнем меню главного окна выбрать пункт «**Управление**». Далее необходимо в меню пункта «**Управление**» нажать ссылку «**Настройка услуг**» после чего пользователь попадает на страницу со списком услуг и полями фильтров для поиска согласно информации на рисунке 2.1.

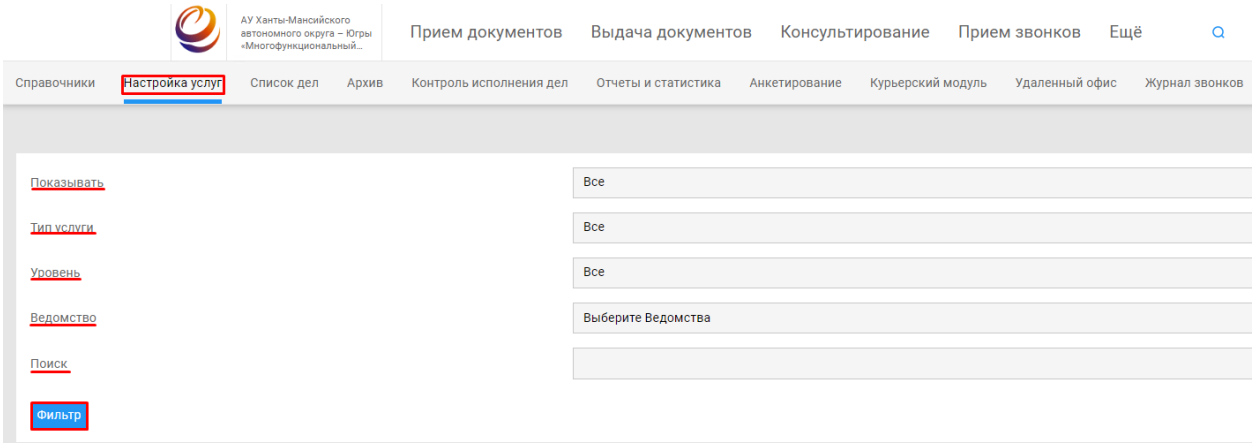


Рисунок 2.1

После перехода на вышеуказанную страницу для упрощения поиска пользователю доступны следующие поля фильтров: «**Показывать**», «**Тип услуги**», «**Уровень**», «**Ведомство**» и «**Поиск**». Данные всех полей выбираются из списка, а данные по полю «Поиск» вводятся вручную. После заполнения всех полей необходимо нажать кнопку «**Фильтр**» согласно информации на рисунке 2.1. После чего необходимо выбрать конкретную услугу из отфильтрованного списка по введенным параметрам, нажать правой кнопкой мыши на пустой квадратик напротив услуги и перейти к редактированию услуги нажав на кнопку над таблицей «**Изменить**» согласно рисунку 2.2. Также кроме редактирования услуги над таблицей услуг расположены функциональные кнопки: «Добавить», «Изменить», «Активировать» / «Деактивировать» и «Удалить» услугу.

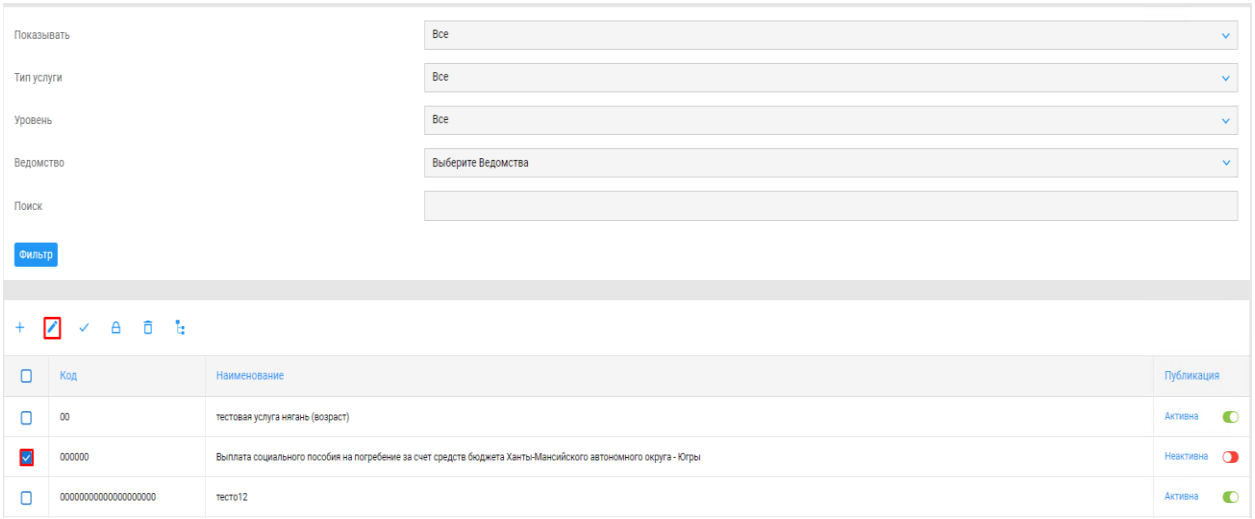


Рисунок 2.2

После нажатия кнопки «**Изменить**» пользователь попадет на страницу с версиями услуги и кнопками для редактирования. На экране отображаются версии в порядке их появления начиная с самой последней. Сверху расположена панель с кнопками редактирования по версиям услуги. Пользователю необходимо нажать на кнопку «Нормативное время» на вышеуказанной панели в соответствии с рисунком 2.3

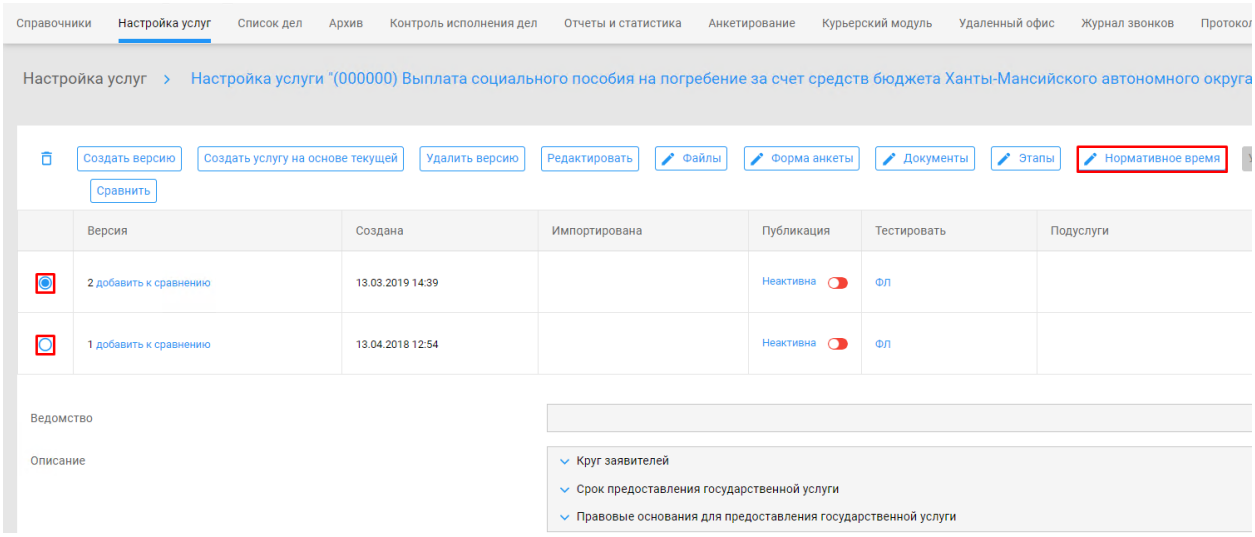


Рисунок 2.3

Перед пользователем откроется окно с информацией о Нормативных сроках оказания услуги в минутах. Сверху расположена панель со следующими кнопками «**Добавить**», «**Изменить**», «**Переместить вверх/вниз**», «**Удалить**». Для добавления нового нормативного срока необходимо нажать кнопку «**Добавить**» согласно рис. 2.4.

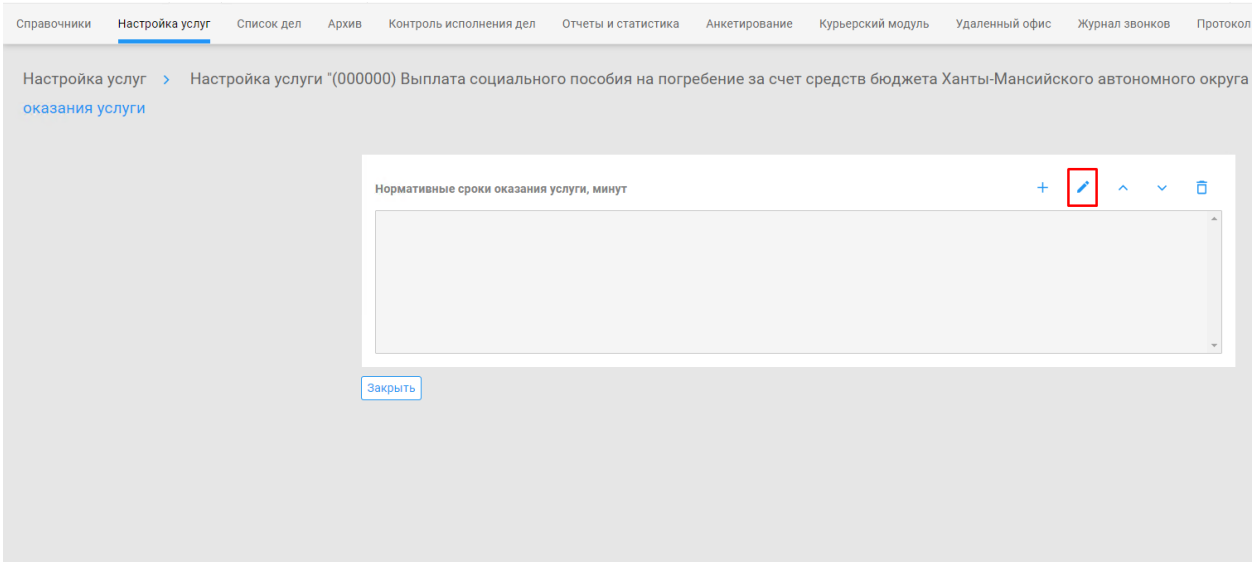


Рисунок 2.4

В открывшемся окне «Добавление нормативного срока оказания услуги» выведутся следующие поля для заполнения: «**Значение**», «**Условие**», «**Вставить параметр**», «**Доля времени на шаге Информации об услуге, %**», «**Доля времени на шаге Идентификации заявителя, %**», «**Доля времени на шаге Запросов, %**», «**Доля времени на шаге Анкеты, %**», «**Доля времени на шаге Приема документов, %**». Во все поля информация вносится вручную, а в поле «**Вставить параметр**» параметр выбирается из списка или вносится вручную. Во всех полях с числовым значением изначально проставлен «0» вместо пустого пространства. По завершению ввода информации в вышеуказанные поля необходимо нажать на кнопку «**Ок**» согласно рис. 2.5

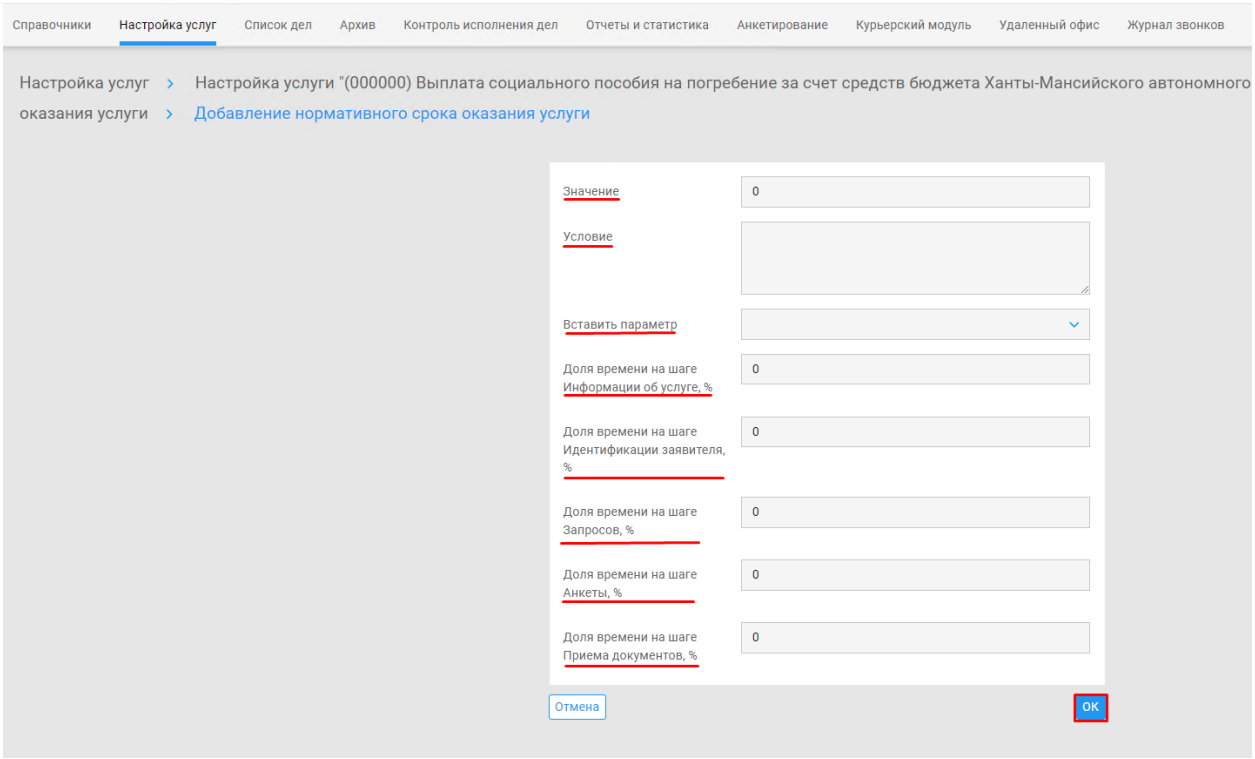


Рисунок 2.5

С помощью установки нормативного срока оказания услуги появляется возможность контроля эффективности работы руководителей и сотрудников МФЦ.