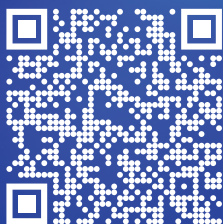


БФТ

Автоматизация процесса оказания госуслуг «ПОД КЛЮЧ»

Комплексная система «МФЦ-Капелла»



Больше информации
о продуктах БФТ
по QR-коду

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».

АИС МФЦ в реестре отечественного ПО под № 2045 от 08.10.2016.

Автоматизированная система «Капелла» в реестре отечественного ПО под № 2206 от 08.11.2016.

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

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)

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.).

СОСТАВ РЕШЕНИЯ

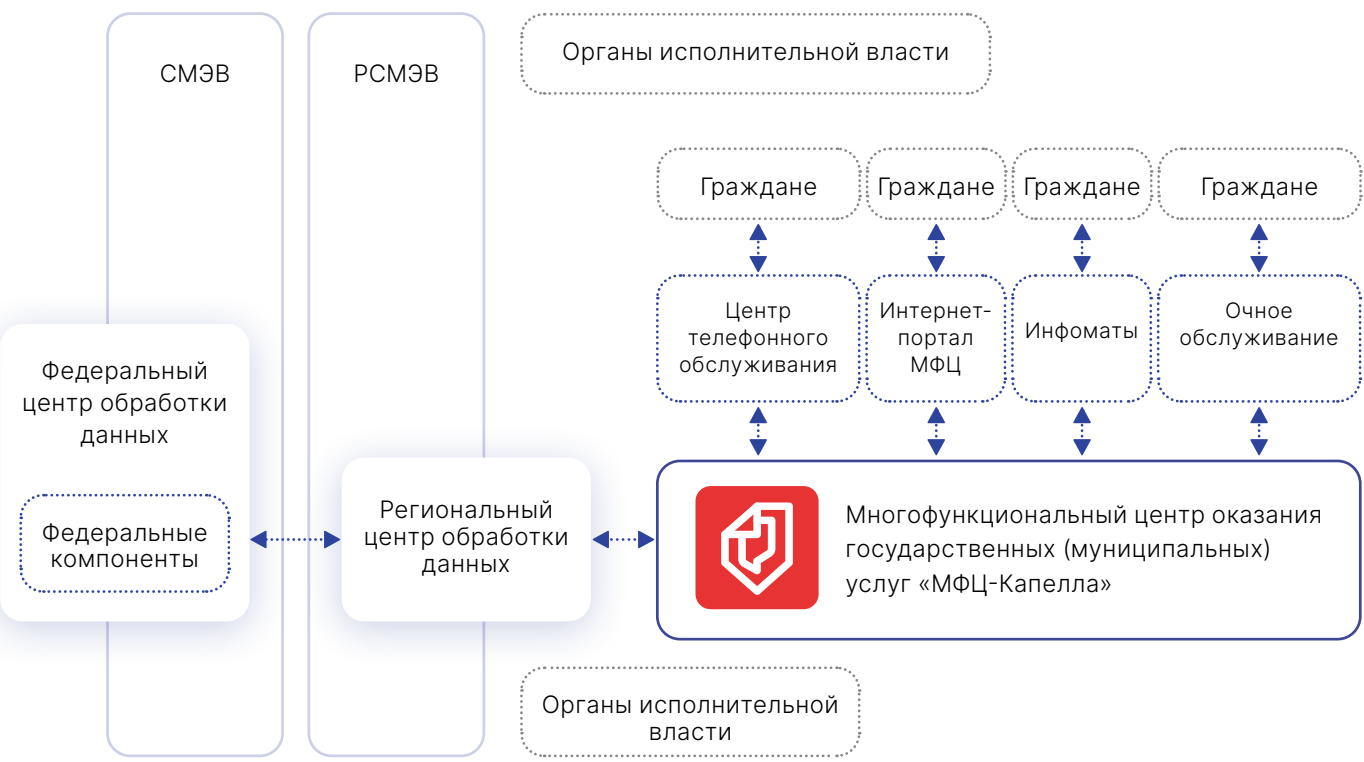
«МФЦ-Капелла» является решением «под ключ», в состав которого входят:



«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, МАХ).
- ✓ 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 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 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.
- Получение исчерпывающей информации о государственных и муниципальных услугах, оказываемых в МФЦ.
- Запись на прием в выбранный МФЦ.

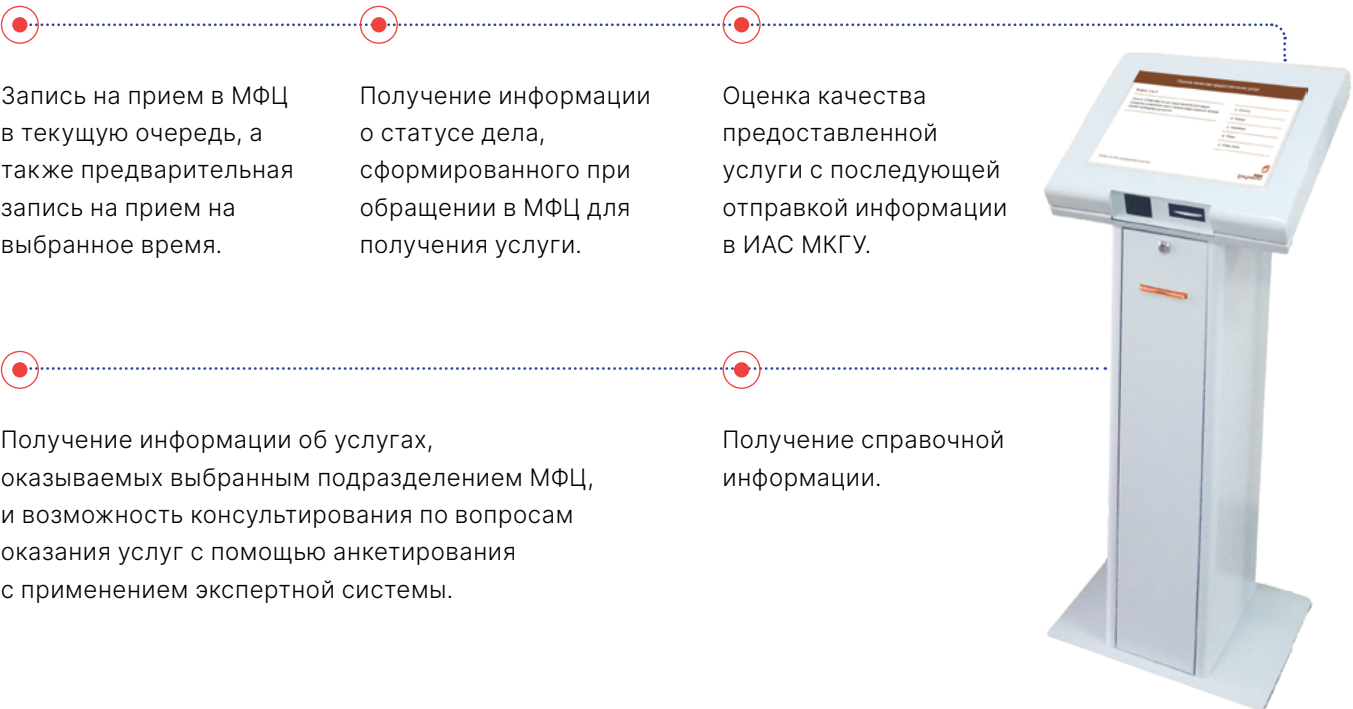
Центр телефонного обслуживания

Решение «МФЦ-Капелла» предоставляет оператору автоматизированное рабочее место с широкими возможностями в рамках пошаговых сценариев обслуживания:

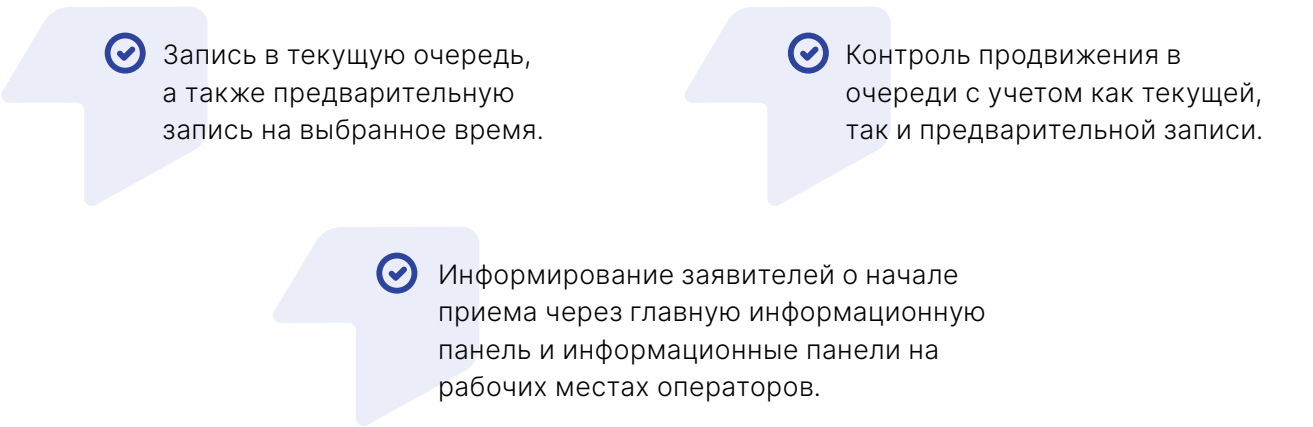
- Прием и обработка входящих звонков.
- Обработка входящих запросов по вопросам предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе справочной информации об МФЦ.
- Информирование заявителей о статусе дела и результатах оказания услуги, в том числе в рамках исходящих звонков.
- Запись на 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:



Подсистема электронной очереди обеспечивает для заявителей:

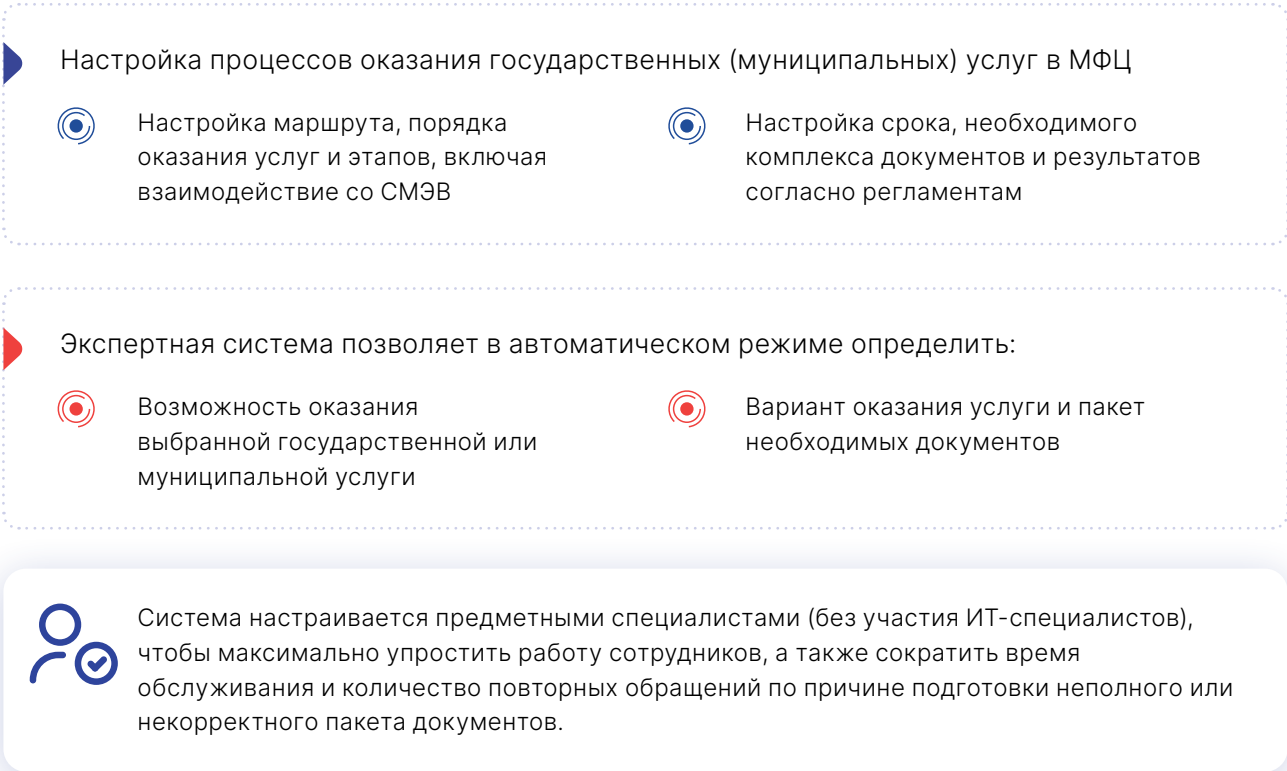


Для сотрудников МФЦ подсистема электронной очереди обеспечивает:

01	Получение информации о записавшихся заявителях.	02	Перенаправление заявителей в другое окно приема.
03	Автоматическое распределение заявок в очереди между сотрудниками, которые обслуживают заявителей.	04	Многоуровневый справочник тематик, по которым ведется запись.
05	Распределение заявок в очереди с использованием приоритетов.	06	Закрепление тематик обслуживания за сотрудниками, окнами; распределение заявителей как по сотрудникам, так и по окнам.
07	Откладывание, возвращение заявок в очередь.	08	Сбор статистической отчетности.

РЕАЛИЗАЦИЯ КЛЮЧЕВЫХ ТРЕБОВАНИЙ
ПОСТАНОВЛЕНИЯ ПРАВИТЕЛЬСТВА РФ № 1376

Экспертная система



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

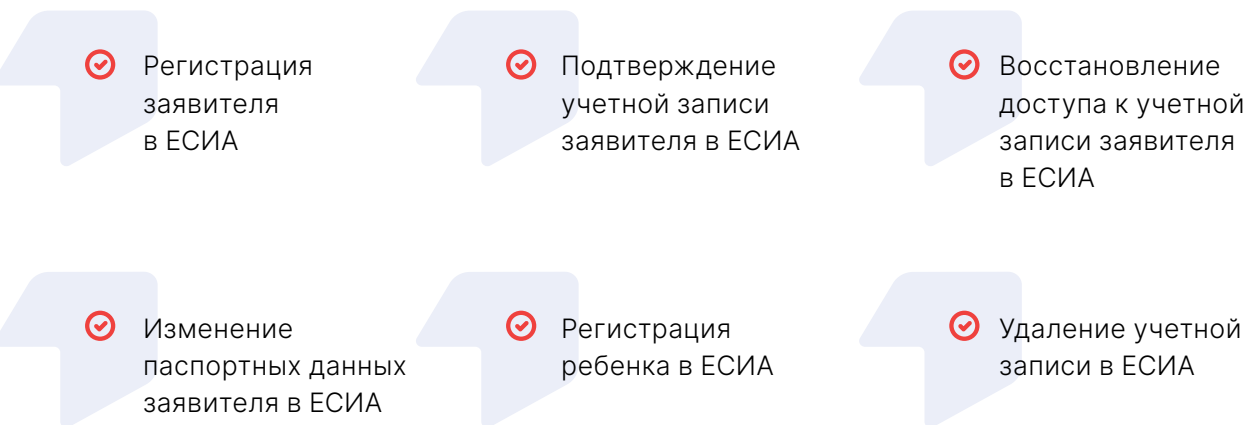
Интеграция с ГИС ГМП

«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»:



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 информации о создании в МФЦ дела, изменении его статуса.
- Выдача в МФЦ результатов по делам, созданным через ЕПГУ.
- Передача в ЕЛК ЕПГУ изготовленных сотрудником МФЦ электронных дубликатов бумажных документов заявителя.
- 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 «Госуслуги», 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).
- 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.).
- Использование общего приложения с МФЦ.

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.

Модуль графиков и табельного учета в KPI

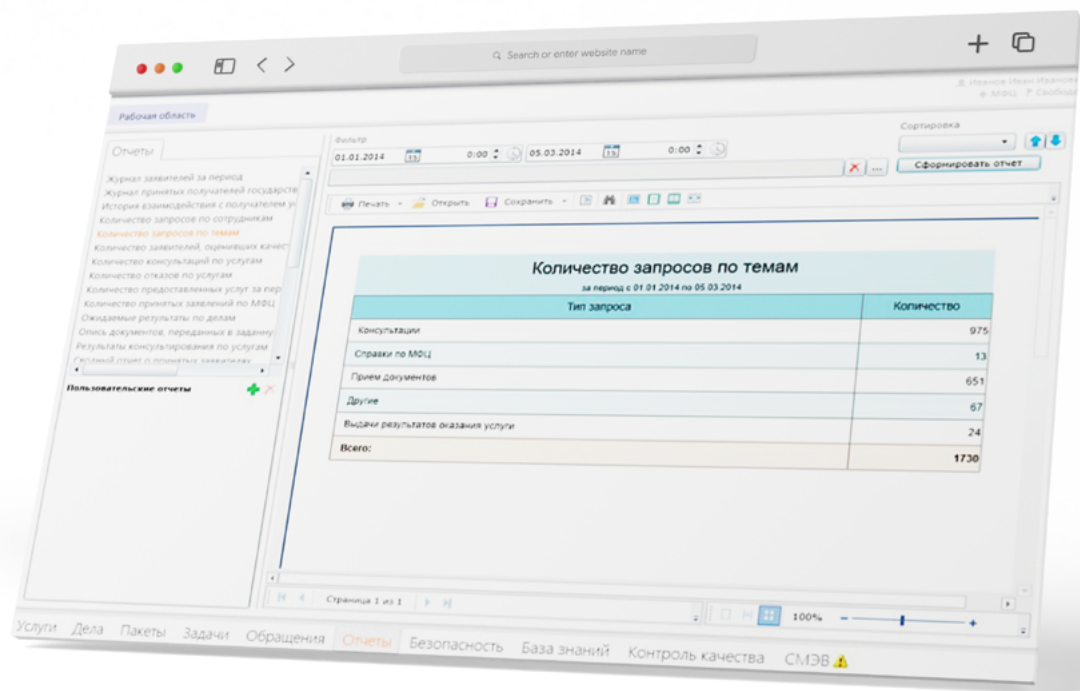
- Подготовка графиков работы сотрудников и табелей учета рабочего времени.
- Учет плановых и внеплановых отсутствий сотрудников (отпуск, больничный и т. д.).
- Процессы сверки, согласования и утверждения графиков и табелей в электронном виде с использованием ЭП.



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 штрихкода для криптобиокабины.
- Получение из МВД уведомлений о статусе оказания услуги через СМЭВ.
- Отправка в МВД уведомлений о результате выдачи загранпаспорта в МФЦ.



ИНТЕГРАЦИЯ С СОЦИАЛЬНОЙ СЕТЬЮ «ВКОНТАКТЕ»



- Оповещение заявителей о готовности результатов оказания услуг.
- Оповещение о поступлении из ведомства дополнительной информации.
- Отправка заявителям талонов электронной очереди.
- Сбор оценок качества оказания услуг для ИАС МКГУ через «ВКонтакте».
- Чат-бот с возможностью предварительной записи в МФЦ, отмены записи, проверки статуса дела, получения информации об МФЦ.

ОПОВЕЩЕНИЕ ЗАЯВИТЕЛЕЙ ПО СМС И ЭЛЕКТРОННОЙ ПОЧТЕ



- Оповещение заявителей о готовности результатов оказания услуг.
- Оповещение о поступлении из ведомства дополнительной информации.

ПОЛУЧЕНИЕ СВЕДЕНИЙ ИЗ ЦИФРОВОГО ПРОФИЛЯ ГРАЖДАНИНА В ЕСИА

01

Заявитель с помощью мобильного приложения «Госуслуги» сканирует QR-код, размещенный в МФЦ, и предоставляет согласие на получение сведений из его цифрового профиля в Единой системе идентификации и аутентификации (ЕСИА).

03

При обслуживании заявителя эти сведения автоматически подставляются в процессе приема документов, что ускоряет обслуживание и позволяет избежать ошибок при вводе.

02

АИС МФЦ получает согласие и запрашивает из ЕСИА сведения о заявителе, такие как ФИО, дата рождения, документ, удостоверяющий личность, СНИЛС, ИНН, телефон, адрес электронной почты и другие сведения.

04

Согласие предоставляется на ограниченный срок. Также заявитель имеет возможность отозвать предоставленное согласие с помощью мобильного приложения «Госуслуги» или портала «Госуслуги».

МАССОВЫЕ РАССЫЛКИ ПО ЭЛЕКТРОННОЙ ПОЧТЕ



- Получение согласия на рассылку.
- Составление списка адресатов.
- Настройка текста рассылки с подстановкой в него обращения к заявителю.
- Возможность для заявителя отписаться от рассылки через портал МФЦ или через отправку ответного письма.
- Статистика рассылок.

ИМПОРТ ДЕЛ ИЗ ПК ПВД

- Импорт дел и заявителей из баз данных ПК ПВД (Программный комплекс приема и выдачи документов) для целей статистики.
- Сбор оценок для ИАС МКГУ по делам из ПК ПВД.
- Включение дел, импортированных из ПК ПВД, в отчеты АИС МФЦ.
- Отправка в ФГИС МДМ данных по делам из ПК ПВД.

ИНТЕГРАЦИЯ С НАЦИОНАЛЬНЫМ МЕССЕНДЖЕРОМ МАХ



- Оповещение заявителей в мессенджере МАХ о ходе оказания услуг: отправка уведомлений о записи в электронную очередь, о приеме документов, о готовности результата, о поступлении из ведомства дополнительной информации, о выдаче результата. Получение оценок качества через портал «Ваш контроль».
- Чат-бот в мессенджере МАХ: запись на прием и отмена записи, отслеживание статуса заявлений, получение информации об адресах и режиме работы МФЦ.

БИОМЕТРИЧЕСКАЯ ИДЕНТИФИКАЦИЯ ЗАЯВИТЕЛЕЙ ЧЕРЕЗ ЕБС

- 01

Возможность для заявителя обратиться в МФЦ без паспорта и пройти идентификацию по лицу на рабочем месте оператора МФЦ.
- 02

АИС МФЦ взаимодействует с Единой биометрической системой (ЕБС) через типовое решение по информационной безопасности (ТИБ), поставляемое ЕБС.
- 03

Снятие биометрических образцов происходит через специализированные биометрические терминалы, устанавливаемые на рабочих местах операторов МФЦ.
- 04

При успешной идентификации по лицу АИС МФЦ находит заявителя в своей базе данных или запрашивает сведения о нем из ЕСИА и выводит полученные сведения оператору МФЦ.

САМОСТОЯТЕЛЬНОЕ ПОЛУЧЕНИЕ УСЛУГ ЗАЯВИТЕЛЯМИ НА БИОМЕТРИЧЕСКИХ СТОЙКАХ САМООБСЛУЖИВАНИЯ



ПРАКТИКА УСПЕХА

Сегодня в региональных МФЦ госуслуги оказываются на базе системы «МФЦ-Капелла»

2700+ окон

162 МФЦ 640+ ТОСП МФЦ России

В год через систему обрабатывается

>11 млн обращений заявителей и около 4 млн услуг

Централизованные внедрения на уровне региона:



О БФТ-ХОЛДИНГЕ

БФТ-Холдинг — российский вендор,
разработчик собственных программных
продуктов и заказных решений

с **1997** года
на ИТ-рынке

20+

масштабных
федеральных
проектов

83 региона

география
внедрения

7100+

реализованных
проектов

100+ млн

пользователей

Продуктовая разработка

Направления

MDM

BI

SRM

EAM

LCNC

Корпоративные заказчики

- ПАО «Ростелеком»
- ГК «Основа»
- ГК «Шешмаойл»

Заказная разработка

Заказчики — федеральные ведомства

- Социальный фонд России
- Минцифры России
- Минздрав России
- Росреестр
- Росстат
- Роструд

21

офис по всей
стране

3300+

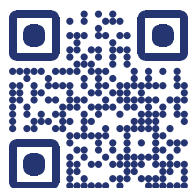
сотрудников

ТОП-50

крупнейших
ИТ-компаний в России

onews

RAEX
RATING REVIEW



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

Будьте с нами online:
www.bft.ru

Звоните:
+7 (495) 784-70-00

Пишите:
ineed@bft.ru



vk.com/bftcom



t.me/bft_channel

БФТ