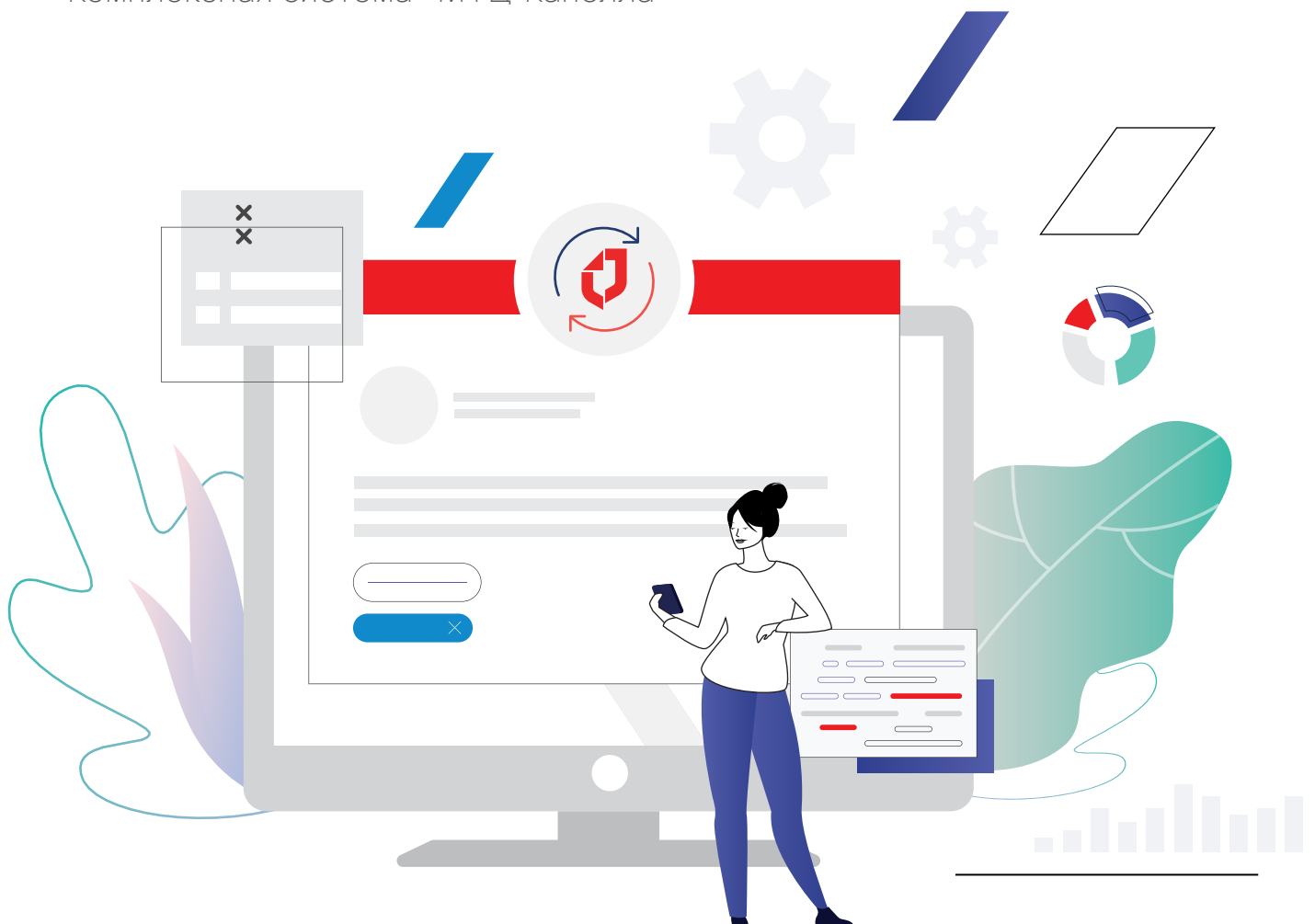




Больше информации
о продукте по QR-коду

АВТОМАТИЗАЦИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНЫХ ЦЕНТРОВ (МФЦ)

Комплексная система «МФЦ-Капелла»



БФТ-ХОЛДИНГ: ЦИФРОВАЯ ТРАНСФОРМАЦИЯ ГОСУДАРСТВЕННОГО УПРАВЛЕНИЯ

Управление активами

Система «БФТ.Имущество» Централизованное управление имуществом региона	Система «БФТ.Управление активами» 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» Электронный архив	Система «БФТ.ЕНСИ» Единая НСИ	Система «БФТ.Хранилище» Сбор, хранение и обработка данных из разных источников	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 госфинконтроль	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».

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

СОСТАВ РЕШЕНИЯ

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



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.).

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 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 разрезе: 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 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 построен на основе промышленной системы управления содержимым. 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).
- 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.
- Получение исчерпывающей информации о государственных и муниципальных услугах, оказываемых в 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)

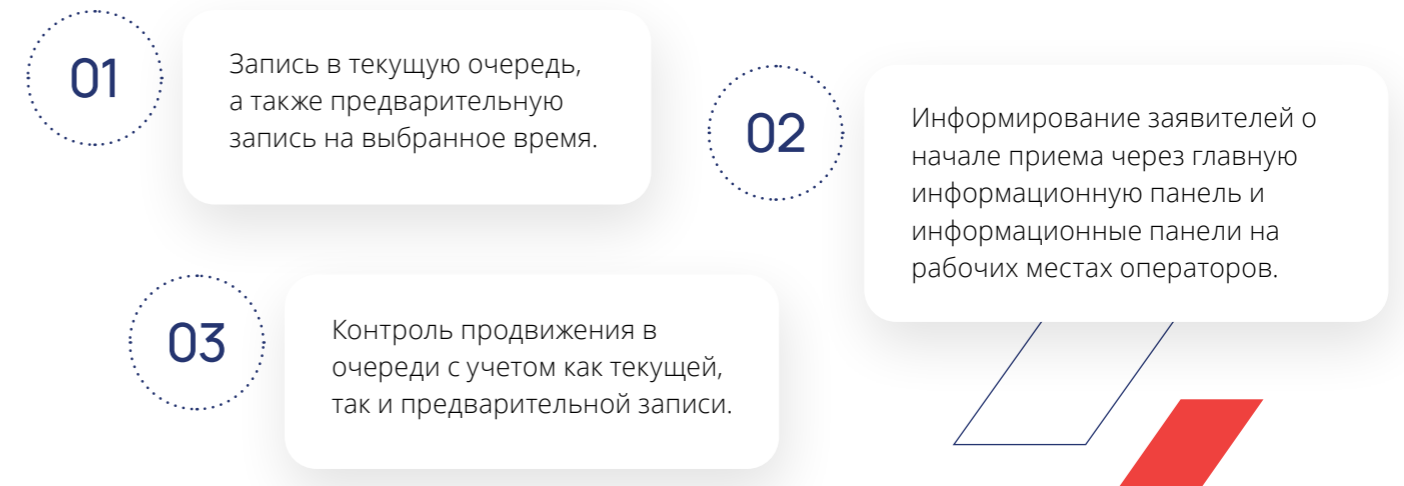
Инфоматы предоставляют возможность самообслуживания по вопросам оказания государственных (муниципальных) услуг:

- ✓ 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.

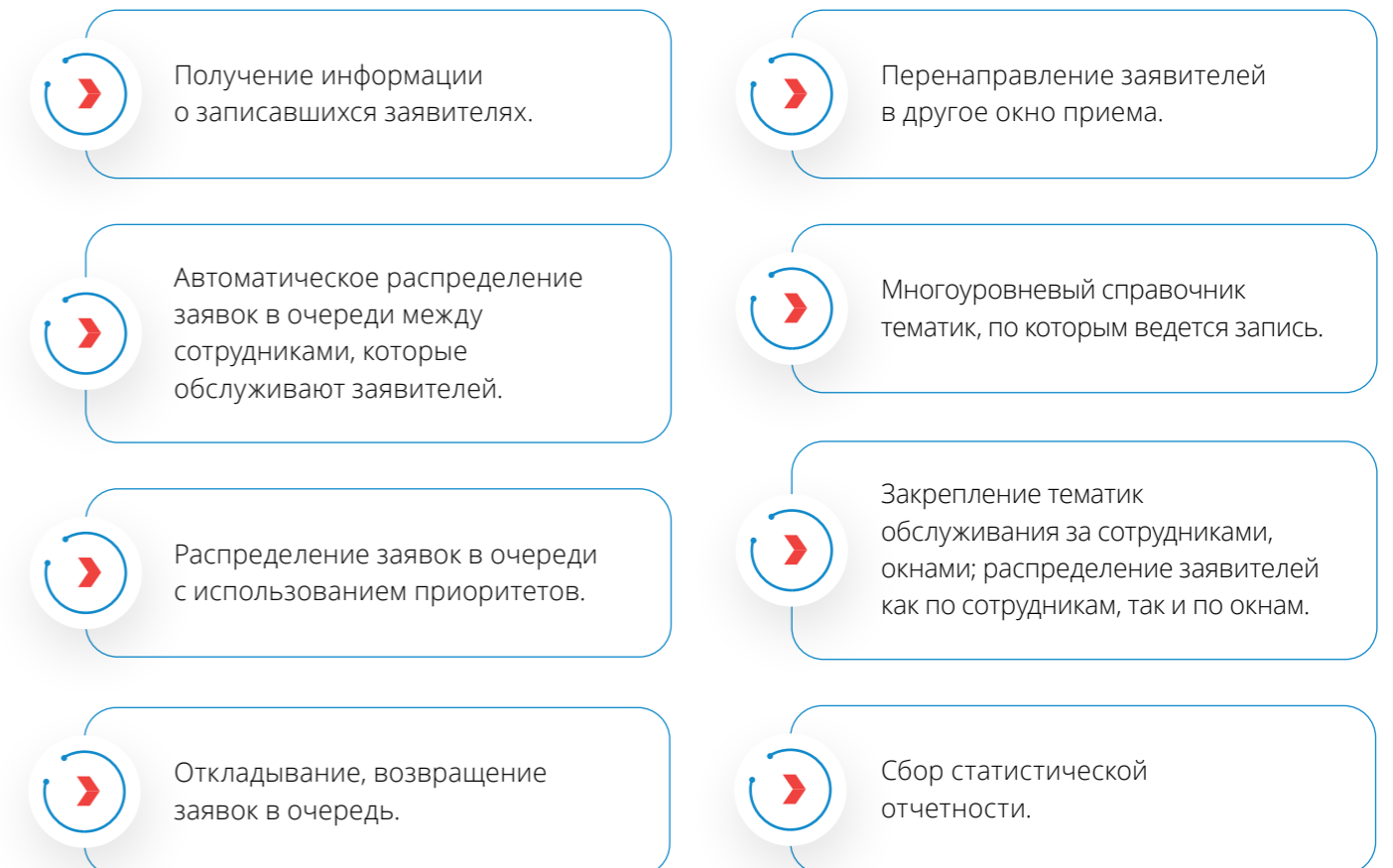


Электронная очередь

Подсистема электронной очереди обеспечивает для заявителей:



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.

- 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»:

- 01 Регистрация заявителя в ЕСИА.
- 02 Подтверждение учетной записи заявителя в ЕСИА.
- 03 Восстановление доступа к учетной записи заявителя в ЕСИА.
- 04 Изменение паспортных данных заявителя в ЕСИА
- 05 Регистрация ребенка в ЕСИА
- 06 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 изготовленных 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 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 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).



Использование общего приложения с МФЦ.



Принятие в ОГВ решения и его передача в МФЦ.



Процессы взаимодействия с заявителями, если это необходимо (консультирование, прием документов, выдача результатов оказания услуги и т.д.).

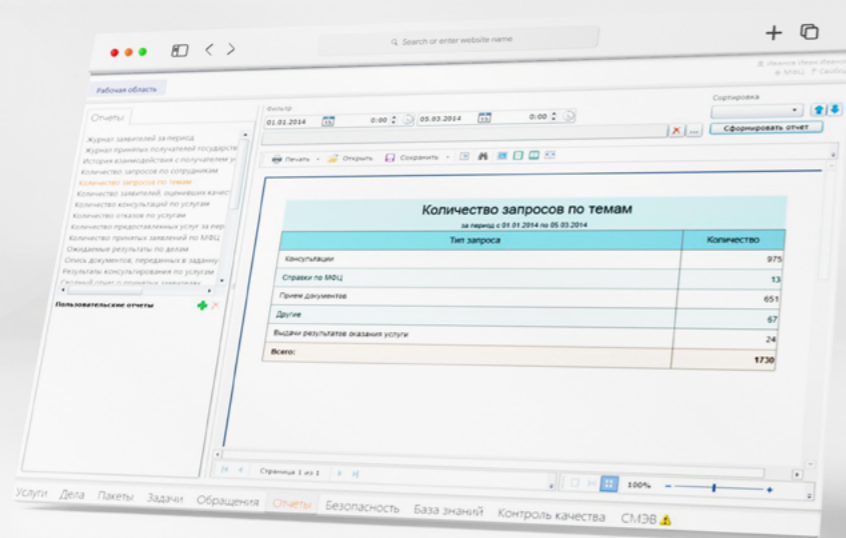
СИСТЕМА КОНТРОЛЯ ПОКАЗАТЕЛЕЙ И МОТИВАЦИИ СОТРУДНИКОВ

✓ 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.

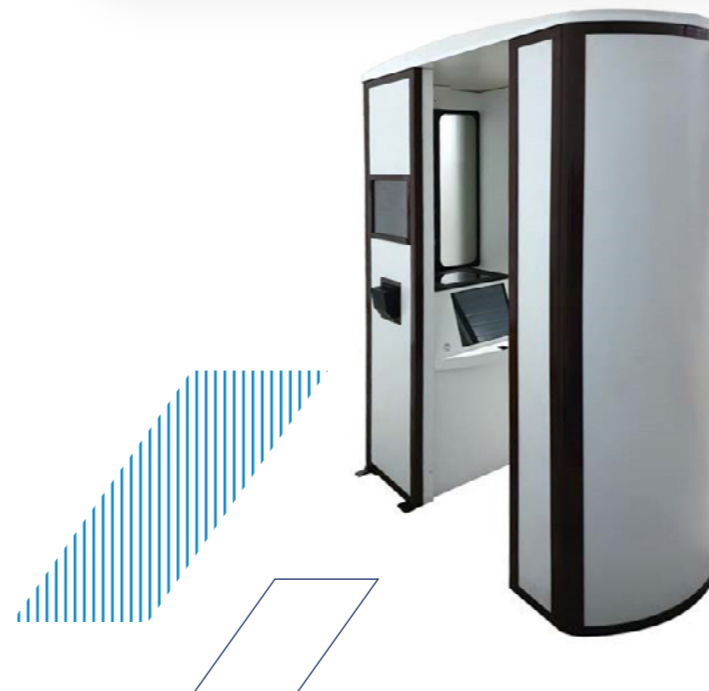
АВТОМАТИЗИРОВАННОЕ РАСПОЗНАВАНИЕ ПАСПОРТА

- 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 2700 окон в 162 МФЦ и более чем 640 ТОСП МФЦ России.

Более **11 млн обращений** заявителей и около **4 млн услуг в год** обрабатывается через систему «МФЦ-Капелла»

РЕЙТИНГ ЭФФЕКТИВНОСТИ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНЫХ ЦЕНТРОВ «МОИ ДОКУМЕНТЫ» ЗА 2022 ГОД



В группе высокой эффективности МФЦ:

- Амурская область
- Воронежская область
- Волгоградская область
- Липецкая область

ЦЕНТРАЛИЗОВАННЫЕ ВНЕДРЕНИЯ НА УРОВНЕ РЕГИОНА:

- Амурская область
- Владимирская область
- Волгоградская область
- Воронежская область
- Липецкая область

О БФТ-ХОЛДИНГЕ

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

Цифровое портфолио

Заказная разработка

15+ федеральных проектов

Социальный фонд России

Росреестр

Роструд

Минцифры России

Минздрав России

Продуктовое направление

>6500 региональных проектов

83 региона – география внедрения проектов

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

NEWS TADVISER

с **1997** года
на ИТ-рынке

98,5+
млн
пользователей

22
офиса по всей
стране

КАК С НАМИ СВЯЗАТЬСЯ

Звоните:

+7 (495) 784-70-00

Пишите:

ineed@bftcom.com

Будьте с нами online:

bftcom.com

Приезжайте:

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

