



**ПРАВИТЕЛЬСТВО
МОСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ
ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

24.II.2021

№ 1200/39

г. Красногорск

Об информационной системе «Дистанционное управление, мониторинг и контроль очереди заявителей, обращающихся в МФЦ Московской области»

В соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации», постановлением Правительства Российской Федерации от 06.07.2015 № 676 «О требованиях к порядку создания, развития, ввода в эксплуатацию, эксплуатации и вывода из эксплуатации государственных информационных систем и дальнейшего хранения содержащейся в их базах данных информации», Законом Московской области № 80/2009-ОЗ «О государственных информационных системах Московской области и обеспечении доступа к содержащейся в них информации», в целях реализации постановления Правительства Российской Федерации от 22.12.2012 № 1376 «Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг», а также дальнейшего развития информационной системы «Дистанционное управление, мониторинг и контроль очереди заявителей, обращающихся в МФЦ Московской области» Правительство Московской области постановляет:

1. Утвердить прилагаемое Положение об информационной системе «Дистанционное управление, мониторинг и контроль очереди заявителей, обращающихся в МФЦ Московской области» (далее – АСУ «Очередь»).

2. Определить:

Министерство государственного управления, информационных технологий и связи Московской области центральным исполнительным органом

государственной власти Московской области, уполномоченным на осуществление правомочий обладателя информации от имени Московской области, государственным заказчиком АСУ «Очередь», а также органом, обеспечивающим функции по развитию и эксплуатации (консультационной и технической поддержке) АСУ «Очередь»;

государственное казенное учреждение Московской области «Московский областной многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» оператором АСУ «Очередь», уполномоченным учреждением, осуществляющим сбор, хранение и обработку информации, полученной в результате эксплуатации АСУ «Очередь», организацию информационного наполнения и использования АСУ «Очередь» и установление функциональных требований к АСУ «Очередь».

3. Установить, что:

перечень статистической и иной документированной информации, необходимой для развития и эксплуатации (консультационной и технической поддержки) АСУ «Очередь», порядок и условия ее предоставления должны быть определены в технических требованиях к развитию и эксплуатации (консультационной и технической поддержке) АСУ «Очередь» и в эксплуатационной документации на АСУ «Очередь»;

особенности и режимы эксплуатации АСУ «Очередь» должны быть определены в эксплуатационной документации на АСУ «Очередь».

4. Эксплуатация (консультационная и техническая поддержка) и развитие АСУ «Очередь» осуществляются за счет средств бюджета Московской области в пределах бюджетных ассигнований, предусмотренных государственной программой Московской области «Цифровое Подмосковье» на 2018-2024 годы, утвержденной постановлением Правительства Московской области от 17.10.2017 № 854/38 «Об утверждении государственной программы Московской области «Цифровое Подмосковье» на 2018-2024 годы».

5. Главному управлению по информационной политике Московской области обеспечить официальное опубликование настоящего постановления в газете «Ежедневные новости. Подмосковье», «Информационном вестнике Правительства Московской области», размещение (опубликование) на сайте Правительства Московской области в Интернет-портале Правительства Московской области и на «Официальном интернет-портале правовой информации» (www.pravo.gov.ru).

6. Настоящее постановление вступает в силу через 10 дней после его официального опубликования.

7. Контроль за выполнением настоящего постановления осуществляется первым Вице-губернатором Московской области – Председателем Правительства Московской области.

Первый Вице-губернатор
Московской области – Председатель
Правительства Московской области



И.Н. Габдрахманов

УТВЕРЖДЕНО
постановлением Правительства
Московской области
от 24.II.2021 № 1200/39

ПОЛОЖЕНИЕ

об информационной системе «Дистанционное управление, мониторинг и контроль очереди заявителей, обращающихся в МФЦ Московской области»

I. Общие положения

1. Положение об информационной системе «Дистанционное управление, мониторинг и контроль очереди заявителей, обращающихся в МФЦ Московской области» (далее – Положение) определяет:

1) задачи и функции информационной системы «Дистанционное управление, мониторинг и контроль очереди заявителей, обращающихся в МФЦ Московской области» (далее также – АСУ «Очередь», Система);

2) участников АСУ «Очередь», их права и обязанности;

3) структуру АСУ «Очередь»;

4) сведения, включаемые в АСУ «Очередь»;

5) порядок доступа к данным АСУ «Очередь»;

6) порядок взаимодействия с внешними информационными системами.

2. Целью АСУ «Очередь» является реализация процессов сбора, обработки и хранения информации при выполнении дистанционного регулирования очередей заявителей многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг Московской области (далее – МФЦ) и управление потоком обращений посредством личного приема в МФЦ, совершенствование обслуживания заявителей, контроль текущей очереди, ускорение процесса и повышение качества обслуживания заявителей, увеличение пропускной способности операционных залов, сбор и предоставление справочной информации, а также планирование работы специалистов, осуществляющих личный прием заявителей.

Также Система предназначена для обеспечения комфортных условий при приеме заявителей, обеспечения возможности регулирования нагрузки на МФЦ и упрощения процедуры администрирования и управления программно-

техническими средствами электронной очереди.

3. АСУ «Очередь» является собственностью Московской области.

4. Информация, размещаемая в АСУ «Очередь», является государственным информационным ресурсом Московской области.

5. Министерство государственного управления, информационных технологий и связи Московской области является уполномоченным центральным исполнительным органом государственной власти Московской области на осуществление правомочий обладателя информации от имени Московской области, государственным заказчиком АСУ «Очередь», а также органом, обеспечивающим функции по созданию, развитию и эксплуатации (консультационной и технической поддержке) АСУ «Очередь».

6. Оператором АСУ «Очередь», уполномоченным учреждением, осуществляющим сбор, хранение и обработку информации, полученной в результате эксплуатации АСУ «Очередь», организацию информационного наполнения и использования АСУ «Очередь» и установление функциональных требований к АСУ «Очередь» является государственное казенное учреждение Московской области «Московский областной многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг».

7. Сведения, составляющие государственную тайну, не подлежат размещению, передаче, обработке и хранению в АСУ «Очередь».

II. Задачи и функции АСУ «Очередь»

8. АСУ «Очередь» предназначена для решения следующих задач:

1) управление очередью заявителей, обращающихся за получением государственных или муниципальных услуг;

2) администрирование и централизованное управление программно-техническими средствами АСУ «Очередь»;

3) анализ сведений, содержащихся в Системе и формирование отчетов.

9. АСУ «Очередь» обеспечивает выполнение следующих функций:

1) посещение МФЦ по предварительной записи, осуществляемой посредством государственной информационной системы Московской области «Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Московской области» (далее - РПГУ) с целью получения выбранной услуги в назначенное время, или в режиме ускоренного получения услуг после предварительной электронной подачи документов посредством РПГУ;

2) выбор заявителем темы обращения для регистрации в очереди в отделении МФЦ, отвечающем за оказание услуг следующих типов:

прием/выдача документов;

оказание консультации специалистом МФЦ;

3) регистрация заявителя в очереди с помощью терминалов, выдающих заявителю талон с номером очереди в соответствии с выбранной заявителем темой обращения;

4) контроль продвижения заявителя в очереди по мере ее продвижения и уменьшения количества заявителей, ожидающих в очереди;

5) управление движением очереди в МФЦ с возможностью:

вызова следующего заявителя в очереди;

вызова произвольного заявителя из середины очереди;

вызова заявителя без очереди;

перерегистрации талона заявителя с возможностью выбора другой темы обращения;

завершения работы по обращению;

перевода заявителя к другому специалисту МФЦ;

6) информирование заявителей о продвижении их очереди:

отображение вызываемого номера талона на информационном табло, расположенном в отделении МФЦ;

отображение номера талона рядом с окном, к которому должен подойти заявитель;

голосовое информирование о вызываемом номере талона;

информирование звуковым сигналом о вызове следующего заявителя;

7) предоставление уполномоченным сотрудникам отделения МФЦ оперативной информации о загруженности отделения МФЦ: текущей работе каждого окна, количестве работающих окон, количестве обслуженных заявителей, количестве заявителей, ожидающих в очереди, среднем времени ожидания в очереди, среднем времени обслуживания заявителя каждым специалистом;

8) предоставление руководителю отделения МФЦ в табличной, графической и иной форме информации о загруженности отделения МФЦ и каждого окна в отдельности за указанный период;

9) обеспечение возможности ведения и настройки следующих данных:

график работы каждого отделения МФЦ;

данные о следующем заявителе;

количество заявителей в очереди.

III. Участники АСУ «Очередь», их права и обязанности

10. Участниками АСУ «Очередь» являются:

1) государственный заказчик АСУ «Очередь» – Министерство государственного управления, информационных технологий и связи Московской области;

2) оператор АСУ «Очередь» – государственное казенное учреждение Московской области «Московский областной многофункциональный центр государственных и муниципальных услуг»;

3) пользователи АСУ «Очередь»:

сотрудники Министерства государственного управления, информационных технологий и связи Московской области;

сотрудники государственного казенного учреждения Московской области «Московский областной многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг»;

специалисты, уполномоченные сотрудники и руководители МФЦ;

заявители – физические лица, юридические лица или индивидуальные предприниматели, обратившиеся в МФЦ для получения государственных и муниципальных услуг, не имеющие специальных прав доступа.

11. Государственный заказчик АСУ «Очередь»:

1) обеспечивает создание, развитие и эксплуатацию (консультационную и техническую поддержку) АСУ «Очередь», координацию деятельности по сбору, хранению и обработке информации, полученной в результате эксплуатации АСУ «Очередь»;

2) обеспечивает подключение пользователей к АСУ «Очередь» и организацию их поддержки по вопросам методического и технического использования АСУ «Очередь»;

3) обеспечивает технологическое и информационное взаимодействие АСУ «Очередь» с внешними информационными системами;

4) обеспечивает разграничение прав доступа к АСУ «Очередь»;

5) обеспечивает проведение мероприятий по эксплуатации АСУ «Очередь» и обеспечению неизменности и безопасности информации, обрабатываемой в Системе с учетом требований по защите информации, установленных законодательством Российской Федерации;

6) обеспечивает контроль выполнения требований настоящего Положения;

7) вправе доводить до оператора АСУ «Очередь» требования и разъяснения по вопросам, связанным с обеспечением функций по созданию, развитию и эксплуатации АСУ «Очередь».

12. Оператор АСУ «Очередь»:

1) обеспечивает сбор, хранение и обработку информации полученной в результате эксплуатации АСУ «Очередь»;

2) обеспечивает организацию информационного наполнения и использования АСУ «Очередь»;

3) обеспечивает установление функциональных требований к АСУ «Очередь»;

4) обеспечивает работоспособность АСУ «Очередь» в круглосуточном режиме;

5) обеспечивает защиту документов и информации, размещаемых в Системе, от неправомерного доступа, уничтожения, модифицирования, блокирования, копирования, предоставления, распространения и иных неправомерных действий с момента их поступления в Систему;

6) обеспечивает доступ к Системе пользователей АСУ «Очередь»;

7) вправе доводить до государственного заказчика Системы пользовательские требования по развитию и эксплуатации АСУ «Очередь».

13. Специалисты МФЦ:

1) обеспечивают регистрацию заявителей в очереди с помощью терминалов, выдающих заявителю талон с номером очереди в соответствии с темой обращения, которую он указал;

2) обеспечивают информирование заявителей о продвижении их очереди;

3) вправе получать данные о количестве заявителей в очереди, о следующем заявителе.

14. Уполномоченные сотрудники и руководители МФЦ:

1) обеспечивают контроль продвижения заявителя в очереди по мере ее продвижения;

2) вправе получать оперативную информацию о загрузенности отделения МФЦ: текущей работе каждого окна, количестве работающих окон, количестве обслуженных заявителей, количестве заявителей, ожидающих в очереди, среднем времени ожидания в очереди, среднем времени обслуживания заявителя каждым специалистом.

15. Заявители:

1) обеспечивают предоставление достоверных сведений при обращении для регистрации в очереди в отделение МФЦ, отвечающее за оказание соответствующих услуг;

2) вправе получать актуальную информацию о продвижении очереди МФЦ;

3) вправе осуществлять посещение МФЦ по предварительной записи, осуществленной посредством РПГУ, с целью получения выбранной услуги в назначенное время или в режиме ускоренного получения услуг после предварительной электронной подачи документов посредством РПГУ.

IV. Структура АСУ «Очередь»

16. В состав АСУ «Очередь» входят следующие подсистемы:

- 1) подсистема «Управление потоками заявителей»;
- 2) подсистема «Мониторинг и отчетность»;
- 3) подсистема «Управление информационным контентом»;
- 4) подсистема «Управление показателями обслуживания»;
- 5) подсистема «Управление Системой»;
- 6) подсистема «Предзапись»;
- 7) подсистема «Интеграция»;
- 8) подсистема «Организация взаимодействий»;
- 9) подсистема «Управление оборудованием»;
- 10) подсистема «Локальные интеграционные взаимодействия».

V. Сведения, включаемые в АСУ «Очередь»

17. АСУ «Очередь» представляет собой совокупность информационно-коммуникационных компонентов позволяющих проводить обработку первичной информации, ведение и обработку информационных ресурсов для формирования и оформления результирующей информации процессов управления очередью.

18. Подсистема «Управление потоками заявителей» содержит, обрабатывает, предоставляет следующую информацию:

- 1) состояние рабочих мест и рабочих смен специалистов отделения МФЦ;
- 2) текущие профили обслуживания, назначенные специалистам отделения МФЦ;
- 3) типы очередей, доступных в отделении МФЦ;
- 4) выданные талоны и их состояние в отделении МФЦ;
- 5) вызовы заявителей через внешнюю информационную систему «Модуль МФЦ»;
- 6) события в Системе, относящиеся к отделению МФЦ;
- 7) статистика по работе отделения МФЦ;
- 8) перечень актуальных предварительных записей текущего дня в отделении МФЦ;
- 9) состав меню терминала печати талонов в отделении МФЦ;
- 10) иные сведения, необходимые для корректной работы Системы в период разрыва связи с центром обработки данных.

19. Подсистема «Мониторинг и отчетность» содержит, обрабатывает, предоставляет следующую информацию:

- 1) данные о талонах, такие как:
 - номер талона;
 - литера виртуальной очереди;

государственная услуга, для предоставления которой получен талон;
 отделение МФЦ, в котором получен талон;
 PIN-код, если он был использован при получении талона;
 уникальный номер предварительной записи, если он был использован при получении талона;
 время получения талона;
 текущее место заявителя в очереди;
 время вызова заявителя;
 время ожидания вызова заявителя;
 время обслуживания заявителя;
 переводы на других специалистов, если такие были;
 перерегистрация талона заявителя с возможностью выбора иной государственной услуги или услуг;
 данные об окне специалиста МФЦ, в котором был обслужен заявитель;
 привязка обслуживания заявителя к учетной записи специалиста МФЦ;

2) данные о текущем состоянии очереди в отделении МФЦ;

3) данные о предварительных записях заявителей, такие как:

количество окон и учетные записи специалистов МФЦ, которые используются для обслуживания заявителей по предварительной записи;

количество предварительных записей в отделении МФЦ на текущий день.

20. Подсистема «Управление информационным контентом» содержит, обрабатывает, предоставляет следующую информацию:

1) количество информационных табло в Системе и в каждом отделении МФЦ;

2) состояние информационных табло (доступно или не доступно);

3) информационный контент (справочная, рекламная и иная информация), отображаемый на информационных табло;

4) шаблоны для отображения информационного контента.

21. Подсистема «Управление показателями обслуживания» содержит, обрабатывает, предоставляет следующую информацию:

1) количество пультов оценки качества обслуживания в отделениях МФЦ;

2) состояние пультов оценки качества (доступны или не доступны);

3) шаблоны для проведения опросов заявителей;

4) ответы заявителя на вопросы опроса с привязкой ко времени и факту обслуживания в отделении МФЦ;

5) информационный контент, который отображается или предварительно настроен для отображения при наступлении определенных условий (например, в режиме ожидания).

22. Подсистема «Управление Системой» содержит, обрабатывает, предоставляет следующую информацию:

- 1) конфигурацию Системы и отделений МФЦ;
- 2) шаблоны конфигураций отделений МФЦ;
- 3) текущую конфигурацию, а также шаблоны настроек оборудования: терминалов печати талонов; дисплеев рабочих мест; информационных табло; пультов оценки качества;
- 4) шаблоны настройки предварительной записи;
- 5) текущую конфигурацию опросов, а также шаблоны настроек опросов заявителей;
- 6) текущее состояние всех: очередей в отделениях МФЦ; талонов в Системе; предварительных записей в Системе; учетных записей специалистов МФЦ.

23. Подсистема «Предзапись» содержит, обрабатывает, предоставляет следующую информацию:

- 1) о количестве доступных временных интервалов для осуществления предварительной записи в каждом отделении МФЦ;
- 2) о всех текущих и архивных предварительных записях, в том числе: уникальный номер предварительной записи; время и дата предварительной записи; отделение МФЦ, в которое осуществлена предварительная запись; государственная услуга, для получения которой осуществлена предварительная запись.
- 3) о регламентном периоде оказания государственной услуги;
- 4) о регламентном времени опоздания заявителя по отношению к указанному времени предварительной записи (когда заявитель еще может распечатать талон на предварительную запись);
- 5) о времени досрочного вызова заявителя по предварительной записи, в случае если талон уже распечатан в отделении.

24. Подсистема «Интеграция» содержит, обрабатывает, предоставляет следующую информацию:

- 1) сведения о доступности предварительной записи на получение государственных и муниципальных услуг в отделениях МФЦ;
- 2) уникальный номер предварительной записи;
- 3) статистические сведения о поступивших от заявителей оценках качества обслуживания;
- 4) среднее время ожидания заявителя в очереди с привязкой к отделению

МФЦ;

5) сведения о доступности и регистрации предварительной записи на получение государственных и муниципальных услуг в отделениях МФЦ;

6) статистические сведения о Системе.

25. Подсистема «Организация взаимодействий» обрабатывает, транслирует следующую информацию:

1) данные о конфигурации и настройках подсистем АИС «Очередь», включая подсистему «Организация взаимодействий»;

2) данные о текущем состоянии Системы, такие как данные о: доступности оборудования;

очередях;

талонах;

предварительной записи, в том числе оперативные и дневные сведения об изменениях занятости ресурса предварительной записи;

3) данные об изменении конфигурации Системы.

26. Подсистема «Управление оборудованием» содержит, обрабатывает, предоставляет следующую информацию:

1) данные о состоянии, работоспособности, настройках следующего оборудования:

терминалы печати талонов;

дисплеи рабочих мест;

информационные табло;

пульта оценки качества;

2) данные о талонах – вид, номер, литера, дополнительная информация в виде штрих-кода или изображения;

3) данные о номерах вызванных талонов (для отображения на дисплеях рабочих мест);

4) данные об информационных раскладках для отображения на информационных табло;

5) данные об опросах для отображения на пультах оценки качества.

27. Подсистема «Локальные интеграционные взаимодействия» содержит, обрабатывает, предоставляет следующую информацию:

1) сведения о конфигурации отделения МФЦ;

2) вызов функций управления потоками заявителей;

3) сведения, необходимые для аутентификации и идентификации пользователей АСУ «Очередь».

VI. Порядок доступа к данным АСУ «Очередь»

28. Порядок использования пользователями АСУ «Очередь» и порядок их доступа к Системе определяются регламентом работы Системы, разрабатываемым и утверждаемым оператором Системы по согласованию с Министерством государственного управления, информационных технологий и связи Московской области.

VII. Порядок взаимодействия с внешними информационными системами

29. Правила взаимодействия Системы с внешними информационными системами и правила интеграции определяются в документации по развитию и эксплуатации Системы государственным заказчиком АСУ «Очередь».

30. АСУ «Очередь» обеспечивает интеграцию со следующими федеральными и региональными информационными системами:

1) РПГУ;

2) Модуль мониторинга качества оказания государственных и муниципальных услуг (Модуль МКУ), Модуль МФЦ единой информационной системы оказания государственных и муниципальных услуг Московской области (ЕИС ОУ);

3) информационно-аналитическая система мониторинга качества государственных услуг (ИАС МКГУ).

