



# МФЦ РОСТОВСКОЙ ОБЛАСТИ

Директор  
государственного казенного учреждения Ростовской области  
«Уполномоченный многофункциональный центр предоставления  
государственных и муниципальных услуг»

А.В. Алехин

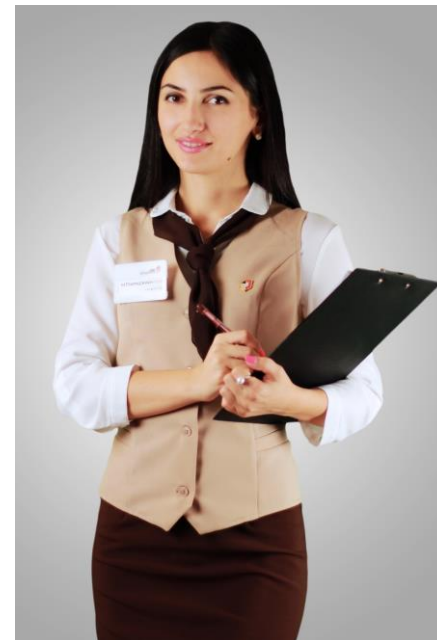


# СИСТЕМА НЕПРЕРЫВНОГО ОБУЧЕНИЯ

КАТЕГОРИЯ СЛУШАТЕЛЕЙ	ПРОГРАММА ОБУЧЕНИЯ					СТАЖИРОВКИ В МФЦ РОСТОВСКОЙ ОБЛАСТИ/ЗА ПРЕДЕЛАМИ РОСТОВСКОЙ ОБЛАСТИ
	ЭФФЕКТИВНОЕ УПРАВЛЕНИЕ	УСЛУГИ	ЭФФЕКТИВНЫЕ КОММУНИКАЦИИ	СПЕЦИАЛЬНЫЕ ТЕХНИЧЕСКИЕ ЗНАНИЯ	БУХУЧЕТ	
<i>Руководитель, заместитель руководителя, начальник крупного офиса</i>	1	1	1	-	-	2/0  2/2 для МФЦ с численностью населения от 100 тысяч человек
<i>Специалист отдела приема документов, консультант</i>	-	4	4	-	-	1
<i>Специалист бэк-офиса</i>	-	4	2	-	-	1
<i>Обслуживающий персонал</i>	-	-	2	-	-	-
<i>Бухгалтер</i>	-	-	2	-	1	-
<i>Системный администратор</i>	-	-	2	1	-	1



# СОЗДАНИЕ ОБУЧАЮЩИХ УРОКОВ



# ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЕ ИННОВАЦИИ 2016

## ИНТЕГРАЦИЯ С МИНИСТЕРСТВОМ ТРУДА И СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ



Разработка веб-сервисов СМЭВ для передачи дел в ОСЗН и получения результата предоставления услуги в электронном виде



Взаимодействие органов социальной защиты населения с веб-сервисами для получения электронных пакетов документов заявителей и передачи результатов предоставления услуг в МФЦ в электронной форме



Оптимизация процесса передачи документов, принятых по услугам в сфере социальной поддержки населения

# ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЕ ИННОВАЦИИ 2016

**ИНТЕГРАЦИЯ С  
МИНИСТЕРСТВОМ ТРУДА И  
СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ**



Разработка интерактивного помощника бизнесмена, в основе которого заложен подбор услуг по критериям, заданным пользователем



**ИНТЕРАКТИВНЫЙ ПОМОЩНИК  
БИЗНЕСМЕНА**



Формирование корзины услуг по 12 бизнес-ситуациям с возможностью их уточнения с помощью системы тегов и синонимов



Организация быстрого поиска услуг без необходимости указания их точных названий. Проведения консультаций по формированию перечня услуг, доступных заявителю в его конкретной бизнес-ситуации

# ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЕ ИННОВАЦИИ 2016

**ИНТЕГРАЦИЯ С  
МИНИСТЕРСТВОМ ТРУДА И  
СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ**

**ИНТЕРАКТИВНЫЙ ПОМОЩНИК  
БИЗНЕСМЕНА**

**СОЗДАНИЕ СИТУАЦИОННОГО  
ЦЕНТРА**



Мониторинг состояния очереди в МФЦ, а также анализ показателей работы МФЦ и формирование рейтинга МФЦ на их основе



Моделирование и прогноз ситуации в МФЦ на основе статистики прошлых периодов и производительности работы окон



Оперативное реагирование на обращения и жалобы посетителей МФЦ, уведомление руководителя и работников МФЦ о критических ситуациях и выработка рекомендаций по их разрешению, экспертная оценка принимаемых действий со стороны МФЦ по устранению проблем



Обеспечение регулярного мониторинга показателей работы офисов и ТОСП МФЦ Ростовской области, экспертная поддержка принятия управленческих решений в случае кризисных ситуаций в работе центров

# ИНТЕРАКТИВНЫЙ ПОМОЩНИК БИЗНЕСМЕНА

## НАЙТИ УСЛУГУ

ПО НАИМЕНОВАНИЮ УСЛУГИ

ПО ЗАДАННОМУ КРИТЕРИЮ

По ключевым словам

**1. ВЫБЕРИТЕ ИЛИ Внесите КЛЮЧЕВЫЕ СЛОВА, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ СОДЕРЖАНИЕ УСЛУГИ**

**БИЗНЕС-СИТУАЦИЯ**

<input type="checkbox"/> Регистрация фирмы	<input type="checkbox"/> Бизнес-старт
<input type="checkbox"/> Инвестиции	<input type="checkbox"/> Справки и информирование
<input type="checkbox"/> Недвижимое имущество для бизнеса	<input type="checkbox"/> Финансовая поддержка
<input type="checkbox"/> Защита прав предпринимателей	<input type="checkbox"/> Экспорт, импорт и выход на международные рынки
<input type="checkbox"/> Контроль и надзор	<input type="checkbox"/> Закрытие бизнеса
<input type="checkbox"/> Развитие делового партнерства (кооперации)	<input type="checkbox"/> Электронные торговые площадки (закупки)
<input type="checkbox"/> Экспертиза и оценка	

**2. СПИСОК ВЫБРАННЫХ КЛЮЧЕВЫХ СЛОВ**

**3. ПЕРЕЧЕНЬ УСЛУГ, КОТОРЫЕ СООТВЕТСТВУЮТ ВЫБРАННЫМ КЛЮЧЕВЫМ СЛОВАМ**

**КАТЕГОРИЯ ЗАЯВИТЕЛЯ**

**СФЕРА ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ**


**РЕЗУЛЬТАТ УСЛУГИ**

**УРОВЕНЬ ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ**

**СТОИМОСТЬ ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ**

**ОРГАНИЗАЦИЯ (ОРГАН ВЛАСТИ) ПРЕДОСТАВЛЯЮЩАЯ УСЛУГУ**

**ИНТЕРАКТИВНЫЙ ПОМОЩНИК БИЗНЕСМЕНА**



**ВЫБЕРИТЕ КЛЮЧЕВЫЕ СЛОВА**

- Подобрать услуги
- Консультация
- Открыть новое дело
- Выбрать услугу
- Добавить в корзину
- Печать перечня услуг

# СИТУАЦИОННЫЙ ЦЕНТР

## СИТУАЦИОННЫЙ ЦЕНТР УПОЛНОМОЧЕННОГО МФЦ РОСТОВСКОЙ ОБЛАСТИ

Паспорт МФЦ  
Видеонаблюдение  
Мониторинг работы МФЦ  
Отчеты  
Настройки



администратор

Текущие дата и время:  
**14.04.2017 / 17:23:28**

Нет связи:  
**2/55 МФЦ**

### ВИДЕОНАБЛЮДЕНИЕ

МФЦ  x  x

Советский р-н, Малиновского, дом 25

Советский р-н, Малиновского, дом 25

Советский р-н, Малиновского, дом 25

Сектор приема и ожидания

04/14/2017 16:25:57

Сектор приема

Сектор информирования

Сектор приема и ожидания



# ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

 **Администраторы** | Не окна: 2 | Заявителей в очереди: 0 | Время: 17:14:27 | **Иванов И.И.-Иванов И.И.**

## ИНТЕГРИРОВАННАЯ ИНФОРМАЦИОННАЯ СИСТЕМА ЕДИНОЙ СЕТИ МФЦ РОСТОВСКОЙ ОБЛАСТИ

Сетевые модели | Консультант | Операционист | Контрольно-аналитическая служба | Менеджер | Эл. очередь | Call-центр | Настройки | Отчеты

- СЕТЕВЫЕ МОДЕЛИ**  
Базовые настройки работы МФЦ
- КОНСУЛЬТАНТ**  
Консультирование заявителей
- ОПЕРАЦИОНИСТ**  
Приним документов заявителя
- КАС**  
Контрольно-аналитическая служба, исполнение услуги
- МЕНЕДЖЕР**  
Управление процессом оказания услуг
- ЭЛЕКТРОННАЯ ОЧЕРЕДЬ**
- ТЕЛЕФОННЫЙ ЦЕНТР**
- ОТЧЕТЫ**  
Отчеты о работе МФЦ
- ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С СМЭВ**  
Электронный документооборот



[Перейти...](#)

Осуществляет консультирование Заявителей по телефону

Информационная система интегрирована с:

- Министерством труда и социальной защиты
- Росреестром
- Миграционной службой
- Дополнительно реализованы адаптеры в СМЭВ 2.0 и 3.0

[www.mfc61.ru](http://www.mfc61.ru)

**СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!**

