Функциональные характеристики программного обеспечения АИС МФЦ «ДЕЛО»

АИС МФЦ «ДЕЛО» — это программное обеспечение, обеспечивающее автоматизацию процесса организации предоставления государственных и муниципальных услуг.

Функциональные характеристики:

- Прием, обработка заявлений
  - Быстрый поиск услуг оператором, внесение информации об одном или нескольких заявителях, представителях, членах семьи, автоматическая проверка наличия регистрации пользователя в ЕСИА.
  - • Пошаговый мастер приема заявителей с интерфейсом, позволяющим оператору последовательно выполнить необходимые действия при приеме и обработке заявлений.
  - Возможность (при необходимости) трансформировать консультацию в заявление.
  - Наличие полного перечня информации и списка документов, необходимых для получения той или иной услуги.
  - Возможность настройки перечня категорий, жизненных ситуаций, ведомств, предоставляющих услуги, бизнес ситуаций и т.д.
  - Фильтрация услуг по типу заявителя: физическое лицо, индивидуальный предприниматель, юридическое лицо.
  - Поддержка операторов МФЦ по актуализации необходимых данных, которые необходимо запросить у заявителя для формирования заявления и пакета документов в рамках конкретной ситуации.
  - Осуществление проверки соответствия заявления необходимым требованиям, а также комплектности представляемых заявителями документов.
  - Формирование в автоматическом режиме необходимых документов (форм, описей, квитанций, расписок), доступных для распечатки в различных форматах.
  - Экспертная подсистема подсказок – вывод подсказок для каждого поля системы, предотвращая ввод неточной или ошибочной информации при приеме и обработке заявлений.
- Выдача результатов предоставления услуг

  Система обеспечивает оповещение о любом этапе предоставления услуги удобным для заявителя способом:
  - по СМС;
  - по электронной почте;
  - в единый личный кабинет ЕПГУ;
  - на портале МФЦ;
  - в социальных сетях Вконтакте, Одноклассники, мессенджерах Viber, Telegramm.

  В автоматическом режиме система формирует необходимые формы, описи, квитанции, создает списки оригиналов документов, необходимых к возврату заявителю.
- Конструктор услуг:
  - Возможность создания и настройки государственных, муниципальных или региональных услуг, имеющих незначительные различия между собой, путём копирования ранее настроенных в АИС МФЦ ДЕЛО услуг.

- Возможность корректирования имеющихся услуг путем копирования и создания новых версий оказываемых услуг.
- Информационное взаимодействие с внешними информационными системами, включая информационные системы ведомств – участников процесса предоставления услуг, а также государственные автоматизированные информационные системы федерального и регионального уровней.
- Возможность вносить необходимые изменения в формы оказания услуг, редактировать разделы, комплекты документов, сроки и правила оказания услуги, настраивать экспертные подсказки по каждому из разделов, указывать сроки исполнения услуг, согласно производственным календарям ведомств, создавать печатные формы, редактировать заполнение форм видов сведений в зависимости от жизненной ситуации или выбранной услуги.

- Курьерский модуль
  - Формирование, передача заявлений и сопутствующих документов в соответствующие органы путем формирования описей (в традиционной (бумажной) и в электронной форме).
  - Контроль получения результатов предоставления услуг, проверка целостности комплектов документов, направляемых в соответствующие ведомства, предоставляющие государственные и муниципальные услуги. Создание описей любой сложности при направлении сформированных бумажных дел в ведомства, передачи дел между МФЦ и ТОСП.
  - Формирование QR-кодов на описях для ускорения процесса передачи и приема дел из ведомств.
- Отчетность и аналитика
  - Автоматизация формирования аналитических и статистических отчетов с отображением ключевых показателей деятельности МФЦ в табличной и графической формах, возможность разработки собственных отчетных форм.
  - Модуль BI отчетности создает графические отчеты в различных разрезах, на основании данных о предоставленных услугах, фактах и событиях, ходе их рассмотрения, предоставляет оперативные и достоверные сведения о деятельности МФЦ.
- Чат-бот
  - Чат-боты, работающие в популярных социальных сетях и мессенджерах, обеспечивают качественное информационное сопровождение заявителей на протяжении всего процесса оказания услуги.
  - С помощью чат-бота заявитель может узнать расписание работы МФЦ, его адрес и загруженность, а также изменения статуса рассмотрения и готовности документов по выбранному делу.