РУКОВОДСТВО ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Система управления электронной очередью

На 166 листах

Саранск 2022

АННОТАЦИЯ

Настоящий документ содержит описание операций пользователя, выполняемых при работе с системой управления электронной очередью.

Π	еречен	ь сокращений	6
T	ерминь	ы и определения	7
1	BBI	ЕДЕНИЕ	8
	1.1	Область применения	8
	1.2	Краткое описание возможностей	8
	1.2.	1 Терминал электронной очереди	10
	1.2.	2 Пульт оператора электронной очереди	11
	1.2.	3 Табло вызова посетителей	15
	1.2.	4 АРМ «Администратор зала»	16
	1.2.	5 Конфигуратор талонов	20
	1.2.	6 Модуль «Администрирование ЭО»	21
	1.2.	7 Аппаратный шлюз	25
	1.2.	8 Дополнительные опции	26
	1.3	Уровень подготовки пользователей	26
	1.3.	1 Перечень эксплуатационной документации для ознакомления пользователю	27
2	Наз	начение и условия применения	28
	2.1	Виды деятельности, функции, для автоматизации которых предназначена Система	28
	2.2	Условия, при соблюдении которых обеспечивается применение средства автоматизации	4 B
	соотве	етствии с назначением	28
	2.2.	1 Аппаратное обеспечение	28
~	2.2.	2 Программное обеспечение	29
3	HO,	ДГОТОВКА К РАБОТЕ	30
	3.1	Подготовка к работе с терминалом	30
	3.2	Подготовка к работе с пультом электронной очереди	30
	3.1	Подготовка к работе с АРМ «Администратор зала»	31
	3.2	Конфигуратор талонов	32
	3.3	Модуль администрирования	32
4	ОП	ИСАНИЕ ОПЕРАЦИИ	35
	4.1	Терминал электронной очереди	35
	4.1.	1 Интерфейс «Мои документы»	35
	4.2	АРМ «Оператор пульта электронной очереди»	41
	4.2.	1 Ручной режим работы пульта	41
	4.2.	2 Автоматический режим работы пульта	50
	4.2.	3 Полуавтоматический режим работы пульта	51
	4.2.	4 Внедрение тэгов в окно работы с талоном	53
	4.2.	5 Внесение изменений в талон	54
	4.3	АРМ «Администратор зала»	59
	4.3.	1 Просмотр журнала действий сотрудников	59

Содержание

	4.3.2	Предварительная запись в ЭО	. 59
	4.3.3	Запись в «живую» очередь	. 60
	4.3.4	Получение статистики и сводных сведений о работе очереди	. 60
	4.3.5	Просмотр информации по услугам	. 61
	4.3.6	Работа с талонами	. 62
	4.3.7	Запись в «живую» очередь	. 66
	4.3.8	Добавление талона предварительной записи	. 68
	4.3.9	Просмотр информации по всем окнам офиса	. 69
	4.3.10	Работа с отчетами	. 69
	4.3.11	Управление табло и терминалами	. 73
	4.3.12	Управление устройствами воспроизведения звука	. 74
	4.3.13	Мониторинг работы очереди	. 75
	4.3.14	Просмотр информации «О программе»	. 76
4.	.4 Кон	фигуратор талонов	. 76
	4.4.1	Добавление нового элемента на макет	. 77
	4.4.2	Редактирование элементов макета	. 77
4.	.5 Moz	цуль «Администрирование ЭО»	. 80
	4.5.1	Работа со справочниками	. 80
	4.5.2	Задание режимов рабочего времени	. 88
	4.5.3	Настройка параметров Подсистемы по умолчанию	. 94
	4.5.4	Настройка приоритетов вызова талонов	105
	4.5.5	Настройка устройств и аппаратного шлюза	105
	4.5.6	Формирование структуры офиса	112
	4.5.7	Расчет «ёмкости» очереди для живой записи	139
	4.5.8 предвари	Настройка предварительной записи и принципа расчета «ёмкости» очереди для ительной записи	.141
	4.5.9	Управление пользователями	.143
	4.5.10	Настройка ПК для запуска клиентских приложений	144
	4.5.11	Просмотр журнала событий	145
5	Аварийн	ые ситуации	147
6	Рекомен	дации по освоению	149
При ПИІ	ложение Н-коду	А. Информационные сообщения, отображаемые пользователю при получении талона г	10 150
А	.1 Сообщ	ение при попытке получения талона раньше времени	150
А	.2 Сообщ	ение при неверно введенном ПИН-коде	150
А	.3 Сообщ	ение при вводе ПИН-кода после назначенного времени	150
При	ложение	Б. Информационные сообщения, отображаемые пользователю при записи в «Живую»	
очер	редь		151
Б	.1 Сообще	ение при отсутствии рабочих окон	151
Б	2. Сообщ	ение при повторном получении талона	151

Б 3. Сообщение при превышении регламентного времени	152
Приложение В. Информационные сообщения при получении талона по ПИН-коду	153
В.1 Сообщение о смене зала	153
Приложение Г. Описание элементов интерфейса АРМ «Администратор зала»	154
Приложение Д. Описание элементов интерфейса конфигуратора талонов	156
Д.1 Общесистемное меню	156
Д.2 Меню элементов	157
Приложение Е. Алгоритм расчета времени ожидания	158
Приложение Ж. Описание элементов интерфейса	160
Приложение 3. Перечень справочников модуля «Администрирование ЭО»	162
3.1 Справочник «ОКТМО»	162
3.2 Справочник «Уровни ОИВ и услуг»	162
3.3 Справочник «Роли пользователей»	163
3.4 Справочник «Типы залов»	164
3.5 Справочник «Причины смены приоритетов»	164
3.6 Справочник «Органы власти (ОИВ)»	165
3.7 Справочник «Классификатор услуг»	165
3.8 Справочник «Категории»	166
3.9 Справочник «Услуги/Группы услуг»	166

Перечень сокращений

Сокращение	Описание
APM	Автоматизированное рабочее место
ИС МФЦ	Информационная система многофункциональных центров
	предоставления государственных и муниципальных услуг
СУЭО ИС МФЦ	Система управления электронной очередью программного
	обеспечения ИС МФЦ, использующая оборудование,
	установленное в МФЦ
ЖС	Жизненная ситуация
ПК	Персональный компьютер
ЭО	Электронная очередь

Термины и определения

Термин	Определение
Дело	Дело об оказании государственных (муниципальных)
	услуг, включает все документы, формируемые или
	получаемые в процессе предоставления государственных
	(муниципальных) услуг.
Государственная	Услуга, оказываемая физическим лицам и
услуга	организациям органами государственной власти в
	соответствии с
	административным регламентом оказания услуги.

1 ВВЕДЕНИЕ

1.1 Область применения

Настоящий документ описывает порядок работы пользователя с системой управления электронной очередью (далее – Подсистема, СУЭО ИС МФЦ) информационной системы многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг (далее – ИС МФЦ).

1.2 Краткое описание возможностей

ИС МФЦ предназначена для решения следующих задач:

- повышение уровня удовлетворенности посетителей благодаря уменьшению барьеров между поставщиками и потребителями услуг;
- оптимизация времени ожидания в очереди и обслуживания;
- организация и автоматизация движения потока посетителей;
- уменьшение психологической напряжённости между поставщиками и потребителями услуг;
- усовершенствование информационного обеспечения в операционных залах;
- эффективность организации работы операционных залов и их специалистов благодаря сбору и анализу статистики работы электронной очереди;
- контроль производительности сотрудников и бизнес-процессов поставщика услуг.

Основная функция Подсистемы – управление потоками посетителей. Данная функция может быть описана следующим примерным алгоритмом работы:

- 1. Посетитель подходит к терминалу электронной очереди, выбирает необходимые услуги и получает талон с номером.
- 2. Находясь в зоне ожидания, посетитель наблюдает за прохождением очереди на табло.
- 3. Оператор (сотрудник организации) вызывает посетителей с помощью пульта оператора. При вызове очередного посетителя на главном табло появляется номер талона клиента и номер окна оператора, эта же информация может дублироваться системой голосового оповещения.

4. Оператор обслуживает текущего посетителя, затем вызывает следующего.

Кроме того, Подсистема обладает дополнительным функционалом:

- запись на определенное время (предварительная запись);
- настройка вида талона;
- оценка качества предоставления услуг для МФЦ (модуль взаимодействия с МКГУ);
- аналитика и построение отчетности;
- сервис для использования функционала Подсистемы на интернет порталах, в том числе на ЕПГУ.

В состав Подсистемы входят следующие программные компоненты (см. Рисунок 1):



Рисунок 1 – Компоненты подсистемы УЭО

- 1. Терминал электронной очереди (см. п. 1.2.1).
- 2. Пульт оператора электронной очереди (см. п. 1.2.2)
- 3. Табло вызова посетителей (см. п. 1.2.3).
- 4. АРМ «Администратор зала» (см. п. 1.2.4).
- 5. Конфигуратор талонов (см. п. 1.2.5).
- 6. Модуль «Администрирование ЭО» (см. п. 1.2.7).
- 7. Аппаратный шлюз (см. п. 1.2.7).
- 8. Дополнительные опции (см. п. 1.2.7).

1.2.1 Терминал электронной очереди

Компонент представлен как веб-интерфейс, для работы с чековыми терминалами (см. Error! Reference source not found.).



Рисунок 2 – Главная страница терминала электронной очереди, интерфейс «Мои документы»

На панели главной страницы терминала представлены кнопочные элементы, отвечающие за основные функции:

Услуги - при нажатии на которую выдается талон для направления заявителя на подачу документов к специалисту МФЦ.

Готовые документы - при нажатии на которую выдается талон на выдачу документов к специалисту МФЦ.

Есть вопросы? - при нажатии на которую выдается талон на консультацию к специалисту МФЦ.

Предварительная запись позволяет существенно сократить «живую» очередь, заранее планировать нагрузку на специалистов, организовывать их работу наиболее удобным для посетителей способом.

Слайдер - блок с рекламой, файлы которого доступны для изменения сотрудниками МФЦ либо администраторами системы.

Активация талона - возможность регистрации талона в текущей очереди по ранее полученному PIN-коду в день и час, на который записан клиент. Это является подтверждением, что в указанное время посетитель подошел на обслуживание и будет вызван вне очереди.

Возможность выбора посетителем нескольких услуг с последующей печатью на одном талоне. Зачастую посетитель обращается за предоставлением сразу нескольких услуг. Посредством интерфейса терминала посетитель имеет возможно выбрать все интересующие услуги, при этом ему будет выдан один талон.

Подробное описание каждой из перечисленных функций представлено в п. 4.1.

Веб-интерфейс содержит элементы навигации, позволяющие переключаться по услугам и группам услуг для дальнейшего осуществления записи в «живую» очередь.

Интерфейс терминала является настраиваемым с помощью параметров офиса раздела «Терминал» (см. п. 4.5.3).

1.2.2 Пульт оператора электронной очереди

Пульт оператора электронной очереди представляет собой веб-интерфейс, предназначенный для взаимодействия оператора с электронной очередью, на своем рабочем ПК.

Заняв место в окне, оператор включает пульт (открывает соответствующую страницу в браузере) и авторизуется в нем, после чего начинается вызов посетителей в ручном, либо автоматическом режиме, в зависимости от настроек электронной очереди.

О настройке режима работы пульта рассказано в разделе Параметры системы по умолчанию (см. п. 4.5.3).

В части работы с пультом операторов можно разделить на две категории: обычные и опытные. Это разделение незначительно влияет на возможности управления очередью.

При работе с пультом оператору доступны следующие функции:

- Управление потоком посетителей. Пульт оператора является неотъемлемой частью, обеспечивающей корректную работу электронной очереди. Разработанный нами пульт оператора обладает крайне понятным и простым веб-интерфейсом, позволяющим приступить к работе специалисту, который никогда не работал со схожими программными продуктами. В тоже время функционал пульта крайне широк, что позволяет обеспечить обслуживание клиентов наилучшим образом.
- Работа в ручном, автоматическом и полуавтоматическом режиме вызова посетителей. Предусмотрено три режима работы электронной очереди: ручной, полуавтоматический и автоматический.

При ручном режиме вызов клиентов осуществляется вручную, возможно нарушить порядок вызов и осуществить вызов любого талона вне очереди. Также в этом режиме Оператор сам инициирует повторный вызов посетителя, если он не подошел на обслуживание, может отложить обслуживание талона и т.д.

Это исключено в автоматическом режиме. Талоны вызываются в строгой последовательности, система отсчитывает промежутки времени и самостоятельно осуществляет повторные вызовы посетителей. Все основные функции выполняются в заранее настроенном автоматическом режиме.

Полуавтоматический режим совмещает достоинства обоих режимов, Оператор сам переводит пульт в режим ожидания следующего посетителя, и вызов следующего талона система производит в автоматическом режиме. Основное отличие от ручного режима состоит в том, что Оператору не нужно контролировать наличие посетителей в очереди, достаточно перевести пульт в режим ожидания и система сама вызовет следующего посетителя, как только он появится.

- Отображение в интерфейсе всей необходимой информации для обслуживания клиентов. Веб-интерфейс пульта оператора отображает следующую информацию: имя пользователя, под которым осуществлён вход в УО; наименование окна/кабинета/кассы; список клиентов (талонов), находящихся в очереди на обслуживание к оператору, полную информацию по обслуживаемому талону и многое другое.
- Перенос талонов в раздел «Отложенные», если вызванный посетитель не подходит к оператору. Если спустя заданный промежуток времени посетитель не явился на обслуживание после вызова оператора, его талон откладывается либо в конец очереди, либо через один талон в зависимости от настроек очереди. Время ожидания клиента после вызова, а также количество повторных вызов перед аннулированием талона является настраиваемыми величинами.

- Закрытие талонов посетителей, не подошедших к оператору после заданного Администратором количества вызовов. Настройки электронной очереди позволяют задать количество повторных вызов клиентов. По достижению заданного количества повторных вызовов талон закрывается, то есть аннулируется и удаляется из электронной очереди. При необходимости вернуть закрытый талон в очередь можно посредством АРМ Администратора зала.
- Перенаправление талонов на другую услугу/к другому оператору с возможностью возврата. Ситуация, при которой во время оказания услуги посетителю выясняется, что наименование услуги было выбрано ошибочно, либо данный оператор по каким-либо причинам не может оказать услугу, может быть разрешена с помощью перенаправления талона на другую услугу/к другому оператору с повышением приоритета и возможностью возврата (в случае необходимости). Таким образом посетитель будет вызван для обслуживания в другое окно вне очереди.
- Разграничение операторов по квалификации. Операторы обладают различной квалификаций для предоставления тех или иных услуг. Система позволяет присваивать операторам различные роли определяющие доступные функции.
- Откладывание посетителей для заполнения документов с повторным вызовом из списка Отложенных талонов. Зачастую складывается ситуация, когда после начала обслуживания посетителя оказывается, что требуется некоторая корректировка/заполнение его документов. В таком случае оператор имеет возможность отложить обслуживание посетителя на заданное количество времени, по истечении которого будет осуществлен повторный вызов.
- Изменение приоритета обслуживания талона. При перенаправлении талона к другому оператору либо на другую услугу оператор может произвести изменение приоритета талона. Таким образом при выборе посетителем ошибочного наименования услуги оператор осуществляет перенаправление с более высоким приоритетом и посетитель будет вызван вне очереди для обслуживания по корректной услуге.
- Свободный вызов талонов вне очереди. Свободный вызов талонов возможен в условиях ручного режима электронной очереди.
- Визуальный таймер времени ожидания клиента. Наличие визуального таймера позволяет оператору сориентироваться сколько времени прошло с момента вызова посетителя, сколько времени осталось до повторного вызова клиента либо до вызова следующего клиента (в зависимости от режима работы электронной очереди).
- Контроль обслуживаемых посетителей по PIN-коду талона и ФИО. Дополнительные настройки позволяют включить режим сверки оператором PIN-кода талона перед началом обслуживания. Данный режим позволяет контролировать работу операторов и гарантирует обслуживание

посетителей в порядке вызова из очереди. Ввод PIN-кода оператором может выполнятся вручную, либо при помощи сканера штрих-кода. В данном режиме оператор не сможет начать обслуживание посетителя если PIN-код талона, предъявленного посетителем, не соответствует PIN-коду вызванного талона.

- Контроль за продолжительностью оказания услуги с возможностью информирования оператора в случае превышения максимально установленного времени. В условиях регламентированного времени обслуживания посетителей для каждой услуги оператору необходимо ориентироваться сколько времени прошло с момента начала обслуживания. В случае превышения максимально установленного времени оператор информируется системой. Это информация поможет ему в самоконтроле для дальнейшей организации работы.
- Наличие режима технического перерыва в работе оператора, при котором посетители не вызываются к оператору. При необходимости покинуть рабочее место или просто приостановить обслуживание клиентов оператор имеет возможность установки режима технического перерыва. Вся информация о действиях оператора, в том числе о времени нахождения в технических перерывах, сохраняется в базе данных и доступна в последствии для просмотра при помощи отчетов.
- Запись переговоров при помощи подключённого к ПК оператора микрофона. После начала обслуживания посредством микрофона, установленного на стойке оператора, происходит фиксация переговоров между оператором и клиентом. При возникновении конфликтной ситуации при помощи прослушивания записи можно сделать вывод о виновнике. Также записи сотрудников помогают скорректировать их поведение и перенимать в дальнейшем успешную тактику переговоров друг у друга.
- Просмотр статистических отчётов для самоконтроля. Очень важным является самоанализ деятельности оператора. Он позволяет выявить сильные и слабые стороны процесса обслуживания конкретного специалиста, определить круг услуг и информации, которая нуждается в более глубоком изучении для конечного повышения качества обслуживания посетителя и оптимизации своей деятельности.

Подробное описание каждой из перечисленных функций представлено в п. 4.2.

Важно!

Рекомендуется для корректной работы использовать пульт оператора электронной очереди в одной вкладке. При открытии пульта оператора в нескольких вкладках под одним пользователем, корректная работа не гарантируется.

1.2.3 Табло вызова посетителей

Табло вызова посетителей так же, как и другие компоненты, представлено в виде веб-интерфейса (см. Error! Reference source not found.).

- Отображение текущей информации о вызванных посетителях, блоки графической и текстовой информации любого характера, настраиваемые бегущие строки. Центральное информационное табло обеспечивает возможность отображения следующей информации: список талонов вида «Талон-окно»; несколько режимов отображения номера талона последнего вызванного посетителя и номера окна, к которому посетитель был вызван; одна бегущая строка; дата и время; видеофрагменты по расписанию.
- Настройка уровня громкости звука. Гибкие настройки УО подразумевают возможность задания уровня громкости звука для видеофрагмента, выводимого на центральное табло.
- Воспроизведение видеофрагментов информирования посетителей через управляемые временные интервалы отдельно для каждого табло. Зачастую возникает потребность в воспроизведении видеоинформации для посетителей через настраиваемые временные промежутки, причем отдельно для каждого табло. Этот функционал особенно полезен для организаций, имеющих большое количество залов, предназначенных для различных целей.



Рисунок 3 – Табло вызова посетителей

Средство его отображения (монитор) должно располагаться в зоне ожидания для посетителей.

На табло располагается перечень вызванных талонов посетителей и ожидающие их окна. Внизу табло располагается бегущая строка информационного характера, настройки которой производятся администратором системы. Дополнительно выводится информация о текущем времени и дате, месте расположения табло.

При вызове посетителя на табло отображается номер вызванного талона и номер окна, к которому следует пройти посетителю для обслуживания. Кроме того, через динамики монитора воспроизводится звуковое оповещение с аналогичной информацией.

Для вывода важной информации предусмотрен показ видеороликов. Перечень и график их показа определяется настройкой конкретного табло.

При работе табло не предусматривается непосредственное выполнение операций посетителем.

1.2.4 АРМ «Администратор зала»

АРМ «Администратор зала» предназначен для управления талонами, онлайн мониторинга и балансировки нагрузки очереди, формирования отчетности.

Подробное описание операций представлено в п. 4.2.

• Онлайн-мониторинг работы и балансировка загрузки очереди. APM «Администратора зала» обеспечивает возможность по каждой услуге в режиме реального времени и различных дифференцированных цветовых схемах отображать все талоны, записанные на прием в текущий день. В графе «Потерянные талоны» отображаются талоны, которые не могут быть приняты по причине нехватки/отсутствия специалистов, временных интервалов, сдвинутых затянувшимся обслуживанием других посетителей. Отображаются временные отрезки по каждому из талонов с изменением расположения при приближении линии реального времени.

Отображаются окна и операторы с указанием активности и текущего статуса. На основе анализа отображаемой информации администратор зала может принимать управленческие решения на основе оперативной информации. (см. Рисунок 4)

ос Центральный пульт	П МАУ					Ана на Администрато	О Системы Админ 🕀
🏠 Статистика	СТАТИСТИКА					Ø 10:17:	15 Обновить
📋 Уолути							
🗅 Талоны		Инфографика	Окна	Услуги	Операторы	Очередь	
Талоны (постранично)							
1. Живая запись	ПРЕДВАРИТЕЛЬНАЯ ЗАПІ	ОБСЛУЖИВАЕТСЯ	отложен в очереди				
🕒 Пред запись	Услуги с талонами	Услуга					Живая очередь
Журнал окон	1	Осуществление миграционного учета иностранны	х граждан и лиц без гражданства в Российской Федера	ции (в части приема уведомления о прибытии иностранного гражда	анина или лица без гражданства в место пребывания и проставления отметки о пр	онеме уведомления)	2 1 5
Действия сотрудников	2	Выдана и аннулирование охотничьего билета един	ого федерального образца				4
🔟 Отчеты	3	Предоставление гражданам Российской Федерац	ии земельных участков на Дальнем Востоке Российско на технитискити в Российской Фелерации, вход	й Федерации в соответствии с Федеральным законом № 119-ФЗ «О	б особенностях предоставления гражданам земельных участков, находящихся в г на изменений в оставления в законоватальные виты Воссийской Фелерации	осударственной или	3
Терминалы/Табло	4	Тестовая Услуга Один	an reblem de procession e a a a a a a de barbert a reb		an nameri e una a conferminari anna conferminari anna a conferminari a conferminari		6
 Аудиоустройства 							
🔛 Очередь команд							
😔 О программе							

Рисунок 4 – Мониторинг работы

- Журнал окон и талонов. Обеспечивает представление данных по разделам в виде таблиц с возможностью сортировки данных по любой колонке и фильтрации данных по любому параметру. Позволяет просмотреть историю по любому окну или талону. Данный вид представления данных на экране является крайне удобным и облегчает поиск и восприятие большого объема информации. Помимо этого, возможно вывести на экран только интересующие специалиста столбцы, что позволит исключить для просмотра избыточные данные.
- Аналитика и отчетность. APM «Администратора зала» включает раздел отчетности очень широкого спектра. Представление данных в отчетах возможно за любой выбранный период в различных разрезах данных. Кроме того, предусмотрена выгрузка отчетов в форматы XLS и PDF. (см. Рисунок 5).

Ф Центральный пульт	, MAY													A + A	📥 🐁 📥 Админи	ютратор Систем	ы Админ 🕣
 Статистика Услуги 	СОЗДАНИЕ ШАБЛ	ШАБЛОНА ОТЧЕТА Сформаровать от											овать отчет				
		Параметры Выборка										Отчет					
Талоны (постранично)		e XLS															
				Количество запрошенных услуг	Количество обработанных услуг	Количество выполненных деп	Количество невостребованных услуг	Количество необслуженных услуг	Количество зарегистрированных посетителей	Количество обслуженных посетителей	Количество неподошедших посетителей	Количество посетителей, которых не успели	Количество посетителей, обслуженных	Среднее время затраченное на	Среднее время нахождения в офисе	Среднее время обслуживания	Среднее время ожидания
Журнал окон				Jean	yan	Adda.	johji	yenyi				обслужить	частично	операцию	обслуживания	дела	Constitution
Деиствия сотрудников	Государственный кадастровый учет недвижимого имущества и (или) государственная регистрация прав на недвижимое	2021- 08-01	2021- 08-31 23:59:59	214	106	117	0	108	214	106	99	0	0	0ч 5м 47с	0ч 11м 46с	0ч бм 42с	0ч 4м 45c
Терминалы/Табло		2021- 09-01	2021- 09-30 23:59:59	36	8	9	0	28	36	8	17	0	0	04 0M 39c	34 6M 51c	04 0M 51c	2ч 49м 40с
 Аудиоустроиства Очередь команд 	Предоставление	2021-	2021- 08-31	1	0	0	0	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0
😔 О программе	гражданам субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг	2021- 09-01	23:59:59 2021- 09-30 23:59:59	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Осуществление митрационного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации (в части приема уведомления о гражба с	2021- 08-01	2021- 08-31 23:59:59	151	1	91	0	100	0	0	0	60	1	152	1	91	0
	иностранного гражданина или																

Рисунок 5 – Аналитика

- **Изменение приоритета талона.** Некоторые группы населения, например, такие как инвалиды, беременные женщины, участники ВОВ, имеют право обслуживание вне очереди. Если гражданин, относящийся к льготной категории, обращается к администратору зала, то специалист может повысить приоритет талона с помощью АРМ.
- Изменение количества дел по услуге. В случае если в процессе обслуживания выясняется, что посетителю требуется большее количество дел чем было первоначально указанно, он обращается к администратору зала, чтобы изменить количество дел в талоне с помощью АРМ, что приводит к корректному перерасчету емкости очереди.
- Просмотр выданных талонов на текущий/последующий/предыдущие дни. Для того, чтобы оценить загрузку очереди на конкретный период, можно воспользоваться функционалом просмотра выданных талонов на текущий/последующий/предыдущий день. Эта информация может помочь

заранее оценить предстоящие объемы работы и произвести оптимизацию (см. Рисунок 6, 7).

о; Центральный пульт	, MAY												A+A #	🕨 🙏 📥 Админист	ратор Систем	ы Админ	Ð
🛉 Статистика	СТАТИСТИКА													⊙ 10	:34:25	Обновит	п.
Услуги																	
🗋 Талоны		Инфографика Окна Услуги Операторы											Оче	хедь			
Талоны (постранично)	Heartusuposa	SIGULO TO DOULL												-	20.00.2023		
<u>11</u> Живая запись	Meak mempole													40.00			
🕒 Пред. загись	Окно №12	05:00	06:00	07:00	08:00	03000	2	5	3		1200	13:00	14:00	15:00		16300	<u> </u>
Журнал окон	Окно Nº112							1	4		6						-
Действия сотрудников																	
.н. Отчеты																	
Терминалы/Табло																	
 Аудноустройства 																	
Очередь команд																	
\ominus О программе																	

Рисунок 6 - Отчет о выданных талонах

ор Центральный пульт	, мау	<i>.</i>												A+A A+A	Администратор	Системы Админ 🕣
🛖 Статистика	тало	оны											MC 20.0	2021	20.09.202	Dufean
🖹 Услуги												Unoparto				
		Выданые талоны Покск														
П Талоны (постранично)	- approximation of the second s															
		ID талона ~	Статус талона	Тип ~	Пол.х	ПИН-кож	Приориж	Состояние ~	Услуга ~	Кол-во .×	Окн.у	Имя оператора 🗸 🗸	Посетитель ~	Прибытие 🗸	Начало сеанса .::	Конец сеанса 🗸 🔳
🗽 Живая запись		равно			равни						равни			c	c	c
🕒 Пред. запись														no	no	no
	/×	651416248	Сброшен	Живая запись	1	546476		Сеанс завершен	Осуществление миграционного уч	1	12	Тестов Тест Тестович		30.08.2021 09:2		30.08.2021 09:2 🔺
Журнал окон	/×	651416249	Принят	Живая запись	2	947749	5	Сеанс завершен	Осуществление миграционного уч	1	3	Маскинскова Ульян	Иванов Иван Иванов	30.08.2021 14:1	30.08.2021 14:1	30.08.2021 14:1
Действия сотрудников	/×	651416250	Принят	Живая запись	3	133195		Сеанс завершен	Территориальное управление Фед	1	3	Маскинскова Ульян	первый талон	30.08.2021 15:4	30.08.2021 15:4	30.08.2021 15:5
	/×	651416251	Сброшен	Живая запись	4	111684		Сеанс завершен	Территориальное управление Фед	1	3	Маскинскова Ульян	Второй талон	30.08.2021 15:4		30.08.2021 17:2
. П. Отчеты	/×	651416252	Принят	Живая запись	5	303025		Сеанс завершен	Осуществление миграционного уч	1	12	Тестов Тест Тестович		30.08.2021 15:5	30.08.2021 16:3	30.08.2021 16:4
Терминалы/Табло	/×	651416253	Принят	Живая запись	6	115257		Сеанс завершен	Осуществление миграционного уч	1	12	Тестов Тест Тестович		30.08.2021 16:3	30.08.2021 16:4	30.08.2021 17:2
	/×	651416254	Принят	Живая запись	7	134201		Сеанс завершен	Предоставление гражданам Росси	1	12	Тестов Тест Тестович	Иванов Иванкеа	30.08.2021 16:3	30.08.2021 16:4	30.08.2021 16:4
 Аудиоустройства 	/×	651416255	Принят	Живая запись	8	150482		Сеанс завершен	Осуществление миграционного уч	1	12	Тестов Тест Тестович		30.08.2021 16:4	30.08.2021 17:2	30.08.2021 17:3
	/×	651416256	Отменен	Живая запись	9	540055		Сеанс завершен	Территориальное управление Фед	1	3	Маскинскова Ульян	Апоор Рдплл	30.08.2021 16:4	30.08.2021 17:3	30.08.2021 23:5
Conclusion normanity	/×	651416257	Отменен	Живая запись	10	911883		Сеанс завершен	Осуществление миграционного уч	1				30.08.2021 17:3		30.08.2021 23:5
\ominus О программе	/×	651416258	Отменен	Живая запись	11	122774		Сеанс завершен	Выдача и аннулирование охотнич	1			Хелло ворлд	30.08.2021 17:3		30.08.2021 23:5
	/×	651416259	Отменен	Живая запись	12	686243		Сеанс завершен	Осуществление миграционного уч	1				30.08.2021 17:3		30.08.2021 23:5
	/×	651416260	Сброшен	Живая запись	1	827683		Сеанс завершен	Осуществление миграционного уч	1	12	Тестов Тест Тестович		31.08.2021 08:4		31.08.2021 08:5
	/×	651416261	Сброшен	Живая запись	2	169773		Сеанс завершен	Осуществление миграционного уч	1	12			31.08.2021 08:5		31.08.2021 08:5
	/×	651416264	Принят	Живая запись	3	549480		Сеанс завершен	Осуществление миграционного уч	1	12	Тестов Тест Тестович		31.08.2021 11:3	31.08.2021 11:3	31.08.2021 13:4
	/×	651416265	Принят	Живая запись	4	125195		Сеанс завершен	Осуществление миграционного уч	1	12	Тестов Тест Тестович		31.08.2021 11:3	31.08.2021 13:4	31.08.2021 13:4
	/×	651416266	Сброшен	Живая запись	5	231508		Сеанс завершен	Предоставление гражданам Росси	1	12	Тестов Тест Тестович	Рорпзж тиогшш	31.08.2021 11:4		31.08.2021 13:4
	/×	651416267	Сброшен	Живая запись	6	226003		Сеанс завершен	Осуществление миграционного уч	1	12	Тестов Тест Тестович		31.08.2021 11:4		31.08.2021 13:4
	/×	651416268	Принят	Живая запись	7	118331		Сеанс завершен	Осуществление миграционного уч	1	12	Тестов Тест Тестович		31.08.2021 11:4	31.08.2021 13:4	31.08.2021 13:4
	/×	651416269	Сброшен	Живая запись	8	466737		Сеанс завершен	Осуществление миграционного уч	1	12	Тестов Тест Тестович		31.08.2021 11:4		31.08.2021 13:4
	/×	651416270	Принят	Предваритель	П1	631020		Сеанс завершен	Осуществление миграционного уч	1	12	Тестов Тест Тестович		01.09.2021 08:0	01.09.2021 09:1	01.09.2021 09:1
	/×	651416271	Принят	Предваритель	П2	874110		Сеанс завершен	Осуществление миграционного уч	1	12	Тестов Тест Тестович		01.09.2021 08:0	01.09.2021 09:1	01.09.2021 09:4
	/×	651416272	Принят	Предваритель	ПЗ	442001		Сеанс завершен	Государственный кадастровый уч	1	12	Тестов Тест Тестович		01.09.2021 08:0	01.09.2021 09:1	01.09.2021 09:1

Рисунок 7 - Отчет о выданных талонах за период

- Запись посетителей в УО. Функции по постановке посетителей в «живую» очередь либо в очередь предварительной записи дублируются для администратора зала. В случае необходимости администратор зала может помочь в работе операторам ЦТО (Центра телефонного обслуживания), либо осуществлять постановку в очередь посетителей при поломке терминала.
- Выдача (печать) новых талонов. Печать талона может потребоваться как при первичной постановке в очередь, так и повторно в случае утери посетителем талона. В таком случае администратор зала производит поиск талона в веб-интерфейсе и осуществлять повторную печать талона на любой доступный чековый принтер.

- Ввод дополнительных сведений о посетителе. В некоторых случаях может потребоваться ввод дополнительных сведений о посетителе, например, таких как ФИО и мобильный телефон. Ввод данных может быть осуществлен посетителем перед получением талона в чековом терминале при наличии соответствующих настроек, а также оператором в АРМ «Администратора зала».
- Отмена (закрытие) выданного талона. При изменении планов клиента может быть удобным инструмент аннулирования талона, тем самым талон будет исключен из очереди и не будет вызван, что сэкономит время ожидания других посетителей. Сообщение администратору зала о обслуживания, намерениях клиента не дожидаться передача И администратору талона дает возможность осуществить отмену(закрытие) Также отмена(закрытие) талона посетителем талона. возможна самостоятельно посредством чекового терминала.
- Перенос (изменения даты и времени) выданного талона. В системе УО предусмотрена функция предварительной записи. При этом нередки случаи, когда у человека, заранее записавшегося на прием, изменились планы и он хочет изменить дату и время посещения организации. Данный функционал также предусмотрен в АРМ «Администратора зала».
- Поиск талонов по различным реквизитам. Довольно часто возникает необходимость найти в системе сведения о талоне для просмотра либо его корректировки, например, в ситуации, когда посетитель хочет изменить дату и время своей предварительной записи. В системе предусмотрен поиск по широкому кругу реквизитов талона.
- Режим паузы/пуска оповещений о вызовах. В работе организации с установленной УО используется широкий круг оповещений. в АРМ администратора зала специалист может ставить на паузу оповещения в зависимости от зоны (см. Рисунок 8)

о ; Центральный пульт	ат 🖪 МАУ								
🛖 Статистика	Статистика					M C 30.08.2021 M DO	20.09.2021	Выблать	
🖄 Услуги						E 0 0002021	20.03.202	buloparta	
🗋 Талоны	Начало события 🗸	Описание события ~	Номер окна м	Тип окна 🗸	Название зала 🗸	Имя пользователя ~		Окончание собж 🔳	
Талоны (постранично)	c no		равно				равно	c no	
🗽 Живая запись	30.08.2021 08:59:44	Окно работает по расписанию офиса	112	Оператор обслуживания	1 зал (1 этаж)	Администратор Системы Админ		*	
	30.08.2021 08:59:44	Выполнен вход в окно.	112	Оператор обслуживания	1 зал (1 этаж)	Администратор Системы Админ		30.08.2021 09:	
C i helt annon	30.08.2021 09:01:24	Выполнен вход в окно.	112	Оператор обслуживания	1 зал (1 этаж)	Администратор Системы Админ		30.08.2021 09:	
Журнал окон	30.08.2021 09:01:24	Выполнен выход из окна.	112	Оператор обслуживания	1 зал (1 этаж)	Администратор Системы Админ			
	30.08.2021 09:06:17	Окно работает по расписанию офиса	3	Оператор обслуживания	1 зал (1 этаж)	Маскинскова Ульяна Владимировна			
Деиствия сотрудников	30.08.2021 09:06:17	Выполнен вход в окно.	3	Оператор обслуживания	1 зал (1 этаж)	Маскинскова Ульяна Владимировна		30.08.2021 09:	
.Ы Отчеты	30.08.2021 09:11:05	Выполнен выход из окна. Разрыв соедине	112	Оператор обслуживания	1 зал (1 этаж)	Администратор Системы Админ			
	30.08.2021 09:17:26	Выполнен выход из окна. Разрыв соедине	3	Оператор обслуживания	1 зал (1 этаж)	Маскинскова Ульяна Владимировна			
Терминалы/Табло	30.08.2021 09:19:04	Окно работает по расписанию офиса	112	Оператор обслуживания	1 зал (1 этаж)	Администратор Системы Админ			
 Аудиоустройства 	30.08.2021 09:19:04	Выполнен вход в окно.	112	Оператор обслуживания	1 зал (1 этаж)	Администратор Системы Админ		30.08.2021 09:	
	30.08.2021 09:20:13	Выполнен выход из окна.	112	Оператор обслуживания	1 зал (1 этаж)	Администратор Системы Админ			
Очередь команд	30.08.2021 09:23:39	Окно работает по расписанию: Режим раб	12	Оператор обслуживания	1 зал (1 этаж)	Тестов Тест Тестович			
	30.08.2021 09:23:39	Выполнен вход в окно.	12	Оператор обслуживания	1 зал (1 этаж)	Тестов Тест Тестович		30.08.2021 09:	
C P C IIpor passine	30.08.2021 09:23:41	Выполнен выход из окна.	12	Оператор обслуживания	1 зал (1 этаж)	Тестов Тест Тестович			
	30.08.2021 09:24:49	Окно работает по расписанию офиса	112	Оператор обслуживания	1 зал (1 этаж)	Администратор Системы Админ			
	30.08.2021 09:24:49	Выполнен вход в окно.	112	Оператор обслуживания	1 зал (1 этаж)	Администратор Системы Админ		30.08.2021 09:	
	30.08.2021 09:25:13	Выполнен выход из окна.	112	Оператор обслуживания	1 зал (1 этаж)	Администратор Системы Админ			
	30.08.2021 09:27:05	Окно работает по расписанию офиса	112	Оператор обслуживания	1 зал (1 этаж)	Администратор Системы Админ			
	30.08.2021 09:27:05	Выполнен вход в окно.	112	Оператор обслуживания	1 зал (1 этаж)	Администратор Системы Админ		30.08.2021 09:	
	30.08.2021 09:27:59	Выполнен выход из окна.	112	Оператор обслуживания	1 зал (1 этаж)	Администратор Системы Админ			
	30.08.2021 09:27:59	Выполнен вход в окно. Восстановление со	112	Оператор обслуживания	1 зал (1 этаж)	Администратор Системы Админ		30.08.2021 09:	
	30.08.2021 09:28:27	Окно работает по расписанию: Режим раб	12	Оператор обслуживания	1 зал (1 этаж)	Тестов Тест Тестович			
	30.08.2021 09:28:27	Выполнен вход в окно.	12	Оператор обслуживания	1 зал (1 этаж)	Тестов Тест Тестович		30.08.2021 09:	
	30.08.2021 09:29:15	Выполнен выход из окна. Разрыв соедине	112	Оператор обслуживания	1 зал (1 этаж)	Администратор Системы Админ			
	30.08.2021 09:29:19	Зарегистирован статус талона: Приглашен.	12	Оператор обслуживания	1 зал (1 этаж)	Тестов Тест Тестович	1		
	30.08.2021.02-20-20	Запалистипорац статис талоца: Облашац	12	Опалатол обстичивание	1 con /1 crow)	Tentop Tent Tentopisi	1		

Рисунок 8 – Работа с выданными талонами

1.2.5 Конфигуратор талонов

Конфигуратор вида талона предназначен для настройки внешнего вида печатного талона электронной очереди (шаблона).

Подробное описание операций представлено в п. 4.4

Встроенный дизайнер талонов. Для создания внешнего вида талонов, терминале, предусмотрен отдельный вебвыдаваемых В чековом интерфейс, обладающий большим количеством инструментов лля отображения и редактирования подобного рода информации (см. Рисунок 9)



Рисунок 9 – Настройка выдаваемых чеков (талонов)

- Система виджетов для оформления и размещения элементов талона. Крайне удобным элементом для создания дизайна шаблона является виджет заранее созданный графический модуль, имеющий стандартный внешний вид и выполняющий стандартные действия. Такими виджетами в конфигураторе талона являются: «название организации», «адрес организации», «изображение» (например, логотип организации), «номер талона», «штрих-код», «PIN-код» и многие другие. Виджеты перемещаются путем перетаскивания на область шаблон талона, после чего можно редактировать их размер, положение, шрифт и другие параметры.
- Режим предпросмотра. В УО предусмотрена возможность запуска режима предпросмотра получившегося изображения талона без необходимости перезапуска/остановки УО и прерывания обслуживания.
- Поддержка работы с шаблонами. В результате манипуляций по созданию дизайна талона появляется сохраненный шаблон. Шаблон привязывается к офису организации и доступен для внесения изменений в

любое время. Также этот шаблон может быть использован для других офисов.

• Создание собственного шаблона талонов для каждого офиса. При необходимости для каждого офиса может быть создан собственный шаблон талона. Это будет удобным в случае, если различные офисы организации имеют разный профиль работ (см. Рисунок 10)

	МАУ "МФЦ города	Шаблон-Э anp 2015 г.,
Текст Пост Изображение	Сохранение Название шиблона	
наниснопание организация	Шаблон для МАУ "МяЦ города Челибниски" Офис (191 Описание шаблона Новый варпант шаблона	.2014 .2014
Адрес организации	Hurs Bodgars	_
номер талона	Мунаципальные актоновиено учередние Милотофункциональный центр по прадоставлению государственных и Мунаципальных услуг порода Чезибликова ² Мунаципальные заточности "Милотофункциональный центр по реазание по государственных и цункцапальных услуг ^и п. Березовый Мост	•
Посетитель	Муниципальное автоновное учреждение "Милотофунициональный центр по оказанию годарственных и цинкцапальных услуг" Сатанского муниципального района Муниципальное автоновсе учреждение "Милотофунициональный центр марарставляение автоновсе учреждение" Милотофуниципальных шентр марарставляение и пункципальных услуг на территории залагустовского родосого округа	
Наниснование услуги	отменить сохранить	
() Количество дел	случай временной нетрудоспособност Количество дел 1 Вы в очереди	тив 10

Рисунок 10 – Сохранение шаблона чека (талона)

1.2.6 Модуль «Администрирование ЭО»

Модуль «Администрирование ЭО» используется для настройки основных параметров ЭО.

Подробное описание операций представлено в п. 4.5.

- Удобный веб-интерфейс подсистемы администрирования. Подсистема администрирования представлена в виде простого интуитивно понятного веб-интерфейса. Это очень удобно, т.к. все настройки очереди расположены в одном месте и специалисту не требуется специальной серьезной подготовки, чтобы суметь разобраться в подсистеме.
- Глобальная и локальная низкоуровневая настройка системы. В подсистеме предусмотрено глобальные и локальные настройки. Глобальные настройки касаются всей системы УО в целом, локальные в свою очередь регулируют более низкоуровневые настройки внутри организации, например, офисы, отделы и прочее (см. Рисунок 11).

с: Администрирование	, мау			🛓 Администратор Системы 🕣
🗿 Объекты ОКТМО	РЕЛАКТИРОВ			
Т оиз *				
т онв		Общие данные по офису	Свойства	Дочерние организации
🛨 Уровни ОИВ и услуг		August .		
👜 Пользователи 🇨	Поиск свойств	***		Закрыть все
Писок пользователей	🛤 Barrandi rar			
 Роли пользователей 	2	·		20 80
💼 Специальности		ил герван и фила измететин пал рист клиет ник		30
🔵 Услупи 🔭	11	Интервал опроса для вызова талона		10 10
_= Описок услуг	201	Интервал опроса состояния окон		10
🗮 Классификатор услуг				история
♀ Мершруты	🏷 Предварител	ная запись		
🏐 Категории	2	Предварительная запись по пин-коду		История
👔 Копирование услуг				
М Офисы *	8	Размер временного слота для предварительной записи по умолчанию		30 История
🔥 Офисы обслуживания				
🗐 Отделы	601	Длительность интервала для предварительной записи		7 История
🖗 Серверы	0.57			
О Параметры	301	Разрещить получать талон по пинчюду в люсом зале (иначе только в том, где оудет осслуживание)		История
Устройства	955	Поедлагать поедвасительную запись, если планиюченое поемя ожидания поельщиет 15 мен.		3
Залы *		т ундугия и на турнуранунт коланутко или инко, колин такжеруранно, курских кладурения туркаламия с то инек.		История
Список залов	948	Формировать временные слоты в начале дня с учетом времени активации по пинноду		
🗂 Типы залов	927	Ограничить емкость по предварительной записи текущим залом		
📩 Оюна / Кабинеты 🏢 Терминалы	920	Разрешить получать талон по линноду не раньше (мин)		60 10стория
регистрации				

Рисунок 11 – Администрирование ЭО

- Настройка справочников. Большую часть подсистемы администрирования занимает настройка различного рода справочников: «объектов административного-территориального деления», «органов исполнительной власти», «справочника услуг» и многое другое. Благодаря этим справочникам настраиваются все взаимосвязи объектов УО.
- Управление пользователями. Внутри подсистемы администрирования предусмотрено создание учетных записей пользователей и привязка к ним ролей. Помимо этого, пользователь привязывается к офису и набору окон, в которых он может осуществлять работу (см. Рисунок 12).

ос Администрирование	∎ мау [,]			🛦 Администратор Системы 🕣
🗿 Объекты ОКТМО	РЕДАКТИРОВАНИЕ ДАННЫХ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ ФИО: Иван Иванов Логин: che_testtest			
Т онв -				
т онв	Общие данные	Доступные окна	Оценарии	Доступные офисы
Уровни ОИВ и услуг			Berry A	
🔹 Пользователи 🔭	che_testtest		Тарољ *	
Cписок пользователей	Фамилии *		Vium *	
🚖 Роли пользователей	Иванов		Visari	
💼 Специальности	Отчество		Pon- non-adeatenn	
🔵 Уолупи 📑	Иванович		Oneparop +	**
_ Список услуг	Ссылка на фото		Рехона рабочего времена	
🗮 Классификатор услуг			Режим работы офиса	х *
У Маршруты	Специальность		Сортировка	
🟐 Категории	Специалист	х •		
Копирование услуг	Рабочее окно		😼 Активен	
у Офисы *	2	х *	-	
🚔 Офисы обслуживания	История			Сохранить Отмена
🗃 Отделы				
🕴 Серверы				
🔆 Параметры				
Устройства				
Залы *				
Список залов				

Рисунок 12 – Управление Пользователями

- Внесения изменений в настройки УО без остановки или перезагрузки. Внесение изменений в большую часть настроек УО не требует ее остановки и перезагрузки. В условиях реальной работы специалистов данный механизм трудно переоценить, так как остановка очереди и перезагрузка ее компонентов способна парализовать работу организации на некоторый период времени.
- Переключение автоматического/полуавтоматического/ручного режима работа очереди и сопутствующие настройки режимов. Переключение ручного/полуавтоматического/автоматического режима работы УО регулируется в подсистеме администрирования. Помимо этого, задаются временные интервалы и алгоритмы выполнения тех или иных действий и событий в работе очереди.
- Гибкая настройка услуг, маршрутов. Одним из главных справочников подсистемы является справочник услуг. Услуги могут группироваться, образуя дерево. Непосредственно внутри услуги настраивается ряд параметров ее работы. Так называемые комплексные услуги могут включать в себя последовательное получение нескольких услуг, поэтому для них есть возможность составить маршрут получения (см. Рисунок 13)

ос Администрирование	∎Mor	атор Сист	
📓 Объекты ОКТМО		Defense	
т оив -	uninder Sonn	Досалит	, yaiyi y
т оив	Passenges		
🛧 Уровни ОИВ и услуг	О по группам 🛞 по заминатам		
🗉 Пользователи *	In Transversion Biological Proceedings of the State Access of t	1	-
и. Описот пользователей	Ороритение и выдена послортие гражданиие Российской Федерации, удостоверяющих личность гражданиие Российской Федерации содержации	1	
	Выдана справок о наличии (отсутствии) судимости и (или) факта уголовного преследования либо о прекращении уголовного проследования	1	
Ponи пользователей	Выдана справок о том, явлется или не явлется или не явлется или не явлется или не явлется или покоторотных веществ	1	
ен Специальности	🖿 Государственный комптет по дельм архивов Челибинской области	1	
	Организация информационного обеспечения граждан, организаций и общественных объединений на основе донументов фонда Российский Федерации, находащихся на территории Челябинский области, и других архивных донументов	1	
• Услупи *	Министерство социальных отношений Челабинской области	1	
_ Описок услуг	Выллага единовременного социального пособия	/	
	Офориление и выдача удостоверения участняка ликвидации последствия катастрофы на Чернобыльский АЭС	/	
Классификатор услуг	Оформление и выдача удостоверсники сторавот транаданана, подверсишниство радиации и следствие ваврика в туз-тоду на производственных операдителини и пави-и опросов радионативных отходов в реку теча	1	
V Маршруты	spopments is sugars trapienters (generative) manufactorial	1	
db. Kataroosa	Decision construction of the second constru	1	
- marci open	Екомостичная денежная выплатая детаки полибыхк участников Великой Отечественной войны и приравневным к ним лицим	1	
👔 Копирование услуг	Выдена документов социальной оферы	1	
и офисы	Выдена удостоверений о праве на лиготы членым семей полибших (умерших) инвалидов войны, участников Великой Отечественной войны, ветеранов боевых действий, а также всеннослужащих, прогодивших всенную службу по призыву и полибших при исполнении обязанностей всенной службы	1	
	Приём органыми опеки и полечительства документов от лиц, желакощих установить опеку (полечительство) над определенной натегорией граждан (несовершеннолетники гражданами, лицами, призначными в установленном законом порядке недееспособными (ограниченно дееспособными))	1	
🔶 Офисы обслуживания	Назначение и выплата пособия на ребенка	1	
🗐 Отделы	Возмещение детям полибших участников Великой Отечественной войны и приравненным к ним лицам расходов на проезд к месту закоронения отца (матери)	1	
	Назначение и выплата мункципального пособия неработающим родителям (иным законным представителям), воститывающим детей инвалидов в неполных малообеспеченных семыях	1	
ү Серверы	Предварительная опека или полечительство	1	
О Параметры	Возмещение реабилитированным ликам расподов на проезд на неждутородном транспорте	/	
П. Устройства	назначение и выплата денокных средств на содержание детек-сирта и детек, оставшихся се полечения родителен, находящисся под опеком полечительством, денокных выплат на реализацию осплатного проезда на детек, осучающихся в осластных поразовательных органы.	/	
U mpmm	Адресная на термальная понсца малооссестентных на террики паселения, имеющим среднершевой доход наже везними произточного миникума Понселением с Веземии и в нажи на нажи понселения констранции произточного миникума	1	
💼 Залы 🍼	приложение завили чистерии пруди и задита удол совремяни чистерии пруди приложение завили чистерии пруди и задита удол совремяни чистерии пруди Начанание соплиствляние филальностью в связа с освоятляния (полого ребика	1	
Стисок залов	Екемесячия денжная выплата отдельным матегориям ветеоднов, жертам политических репоссой и ветеодным тогда Челябичской области	1	
	Постановка грандан на учёт в качестве нуждающихся санаторно-профилантическом лечении	1	
Пипы залов	Постановка на учёт детеб, нуждающихов в особой работе государства, для оздоровления в канинульрное время	1	
🎂 Окна / Кабинеты	Возмещение раскоров, связиных с попребением реаблиятированного лица	1	
EI Tenuning	Предоставление путёвок в загородные лагера отдыха и оздоровления детой детам, наводящимся в трудной жизненной ситуации	1	
i cpanno bi			

Рисунок 13 – Настройка услуг и маршрутов

- Настройка офисов и отделов обслуживания. В подсистеме администрирования хранится полная информация об офисе: адреса, телефоны, местоположение, режим работы, шаблон талона, а также именно к офису применяются технические настройки параметров электронной очереди, например, временные интервалы и алгоритмы выполнения тех или иных действий и событий в работе очереди.
- Настройка залов, окон/кабинетов/касс для каждого офиса. К каждому окну привязывается перечень услуг, которые могут быть в нем оказаны.

Помимо этого, выбирается отдел, зал обслуживания, наличие устройства звукового оповещения, пульта оценки качества и другое (см. Рисунок 14).

о; Администрирование	∎ MAY	▲Адиннестратор Системы Э
🝵 Объекты ОКТМО	ΡΕΠΔΚΤИΡΟΒΑΗΜΕ ΟΚΗΔ / ΚΔΕΜΗΕΤΔ	
т оив -		
⊤ сив	Общие динные	Услуги Оценария
уровни ОИВ и услуг		
🖽 Пользователи 🍷	Rowey cous *	ил снона Оператор обслуживания и +
Писок пользователей	Denne selver I	1
👝 Роли пользователей	отден в одност -	1 san (1 srax) x *
💼 Специальности	Talin operationa	Vertralitien aswance concentratives
🔮 Уолупи 🔹	Табло сператора окно №2 ж •	Звуковое Оповещение (1 Зал) и ч
_ Список услуг	Пртыт оцинон камества	Рекона работы
🚃 Классификатор услуг	Выберите устройство •	Реким работы офиса и ч
V Маршруты		Оповещение
🏐 Категории	Предкались. Работа только по предхалиси Блокировка Онно активно	Ц Через все устройства
📓 Когирование услуг	Окопировать в другие сина	История Соцанить Отмена
ја Офисы 📑		
🚖 Офисы обслуживания		
📄 Отделы		
🖞 Серверы		
 Параметры 		
Устройства		
💼 Залы 🍼		
Список залов		
🗀 Тилы залов		
		v

Рисунок 14 – Настройка залов, окон

- Управление работой информационных табло. В подсистеме предусмотрен доступ к табло в части настроек шлюзов, адресов табло, привязки табло к залу и другое. Также через подсистему возможно включить/выключить табло в определенном зале.
- Настройка чековых терминалов. Настройка чековых терминалов в подсистеме администрирования заключается в выборе перечня услуг, которые будут отображаться на экране терминала и соответственно будут доступны для постановки в электронную очередь, привязки терминала к залу обслуживания, указания наличия в терминале устройства для считывания УЭК, наличие принтера и многое другое. При необходимости настройки терминала в части набора услуг можно скопировать в другие терминалы (см. Рисунок 15).

о; Администрирование	П мау					•	Администратор Системы 🏵
📋 Объекты ОКТМО	РЕДАКТИРОВАНИЕ ТЕРМИНАЛА						
Т оив -							
Т онв	Общие данные	Услуги		Сценарии		Кнопки	
уровни ОИВ и услуг	Draxcasing *			Число услуг на одной стоанице (чётное)			
ны. Пользователи *	Terminal 33 (справа от ресепшена)			6			
			le				
	Зап обслуживания *						
💼 Специальности	1 san (1 этаж)		ж т				
🔵 Уалупи 🍷	Рекиминфомата	Поворот талона при печати		Наличие считывателя карты клиента	Наличие принтера		
	Включен	Включен		Терминал со считывателем карты клиента	Нет принтера		
📰 Классификатор услуг	Возможность выбора оператора при получения талона			Активность			
У Мершруты				• • Chosen and • Rest and • Co.			
	+ Добавить сайт						0
🔒 Копирование услуг	сконфренть услуги в история						Сохранить Отмена
ја Офисы 📑							
🔶 Офисы обслуживания							
🖞 Серверы							
 Параметры 							
Устройства							
💼 Залы 🔹							
Список залов							
👝 Окна / Кабинеты							

Рисунок 15 – Настройка чековых терминалов

- Настройка расписаний работы офисов. Каждый офис работает в том или ином режиме, предполагая разную продолжительность рабочего дня и состав рабочих, выходных и праздничных дней в целом. Благодаря подсистеме администрирования не составит труда настроить расписание рабочего времени для каждого офиса. Также от этих настроек будет зависеть временные рамки выдачи талонов в чековом терминале, доступные дни по предварительной записи многое другое.
- Копирование базы данных в файл и восстановления из файла. Данный механизм позволяет в случае возникновения аварийной ситуации, при которой часть информации может быть утеряна (например, поломка жесткого диска), восстановить сохраненные данные.
- Выгрузки базовой конфигурации настроек в файл для последующего резервного хранения/загрузки в систему-репликант. В подсистеме администрирования УО задается ряд настроек работы электронной очереди, которые при необходимости можно выгрузить в конфигурационный файл. Файл может потребоваться при возникновении нештатной ситуации, при которой произойдет сбой настроек (например, поломка жесткого диска), а также загрузки в систему-репликант для дублирования информации и бесперебойной работы УО.

1.2.7 Аппаратный шлюз

В меню «Аппаратный шлюз» входят следующие настройки:

- Управление табло оператора с отображением номера ожидаемого или обслуживаемого посетителя, номера рабочего места оператора. Возможности системы обеспечивают управление табло оператора на базе светодиодных матриц или семисегментых индикаторов. Поддерживается большое количество протоколов табло, работающих по RS-485, UDP, WI-FI. Быстрое добавление новых протоколов.

- Оценка качества обслуживания при помощи аппаратных кнопочных пультов. Возможности системы обеспечивают получение оценок с аппаратных кнопочных пультов.

- Звуковое оповещение о вызове для посетителей и операторов. Возможности системы обеспечивают голосовое приглашение посетителю с указанным номером талона и указанием окна, к которому ему необходимо подойти. Система содержит несколько баз звуковых файлов и позволяет легко создавать свои базы файлов.

- Настройка уровня громкости звука. Гибкие настройки УО подразумевают возможность задания уровня громкости звука для голосового приглашения.

- Очередь команд с гарантированной доставкой. В шлюзе реализована очередь команд с гарантированной доставкой команд на шлюз, обеспечивающая

гарантированное выполнение команды звукового оповещения о вызове и отображения номера талона на табло оператора.

- Синхронный режим отображения талона на главном табло. В шлюзе реализован режим синхронизации отображения талона на главном табло и звуковым оповещением о вызове талона. В крупных залах с большим количеством окон и большим количеством посетителей это режим обеспечивает отображение номера талона на главном табло одновременно с началом звукового оповещения о вызове, что повышает информированность посетителей и снижает вероятность пропуска вызова талона.

- Независимость от программно-аппаратной платформы. Шлюз не зависит от программно-аппаратной платформы и функционирует на всех распространенных платформах.

1.2.8 Дополнительные опции

Интеграция сервера электронной очереди С внешними системами. Наличие API интеграции на базе REST дает возможность осуществить интеграцию сервера электронной очереди с любыми внешними системами, например, такими как АИС МФЦ, ЕПГУ, интернет порталы. Например, интеграция АИС МФЦ обеспечивает возможность Оператору МФЦ переключаться между несколькими приложениями не вызова ДЛЯ И обслуживания клиентов, а проводить все обслуживание в АИС МФЦ.

1.3 Уровень подготовки пользователей

Пользователям Подсистемы необходимо иметь:

- навыки работы с персональным компьютером под управлением операционной системы семейства Microsoft Windows XP или более поздней, либо альтернативной, поддерживающей работу с нижеуказанными браузерами,
- навыки работы с приложениями пакета Microsoft Office (Microsoft Word, Microsoft Excel) или с его свободно распространяемыми аналогами (OpenOffice);
- навыки работы в сети Интернет с одним из перечисленных интернетбраузеров:
 - Google Chrome версии 50 и выше;
 - Mozilla Firefox версии 50 и выше;
 - Internet Explorer версии 11 и выше;

• Орега версии 45 и выше.

1.3.1 Перечень эксплуатационной документации для ознакомления пользователю

Для работы с Подсистемой пользователю необходимо предварительно ознакомиться с настоящим Руководством.

2 НАЗНАЧЕНИЕ И УСЛОВИЯ ПРИМЕНЕНИЯ

2.1 Виды деятельности, функции, для автоматизации которых предназначена Система

Подсистема предназначена для автоматизации процессов управления потоком посетителей в залах учреждений, банков, многофункциональных центров и других организаций.

2.2 Условия, при соблюдении которых обеспечивается применение средства автоматизации в соответствии с назначением

2.2.1 Аппаратное обеспечение

Для работы с Подсистемой должны быть выполнены следующие требования к техническим средствам:

- 1. Рабочее место пользователя должно состоять из следующих технических средств:
 - системный блок;
 - монитор;
 - клавиатура и мышь.

Примечание - допускается использование других технических средств, обладающих аналогичным функционалом (ноутбуки, нетбуки и прочее).

- 2. Технические средства должны иметь характеристики не хуже следующих:
 - процессор с частотой 2.0 ГГц и выше;
 - оперативная память объемом не менее 4096 МБ;
 - свободное дисковое пространство объем не менее 30 ГБ.
- 3. Технические средства рабочего места пользователя должны быть исправны.
- 4. Рабочее место должно быть подключено к электросети.
- 5. Рабочее место должно быть подключено к сети Интернет (корпоративной сети, в которой осуществляется функционирование Подсистемы).
- 6. Сетевое оборудование рабочего места должно быть исправно.

2.2.2 Программное обеспечение

Для работы с Подсистемой должны быть выполнены следующие требования к общесистемному программному обеспечению:

- 1. Рабочее место пользователя Подсистемы с ролью «Администратор зала»:
 - операционная система Microsoft Windows версии 7/8/10/11;
 - веб-браузер:
 - Google Chrome версии 50 и выше;
 - Mozilla Firefox версии 50 и выше;
 - Internet Explorer версии 11 и выше;
 - Орега версии 45 и выше.

Для работы с документами требуются следующие системные характеристики:

к серверу баз данных предъявляются следующие системные требования:

- процессор: 4-8 ядер, тактовая частота 2,90 ГГц и выше;
- платформа: 64-х разрядная;
- оперативная память: 8-12 Гб;
- СУБД: PostgresSQL, 11 версия;
- жесткий диск: 300 Гб
- операционная система: Linux Ubuntu 18.04;

к серверу приложения предъявляются следующие системные требования:

- процессор: 4-8 ядер, тактовая частота 2,90 ГГц и выше;
- платформа: 64-х разрядная;
- оперативная память: 12-16 Гб;
- жесткий диск: 200 ГБ и выше.

3 ПОДГОТОВКА К РАБОТЕ

3.1 Подготовка к работе с терминалом

Программное обеспечение и интерфейс пользователя не требует подготовки к работе. Модуль представляет собой приложение, доступ к которому осуществляется с помощью специализированного терминала.

3.2 Подготовка к работе с пультом электронной очереди

Программное обеспечение и интерфейс пользователя не требует подготовки к работе. Пульт ЭО представляет собой веб-приложение, доступ к которому осуществляется при помощи браузера.

Для доступа к интерфейсу пользователь должен быть зарегистрирован (иметь учетную запись и данные для входа в Систему).

Для начала работы с пультом ЭО необходимо:

- открыть браузер и ввести адрес приложения (узнать адрес можно у системного администратора);
- дождаться появления окна авторизации;
- заполнить поля «Логин» и «Пароль» и нажать кнопку «Вход» (см. Рисунок 16).

Пульт оператора	
Логин	
chist	
Пароль	
	вход

Рисунок 16 – Пульт оператора, окно авторизации

- выбрать офис обслуживания;
- выбрать окно, в котором предполагается работа, для этого необходимо раскрыть выпадающий список, выделить необходимое окно и нажать кнопку «Выбрать» (см. Рисунок 17).

Окно №5	×
	ВЫБРАТЬ

Рисунок 17 – Пульт оператора, выбор окна для работы

В случае успешного входа отобразится интерфейс пульта оператора электронной очереди, который зависит от режима работы очереди (ручной или автоматический) и предоставленных оператору полномочий.

3.1 Подготовка к работе с АРМ «Администратор зала»

Программное обеспечение и интерфейс пользователя не требует подготовки к работе. Доступ к веб-приложению осуществляется при помощи браузера.

Для доступа к интерфейсу пользователь должен быть зарегистрирован (иметь учетную запись и данные для входа в Систему).

Для начала работы необходимо:

- открыть браузер и ввести адрес приложения (узнать адрес можно у системного администратора);
- дождаться появления окна авторизации;
- заполнить поля «Логин» и «Пароль» и нажать кнопку «Вход» (см. Рисунок 18).

введите логин		
Пароль		
введите пароль		

Рисунок 18 – АРМ «Администратор зала», окно авторизации

3.2 Конфигуратор талонов

Для доступа к интерфейсу пользователь должен быть зарегистрирован (иметь учетную запись и данные для входа в Систему).

Для начала работы необходимо:

- открыть браузер и ввести адрес приложения (узнать адрес можно у системного администратора);
- дождаться появления окна авторизации;
- заполнить поля «Логин» и «Пароль» и нажать кнопку «Вход» (см. Рисунок 19).

Конфигуратор талона	
1огин	
введите логин	
Тароль	
введите пароль	
	Вход

Рисунок 19 – Конфигуратор талонов, окно авторизации

– выбрать офис, для которого будет производиться настройка талона.

3.3 Модуль администрирования

Для доступа к интерфейсу пользователь должен быть зарегистрирован (иметь учетную запись и данные для входа в Систему).

Для начала работы необходимо:

- открыть браузер и ввести адрес приложения (узнать адрес можно у системного администратора);
- дождаться появления окна авторизации;
- заполнить поля «Логин» и «Пароль» и нажать кнопку «Вход» (см. Рисунок 20).

Логин	
введите логин	
Пароль	
введите пароль	

Рисунок 20 – Модуль администрирования, окно авторизации

- выбрать офис (см. Рисунок 21).

Выберите офис обслуживания	v
l	٩
АУ "МФЦ	·

Рисунок 21 – Конфигуратор талонов, выбор офиса

Примечание - Есть два типа прав: «Администратор» и «СуперАдминистратор». Первый имеет право производить ограниченные настройки системы для одного конкретного офиса обслуживания, второй – любые настройки для всех офисов. В зависимости от прав перечень доступных пунктов меню и полей для редактирования будет меняться. В данном руководстве приведено описание системы с точки зрения «СуперАдминистратора».

В случае успешного входа отобразится главный интерфейс компонента. В левой части окна представлено боковое меню, а в правой – рабочая область

активного пункта (по умолчанию открывается рабочая область «Офисы обслуживания») (см. Рисунок 22).



Рисунок 22 – Основная страница панели администрирования

4 ОПИСАНИЕ ОПЕРАЦИЙ

4.1 Терминал электронной очереди

4.1.1 Интерфейс «Мои документы»

4.1.1.1 Запись в «живую» очередь

Для записи в «живую» очередь необходимо выполнить следующие действия:

1. Выбрать на главной странице терминала необходимую группу, содержащую услуги, для получения которых осуществляется запись (при необходимости воспользоваться элементами навигации по списку) (см. Рисунок 23).



Рисунок 23 – Главная страница терминала, интерфейс «Мои документы»

- 2. Нажать по названию выбранной группы.
- 3. Выбрать одну или несколько необходимых услуг, выставив отметки в соответствующих элементах типа «чек-бокс» (при необходимости воспользоваться элементами навигации по списку) (см. Рисунок 24).

РЕГИСТРАЦИЯ НА ЕДИНОМ ПОРТАЛЕ ГОСУСЛУГ (GOSUSLUGI.RU)	
 Регистрация учётной записи в ЕСИА 	
 Восстановление учетной записи в ЕСИА 	
 Подтверждение учётной записи в ЕСИА 	
домой назад	ДАЛЕЕ

Рисунок 24 – Выбор услуг, интерфейс «Мои документы»

- 4. Нажать кнопку «Далее».
- 5. Указать максимальное количество дел по каждой из выбранных услуг, воспользовавшись кнопочными элементами «+» и «-» (см. Рисунок 25).

Список услуг	Количество дел	Удалить
Зыдача и аннулирование охотничьего билета единого федерального образца	- 1 +	i i
I зал: Быстрый приём – Водительское Удостоверение, Охотничий Билет	- 1 +	i i

Рисунок 25 – Количество дел, интерфейс «Мои документы»

6. Выбрать категорию заявителя (при возможности. Так как данная опция является настраиваемой) (см. Рисунок 26).


Рисунок 26 – Категория заявителя, интерфейс «Мои документы»

- 7. Нажать кнопку «Далее».
- 8. Ввести свои ФИО и номер телефона для SMS уведомлений (данные вводятся по желанию), для дублирования приглашения в окно через SMS (см. Рисунок 27).

	термини	АЛ РЕГИСТІ	РАЦИИ										
	Введите ФИО												
ſ						[])[)[]
	Й	Ц	У	К	E	Н	Г	Ш	Щ	3	Х	Ъ	⇐
	Ë	Φ	Ы	В	Α	П	Р	0	Л	д	ж	Э	-
	1	<u>م</u>		1 (1	1			5 1	<u>с</u> .	Вв	од
	Пробел												
	домой	й наз	АД			РАСПЕЧА	ТАТЬ ТАЛОН						

Рисунок 27 – Ввод данных, интерфейс «Мои документы»

- 9. Нажать на кнопку «Распечатать талон».
- 10. Получить распечатанный талон.

Примечание – в процессе записи в «живую» очередь пользователю могут отображаться различные информационные сообщения; перечень сообщений представлен в Приложении Б. Информационные сообщения, отображаемые пользователю при записи в «Живую» очередь.

4.1.1.2 Предварительная запись

Для осуществления предварительной записи необходимо выполнить следующие действия:

1. На главной странице терминала выбрать опцию «Предварительная запись» (см. Рисунок 28).

документы 🗘 道 1	1:00 17 Есть вопосы?
Услуги	Готовые документы
Предварительная запись	Активация талона
Выберите удобное время для получения услуги	Введите пин-код для подтверждения записи

Рисунок 28 – Главная страница терминала, интерфейс «Мои документы»

- 2. Выбрать группу услуг, для предоставления которых осуществляется запись.
- 3. Выбрать услугу и указать количество заявлений (дел) (см. Рисунок 29).



Рисунок 29 – Выбор количества заявлений, интерфейс «Мои документы»

4. Указать дату и время (см. Рисунок 30, Рисунок 31).

ТЕРМИНАЛ РЕГИСТРАЦИИ

			д	екабр)Ь,		>	
	пн	BT	ср	ЧТ	пт	сб	BC	
	29	30	1	2	3	4	5	Сегодня
	6	7	8	9	10	11	12	Доступный для записи
	13	14	15	16	17	18	19	день
	20	21	22	23	24	25	26	выоранный день
	27	28	29	30	31	1	2	
	3	4	5	6	7	8	9	
зад								

Рисунок 30 – Вы	бор даты, ин	терфейс «Мо	и документы»
-----------------	--------------	-------------	--------------

выбер	ИТЕ ВРЕМЯ				
	09:30	10:40	11:50	13:00	
НАЗА	д				ДАЛЕЕ

Рисунок 31 – Выбор времени, интерфейс «Мои документы»

- 5. Выбрать категорию лица.
- 6. Нажать кнопку «Распечатать талон».
- 7. Получить распечатанный талон.
- 8. Нажать кнопку «Завершить» (см. Рисунок 32).

ТЕРМИНАЛ РЕГИСТРАЦИИ		
	Номер вашего талона:	
	Π2	
	ЗАВЕРШИТЬ	

Рисунок 32 – Завершение процесса, интерфейс «Мои документы»

4.1.1.3 Активация талона

Для того, чтобы в назначенный день и час попасть к специалисту, имея на руках ПИН-код предварительной записи, посетителю необходимо получить в терминале талон с номером, по которому и будет происходить вызов к специалисту, для этого необходимо выполнить следующие действия:

- 1. На главной странице терминала выбрать опцию «Получение талона предварительной записи по ПИН-коду».
- 2. Ввести полученный ранее ПИН-код талона посредством виртуальной клавиатуры (см. Рисунок 33).



Рисунок 33 – Ввод ПИН-кода для получения талона, интерфейс «Мои документы»

- 3. Нажать на кнопку «Найти талон».
- 4. Распечатать и получить найденный талон.

4.2 APM «Оператор пульта электронной очереди»

4.2.1 Ручной режим работы пульта

4.2.1.1 Окно пульта без посетителей в ручном режиме выглядит следующим образом (см. Рисунок 34):

• боковая панель содержит активную кнопку «Выход из пульта», очередь пуста.

• в центральной части пульта (смотреть сверху вниз) располагается информация об операторе и организации, в которой он работает, номер окна, период рабочего времени, количество клиентов в очереди и неактивные кнопки для работы с талоном.



Рисунок 34 – Окно пульта без посетителей в ручном режиме работы

4.2.1.2 Окно пульта при наличии посетителей в ручном режиме выглядит следующим образом (см. Рисунок 35):

• боковая панель с очередью талонов содержит кнопку «Выход», перечень талонов, находящихся в очереди и ожидающих обслуживания в данный момент времени; напротив, каждого талона располагается кнопка ручного вызова (кнопки активны только для опытного оператора, т.к. произвольный порядок вызова посетителей доступен только ему); • в центральной части пульта (смотреть сверху вниз) располагается информация об операторе и организации, в которой он работает, номер окна, период рабочего времени, количество клиентов в очереди и кнопки для работы с талоном: «Пригласить» - для вызова посетителя в порядке очереди, «Начать перерыв» с возможностью ввода необходимого количества минут перерыва в поле ввода.



Рисунок 35 – Окно пульта при наличии посетителей в ручном режиме работы

4.2.1.3 Окно талона в данном режиме, по которому планируется запуск обслуживания, состоит из следующих областей (см. Рисунок 36):

• в центральной части пульта (смотреть сверху вниз) располагается информация об операторе и организации, в которой он работает, номер окна, период рабочего времени, порядковый номер и ФИО посетителя, наименование услуги, количество экземпляров дела, а также стартовые кнопки для работы с талоном: «Начать обслуживание», «Повторный вызов», «Не подошел».



Рисунок 36 – Окно талона в ручном режиме работы, по которому планируется запуск обслуживания

4.2.1.4 Окно талона в данном режиме, по которому началось обслуживание, состоит из следующих областей (см. Рисунок 37):

• в центральной части пульта (смотреть сверху вниз) располагается информация с дополнительным функционалом: наименование услуги с возможностью редактирования, количество дел с возможностью редактирования, отсчет времени на обработку талона/просроченное время обработки талона, кнопки для обслуживания талона — «Отложить», «Вернуть в окно» с возможностью ввода количества минут, «Перевести в окно» с возможностью выбора другого окна, «Перевести на услугу» с возможностью выбора иной услуги, дополнительные действия «Пауза» и «Выход» (применяются после действия «Закончить обслуживание»), кнопка «Закончить обслуживание».

43

Выход из пульта 🕒	Nyner 30
 ПОСЕТИТЕЛЬ №4 5 МИН 	01997079-10:
	» З но Горина Екатерина Михайловна
	№ • • Государственный кадастровый учет недвижимого имущества и (или) государственная регистрация прав на недвижимое имущество
	количество экланичана дол 1 / Соличество эклемплиров дела (с возможностью редактирования)
	00.04:56 Время на обработку талона
	Закончить обслуживание
	Отложить 🖑 Вернуть в окно 🖑
	Перевести в окно 👔 — Кнопки для обслуживания талона
	Перевести на услугу 🎼 вибить
	C ADDRENGTERENDE ADÉCTERE: E HE ENSPAND
	Пауза 💵 Выход 🕞
۰ •	Australian Australia

Рисунок 37 – Окно талона в ручном режиме работы, по которому началось обслуживание

4.2.1.5 Описание доступных функций для оператора при работе с пультом в ручном режиме

4.2.1.5.1 Вызов посетителя в порядке очереди

Для вызова посетителя в порядке очереди необходимо выполнить следующие действия:

1 Нажать на кнопку «Начать обслуживание» (см. Рисунок 38).

		_						
Выход из пульта 🕒	Nymr 30	1						
 посетитель кл4 5 мин 	OTINITOT Review ORIC LANY MALL							
	000-104 / MLOVEDRIM Person patients objects 00.0011-23.3000							
	» З 👓 Горина Екатерина Михайловна							
	чена. Государственный кадастровый учет недвижимого имущества и (или) государственная регистрация прав на недвижимое имущество комисто эконических и лак							
	Начать обслуживание 🗸							
	Повторный вызов ┥ Стартовые кнопки работы с талоном							
	Не подошел 🎝							
•								

Рисунок 38 – Стартовое окно пульта в ручном режиме работы

4.2.1.5.2 Вызов посетителя вне очереди

Для вызова посетителя во внеочередном порядке необходимо выполнить следующие действия:

1 Выбрать посетителя из перечня, отраженного в боковой панели и нажать кнопку вызова для выбранного посетителя.

4.2.1.5.3 Запись клиента как не подошедшего

Примечание – действие возможно только после вызова посетителя (см. п. 2.1.1.5.2 и 2.1.1.5.3).

Для записи посетителя как не подошедшего необходимо нажать кнопку «Не подошел» (см. Рисунок 38).

4.2.1.5.4 Повторный вызов посетителя

Примечание – действие возможно только после вызова посетителя (см. п. 2.1.1.5.2 и 2.1.1.5.3).

Для осуществления повторного вызова посетителя необходимо нажать кнопку «Повторный вызов» (см. Рисунок 38).

4.2.1.5.5 Отложение обслуживания посетителя на некоторое время

Примечание – действие доступно только в ходе обслуживания посетителя (см. Рисунок 37).

Для установки процесса обслуживания на паузу необходимо выполнить следующие действия:

1 Справа от кнопок «Отложить» и «Вернуть в окно» ввести количество минут, на которое нужно отложить обслуживание.

2 Нажать на кнопку «Отложить» (см. Рисунок 39).

45



Рисунок 39 – Отложенное обслуживание посетителя

4.2.1.5.6 Перенаправление посетителя в другое окно

Примечание – действие доступно только в ходе обслуживания посетителя (см. Рисунок 37).

Для перенаправления посетителя в другое окно необходимо выполнить следующие действия:

1 Справа от кнопки «Перевести в окно» выбрать окно, в которое планируем перевести талон.

2 Нажать на кнопку «Перевести в окно» (см. Рисунок 40).



Рисунок 40 – Перенаправление посетителя в другое окно

3 Указать приоритет обслуживания талона: обычный, высокий, очень высокий.

4 Нажать на кнопку «Перенаправить».

4.2.1.5.7 Установка технического перерыва

Для того, чтобы установить технический перерыв в работе оператора в ручном режиме работы электронной очереди, по завершении обслуживания посетителя необходимо отложить на требующееся количество минут все талоны в очереди. Далее пульт предоставит возможность установить время технического перерыва.

Для установки технического перерыва необходимо выполнить следующие действия:

1. В поле ввода зафиксировать количество минут, необходимое для технического перерыва.

2. Нажать на кнопку «Начать перерыв» (см. Рисунок 41).



Рисунок 41 – Установка технического перерыва

4.2.1.5.8 Запуск процедуры обслуживания посетителя

Для запуска процедуры обслуживания посетителя необходимо нажать на кнопку «Закончить перерыв» (см. Рисунок 42).

Выход из пульта	₽	Пульт ЭО	
► ПОСЕТИТЕЛЬ №5 5 МИН ОТЛОЖЕН НА 00:00:47	-	оператор: Иван офис: МАУ "МФЦ окно: 104 рабочее время: Режим работы офиса 00:00:01 - 23:50:00	
► ПОСЕТИТЕЛЬ №6 5 МИН ОТЛОЖЕН НА 00:00:52		В очереди клиентов: 2	
		Закончить перерыв 00:57	٦

Рисунок 42 – Завершение обслуживания

4.2.1.5.9 Возврат талона в окно

Для возврата талона в окно через некоторое время необходимо реализовать следующие действия:

1. В поле ввода зафиксировать количество минут, через которое необходимо вернуть талон на обслуживание в то же окно.

2. Нажать на кнопку «Вернуть в окно» (см. Рисунок 43).



Рисунок 43 – Возврат талона в окно

4.2.1.5.10 Перевод талона на другую услугу

Для перевода талона на другую услугу необходимо реализовать следующие действия:

1. В выпадающем списке выбрать услугу.

2. Нажать на кнопку «Перевести на услугу» (см. Рисунок 44).



Рисунок 44 – Возврат талона в окно

4.2.1.5.11 Пауза после завершения обслуживания

Для установления паузы после завершения обслуживания необходимо реализовать следующие действия:

1. В окне с дополнительными действиями нажать кнопку «Пауза».

2. Зафиксировать в появившейся строке ввода количество минут для паузы.

3. Завершить работу с талоном, нажав на кнопку «Закончить обслуживание» (см. Рисунок 45).

Закончить обслуживание 🗸							
Отложить 🖑 Вернуть в окно 🖑							
Перевести в окно 🌈							
Перевести на услугу							
Дополнительное действие: II ПАУЗА НА МИНУТ							
Пауза 🗸 Выход 🗗							

Рисунок 45 – Возврат талона в окно

4.2.1.5.12 Выход после завершения обслуживания

Для выхода из пульта электронной очереди после завершения обслуживания по талону необходимо реализовать следующие действия:

1. В окне с дополнительными действиями нажать кнопку «Выход».

2. Завершить работу с талоном, нажав на кнопку «Закончить обслуживание» (см. Рисунок 46).

Закончить обслуживание 🗸							
Отложить 🖑 Вернуть	в окно						
Перевести в окно 🌈							
Перевести на услугу 🏌	Выбрать						
i Дополнительное действие: 🕞 ВЫХОД							
Пауза	Выход 🗸						

Рисунок 46 – Возврат талона в окно

4.2.1.5.13 Завершение обслуживания посетителя

Для завершения обслуживания посетителя необходимо нажать на кнопку «Закончить обслуживание» (см. Рисунок 47).



Рисунок 47 – Возврат талона в окно

4.2.2 Автоматический режим работы пульта

4.2.2.1 Окно пульта без посетителей в автоматическом режиме выглядит следующим образом (см. Рисунок 48).

• боковая панель содержит активную кнопку «Выход из пульта», очередь пуста.

• в центральной части пульта (смотреть сверху вниз) располагается информация об операторе и организации, в которой он работает, номер окна, период рабочего времени, количество клиентов в очереди и кнопке для установки технического перерыва.

Выход из пульта 🕒	Кнопка "Выход" ФИО Оператора, организация	Номер окна и период рабочего времени
Очередь пуста	оператор: Иван офис: МАУ "МФЦ	
	окно: 104 Рабочее время: Режим работы офиса 00:00:01	- 23:50:00
	В очереди клиентов: 0	Кнопка для установки тех. перерыва
	Начать перерыв 🤇	Кол-во минут

Рисунок 48 – Окно пульта в автоматическом режиме работы

4.2.2.2 После появления посетителя в очереди автоматически открывается окно талона, которое состоит из следующих областей (см. Рисунок 49):

• в центральной части пульта (смотреть сверху вниз) располагается информация об операторе и организации, в которой он работает, номер окна, период рабочего времени, порядковый номер и ФИО посетителя, наименование услуги, количество экземпляров дела, а также стартовые кнопки для работы с талоном: «Начать обслуживание», «Повторный вызов», «Не подошел».



Рисунок 49 – Окно талона в автоматическом режиме работы, по которому планируется запуск обслуживания

4.2.2.3 Работа с талоном в автоматическом режиме аналогично обслуживанию в ручном режиме (см. п. 2.1.1.5), за исключением того, что по выполнении определенного завершающего действия с талоном автоматически вызывается следующий в очереди талон.

4.2.3 Полуавтоматический режим работы пульта

4.2.3.1 Окно пульта без посетителей в полуавтоматическом режиме выглядит следующим образом (см. Рисунок 50).

• боковая панель содержит активную кнопку «Выход из пульта», очередь пуста.

• в центральной части пульта (смотреть сверху вниз) располагается информация об операторе и организации, в которой он работает, номер окна, период рабочего времени, количество клиентов в очереди и кнопки работы оператора.



Рисунок 50 – Окно пульта в полуавтоматическом режиме работы

4.2.3.2 В случае появления посетителя в очереди после нажатия кнопки «Ожидать посетителя», автоматически открывается окно талона, которое состоит из следующих областей (см. Рисунок 51):

• в центральной части пульта (смотреть сверху вниз) располагается информация об операторе и организации, в которой он работает, номер окна, период рабочего времени, порядковый номер и ФИО посетителя, наименование услуги, количество экземпляров дела, а также стартовые кнопки для работы с талоном: «Начать обслуживание», «Повторный вызов», «Не подошел».

Выход из пульта 🕞	Pywar 30 Khoma "Baxog" O									
 посетитель кон в мин 	ризнов наче мау мац — ФНО Оператора, организация									
	[[10:0]. 194. ПООНЕ ПРИЛИ Раконграфия в 200 511-23 3503] — Номер окна и период рабочего времени									
К нопка вызова талона	и З не Горина Екатерина Михайловна Номер и ФИО посетителя									
	Начать обслуживание 🗸									
	Повторный вызов ┥ Стартовые кнопки работы с талоном Наименование услуги									
	Не подошел 🎝									
•	Боковая панель с очередью талонов									

Рисунок 51 – Окно талона в полуавтоматическом режиме работы, по которому планируется запуск обслуживания

4.2.3.3 Работа с талоном в полуавтоматическом режиме аналогично обслуживанию в ручном режиме (см. п. 2.1.1.5), за исключением того, что по выполнении определенного завершающего действия с талоном автоматически вызывается следующий в очереди талон.

4.2.4 Внедрение тэгов в окно работы с талоном

В окно работы с талоном внедрены тэги, отражающие применяемые параметры функционала.

Для того, чтобы увидеть заданные параметры необходимо нажать на область текста «Пульт ЭО» (см. Рисунок 52).



Рисунок 52 – Окно талона

Все применяемые параметры отражаются в окне работы с талоном (см. Рисунок 53)

Выход из пульта 📑	Nymt 30	۲
Очередь пуста	отелитоти кау Кау Отели (МАУ 1464) опол. 104 - издочед втеля Режим работы офика 6000.01 - 22.5000	
	« 19 «» Агапов Александр Владимирович	
	Сосударственный кадастровый учет недвижимого имущества и (или) государственная регистрация прав на недвижимое имущество можесто эканичка дах.	
	Talayor (80)	
	Начать обслуживание 🗸	
	Титина 13 Лицина 1903 Повторный вызов на	
	Не подошел	

Рисунок 53 – Окно талона

4.2.5 Внесение изменений в талон

4.2.5.1 Изменение услуги в талоне

После начала обслуживания заявителя по талону возможно внести корректировки в талон в части услуг и количества экземпляров дела.

Для изменения услуги в талоне нужно нажать на кнопку «Изменить» (см. Рисунок 54).



Рисунок 54 – Изменение услуги в талоне

Далее система предоставит возможность выбора иной услуги. Для просмотра полного перечня доступных услуг нужно нажать «Показать еще N-вариантов» (см. Рисунок 55).

ульт ЭО
REPATOP: Kov Kov O4WC: MAY "MOL
КНО: 112 РАБОЧЕЕ ВРЕМЯ: Режим работы офиса 09:00:00 - 23:59:59
5 ила. Лапшина Альбина Петровна
‱к © Организация информационного обеспечения граждан, организаций и общественных объединений на основе документов Архивного фонда Российской Федерации, находящихся на территории Нелябинской области, и других архивных документов
Организация информационного обеспечения граждан, организаций и общественных объединений на основе документов Архивного фонда Российской Федерации, находящихся на территории Челябинской области, и других архивных документов
О Прием и учёт уведомлений о начале осуществления юридическими лицами и индивидуальными предпринимателями отдельных видов деятельности по производству средств индивидуальной защиты
Осуществление в установленном порядке выдачи выписок из реестра федерального имущества
) Согласование маршрута движения по автомобильным дорогам Челябинского городского округа транспортного средства, осуществляющего перевозки опасного, тяжеловесного и (или) крупногабаритного груза
У предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению

Рисунок 55 – Раскрытие полного перечня услуг при изменении услуги в талоне

Для оперативного поиска можно ввести наименование услуги в поисковую строку (см. Рисунок 56). Выбор услуги производится за счет установки маркера по услуге.

_		_
П	ульт ЭО	
0	REPATOP: Kov Kov OQUIC: MAY "MOL	
c	кно: 112 РАБОЧЕЕ ВРЕМЯ: Режим работы офиса 09:00:00 - 23:59:59	
N	5 ила Лапшина Альбина Петровна	
	Прием и учёт уведомлений о начале осуществления юридическими лицами и индивидуальными предпринимателями отдельных видов деятельности по производству средств индивидуальной защиты	
	Поиск	^
(Организация информационного обеспечения граждан, организаций и общественных объединений на основе документов Архивного фонда Российской Федерации, находящихся на территории Челябинской области, и других архивных документов	
) Прием и учёт уведомлений о начале осуществления юридическими лицами и индивидуальными предпринимателями отдельных видов деятельности по производству средств индивидуальной защить	ы
	Осуществление в установленном порядке выдачи выписок из реестра федерального имущества	
0) Согласование маршрута движения по автомобильным дорогам Челябинского городского округа транспортного средства, осуществляющего перевозки опасного, тяжеловесного и (или) крупногабаритного груза	
0	Э Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению	
(Э Выдача разрешения на установку и эксплуатацию рекламной конструкции	
() Предоставление субсидий общественным организациям на реализацию социально значимых проектов в сфере молодежной политики	
() Предоставление субсидий на финансовое обеспечение получения дошкольного, начального общего, основного общего, ореднего общего образования в частных общеобразовательных организациях	
() Предоставление субсидий на возмещение затрат, связанных с финансовым обеспечением получения дошкольного образования в частных дошкольных образовательных организациях	
(Э Организация предоставления субсидий предприятиям пассажирского транспорта на возмещение затрат, связанных с осуществлением социальной поддержки отдельным категориям граждан	
() Предоставление информации о проводимых на территории города спортивно-массовых и оздоровительных мероприятий и прием заявок на участие в этих мероприятиях	
() Возмещение расходов, связанных с погребением реабилитированного лица	-
l í		

Рисунок 56 – Поиск по наименованию услуг при изменении услуги в талоне

4.2.5.2 Добавление услуг в талон

Для добавления дополнительных услуг в талон нужно нажать на кнопку «Добавить» (см. Рисунок 57).



Рисунок 57 – Добавление услуг в талон

Для оперативного поиска можно ввести наименование услуги в поисковую строку (см. Рисунок 58).

ОПЕРАТОР ОКНО: 112	DP: Kov Kov Овис: МАУ "МФЦ 12 ПРАБОЧЕЕ ВРЕМЯ: Режим работы офиса 09:00:00 - 23:59:59	
№ 5 Ф	ми: Лапшина Альбина Петровна	
^{услуга} Выд	 дача разрешения на установку и эксплуатацию рекламной конструкции 	
Поиск.	K	Добавить
Поиск. Орг Чел	к оганизация информационного обеспечения граждан, организаций и общественных объединений на основе документов Архивного фонда Российской Федерации, находящихся на территори глябинской области, и других архивных документов	Добавить И
Поиск. Орг Чел	к оганизация информационного обеспечения граждан, организаций и общественных объединений на основе документов Архивного фонда Российской Федерации, находящихся на территори глябинской области, и других архивных документов рием и учёт уведомлений о начале осуществления юридическими лицами и индивидуальными предпринимателями отдельных видов деятельности по производству средств индивидуальн	Добавить и ой защиты
Поиск. Орг Чел При	к оганизация информационного обеспечения граждан, организаций и общественных объединений на основе документов Архивного фонда Российской Федерации, находящихся на территори злябинской области, и других архивных документов омем и учёт уведомлений о начале осуществления юридическими лицами и индивидуальными предпринимателями отдельных видов деятельности по производству средств индивидуальни существление в установленном порядке выдачи выписок из реестра федерального имущества	Добавить и ой защиты
Поиск. Орг Чел При Осу Сог. Круп	к оганизация информационного обеспечения граждан, организаций и общественных объединений на основе документов Архивного фонда Российской Федерации, находящихся на территори глябинской области, и других архивных документов очем и учёт уведомлений о начале осуществления юридическими лицами и индивидуальными предпринимателями отдельных видов деятельности по производству средств индивидуальни существление в установленном порядке выдачи выписок из реестра федерального имущества огласование маршрута движения по автомобильным дорогам Челябинского городского округа транспортного средства, осуществляющего перевозки опасного, тяжеловесного и (или) упногабаритного груза	Добавить и ой защиты

Рисунок 58 – Поиск по наименованию услуг при добавлении услуг в талон

Далее нужно выбрать услугу из перечня, установив маркер, ввести количество дел по услуге и нажать на кнопку «Добавить» (см. Рисунок 59).

Пульт ЭО	
ΟΠΕΡΑΤΟΡ: ΚΟΥ ΚΟΥ ΟΦΗΟ: ΜΑΥ ΜΦЦ	
ОКНО: 112 РАБОЧЕЕ ВРЕМЯ: Режим работы офиса 09:00:00 - 23:59:59	
№ 5 «ио: Лапшина Альбина Петровна	
услута Выдача разрешения на установку и эксплуатацию рекламной конструкции	
Поиск	Добавить
Организация информационного обеспечения граждан, организаций и общественных объединений на основе документов Архивного фонда Российской Федерации, находящихся на территории Челябинской области, и других архивных документов	и
Прием и учёт уведомлений о начале осуществления юридическими лицами и индивидуальными предпринимателями отдельных видов деятельности по производству средств индивидуально	ой защиты
1	\$
Осуществление в установленном порядке выдачи выписок из реестра федерального имущества	
Согласование маршрута движения по автомобильным дорогам Челябинского городского округа транспортного средства, осуществляющего перевозки опасного, тяжеловесного и (или) крупногабаритного груза	
Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению	
Выдача разрешения на установку и эксплуатацию рекламной конструкции	
Предоставление субсидий общественным организациям на реализацию социально значимых проектов в сфере молодежной политики	
Предоставление субсидий на финансовое обеспечение получения дошкольного, начального общего, основного общего, среднего общего образования в частных общеобразовательных органы	изациях
🗌 Предоставление субсидий на возмещение затрат, связанных с финансовым обеспечением получения дошкольного образования в частных дошкольных образовательных организациях	-

Рисунок 59 – Выбор услуг и фиксация количества дел по услугам

Для осуществления поиска вручную нужно раскрыть список услуг, нажав на кнопку «Показать еще N-вариантов» (см. Рисунок 60), установив маркер, ввести количество дел по услуге и нажать на кнопку «Добавить».

П	Тульт ЭО		
0	ОПЕРАТОР: kov kov ОФИС: МАУ "МФЦ ОКНО: 112 РАБОЧЕВ ВРЕМЯ: Режим работы офиса 09:00:00 - 23:59:59		
ħ	№ 5 ию: Лапшина Альбина Петровна		
5			
1	выдача разрешения на установку и эксплуатацию рекламной конструкции		
	выдача разрешения на установку и эксплуатацию рекламной конструкции		
-	Поиск	Добавить	•
	Поиск	Добавить ии	*
	Поиок	Добавить ии ной защиты	*
	Поиск Организация информационного обеспечения граждан, организаций и общественных объединений на основе документов Архивного фонда Российской Федерации, находящихся на территор Организация информационного обеспечения граждан, организаций и общественных объединений на основе документов Архивного фонда Российской Федерации, находящихся на территор Прием и учёт уведомлений о начале осуществления юридическими лицами и индивидуальными предпринимателями отдельных видов деятельности по производству средств индивидуального имущества	Добавить ии ной защиты	*
	Поиск Организация информационного обеспечения граждан, организаций и общественных объединений на основе документов Архивного фонда Российской Федерации, находящихся на территор Челябинской области, и других архивных документов Прием и учёт уведомлений о начале осуществления юридическими лицами и индивидуальными предпринимателями отдельных видов деятельности по производству средств индивидуальн Осуществление в установлению порядке выдачи выписок из реестра федерального имущества Согласование марирута движения по автомобильным дорогам Челябинского городского округа транспортного средства, осуществляющего перевозки опасного, тяжеловесного и (или) крупногабаритного груза	Добавить ии ной защиты	*

Рисунок 60 – Раскрытие полного перечня услуг при добавлении услуг в талон

4.2.5.3 Изменение количества экземпляров дела в талоне

Для корректировки количества экземпляров дела в талоне, нужно нажать на кнопку «Изменить» (см. Рисунок 61).

Пульт ЭО
OFTEPATOP: kov kov OOHC: MAY "MOU
окно: 112 РАБОЧЕЕ ВРЕМЯ: Режим работы офиса 09:00:00 - 23:59:59
№ 5 ФИО: Лапшина Альбина Петровна
услуга 🖉 😌 Выдача разрешения на установку и эксплуатацию рекламной конструкции
количество экземпляров дела: 1 🧷

Рисунок 61 – Изменение количества экземпляров дела в талоне

Далее ввести верное количество экземпляров дела и нажать на кнопку «Применить» (см. Рисунок 62).

Пульт ЭО
ОПЕРАТОР: kov kov ОФИС: МАУ "МФЦ
окно: 112 Рабочее время: Режим работы офиса 09:00:00 - 23:59:59
№ 5 ФИЛ: Лапшина Альбина Петровна
услуга 🥒 😌 🖨
Выдача разрешения на установку и эксплуатацию рекламной конструкции
количество экземпляров дела: 1 2 2

Рисунок 62 – Фиксация количества экземпляров дела

Для отмены действия нажать на кнопку «Отмена» (см. Рисунок 63).



Рисунок 63 – Отмена действий по внесению изменений

4.3 АРМ «Администратор зала»

Описание элементов интерфейса представлено в приложении Г. Описание элементов интерфейса АРМ «Администратор зала».

4.3.1 Просмотр журнала действий сотрудников

Для просмотра журнала действий сотрудников необходимо выполнить следующие действия:

1. Перейти на вкладку «Действия сотрудников» (боковое меню по левому краю страницы), в результате откроется таблица с перечнем событий (см. Рисунок 64).

о: Центральный пульт	Тиму лиц Аула № Адинистратор Системы Адини Э							
Статистика	действия сотрудников 💼 21.99.2021 💼 о 21.99.2021 💼 о 21.99.2021 💼 о 21.99.2021							
Талоны				1-				
Талоны (постранично)	Начало события	Onucanne cofortun	Комментарий к событию	Логин	Имя сотрудника 🗸	Номер талона 🗸 🔳		
1. Живая запись	10							
	21.09.2021 08:51:21	Вылолнен выход из системы	IP 192.168.1.1	admin	Администратор Системы Админ	*		
C There are a	21.09.2021 09.11:38	Вылолнен вход в систему	IP. 192.168.1.1	admin	Администратор Системы Админ			
Журнал окон	21.09.2021 10:04:54	Выполнен выход из системы	IP: 192.100.1.1 IP: 192.168.1.1	admin	Администратор Системы Админ			
Действия сотрудников								
.la Отчеты								
Терминалы/Табло								
 Аудиоустройства 								
🔛 Очередь команд								
👄 О программе								

Рисунок 64 – Раздел «Действия сотрудников»

Журнал содержит информацию о действиях сотрудников стойки регистрации и сотрудников центра обслуживания вызовов:

- вход выход из Системы;
- создание талона;
- изменение ФИО заявителя;
- изменение количества дел в сеансе;
- изменение приоритета сеанса;
- аннулирование сеанса или талона.

4.3.2 Предварительная запись в ЭО

Для осуществления предварительной записи на получение группы услуг по жизненным ситуациям необходимо выполнить следующие действия:

1. Перейти на вкладку «Предварительная запись» (боковое меню по левому краю страницы).

- 2. Нажать кнопку «Добавить посетителя».
- 3. Выбрать группу услуг в зависимости от жизненной ситуации и нажать кнопку «Далее».
- 4. Выбрать одну или несколько услуг и нажать кнопку «Далее».
- 5. Указать количество дел (заявлений) и нажать кнопку «Далее».
- 6. Ввести ФИО и номер телефона и нажать кнопку «Далее».
- 7. Нажать кнопку «Добавить», в результате талон будет успешно добавлен в предварительную запись.

4.3.3 Запись в «живую» очередь

Для осуществления записи в «живую» очередь на получение группы услуг по жизненным ситуациям необходимо выполнить следующие действия:

- 1. Перейти на вкладку «Живая запись» (боковое меню по левому краю страницы).
- 2. Нажать кнопку «Добавить посетителя».
- 3. Выбрать группу услуг в зависимости от жизненной ситуации и нажать кнопку «Далее».
- 4. Выбрать одну или несколько услуг и нажать кнопку «Далее».
- 5. Указать количество дел (заявлений) и нажать кнопку «Далее».
- 6. Выбрать желаемые дату и время оказания услуг.
- 7. Ввести ФИО и номер телефона и нажать кнопку «Далее».
- 8. Нажать кнопку «Добавить», в результате талон будет успешно добавлен в живую очередь.

4.3.4 Получение статистики и сводных сведений о работе очереди

Для просмотра статистики и сводных сведений о работе очереди необходимо выполнить следующие действия:

- 1. Перейти на вкладку «Статистика» (боковое меню по левому краю страницы).
- 2. Выбрать одну из интересующих вкладок:
 - «Инфографика» содержит сведения о средних значениях по времени работы и количество людей в очереди;
 - «Окна» содержит сведения о количестве активных окон, то есть тех, в которые вызван или в которых обслуживается талон;

- «Услуги» содержит информацию об услугах и талонах, обслуживание которых не завершено;
- «Операторы» содержит сведения по активным операторам;
- «Очередь» содержит сведения по планируемому распределению талонов по окнам.

4.3.5 Просмотр информации по услугам

Для просмотра информации по услугам необходимо выполнить следующие действия:

- 1. Перейти на вкладку «Услуги» (боковое меню по левому краю страницы).
- 2. Перейти на одну из двух вкладок:
 - а. «Услуги» (см. Рисунок 65) статистика по необслуженным талонам и активным окнам в разрезе услуг и групп услуг;
 - b. «Услуги окна» (см. Рисунок 66) сводная и подробная информация по количеству человек, ожидающих очереди к специалистам, и о занятости специалистов.

ос Центральный пульт	🛾 МАУ ТАКЦ 📃 🕹 Администратор Система Админ 🕑								
🏫 Статистика	VD/VD/ 0102227 00mm								
🚊 Уалупи									
🗋 Талоны	Уолуги Уолуга-оона Олисок ком Олисок услуг								
Талоны (постранично)									
Д. Жизая запись	Haseawwe rpyrntex	 Название услуги 	· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·	Кол-во окон	Кол-во активных о::.	Талоны живой зал.::	Талоны пред. зали: 📃		
Пред запись	Управление	Государственны	ий кадастровый учет недвижимого имущества и (или) государственная регистрация прав на недвижимое и	3	0	0	0 🔺		
	Управление	Выдача готовых	х документов по услуге "Государственный кадастровый учет недвижимого имущества и (или) государствен	0	0	0	0		
🔲 Журнал окон	Управление	Росреестр: выда	ача документов юридическим и физическим лицам (2 этаж, 2 зал, окно 62)	0	0	0	0		
	Министерст	Выдача и аннули	ирование охотничьего билета единого федерального образца	123	2	0	0		
	Регистрация	Репистрация учё	ётной записи в ЕСИА	123	2	0	0		
Ца Отчеты	Регистрация	Подтверждение	з учётной записи в ЕСИА	123	2	0	0		
	Регистрация	Восстановление	е учетной записи в ЕСИА	123	2	0	0		
Терминалы/Табло	Управление	. Принятие допол	пнительных документов по услуге "Государственный кадастровый учет недвижимого имущества и (или) гос	0	0	0	0		
Аудиоустройства	Управление	Исправление тех	хонической ошибки в документах по государственному кадастровому учёту недвижимого имущества и (или)	0	0	0	0		
	Мой Бизнес	Сопровождение	своего дела (малое предпринимательство)	0	0	0	0		
Очередь команд	Мой Бизнес	Оформление пра	ав на земельный участок	0	0	0	0		
	Yanynu Kopn	Услуга по подбо	ору по заданным параметрам информации об имуществе, включенном в перечни государственного и муниц	0	0	0	0		
	Yanynu Kopn	Услуга по предо	ставлению информации о формах и условиях финансовой поддержки субъектов малого и среднего предпр	0	0	0	0		
	Дальневост	Предоставление	е гражданам Российской Федерации земельных участков на Дальнем Востоке Российской Федерации в соо	123	2	0	0		
	Yenynu Kopn	Услуга по предо	оставлению по заданным параметрам информации об объемах и номенклатуре закупок конкретных и отдел	0	0	0	0		
	Услуги Корп	Услуга по регист	трации на Портале Бизнес-Навигатора МСП	0	0	0	0		
	Yonynu Kopn	Услуга по инфор	рмированию о тренингах по программам обучения АО «Корпорация «МСП» и электронной записи на участие…	0	0	0	0		
	Мои Докуми	Выдача готовых	х документов: "паспорт заграничный и общегражданский, материнский (семейный) капитал, справка о нали	123	2	0	0		
	Мои Докуми	Консультация		123	2	0	0		
	Мон Докуме	Приём документ	708	123	2	1	0		
	Мои Докуме	Выдача готовых	х документов: "регистрационный учёт, СНИЛС, налоговая, КУИиЗО, архитектура, ордера"	123	2	0	0		
	Главное упр	Проведение экз	заменов на право управления транспортными средствами и выдача водительских удостоверений (в части в	123	2	0	0		
	Миграцион	Осуществление	миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации (в части прие	3	0	0	0		
	Быстрая Ус	3 зал: Быстрый	приём – Кадастровый учёт	0	0	0	0		
	Быстрая Усл	1 зал: Быстрый г	приём (Мои Документы)	123	2	0	0		
	Yonyru Kopn	Услуга по предо	оставлению информации об органах государственной власти Российской Федерации, органах местного само	0	0	0	0		
	Главное упр	Оформление и в	зыдача паспортов гражданина Российской Федерации, удостоверяющих личность гражданина Российской	123	2	0	0		
	Быстрая Усл	2 зал: Быстрая в	выдача (Росреестр)	0	0	0	0		
	Быстрая Усл	2 зал: Быстрый г	приём – Выписки из ЕГРН	0	0	0	0		
	Быстрая Усл	1 зал: Быстрый г	приём – Водительское Удостоверение, Охотничий Билет	123	2	0	0		
	Управление	Выдача готовых	х документов по услуге "Предоставление сведений, содержащихся в Едином государственном реестре недв	0	0	0	0		

Рисунок 65 – Вкладка «Услуги»

а: Центральный пульт	MAY 'MOL	anerty Ava a A	Администратор Сист	темы Адмен 🕀
🏫 Статистика	услуги		O 10:27:27	Обновить
🖉 Уалупи				
Талоны	Услуп	ni Yanyin-sena Disaca jena Disaca yang		
Талоны (постранячно)				
<u>11.</u> Живая запись	Группа услуг	Накамнования услуги Полск услуги		Очередь
🕒 Пред запись	Администрация города Магнитогорска	Услуги администрации города Малинтогорска		0
🔲 Журнал окон	Администрация города Магнитогорска	Получение ипоговых документов		0
Действия сотрудников	Администрация города Магнитогорска	Предоставление субсидий кубъектам малого и среднего предпринимательства из блодиета города		0
.La Отчетна	Быстрая Услуга	3 sant Buctpuk Inpeter - Kapatroposuk yvér		0
III Terranamu/Tefero	Быстрая Услуга	1 san: Eucrpsilin (vlau Дакументи)		0
	Быстрая Услуга	2 аан Быстрая выдеча (Росрестр)		0
Аудисустроиства	Быстрая Услуга	2 aan Exerptión public - Exercision in ETPH		0
Очередь команд	Быстрая Услуга	1 аал. Быстрый приби – Водительские Удостоверение, Околичный Билет		0
😔 0 программе	Быстрая Услуга	1 зал. Быстрая выдача (Мок Допументи)		0
	Быстрая Услуга	3 aan: Eukorpush puetua - Burnacou va EEPPH		0
	Внесудебное банкротство граждан	Приём завалений о призначни гражданния баннортом во внегудебном порадие		0
	Главное управление Министерства внутренних дел Российской Федерации по Челябинской области	Провдение экольносе на трако управления тракопортыми средствами и выдана водотовлого удостоверной (и части выдана россойских национального водотовлогия удостоверной при замоне, утрате (кощенко) и международных водотовлогия удост	верений)	0
	Плавное управление Министерства внутренних дел Российской Федерации по Челябинской области	Оформение и выдача паслиртов граждание Российский Федерации, зростовераниции, личесть траждание Российский Федерации за представии территории Российский Федерации, содержащии электронные носители информации		0
	Дальневосточный Гектар	Предостатение грандинии Российской Федерации замельных участков на Дальнен Востоне Российской Федерации в осответствии с Федеральных законом № 11943-40 всобеностия спредостателиях ранаданиях законом 1944-40 всобеностия спредостателиях участков, накорациися в гос муниципальной собственности и расположеных на территориих субъектов Российской Федерации в состав Дальневосточното федерального коути, и в виесения камений в отдельные законодотовлика федерации.	ударственной или	0
	Миграционный Учёт ИНОСТРАННЫХ ГРАЖДАН	Орущеталение митрационного учета иностранных пранданся и пособлокой Федерации (в части примы уведомления о прибытни иностранного грандания или лица без гранданства в место прибывания и проставления отнетии о при	еме уведомления)	0
	Министерство экологии Челябинской области	Выдана и анеупирование окотонновато фодерального образца		0
	Мои Документы	Выдена готовых донументов, "наспорт заграничный и общитранцинский, катеринский (семейтий) капитак, справки в наличи/отутствик худивасти, водительское удостоверение, справки в наличи/отутствик худивасти, водительское удостоверение, справки в наличи/отутствик наваличи	тропных веществ"	0
	Мои Документы	Kengherapa		0
	Мои Документы	Понём доклаентов		1

Рисунок 66 – Вкладка «Услуги - окна»

4.3.6 Работа с талонами

Для выполнения операций с талонами необходимо выполнить следующие действия:

- 1. Перейти на вкладку «Талоны» (боковое меню по левому краю страницы).
- 2. Перейти на одну из вкладок «Выданные талоны» (см. п. 4.3.6.1) или «Поиск» (см. п. 4.3.6.2).

4.3.6.1 Редактирование талона

Для редактирования талона необходимо выполнить следующие действия:

- 1. Перейти на вкладку «Талоны».
- 2. Перейти на вкладку «Выданные талоны».
- 3. Нажать на кнопку с пиктограммой в виде карандаша.
- 4. Перейти на вкладку «Основная информация» (см. Рисунок 67).

о; Центральный пульт	MAY TAOL			А+А
 Статистика Уолуги 	ИНФОРМАЦИЯ О ТАЛОНЕ			
🗅 Талоны	Основная зеформация		Севисы	История
Талоны (постранично)				
<u>II</u> Живая загись	Hossep 1	пин 10293048	Дата обслуживания 21.09.2021	Врими прибытия 10:13:24 21.09.2021
	Тип талона	Статус талона	ФИ0	Телефон
🔲 Журнал окон	Выберите тип талона *	Принят +	Иивава Ыавывы Ывыв	
Действия сотрудников	Офис обслуживания			
Ла Отчеты	MAY "MOLL			
	Время создания		Время активации	
 Аудиоустройства 	10:13:24 21:09:2021			
Очередь команд	Истонник талона		Источник активации	
⇔ 0 программе	Внешние системы "601"			
	Причина аннулирования талона			
	Сохранить Повторная лечать Аннулировать			Отмена

Рисунок 67 – Вкладка «Основная информация»

5. Нажать кнопку «Сохранить».

4.3.6.2 Прослушивание и скачивание записи разговора оператора и посетителя

Для прослушивания и последующего скачивания записи разговора оператора и посетителя необходимо выполнить следующие действия:

1. Перейти на вкладку «Талоны».

- 2. Перейти на вкладку «Выданные талоны».
- 3. Нажать на кнопку с пиктограммой в виде карандаша.
- 4. Перейти на вкладку «Сеансы».
- 5. Прослушать и запустить скачивание записи.

4.3.6.3 Удаление невостребованных и еще не оказанных посетителю услуг

Для удаления услуги невостребованной посетителем и еще не оказанной оператором необходимо выполнить следующие действия:

- 1. Перейти на вкладку «Талоны».
- 2. Перейти на вкладку «Выданные талоны».
- 3. Нажать на кнопку с пиктограммой в виде карандаша.
- 4. Перейти на вкладку «Сеансы».

5. Нажать кнопку «Удалить» сеанс напротив требуемой услуги (см. Рисунок 68).

ос Центральный пульт							🗛 л 🔹 🔺 Администратор Системы Админ 🛨
Статистика	ИНФОРМАЦИЯ О ТАЛОНЕ						
Талоны		Основная информация			Сеансы		Mcropum
Талоны (постранично)	Услуга	Название запа	Статус	Приоритет	Окно	Количество дел Категория участника	Прослушать запись
Пред запись	1 Приём документов	1 зал (1 этаж)	Сеанс завершен	Обычный +	6 *	1	▶ 000/000 → 0 1
Действия сотрудников	2 Приём документов	1 зал (1 этаж)	Сеанс завершен	Обычный *		1	▶ 000/000 +0 i
La Отчеты Терминалы/Табло	Сохранить						Отмена
 Аудиоустройства Очередь команд 							
😔 О программе							



6. Подтвердить удаление услуги, нажав кнопку «Завершить» в окне подтверждения (см. Рисунок 69).

ос Центральный пульт				🗛 к 🔹 🔹 🛦 Администратор Системы Админ 🕀		
🏫 Статистика	ИНФОРМАЦИЯ O ТАЛОНЕ	Удаление услуги Вы действительно хотите завершить сезно: "Поелоставление годиланам				
📋 Услуги		Российской Федерации земельных участков на Дальнем Востоке Российской Федерации в соответствии с Федеральным законом № 119-ФЗ «Об особенностях				
П Талоны	Основным информация	предоставления гражданам земельных участков, накодящихся в государственной ими муниципальной собственности и расположенных на территориях субъектов Российской феверации вхорящих в состав Лавновесточеско феверального		История		
Талоны (постранично)		округа, и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерация?				
🗽 Жизая запись	Vonyra	отменить завершить	Приоритет Окно Количество Категории деп участника	Прослушать запись		
Пред запись	Предоставление гражданам Российской Федерации земельных участков на Дальнем Востоке Россий ФЗ «Об особенностях предоставления гражданам земельных участков, находящихся в государствен	е юй или муниципальной собственности и расположенных на 1 зал (1 Готов к	Обычный + - + 1	▶ 0:00 / 0:00 +0 : "YAAMATE		
🔲 Журнал окон	территориях субъектов Российской Федерации, входящих в состав Дальневосточного федерального акты Российской Федерации	округа, и о внесении изменений в отдельные законодательные этаж) обслужи	M584619			
Действия сотрудников		1 зал (1 Готов к		> 000/000		
Да Отчеты	2 въдача и аннулирование окотничьето оклета единого федерального образца	этаж) обслужи	иванию	P 0.007 0.00		
Терминалы/Табло	Сахранить			Отмена		
 Аудиоустройства 						
🔛 Очередь команд						
😔 О программе						

Рисунок 69 – Диалоговое сообщение подтверждения удаления невостребованной услуги

4.3.6.4 Повторная печать талона

Для повторной печати талона необходимо выполнить следующие действия:

- 1. Перейти на вкладку «Талоны».
- 2. Перейти на вкладку «Выданные талоны».
- 3. Нажать на кнопку с пиктограммой в виде карандаша.

- 4. Перейти на вкладку «Основная информация» (см. Рисунок 70).
- 5. Нажать кнопку «Повторная печать».
- 6. Выбрать принтер (см.
- 7. Рисунок 70) и запустить печать.

повторная печат	ь	
Для повторной печати талона Вы Список доступных принтеров нахо	должны выбрать принтер, на которо одится ниже.	ом его распечать.
Выберите принтер		

Рисунок 70 – Диалоговое окно печати

4.3.6.5 Аннулирование талона

Для аннулирования талона необходимо выполнить следующие действия:

- 1. Перейти на вкладку «Талоны».
- 2. Перейти на вкладку «Выданные талоны».
- 3. Нажать на кнопку с пиктограммой в виде карандаша.
- 4. Перейти на вкладку «Основная информация».
- 5. Нажать кнопку «Аннулировать».

4.3.6.6 Просмотр истории

Для аннулирования талона необходимо выполнить следующие действия:

- 1. Перейти на вкладку «Талоны».
- 2. Перейти на вкладку «Выданные талоны».
- 3. Нажать на кнопку с пиктограммой в виде карандаша.
- 4. Перейти на вкладку «История» (см. Рисунок 71).

ос Центральный пульт	🖬 МАУ				Ала нь Адааны	стратор	Системы Админ 🕣
🛉 Статистика	ИНФОРМАЦИ	И О ТАЛОН	E				
📋 Услупи							
П Талоны			Основная информация		Селисы История		
Талоны (постранично)							
<u>1</u> . Живая запись	Дата	Событие	Описание	Статус	Venyra	Окно	Oneparop
🕒 Пред запись	10:16:00 20:09.2021	Источник	Терминал "Terminal 33 (справа от ресепшена)" (id 17001)	Зарегистрирован			
Журнал окон	10:16:00 20:09.2021		Зарегистрирован статус: Зарегистрирован.	Зарегистрирован			
Действия сотрудников	12:32:28 20:09:2021	Вызван	Зарегистрирован статус: Приглашен.	Приглашен	Осуществление миграционного учета иностранных праждан и лец без гражданства в Российской Федерации (в части приема уведомления о прибытии иностранного гражданина или лица без гражданства в место пребывания проставления отметии о приеме уведомления)	12	Тестов Тест Тестович
и отчеты Терминалы/Табло	12:32:29 20:09:2021		Зарегистрирован статус: Обслуживается.	Обслуживается	Осуществление митрационного учета иностранного граждани лиц без гражданиства в Российской Федерации (в части приема уведовления о прибытия иностранного гражданила или лица без гражданиства в место пребывания и проставления отметия о приеме уведовления)	12	Тестов Тест Тестович
К Аудиоустройства	12:32:30 20:09:2021		Зарегистрирован статус: Принят.	Принят	Осуществление митрационного учета иностранных граждани пац без гражданиства в Российской Федерации (в части приема уведомления о прибытия иностранного гражданина или лица без гражданиства в место пребывания и проставления отметни о приеме уведомления)	12	Тестов Тест Тестович
🔛 Очередь команд							
👄 О программе							

Рисунок 71 – Вкладка «История»

4.3.6.7 Поиск талона

Для поиска талона по базе данных всех талонов необходимо выполнить следующие действия:

- 1. Перейти на вкладку «Поиск».
- 2. Заполнить соответствующие поля и нажать на кнопку «Поиск» (см. Рисунок 72).

ос Центральный пульт			А+А 👞 Администратор Системы Админ 🄁
🏫 Статистика	ТАЛОНЫ		
🗐 Уолупи			
В Талоны	Выданые талоны		Поиск
Талоны (постранично)			
	Housep	1994	дата обслуживания с " 21.09.2021
🕒 Пред запись	Data of environments to *	Onenation	Yenra
Журнал окон	21.09.2021	Выберите оператора *	Выберите услугу *
Действия сотрудников			Время прибытия с по
Ла Отчеты			
Терминалы/Табло	040		
на Аудиоустройства			
И Очередь команд	Поиск		
⇔ 0 программе			

Рисунок 72 – Поиск талона

4.3.7 Запись в «живую» очередь

Для выполнения операций по записи в «живую» очередь необходимо выполнить следующие действия:

- 1. Перейти на вкладку «Живая запись» (боковое меню по левому краю страницы).
- 2. Нажать кнопку «Добавить посетителя».

3. Выбрать одну или несколько услуг (см. Рисунок 73).

С Центральный пульт	Mary "Mell			\Lambda к. ж. на Адрининстратор Системы Адрини 🕀
🔶 Статистика	живая запись			
Yenyne Yenyne				
	Yonyne	Выбранные услуги	Основная информация	Просмотр
	Rudenets vitory	Deex		
E Kenai sarwa	Тонскуступи	О по группам 🛞 по услугам		Очистить услуги Далее Отмена
	-			
La Oriensi				
 Аудиоустройства 	B			
	•			
	•			
	B			
	•			

Рисунок 73 – Выбор услуги для записи в «живую» очередь

<complex-block><complex-block><complex-block>

ос Центральный пульт	MADY MAQ repupe Vanderood (on Tayon 164) prests	тыы Адыян 🗩
 Статистика Уолити 	XORDAR SALTINGS	
С Талоны	Угарля Выбранные укаруна Сонселная энформация Просметр	
Талоны (постранично)	Yaya	Количество Дел
 Пред загись 	1 Видена а апутрование волитички билети форацичного ибранци	1
 Журнал окон Лейстлия сотлудниям 	2. Традостветене транцание Российской Фадерации эконтично и Денимен Востоин Российской Фадерации и соответствии с Фадеральных законски № 111403. Об кообеностия прадставления транцики и потрадити написации и в посударственной им муниципальной собственности и заклопеденных на территории субъектов Российской Фадерации, в кортадисти на фадеральном констранных выклюдительных воли. Российской Фадерации	1
La Отчеты	Head	Отмена
Терминалы/Табло		
 Аудисустройства Онискать исклания 		
 О программе 		

Рисунок 74 – Ввод количества дел

5. Ввести необходимую информацию и нажать кнопку «Добавить» (см. Рисунок 75).

ор Центральный пульт	🖬 мау тмец				🗛 🛦 🔺 🛔 Администратор Системы Админ 🕀
👚 Статистика	ЖИВАЯ ЗАПИСЬ				
Yonynu Yonynu					
П Талоны		Yonyru	Выбренные услуги	Основная информация	Просмотр
Талоны (постранично)					
	Офис обслуживания	MAY "MOL			
 Пред запись 	Дата обслуживания	21.09.2021			
🔲 Журнал окон	Torother	Иванов Иван Иванович			
Действия сотрудников					Количество
Ца Отчеты	Yonyi'a				Дen
Терминалы/Табло	1 Въдана и аннулирова	ание охотничњего билета единого федерального образца			1
Аудисустройства	2 Предоставление грам расположенных на те	«данам Российской Федерации земельных участков на Дальнем Востоке Российс грриториях субъектов Российской Федерации, входящих в состав Дальневосточн	кой Федерации в соответствии с Федеральным законом № 119-ФЗ «Об особенностик пре, эго федерального округа, и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Ро	доставления гражданам земельных участков, находящихся в государственной или муниц соийской Федерации	ипальной собственности и 1
Очередь команд					
👄 О программе					Назад Добавить Отмена

Рисунок 75 – Добавление записи

4.3.8 Добавление талона предварительной записи

Для добавления талона в предварительную очередь необходимо выполнить следующие действия:

- 1. Перейти на вкладку «Предварительная запись» (боковое меню по левому краю страницы).
- 2. Нажать кнопку «Добавить посетителя» (см. Рисунок 76).

о: Центральный пульт	🖪 MA	у "мфц													A·A A	A	Администратор	Системы Админ	€
🛉 Статистика	ТАЛ	ТАЛОНЫ ПРЕДВАРИТЕЛЬНОЙ ЗАПИСИ								② 10:54:00	Добавит	ъпосетн	пеля		09.2021	ſ	■ПО 21.09.203	21 Выбра	пъ
🖹 Услуги																			
🗋 Талоны		ID талона м	Статус талона	Тип	Пол.у	ПИН-кож	Приориж	Состояние ~	Услуга	Y	Кол-во .::	Окн.у	Имя опер.ж	Посетите.у	Прибытие	~	Начало сеанса .×	Конец сеанса 🗸	=
Талоны (постранично)		равно			равни							равн			c		c	c	
<u>11.</u> Живая запись															10			10	*
🕒 Пред. запись																			
🔲 Журнал окон																			
Действия сотрудников																			
.ы Отчеты																			
Терминалы/Табло																			

Рисунок 76 – Раздел «Предварительная запись»

3. На вкладке «Услуги» выбрать одну услугу, на оказание которой осуществляется запись, и нажать кнопку «Далее» (см. Рисунок 77)

ос Центральный пульт	MAY TMOLLI			А+А 🌲 🔺 Администратор Системы Админ 🔁
Статистика	ПРЕДВАРИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСЬ			
Услупи				
Талоны	Услуги	Дата обслуживаная	Основная информация	Просмотр
Талоны (постранично)	Be of neuronal sciences	Deserve	V	
Живая запись	наницин е разлуу Поиск услуги	О по группам 🖲 по услугам	1	Далее Отмена
Э Пред. запись				
Журнал окон	BUIEFPAHHAR YC/TYFA			
Действия сотрудников	Дальневосточный Гентар: Предоставление гражданам Российской Федерации земельных участков на Да расположенных на территориях субъектов Российской Федерации, входащих в состав Дальневосточного	иљием Востоке Российской Федерации в соответствии с Феде федерального округа, и о внесении изменений в отдельные з	ральным законом № 119-ФЗ «Об особенностях предоставления гражданам земельн жонодательные акты Российской Федерации	ных участков, находящихся в государственной или муниципальной собственности и
Отчеты	Администрация города			
Терминалы/Табло	🖿 Быстрая Услуга			
Аудиоустройства	Внесудебное банкротство граждан			
Очередь команд	Плавное управление Министерства внутренних дел Российской Федерации			
• Опрограмме	👺 Дальневосточный Гектар			
	Предоставление гражданам Российской Федерации земельных участков на Дальнем Востоне Росси территориях субъектов Российской Федерации, входящих в состав Дальневосточного федерального он	ийской Федерации в соответствии с Федеральным законом № фуга, и о внесении изменений в отдельные законодательные	119-ФЗ «Об особенностях предоставления гражданам земельных участков, находя акты Российской Федерации и обращаются в составления с составления с составления с составления с составления с с с с с с с с с с с с с с с с с с с	щихся в государственной или муниципальной собственности и расположенных на
	arc			

Рисунок 77 – Вкладка «Услуги», предварительная запись

4. Выбрать дату и время оказания выбранной услуги (см. Рисунок 78).

Q Центральный пульт	MAY 'MOL			🗛 + д 🏨 + 📤 Адмизистратор Системы Адмен 🛨
👘 Статистика	ПРЕДВАРИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСЬ			
🗐 Уолупи				
Талоны	Услуги	Дата обслуживания	Основная информация	Просмотр
Талоны (постранично)	Дата обслуживания	Время обслуживания		
<u>11.</u> Живая запись	сентябрь, >	Выберите время записи *		
🕒 Пред запись	пн вт ср чт пт сб вс	٩.		
🔲 Журнал окон	30 31 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12	11:15		
Действия сотрудников	13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26	12:45		
Да Отчеты	27 28 29 30 1 2 3	15:30		
Терминалы/Табло	4 5 6 7 8 9 10	15:00		
Аудиоустройства		16:30 ¥		Назад Далее Отмена
И Очередь команд				

Рисунок 78 – Выбор даты и времени предварительной записи

- 5. Заполнить информацию на вкладке «Основная информация».
- 6. Проверить введенные данные, перейдя на вкладку «Просмотр».
- 7. Нажать кнопку «Добавить».

4.3.9 Просмотр информации по всем окнам офиса

Для просмотра информации по всем окнам офиса необходимо выполнить следующие действия:

1. Перейти на вкладку «Журнал окон» (боковое меню по левому краю страницы), в результате отобразится перечень событий и другие данные по всем окнам офиса; по умолчанию выводится информация за текущий день (см. Рисунок 79).

ФС Центральный пульт	🖪 МАУ "МФЦ					А+а 🗰 🛔 Ад	министратор Ск	истемы Админ 🛨		
🚔 Статистика	ЖУРНАЛ РАБОТЫ ОКОН 💼 С 21.09.2021 💼 ПО 21.09.2021 Выбрать									
🖆 Услуги										
🗋 Талоны	Начало события 🗸	Описание события ~	Номер окна 🖂	Тип окна 🗸	Название зала 🗸	Имя пользователя 🗸	Талон 🗸	Окончание соб 🗵 🗮		
Талоны (постранично)	c		равно				равно	c		
	по							no		
🙎 Живая запись	21.09.2021 10:05:45	Выполнен вход в окно.	5	Оператор обслуживания	1 зал (1 этаж)	Кузнецова Екатерина Алексеевна		21.09.2021 10: 🔺		
О Пред запись	21.09.2021 10:10:28	Выполнен вход в окно.	6	Оператор обслуживания	1 зал (1 этаж)	Миронова Елена Владимировна		21.09.2021 10:		
O ripetti esimes	21.09.2021 10:13:39	Зарегистирован статус талона: При	6	Оператор обслуживания	1 зал (1 этаж)	Миронова Елена Владимировна	1			
🔲 Журнал окон	21.09.2021 10:14:34	Зарегистирован статус талона: Про	6	Оператор обслуживания	1 зал (1 этаж)	Миронова Елена Владимировна	1			
 Действия сотрудников 	21.09.2021 10:17:07	Зарегистирован статус талона: При	6	Оператор обслуживания	1 зал (1 этаж)	Миронова Елена Владимировна	2			
	21.09.2021 10:18:03	Зарегистирован статус талона: Про	6	Оператор обслуживания	1 зал (1 этаж)	Миронова Елена Владимировна	2			
	21.09.2021 10:18:38	Выполнен выход из окна. Разрыв со	5	Оператор обслуживания	1 зал (1 этаж)	Кузнецова Екатерина Алексеевна				
	21.09.2021 10:21:26	Выполнен вход в окно. Восстановле	5	Оператор обслуживания	1 зал (1 этаж)	Кузнецова Екатерина Алексеевна		21.09.2021 10:		
Терминалы/Табло	21.09.2021 10:22:48	Окно работает по расписанию: Реж	3	Оператор обслуживания	1 зал (1 этаж)	Маскинскова Ульяна Владимировна				
Аулиоустройства	21.09.2021 10:22:48	Выполнен вход в окно.	3	Оператор обслуживания	1 зал (1 этаж)	Маскинскова Ульяна Владимировна		21.09.2021 10:		
	21.09.2021 10:22:51	Зарегистирован статус талона: При	3	Оператор обслуживания	1 зал (1 этаж)	Маскинскова Ульяна Владимировна	1			
Очередь команд	21.09.2021 10:23:28	Выполнен выход из окна. Разрыв со	5	Оператор обслуживания	1 зал (1 этаж)	Кузнецова Екатерина Алексеевна				
().	21.09.2021 10:23:35	Зарегистирован статус талона: Обс	3	Оператор обслуживания	1 зал (1 этаж)	Маскинскова Ульяна Владимировна	1			
с опрограмме	21.09.2021 10:23:37	Зарегистирован статус талона: При	3	Оператор обслуживания	1 зал (1 этаж)	Маскинскова Ульяна Владимировна	1			
	21.09.2021 10:23:40	Зарегистирован статус талона: При	3	Оператор обслуживания	1 зал (1 этаж)	Маскинскова Ульяна Владимировна	2			
	21.09.2021 10:23:45	Зарегистирован статус талона: Про	3	Оператор обслуживания	1 зал (1 этаж)	Маскинскова Ульяна Владимировна	2			
	21.09.2021 10:23:50	Зарегистирован статус талона: При	3	Оператор обслуживания	1 зал (1 этаж)	Маскинскова Ульяна Владимировна	2			
	21.09.2021 10:23:52	Зарегистирован статус талона: Обс	3	Оператор обслуживания	1 зал (1 этаж)	Маскинскова Ульяна Владимировна	2			
	21.09.2021 10:24:03	Окно работает по расписанию: Реж	12	Оператор обслуживания	1 зал (1 этаж)	Тестов Тест Тестович				
	21.09.2021 10:24:03	Выполнен вход в окно.	12	Оператор обслуживания	1 зал (1 этаж)	Тестов Тест Тестович		21.09.2021 10:		
	21.09.2021 10:24:09	Окно возобновило работу.	12	Оператор обслуживания	1 зал (1 этаж)	Тестов Тест Тестович				

Рисунок 79 – Вкладка «Журнал окон»

4.3.10 Работа с отчетами

4.3.10.1 Формирование отчета по готовому шаблону

Для построения отчета по одному из имеющихся в Подсистеме шаблонов необходимо выполнить следующие действия:

- 1. Перейти на вкладку «Отчеты» (боковое меню по левому краю страницы).
- 2. Выбрать шаблон из списка.
- 3. Задать параметры отчета (при необходимости) (см. Рисунок 80).

ос Центральный пульт	🛛 МАУ "МФЦ			🗛 🔥 🛔 Администратор Системы Админ 🔁
 Статистика Услуги 	СОЗДАНИЕ ШАБЛОНА ОТЧЕТА			Расширенный отчет
D Талоны	Параметры		Зыборка	Отчет
Талоны (постранично)	Шаблон			
🕑 Пред. запись	Тип отчета	Параметры усреднения	Дата начала выборки	Дата конца выборки
Журнал окон	Выберите отчет 🔹	Выберите параметр усреднения •		
.н. Отчеты	Далее			
Терминалы/Табло				
 Аудиоустройства Оняраль хомана 				
 О программе 				

Рисунок 80 – Вкладка «Параметры» для формирования отчета

- 4. Установить необходимые фильтры из перечня доступных:
 - «Услуги» список услуг (если отчет строится на главном офисе, список услуг формируется на основе справочника услуг ГО, синхронизируемых с подчиненными офисами. Дополнительно отображаются списки услуг подчиненных офисов, если они несинхронизированны с главным офисом.);
 - «Жизненны ситуации» услуги, сгруппированные по жизненным ситуациям;
 - «Орган исполнительной власти» список органов исполнительной власти, настраиваемый в разделе ОИВ – ОИВ Подсистемы администрирования;
 - «Пользователи» список пользователей системы, настраиваемый в разделе Пользователи – Список пользователей Подсистемы администрирования;
 - «Подразделения» выборка в зависимости от выбранного офиса;
 - «Уровни ОИВ» список уровней ОИВ, настраиваемый в разделе ОИВ – Уровни ОИВ и услуг Подсистемы администрирования;
 - «Уровни услуг» список уровней услуг, настраиваемый в разделе ОИВ – Уровни ОИВ и услуг Подсистемы администрирования;
 - «Типы талонов» «Живая запись» или «Предварительная запись»;
 - «Категории заявителей» список категорий услуг, настраиваемый в разделе Услуги – Категории Подсистемы администрирования.
- 5. Нажать кнопку «Сформировать отчет».
- 6. Скачать отчет в одном из необходимых форматов (при необходимости), нажав на кнопку «Скачать в формате PDF» или «Скачать в формате XLS», в зависимости от требуемого формата (см. Рисунок 81).

С Центральный пульт	мау тарц														A.	л 🔺 🛔 Адини	мстратор Сис	темы Адмен 🕀
 Статистика Услуги 	СОЗДАНИЕ ШАБЛОНА ОТЧЕТА														P	асширенный отче	Сфор	мировать отчет
П Талоны		Паралле	тры						Выборка						Отчет			
Талоны (постранечено)	Скачать в формате XLS																	
 Пред. запись Журнал окон 				Количество вапрошенных услуг	Количество обработанных услуг	Количество выполненных дел	Количество невостребованных услуг	Количество необслуженных услуг	Количество зарегистрированных посетителей	Количество обслуженных посетителей	Количество неподошедших посетителей	Количество посетителей, которых не успели обслужить	Количество посетителей, обслуженных частично	Среднее время затраченное на операцию	Среднее время нахождения в офисе обслуживания	Среднее время обслуживания дела	Среднее время сжидания	Настроенное среднее время обслуживания дела
 Действия сотрудников Отчеты 	Государственный кадастровый учет недвижимого имущества и (или) государственная регистрация прав на недвижимое имущество	2021- 09-01	2021-09- 30 23:59:59	36	8	9	D	28	36	8	17	0	0	04 0M 39c	3ч бм 51с	04 0M 51c	2ч 49м 40с	0ч 10м 0с
 Терминалы/Табло Аудисустройства Очередь команд Очередь команд 	Осуществление миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации безсти пленна уведомления о прибытии иностранного граждания и или лац без вражданства в место пребывания и проставления отметки о приеме уведомления)	2021- 09-01	2021-09- 30 23:59:59	85	48	49	D	37	85	48	27	0	0	0ч 19м 58с	0ч 43м 13с	04 21M 35c	0ч 21м 53c	04 15M OC
С Странами	Прадотляление гранаденая Российскай Ферераль Политичка у частая на Дальник Сондарская правото и у дальника с нараданных выконо И В 119-04 стоток с окрадентами воконо И В 119-04 стоток констрактичка правотока и правоток порядетственной пих нункципальной с обстатечесто на пих нункципальной с обстатечесто на пих нункципальной с обстатечесто на различается в редорялот вая дация з осстая Дальневство- тая правила с окрадна и правоток вая с обстая на правотоките на редорялот вая с обстая на различается на различается на фараденного окрад на опесаном изменений в старятные завиждательные вклю Российской Федерация	2021- 09-01	2021-09- 30 23:59:59	21	11	11	0	10	21	11	6	0	0	04 1M 9c	04 7m 9c	04 1M 9c	D4 5M 12c	0ч 45м Oc
	Выдача и аннуткрование охотничьего билета единого федерального образца	2021- 09-01	2021-09- 30 23:59:59	6	2	2	0	4	6	2	1	0	0	0ч 13м 5с	4ч 20м 16c	0ч 13м 5с	44 7M 8c	1ч 10м 0с
	Тестовая Услуга Один	2021- 09-01	2021-09- 30 23:59:59	1	0	0	D	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0ч 30м 0с
	Приём документов	2021- 09-01	2021-09- 30 23:59:59	3	2	2	0	1	3	2	0	0	0	0ч 7м 19с	Оч 8м 20с	0ч 7м 19с	0	0ч 30м 0c

Рисунок 81 – Просмотр сформированного отчета

7. Сохранить сформированный отчет как новый шаблон в Подсистеме, нажав кнопку «Создать шаблон» (при необходимости, если в изначальный шаблон вносились изменения) (см. Рисунок 82).

Veryes :	Параметры	Выборка	Отчет	СОЗДАТЬ ШАБЛОН СФОРМИ
	услуги			
	Поиск			
	1 2 3 3 Организация инфол 1 Вабло Название Тестовый и	эмвинонного обеспенения гозмал ЭН шаблон	н, останизаций и общественны	объединений на основе документов рхивных ринимателями
	4 Краткое опис	ание		портного средств
	б Тестовый и	цаблон	отменить с	оздать новного общего,
	9. Предоставление су	бсидий на возмещение затрат, са	зязанных с финансовым обеспе	ением получения дошкольного

Рисунок 82 – Создание нового шаблона по сформированному отчету

8. Ввести название и краткое наименование шаблона и нажать кнопку «Создать» (см. Рисунок 82).
4.3.10.2 Построение шаблона для формирования отчета

Для создания нового шаблона с помощью конструктора шаблонов необходимо выполнить следующие действия:

- 1. Нажать кнопку «Построить отчет» (см. Рисунок 83).
- 2. Задать параметры будущего отчета:
 - а. тип отчета:
 - і. по услугам;
 - іі. по сотрудникам;
 - ііі. по талонам.
 - b. параметры усреднения;
 - с. даты начала и конца выборки данных. Тип отчета указывает, какой отчет будет строиться: по услугам, по сотрудникам или по талонам.
- 3. Добавить показатели (при необходимости), проставив отметки в чек боксах справа от них.
- 4. Сохранить результат действий.



Рисунок 83 – Переход к конструктору шаблонов

4.3.10.3 Редактирование существующего шаблона отчета

Для редактирования сохраненного шаблона необходимо выполнить следующие действия:

- 1. Выбрать шаблон из списка.
- 2. Нажать на значок карандаша для выбранного шаблона.
- 3. Внести изменения в шаблон.
- 4. Сохранить внесённые изменения.

4.3.10.4 Удаление шаблона отчета

Для удаления шаблона необходимо выполнить следующие действия:

- 1. Выбрать шаблон из списка
- 2. Нажать значок корзины для выбранного шаблона.
- 3. Подтвердить операцию удаления шаблона.

4.3.11 Управление табло и терминалами

4.3.11.1 Включение/отключение звука на табло

Для включения звука на табло необходимо выполнить следующие действия:

1. Перейти на вкладку «Табло и терминалы» (боковое меню по левому краю страницы).

2. Перейти на вкладку «Информационное табло» (см. Рисунок 84).

Ν	IAУ " МФЦ			Ð
		Терминалы	Информационные табло	
		Описание		Звук
	1	Главное табло МФЦ №1 +		Выключен
	2	Главное табло МФЦ №1		Выключен

Рисунок 84 – Вкладка «Информационное табло»

- 3. Выбрать голосовое табло из списка.
- 4. Выбрать элемент типа «чек-бокс» для настройки звука.

4.3.11.2 Изменение режима работы терминала

Для включения звука на табло необходимо выполнить следующие действия:

- 1. Перейти на вкладку «Табло и терминалы» (боковое меню по левому краю страницы).
- 2. Перейти на вкладку «Терминалы» (см. Рисунок 85).

ос Центральный пульт	MAY "MOL			А+А 👍 🔺 Администратор Системы Адмии 🕀	
🏠 Статистика	ТЕРМИНАЛЫ / ИНФО	ОРМАЦИОННЫЕ ТАБЛО			
👘 Услупи					
🗅 Талоны		Тарменлы	Информационные табло		
Талоны (постранично)					
		Onscience	Режиминфомат	Актияный	
Direct sames	1	Promobiot	Выключен	и Активный	
	2	Terminal 33 (cnpasa or pecenueva)	Выключен	Активный	
Журнал окон	3	Terminal 32 (cnesa or pecenueva)	Выключен	Активный	
Действия сотрудников	4	Brown Infomat (wanponvis 69 owwa)	Выключен	Активный	
.І.а. Отчеты	5	Terminal 25 (dinesuki x 54, 55 onnam	Выключен	Активный	
Терминалы/Табло	6	Terminal 24 (смотрит на реселши)	Выключен	Активный	
 Аудиоустройства 	7	Terminal 23 (напротив 69 окна)	Выключен	Активный	
🔛 Очередь команд	8	Terminal 22 (стоит боком к реселшену)	Выключен	И Активный	
👄 О программе	9	Terminal 21 (возле зокалатора)	Выключен	И Активный	
	10	Terminal 14 (возле детского телевизора, не далеко от 53 окна)	Выключен	Активный	
	11	Terminal 13 (волле окон 12, 13)	Выключен	🗸 Активный	

Рисунок 85 – Вкладка «Терминалы»

3. Выбрать терминал из списка.

4. Выбрать элемент типа «чек-бокс» для настройки режима.

4.3.12 Управление устройствами воспроизведения звука

Для управления устройствами воспроизведения звука необходимо выполнить следующие действия:

- 1. Перейти на вкладку «Аудиоустройства» (боковое меню по левому краю страницы).
- 2. Выбрать устройство, в работу которого необходимо внести изменение (см. Рисунок 86)



Рисунок 86 – Раздел «Аудиоустройства»

- 3. Выполнить одно из необходимых действий:
 - а. для остановки воспроизведения звука необходимо нажать кнопку «На паузу»;
 - b. для возобновления работы устройства на кнопку «Снять с паузы».

4.3.13 Мониторинг работы очереди

Для проведения мониторинга работы очереди посредством анализа исполнения/неисполнения команд, посланных на устройства электронной очереди, необходимо выполнить следующие действия:

- 1. Перейти на вкладку «Очередь команд» (боковое меню по левому краю страницы).
- 2. Просмотреть интересующую информацию:
 - а. вкладка «Статус шлюзов» содержит перечень неисполненных команд (см. Рисунок 87);
 - b. вкладка «Очередь команд» содержит количество неисполненных команд по каждому зарегистрированному в Подсистеме устройству (см. Рисунок 88).



Рисунок 87 – Вкладка «Статус шлюзов»

МАУ "М	МАУ "МФЦ				
	Команды	Количество команд в очереди	обновить		
	Guid шлюза	Команд в очереди			
1	ukt_led_guid	0			
2	ugn_led_guid	0			
3	EqGwHw_Aud_Suv_1	0			
4	zlt_led_guid1	0			
5	ngb_led_guid	0			
6	EqGwHw_Led_Kop_1	0			
7	okt_led_guid	0			
8	trg_led_guid	0			
9	sng_led_guid	0			
10	plt_led_guid	0			
11	chk_nettop_guid1	0			
12	emg_led_guid	0			
13	EqGwHw_Aud_Mar_1	4			

Рисунок 88 – Вкладка «Очередь команд»

4.3.14 Просмотр информации «О программе»

Для просмотра служебной информации о текущей версии программного обеспечения необходимо перейти на вкладку «О программе». В результате откроется страница раздела «О программе» (см. Рисунок 89).

				A+A	🔺 Администратор Системы Адмен 🕀
пектронная очередь 2.0					
юнт	3.0.10000 (41be021)				
звер	3.0.1219 (008f2da)				
екущий журнал Те	нущая позиция журнала	Обрабатываемый журнал	Обрабатываемая позиция на репликанте	Состояние	Текущий статус
	РОГРАММЕ ектронная очередь 2.0 ит вр правити прави правити прави правити прави правити правити правити правити правити правити правити правити правити правити правити прави прави прави правити прави прави прави прави прави прави прави прави прави прави пра по пра по пра по пра по пра по по пра по пра по про про по про по про по по по по с по по по по про с с с по по по по с с по по с с с с с	РОГРАММЕ ектронная очередь 2.0 ит 8010009 (#156271) ир 2.01279 (БОВГДаб) ирий изрики Тануции позиции изрики	POT PAILMAE extrportease of expects 2.0 rr 3.0 1000 (H54021) rp 3.0 1219 (000704e) rpugel segment Terryuae message segmente rpugel segment (Pailman Control of the extension of terror of the extension of terror of ter	POP FMAME rr 3 0.1000 (15-001) rp 3 0.1219 (000204) rygd signest Trygge message systems Oppdarinesense reaspers opprocessore	POTPHAME т <u>3.01000 (116021)</u> т ² <u>3.01000 (116021)</u> regel arguear Tergeque response



4.4 Конфигуратор талонов

Описание элементов интерфейса представлено в приложении Д. Описание элементов интерфейса конфигуратора талонов.

4.4.1 Добавление нового элемента на макет

Для добавления нового элемента необходимо выполнить следующие действия:

- 1. Выбрать элемент из меню элементов.
- 2. Перенести выбранный элемент на макет шаблона: выделить элемент левой кнопкой мыши и, не отпуская её, перетащить элемент на макет.

Примечание – перемещение элемента внутри макета осуществляется аналогичным методом: выделить элемент левой кнопкой мыши и, не отпуская её, переместить элемент.

4.4.2 Редактирование элементов макета

Примечание - практически все элементы, за исключением изображения и штрих-кода, являются текстовыми и неизменяемыми по содержанию (исключением является элемент «Текст»).

4.4.2.1 Редактирование размера, шрифта, выравнивания элемента

Для этого необходимо выделить элемент на макете левой кнопкой мыши. У элемента появится рамка и наименование, а меню элементов сменит меню работы с конкретным элементом (см. Рисунок 90).

Примечание – для того, чтобы выйти из режима редактирования элемента и вернуть меню элементов, достаточно щелкнуть левой кнопкой мыши по пустому пространству макета талона.



Рисунок 90 – Настройка макета талона

4.4.2.2 Редактирование рамки элемента

Размеры рамки (элемента) можно изменить, выделив левой кнопкой мыши точку на рамке и перемещая ее в нужную сторону. При выделении точки указатель мыши изменится на двойную стрелку, указывающую допустимые направления перемещения точки. Для изменения других параметров элемента нужно в меню выделить конкретный показатель. Результат сразу отобразится на макете.

4.4.2.3 Редактирование содержимого элемента типа «Текст»

Содержимое элемента «Текст», щелкните по нему левой кнопкой мыши два раза. Содержимое элемента приобретет коричневую рамку и станет доступно для редактирования.

4.4.2.4 Наложение элементов друг на друга

Вне зависимости от элемента меню работы с ним содержит кнопки перемещения элемента по слоям и кнопку удаления элемента (см. Рисунок 91). Перемещая элемент на несколько уровней выше или ниже, можно наложить его поверх других элементов или спрятать за ними.



Рисунок 91 – Навигация по слоям

4.4.2.5 Позиционирование элемента на макете

Для более четкого позиционирования элементов на макете можно в меню управления элементом активировать опцию «Сетка» и задать вручную положение и размер элемента относительно верхнего левого угла макета (см. Рисунок 92).



Рисунок 92 – Позиционирование элемента

4.4.2.6 Загрузка изображений

Для элемента «Изображение» доступно две опции – «Загрузить» в систему новое изображение или «Выбрать» из ранее загруженных (см. Рисунок 93). При изменении размеров элемента пропорции изображения не сохраняются.



Рисунок 93 – Загрузка изображения

4.5 Модуль «Администрирование ЭО»

4.5.1 Работа со справочниками

Полный перечень справочников представлен в приложении 3. Перечень справочников модуля «Администрирование ЭО».

4.5.1.1 Просмотр и сортировка данных справочника

Для просмотра и сортировки данных справочника необходимо выполнить следующие действия:

- 1. Выбрать необходимый справочник из перечня доступных.
- 2. Нажать на заголовок столбца, относительно которого необходимо отсортировать данные.

4.5.1.2 Фильтрация значений в справочнике

Для фильтрации значений справочника необходимо выполнить следующие действия:

- 1. Выбрать необходимый справочник из перечня доступных.
- 2. Выбрать столбец, к значениям которого должен быть применен фильтр.
- 3. Ввести значение параметра фильтрации в поле ввода фильтра, расположенное под заголовком выбранного столбца.

4.5.1.3 Настройка перечня полей справочника

Для настройки полей, отображаемых в справочнике, необходимо выполнить следующие действия:

1. Выбрать необходимый справочник из перечня доступных.

- 2. Нажать на кнопку в правом верхнем углу с изображением списка.
- 3. В открывшемся меню настроить список полей для отображения в справочнике.

4.5.1.4 Навигация по справочнику

Для навигации по таблице справочника используется меню навигации, расположенное в нижней части таблицы. Меню навигации позволяет перемещаться по страницам справочника, а также отображает информацию об общем количестве записей в справочнике.

4.5.1.5 Экспорт справочника в CSV

Для того чтобы экспортировать справочник в файл формата CSV необходимо выполнить следующие действия:

- 1. Выбрать необходимый справочник из перечня доступных.
- 2. Нажать на кнопку в правом верхнем углу с изображением списка.
- 3. Выбрать опцию экспорта списка значений справочника в формате CSV.

4.5.1.6 Добавление нового элемента в справочник

Для добавления нового элемента в справочник необходимо выполнить следующие действия:

1. Выбрать необходимый справочник из перечня доступных.

- 2. Нажать кнопку «+ Добавить...».
- 3. Заполнить информацию и нажать кнопку «Сохранить».

Примечание – при добавлении нового элемента в справочник «Органы власти» рекомендуется сначала добавлять организации верхнего уровня, а потом подчиненные, т.к. для каждой организации можно указать вышестоящую.

Некоторые операции по добавлению нового элемента в справочник имеют особенности, подробнее см. п. 4.5.1.6.1- 4.5.1.6.5.

4.5.1.6.1 Добавление новой услуги

Для добавления новой услуги необходимо выполнить следующие действия:

- 1. Перейти к справочнику «Услуги», вкладка «Список услуг».
- 2. Нажать кнопку «Добавить услугу».

РЕДАКТИРОВАНИЕ УСЛУГИ

- 3. Заполнить информацию на вкладке «Общие данные» и нажать кнопку «Сохранить».
- 4. Заполнить информацию на вкладке «Категории услуг»: выбрать необходимые категории из справочника категорий (см. Рисунок 94).

Общие данные Внешние услуги	Копирование настроек Категории услуг		
СПРАВОЧНИК	выбранные значения		
Поиск по справочнику	Поиск по выбранным значениям		
Физическое лицо Индивидуальный предприниматель	Юридическое лицо		
мсп			
	Сохранить Отмена		

Рисунок 94 – Выбор категории

5. Заполнить информацию на вкладках «Внешние услуги»: добавить связки указывая наименование системы и код услуги в этой системе (см. Рисунок 95).

Панель администрирования	МАУ "МФЦ		Э
💼 Объекты ОКТМО	РЕДАКТИРОВАНИЕ УСЛУГИ		
Т оив -			
ф Пользователи -	Общие данные	Внешние услуги	Копирование настроек
🔮 Услуги 🍼			
🖃 Список услуг	ID Наименование	Код	
🧮 Классификатор услуг	499202 EPGU	10377644	/ +
ұ Маршруты			+ Добавить внешнюю услугу

Рисунок 95 – Добавление связи с внешними услугами

6. Заполнить информацию на вкладке «Копирование настроек»: выбрать, какие параметры данной услуги и в какие услуги надо скопировать, затем нажать соответствующую кнопку внизу окна (см. Рисунок 96).

Панель администрирования	МАУ "МФЦ				
 объекты ОКТМО тоив 	РЕДАКТИРОВАНИЕ УСЛУГИ				
Ф Пользователи •	Общие данные Внешние услуги Копирован				
🖅 Список услуг	параметры	услуги			
Классификатор услуг У Маршруты	Услуга активна Среднее время, затрачиваемое оператором	Понск услуга	t		
на Офисии -		Venyru OO	0 "Земля" УП «ОЦТИ»		
алы Талоны		Операции	с земельными участками		
 Рабочее время О программе 			ие на строительство (реконструкцию) ойство и перепланировка, перевод жилого в нежилое		
		Ввод объе	жтов в эксплуатацию с двожимым муниципальным имуществом		

Рисунок 96 – Копирование настроек

4.5.1.6.2 Добавление группы услуг

Для того чтобы добавить группу услуг необходимо выполнить следующие действия:

- 1. Перейти к справочнику «Услуги».
- 2. Нажать кнопку «Добавить услугу» (см. Рисунок 97).
- 3. На вкладке «Общие данные» выбрать отметить чек-бокс «Группа услуг».

Панель администрирования	МАУ "МФЦ			€
🖹 Объекты ОКТМО	ДОБАВЛЕНИЕ УСЛУГИ			
оив	Общие пянные		Полименные услуги	
🗨 Услуги 🔹		Краткое описание *	подчиленные услуги	
Список услуг				
щ класонфилатор ужул ♀ Маршруты	Сортировка		Услуга активна	
🎽 Офисы		• • • • • • • • • • • • • • • •		
🔳 Залы 🍷			Сохранить	тмена

Рисунок 97 – Добавление группы услуг

- 4. Заполнив наименование и краткое описание группы.
- 5. Перейти на вкладку «Подчиненные услуги» (см. Рисунок 98) и наполнить группу нужными услугами, нажимая на названия услуг из справочника.

Панель администрирования	МАУ "МФЦ	Ð
 Объекты ОКТМО ОИВ Пользователи Уолици 	ДОБАВЛЕНИЕ УСЛУГИ Общие данные	Подчиненные услуги
Список услуг Классификатор услуг	справочник Поиск по справочнику	выбранные значения Поиск по выбранным значениям
офисы * Залы * Талоны *	 Росреестр Федеральная миграционная служба Подтверждение регистрации на портале госуслуг, услуги в электронном виде, Услуги ОГУП «ОЦТИ» 	Услуги ООО "Земля" Услуги МУП "ППАПБ" Разрешение на строительство (реконструкцию) Установка рекламных конструкций
Рабочее время	Операции с земельными участками	

Рисунок 98 – Наполнение группы

4.5.1.6.3 Добавление группы услуг для «жизненной ситуации»

Для создания группы услуг для «жизненной ситуации» необходимо выполнить следующие действия:

- 1. Перейти в раздел «Список услуг».
- 2. Нажать кнопку «Добавить услугу».
- 3. Отметить чек-боксы:
 - а. «Группа услуг»;
 - b. «Услуга активна»;
 - с. «Является жизненной ситуацией» (см. Рисунок 99).

ДОБАВЛЕНИЕ ГРУППЫ УСЛУГ

Общие данные		Услуги в	группе		
Наименование *	Краткое описание *				
Сортировка	🖌 Группа услуг	🗹 Услуга активна	Является жизненной ситуацией		
Добавить изображение	Время приема по жизненной с	ситуации, мин			
				Создать	Отмена

Рисунок 99 – Добавление группы для жизненных ситуаций

4. На вкладке «Услуги в группе» выбрать услугу и нажать кнопку «Сохранить» (см. Рисунок 100).

ДОБАВЛЕНИЕ ГРУППЫ УСЛУГ

Общие данные	Услуги в группе
справочник	ВЫБРАННЫЕ ЗНАЧЕНИЯ
Поиск по справочнику	Поиск по выбранным значениям
Организация информационного обеспечения граждан, организаций и общественных объединений на основе документов Архивного фонда Российской Федерации, находящихся на территории Челябинской области, и других архивных документов	Выплата единовременного социального пособия
Выплата единовременного социального пособия	
Оформление и выдача удостоверения участника ликвидации последствий катастрофы на Чернобыльской АЭС	
Оформление и выдача удостоверений (справок) гражданам, подвергшимся воздействию радиации вследствие ваврии в 1957 году на производственном объединении «Маяк» и сбросов радиоактивных отходов в реку Теча	
Оформление и выдача специальных удостоверений единого образца гражданам, подвергшимся воздействию радиации вследствие катастрофы на Чернобыльской АЭС	
Оформление и выдача удостоверения получившего(ей) или перенесшего(ей) лучевую болезнь и другие заболевания, связанные с радиационным воздействием вследствие катастрофы на Чернобыльской АЭС; ставшего(ей) инвалидом	
Выдача документов социальной сферы	
Выдача vдостоверений о праве на льготы членам семей погибших (умерших) инвалидов войны, участников	

Рисунок 100 – Выбор услуг в группу

4.5.1.6.4 Добавление группы фильтра услуг

Для создания группы, являющейся фильтром услуг по категории необходимо выполнить следующие действия:

- 1. Перейти к справочнику «Услуги».
- 2. Нажать кнопку «Добавить услугу».

3. На вкладке «Общие данные» отметить чек-бокс «Является фильтром по категориям услуг», после чего окно изменит свой вид: вкладка «Услуги в группе» сменится на «Категории услуг» (см. Рисунок 101).

Общие данные	Категории услуг
Наименование * Фильтр - Юридическое лицо	Краткое описание * Фильтр для услуг ЮЛ
Сортировка	🔽 Группа 🔛 Услуга 📩 Является фильтром по
	услуг активна категориям услуг Создать Отмена

Рисунок 101 – Добавление группы фильтра

4. На вкладке «Категории услуг» выбрать одну из категорий, по которой будет осуществляться фильтрация услуг (см. Рисунок), и нажать на кнопку «Сохранить».

Общие данные	Категории услуг
СПРАВОЧНИК	выбранные значения
Поиск по справочнику	Поиск по выбранным значениям
МСП Юридическое лицо	Физическое лицо
Индивидуальный предприниматель	

Рисунок 102 – Выбор категории

Примечание - созданные группы с типом «фильтр по категориям услуг» будут отображаться в самом начале списка групп на терминале; нажатие по такой группе приведет к отображению стандартно настроенной иерархии услуг (группа-услуги), но услуги будут отфильтрованы по категории, заданной на группе-фильтру.

4.5.1.6.5 Создание комплексных услуг (маршрута)

Для того чтобы создать маршрут, то есть набор взаимосвязанных услуг (построенный по следующему правилу: первой ставится услуга, получение которой всегда приводит к необходимости получения других) необходимо выполнить следующие действия:

- 1. Перейти в подраздел «Маршруты»
- 2. Нажать кнопку «Добавить маршрут» (см. Рисунок 3103).

Панель администрирования	мау "мфц	Э
😃 Пользователи 🎽		
🔵 Услуги 🝷	МАРШРУТЫ	+ Добавить маршрут
_= Список услуг	ID Ф Наименование Ф	
🗮 Классификатор услуг	1401 Перепланировка	/ #

Рисунок 3 – Добавление маршрута

- 3. На вкладке «Общие данные» заполнить наименование маршрута и его описание.
- 4. Нажать кнопку «Сохранить».
- 5. На вкладке «Этапы маршрута» добавить этапы (см. Рисунок 4).

Панель администрирования	МАУ "МФЦ	
💼 Объекты ОКТМО		
Т ОИВ		
ны Пользователи *	Общие данные Этап	ы маршрута
🗨 Услуги 📑		
_= Список услуг	Наименование *	
🗮 Классификатор услуг	Omenauto	
ұ Маршруты	Vincente	
🎽 Офисы		h
Залы 🔹		Сохранить Отмена

Рисунок 4 – Добавление этапов в маршрут

Примечание - каждый этап – это услуга, для которой задан её порядок в маршруте и приоритет вызова талона на данную услугу в виде числа (см. Рисунок 5).

Панель администрирования	МАУ "МФЦ			Э
💼 Объекты ОКТМО	РЕЛАКТИ	ΟΒΑΗΜΕ ΜΑΡΙΠΡΥΤΑ		
Т оив 🔭	- CAPICITI			
ив. Пользователи *		Общие данные		Этапы маршрута
🗨 Услуги 🍷				
_= Список услуг				+ Добавить этап маршрута
📃 Классификатор услуг	ID	Порядок	Приоритет	
	3501	1	0	/ 1
 маршруты 	3601	2	0	/ #

Рисунок 5 – Настройка приоритетов

4.5.1.7 Редактирование элемента справочника

Для редактирования элемента справочника необходимо выполнить следующие действия:

- 1. Перейти к необходимому справочнику.
- 2. Выбрать элемент справочника в списке элементов и нажать на значок с изображением карандаша, расположенный в строке выбранного элемента.
- 3. Заполнить или изменить данные.
- 4. Сохранить внесенные изменения; при успешном сохранении данных появится соответствующая надпись в левом нижнем углу экрана.

4.5.1.8 Удаление элемента справочника

Для удаления элемента справочника необходимо выполнить следующие действия:

- 1. Перейти к необходимому справочнику.
- 2. Выбрать элемент справочника в списке элементов и нажать на значок с изображением корзины, расположенный в строке выбранного элемента.
- 3. Подтвердить в диалоговом окне операцию удаления; после подтверждения в левом нижнем углу экрана появится уведомление об успешности операции.

4.5.2 Задание режимов рабочего времени

Примечание - исходя из режимов рабочего времени происходит расчет количества доступных к выдаче талонов и других параметров.

Для создания режимов работы необходимо выполнить следующие действия:

1. Выбрать пункт «Режимы рабочего времени» на панели по левому краю страницы (см. Рисунок 6).

💼 Объекты ОКТМО	Î	РЕЖИМ	Ы РАБОЧЕГО ВРЕМ	ЕНИ	+ Do6as	UT5 DOWN	м работ	
Т оив	•				1 20000	into posso	in puoor	
🕸 Пользователи	•	Id	Описание	Временное расписан	Офис обслуживания			≡
• Услуги	I			Фильтр столбца 🔻				
- Junjin		35603	Тестовый режим	Постоянное	Тестовая организация	1	ŵ	^
🏠 Офисы	· •							
💼 Залы	•							
🔦 Талоны	•							
Рабочее время	•							
Режимы рабочего времени								

Рисунок 6 – Раздел «Режимы рабочего времени»

2. Нажать кнопку «Добавить режим работы» (см. Рисунок 7).

ДОБАВЛЕНИЕ РЕЖИМА РАБОЧЕГО ВРЕМЕНИ		
	Рабочее время	
Описание *	 Временное расписание Корректирующее расписание 	
Корректирующей режим рабочего времени Выберите корректирующий режим рабочего времени		
История		Сохранить Отмена

Рисунок 7 – Добавление нового режима

- 3. Ввести название режима и указать его тип:
 - а. постоянный для задания временных режимов на офисе или услуге;
 - b. временный для создания требуемых смен работы операторов.
- 4. Нажать кнопку «Сохранить» и перейти на вкладку «Временные интервалы» (см. Рисунок 8).

ДОБАВЛЕНИЕ РЕЖИМА РАБОЧЕГО ВРЕМЕНИ

	Рабочее время	
Описание *	 Временное расписание Корректирующее расписание 	
Выберите корректирующий режим рабочего времени История		Сохранить Отмена

Рисунок 8 – Настройка режима

- 5. Нажать кнопку «Добавить временной интервал».
- 6. Указать временной интервал, выбрать дату или дни недели, когда он действует, добавить краткое описание (см. Рисунок 9), после чего сохранить данные.

Примечание - для того, чтобы созданный временной интервал скопировать в существующие временные режимы необходимо нажать кнопку добавить в другие режимы.

РЕДАКТИРОВАНИЕ ИНТЕРВАЛА РАБОЧЕГО ВРЕМЕНИ							
Внимание! Данный временной интервал также Режим работы офиса 1 смена →	используется в следующих режимах р	абочего времени:					
Временной интервал с *	по *						
08:00:00	13:00:00	Выходной день					
Дата		Описание					
		Пн					
Дни недели							
🗸 Понедельник							
Вторник							
Среда							
Четверг							
Пятница							
Суббота							
Воскресенье							
История		Добавить в другие режимы	Сохранить Отмена				

Рисунок 9 – Указание временного интервала

Примечание:

- Программа при расчетах сначала ищет интервалы, заданные для конкретной даты, если таковых нет, то использует интервалы нужного дня недели.
- В рабочие дни указываются часы работы и дни недели, когда они действуют.
- Стандартные выходные дни никак не задаются: в них просто нет ни одного рабочего временного интервала. При попадании на стандартный рабочий день праздничного нерабочего дня (сведения берутся из "Рабочего календаря"), необходимо задать конкретную дату и проставить отметку в чек-бокс – выходной день.
- При попадании на стандартный выходной день перенесенного рабочего дня (сведения также берутся из "Рабочего календаря"), необходимо указать временной интервал рабочего времени и задать конкретную дату. Те же действия необходимо выполнить при сокращении режима рабочего времени в предпраздничные дни.

4.5.2.1 Отдельное расписание на предварительную запись

Для создания своего расписания на предварительную запись необходимо выполнить следующие действия:

1. Выбрать раздел «Рабочее время – Режим рабочего времени» (см. Рисунок 110).

📋 Объе	екты ОКТМО		РЕЖИМЬ	КИМЫ РАБОЧЕГО ВРЕМЕНИ + Добавить режим работы						
Т оив		•								
и Поль	ьзователи	•	Id	Описание Временное расписан Офик обслуживания						
🗨 Услуги 👻	-			Фильтр столбца 🔹 🔻						
		2401	CHE WORKTIME	Постоянное	МАУ "МФЦ города Челябинска" (Труда 164)	1	1			
🏠 Офис		•	15201	1 смена	Временное	МАУ "МФЦ города Челябинска" (Труда 164)	1	î.		
2001		-	15401	2 смена	Временное	МАУ "МФЦ города Челябинска" (Труда 164)	1			
Janie			15601	3 смена	Временное	МАУ "МФЦ города Челябинска" (Труда 164)	1	Û		
💊 Тало		•	15801	3AFC52	Постоянное	МАУ "МФЦ города Челябинска" (Труда 164)	1	1		
-		-	16001	3AFC53	Постоянное	МАУ "МФЦ города Челябинска" (Труда 164)	1	i		
Рабо	эчее время		54402	Тестовый режим	Постоянное	МАУ "МФЦ города Челябинска" (Труда 164)	1	÷.		
(A) Pex	Э. Режимы рабочего		54403	Тестовый Режим 2	Постоянное	МАУ "МФЦ города Челябинска" (Труда 164)	1	÷.		
бре	емени		54404	Тестировать пред запись	Постоянное	МАУ "МФЦ города Челябинска" (Труда 164)	/	1		
= 0.00	10044		54405	Предвариловка	Постоянное	МАУ "МФЦ города Челябинска" (Труда 164)	1	1		
Оцен	Сценарии									
.Ы Отче										
🖹 Журн	нал событий									
⇔ 0 npc	ограмме									

Рисунок 110 – Раздел «Рабочее время – режим рабочего времени»

2. Нажать на кнопку «Добавить режим работы».

3. В окне редактирования (см. Рисунок) ввести название режима в поле «Описание» и нажать кнопку «Сохранить».

ДОБАВЛЕНИЕ РЕЖИМА РАБОЧЕГО ВРЕМЕНИ

_	Pa6ov	ее время
0	Эписание * Тестовый режим времени	Временное расписание
		Сохранить Отмена

Рисунок 111 – Окно редактирования режима

В списке режимов рабочего времени появилось новое расписание (см. Рисунок 112).

Id	Описание	Временное расписан	Офис обслуживания		=
		Фильтр столбца 🔻			
2401	CHE WORKTIME	Постоянное	МАУ "МФЦ	1	î
15201	1 смена	Временное	МАУ "МФЦ	1	î
15401	2 смена	Временное	МАУ "МФЦ	1	1
15601	3 смена	Временное	МАУ "МФЦ	1	1
15801	3AFC52	Постоянное	МАУ "МФЦ	1	Î
16001	3AFC53	Постоянное	МАУ "МФЦ	1	Î
54402	Тестовый режим	Постоянное	мау "мфц	1	1
54403	Тестовый Режим 2	Постоянное	мау "мфц	1	1
54404	Тестировать пред запись	Постоянное	мау "мфц	1	ŧ
54405	Предвариловка	Постоянное	МАУ "МФЦ	1	Î
54406	Тестовый режим времени	Постоянное	мау "мфц	1	Î

Рисунок 112 – Расписание нового режима

- 4. Выбрать добавленное расписание в списке.
- 5. Перейти на закладку «Временные интервалы», нажимая кнопку «Добавить временные интервалы».
- 6. Последовательно добавить требуемые для предварительной записи временные интервалы по дням недели (см. Рисунок).

Временной интервал с *	no *				
10:00:00	16:00:00	Выходной день			
Дата		Описание			
Дни недели					
Понедельник					
И Вторник					
🗌 Среда					
🗹 Четверг					
🗹 Пятница					
🖌 Суббота					
Воскресенье					
			Добавить в другие режимы	Сохранить	Отмена

Рисунок 113 – Добавление временных интервалов

- 7. Открыть параметры офиса, перейдя в раздел «Офисы».
- 8. Выбрать «Офисы обслуживания» и нажать на символ карандаша в списке.
- 9. Выбрать вкладку «Общие данные по офису» и выбрать требуемое расписание для предварительной записи в поле «Режим рабочего времени на предварительную запись» (см. Рисунок 10).

Выберите режим работы	
CHE WORKTIME	
3AFC52	
3AFC53	
Тестовый режим	
Тестовый Режим 2	
Тестировать пред запись	
Предвариловка	
Тестовый режим времени	

Рисунок 10 – Выбор расписания

4.5.2.2 Время приема для получения группы услуг по Жизненным ситуациям

Для того, чтобы задать время обслуживания по жизненной ситуации необходимо выполнить следующие действия:

- 1. Перейти в раздел «Услуги».
- 2. Выбрать в списке созданную группу услуг для жизненной ситуации и нажать кнопку с изображением карандаша.
- 3. В поле «Время приема по жизненной ситуации, мин» задать требуемое время обслуживания по жизненной ситуации и нажать кнопку «Сохранить» (Рисунок).

РЕДАКТИРОВАНИЕ ГРУППЫ УСЛУГ						
Общие данные	Услуги в группе		Связанные услуг	и в подчиненных организация	ах	
Наименование *		Краткое описание *				
Группа ПЖС		Группа ПЖС				
Сортировка						
		🗹 Группа услуг	Услуга активна	Является жизненной ситуацией		
Изображение для жизненной ситуации		Время приема по жизненной сит	уации, мин			
🐣 🛙 Удалить		20				
Синхронизировать связанные услуги в подчиненных офисах						
Синхронизировать						
Групповые операции Синхронизировать подчиненные офисы					Сохранить	Отмена

Рисунок 115 – Заполнение времени приема

4.5.3 Настройка параметров Подсистемы по умолчанию

Для настройки значений параметров, используемых по умолчанию необходимо выполнить следующие действия:

1. Перейти в пункт «Офисы», подпункт «Параметры» (см. Рисунок 11).

Панель администрирования	МАУ "М Админи	ФЦ истратор Системы Админ	×	€
📋 Объекты ОКТМО	ld	Наименование		=
Т оив 🔹	1	Использовать префиксы при генерации номера талона	1	
🏨 Пользователи 🎽	2	Предварительная запись по пин-коду	1	
•	3	Максимальное количество неявок (подряд) перед аннулированием талона	1	
🖤 Услуги	5	Префикс номера талона с произвольным набором услуг	1	
🥐 Офисы 🍷	6	Префикс номера талона по предварительной записи	1	
	7	Интервал опроса изменения настроек клиентом	1	
🛕 Офисы обслуживания	8	Размер временного слота для предварительной записи по умолчанию	1	
🗰 Отделы	9	Наличие SMS оповещения	1	
	10	Автоматический вызов следующего талона	1	
🖞 Серверы	11	Интервал опроса для вызова талона	1	
о Параметры	101	Откладывать неявившегося посетителя в конец очереди (иначе на одного)	1	
- Hupamerpoi	201	Интервал опроса состояния окон	1	

Рисунок 11 – Раздел «Параметры»

При установке очереди параметры имеют следующие значения:

Номер	Параметр	Значение	Дополнительное описание		
Внешний пульт					
	Интервал опроса		Интервал опроса изменения		
7	изменения настроек	30	настроек очереди со		
	клиентом		стороны клиента АИС		

			МФЦ (используется при
			управлении очередью через
			АИС МФЦ) в секундах
11	Интервал опроса для вызова талона	10	Интервал опроса очереди со стороны клиента АИС МФЦ (используется при управлении очередью через АИС МФП) в секунлах
201	Интервал опроса состояния окон	10	Интервал опроса состояния окон со стороны клиента АИС МФЦ (используется при управлении очередью через АИС МФЦ) в секундах
	Предварит	ельная записи	>
2	Предварительная запись по пин-коду	Нет	Требовать от посетителя получать талон в день регистрации, в противном случае Посетитель вызван не будет
955	Предлагать предварительную запись, если планируемое время ожидания превышает 15 мин.	Нет	При включении, посетителю становится доступна возможность предварительной записи на текущий день, в случае если прогнозное время ожидания превышает 15 минут
957	Разрешить получать талон по пин-коду в любом зале (иначе только в том, где будет обслуживание)	Да	Если параметр включен, посетитель может активировать талон предварительной записи в терминале любого зала, если параметр отключен, активировать талон можно только в терминале зала, в котором талон будет обслужен
8	Размер временного слота для предварительной	20	Размер тайм слота для предварительной записи в случае если размер не задан

	записи по умолчанию		на уровне услуги
927	Ограничить емкость по предварительной записи текущим залом		При получении талона на предварительную запись учитываются только доступные по требуемой услуге окна зала, к которому подключен терминал
920	Разрешить получать талон по пин-коду не раньше (мин)	60	Период до начала бронирования, в который Посетитель может активировать талон
921	Разрешить получать талон по пин-коду не позже (мин)	30	Период после начала бронирования, в который Посетитель может активировать талон
904	Выравнивание слотов времени для предварительной записи	Да	Связаны с предварительной записью, не рекомендуется менять
905	Выравнивание начала рабочего дня при выравнивании слотов	Дa	Связаны с предварительной записью, не рекомендуется менять
501	День начала интервала для предварительной записи	1	Указывает первый день, с которого можно зарегистрироваться на предварительную запись. 1 - начиная со следующего дня
601	Длительность интервала для предварительной записи	20	Количество дней с дня начала интервала для предварительной записи, на которые можно зарегистрироваться на предварительную запись
948	Формировать временные слоты в начале дня с учетом времени активации по пин-коду	Нет	В случае включения данного параметра таймслоты на пред. запись выдаются с учетом параметра "Разрешить

			получать талон по пин-коду
			не позже (мин)
	Иененгророти	оритеты	
911	использовать неблокирующий приоритет	Нет	Использовать неблокирующий приоритет
912	Значение максимального приоритета	25	Используется, если включен режим "Использовать неблокирующий приоритет"
913	Приоритет по умолчанию для предварительной записи	25	Приоритет по умолчанию для предварительной записи
914	Приоритет по умолчанию для отложенных, перенаправленных и возвращенных	15	Приоритет по умолчанию для отложенных, перенаправленных и возвращенных талонов
915	Приоритет по умолчанию для живой записи (Обычный)	5	Используется по умолчанию при создании талона в терминале (может быть задан на уровне услуги), может задаваться для талонов администраторами залов (через указание наименования приоритета). Является базовым.
916	Значение "Высокий" приоритет	10	Может задаваться для талонов администраторами залов (через указание наименования приоритета). Является базовым.
917	Значение "Очень высокий" приоритет	20	Может задаваться для талонов администраторами залов (через указание наименования приоритета). Является базовым.
918	Значение "Низкий" приоритет	1	Может задаваться для талонов администраторами

			залов (через указание
			наименования приоритета).
			Является базовым.
			Значение максимального
			(блокирующего)
			приоритета. Влияет на
			работу в режиме
	Значение		неблокирующих
932	"Максимальный"	26	приоритетов. Задает
	приоритет		значение наивысшего
			приоритета, по отношению
			к которому рассчитывается
			частота вызова талонов с
			меньшим приоритетом.
		Пульты	
			Если включен, оператор
			обязан контролировать пин-
401	Оператор обязан	Нет	кол с талона, иначе он не
101	проверять пин-код		сможет обслужить
			Посетителя
			Определяет возможность
	Разрешить удаление услуг из талона в пульте оператора	Нет	удаления невостребованных
943			посетителем услуг в
			Винонает отображение в
	Отображать время		очерели тапонов в пульте
03/	обслуживания и кол-	Па	очереди талонов в пульте
754	во дел в списке	Да	время обслуживание и
	талонов в пульте		количество дел
	Разрешить		
926	формирование	Нет	
	отчетов в пульте		
			своей работы
	Bun		
	ВЫЗ		
	максимальнос		Maran to Trans the second second
2	количество неявок	1	илаксимальное количество
3	(подряд) перед		неявок (подряд) перед
	аннулированием		аннулированием талона
	талона		
956	Отображать в	Нет	При включении, при

	пультах будущие		настройке очереди на
	талоны по		ручной режим, в пультах
	предварительной		операторов будут
	записи (только для		отражаться талоны
	ручного режима)		предварительной записи
			время вызова которых еще
			не наступило, оператор
			сможет совершать
			свободный вызов талона
			раньше времени
			Режим работы очереди:
			Если флаг установлен,
			очерель работает в
10	Автоматический		автоматическом режиме.
10	вызов следующего	Нет	иначе очерель управляется
	талона		оператором, все офисы по
			умолчанию настроены на
			ручной режим работы
	Откладывать		Определяет, как поступать с
	неявившегося		опозлавшими
101	посетителя в конец	Ла	Посетителями отклалывать
101	очерели (иначе на	A	в конец или только на
	олного)		олного Посетителя
			Включает режим
	_		равномерного
	Равномерное		распределения талонов по
933	распределение	Нет	окнам с учетом суммарного
	талонов		времени обслуживания
			кажлым оператором
			В спучае включения в
	Равномерное		паспределения учитывается
	распределение		
949	талонов по	Нет	обслуживания оператора
	операторам (иначе		без учета окон в противном
	по окнам)		
			в конкретном окне
	Разрешить		вызова тапона в пульт
945	обслуживание	Нет	
775		1101	выбранного оператором
	талонов в оосд		временного расписания и
			временного расписания и

			регламентного времени обслуживания. Запрещает или разрешает обслуживание талонов за рамками настроенного режима работы (смены)
946	Аннулировать все услуги в талоне при неявке	Нет	Включает режим полного сброса комплексного талона при неявке по первой услуге
701	Время, на которое откладывать неявившегося посетителя, если очередь пустая	5	Время в минутах, на которое откладывается не подошедший Посетитель
801	Время ожидания клиента перед автоматическим сбросом	2	В автоматическом режиме время ожидания в минутах после вызова, по истечении которого Посетитель будет сброшен
901	Количество повторных вызовов	0	Количество повторных вызовов Посетителя
924	Полуавтоматический вызов следующего талона	Нет	При отключенном параметре «Автоматический вызов следующего талона» включает полуавтоматический режим, в котором должен перевести пульт в режим ожидания следующего талона по окончанию обслуживания предыдущего
	Вы	дача талонов	
907	Максимальное количество дел по услуге	10	Максимальное количество дел по услуге в терминале, которое может задать посетитель
951	Требовать выбор категории лица при записи в очередь	Нет	Посетитель должен указать свою категорию при получении талона
910	Обслуживать в том	Нет	Включает режим, при

	же зале, где был		котором талон на этапе
	выдан талон		выдачи, привязывается к
			залу, к которому подключен
			терминал
301	Среднее время оказания услуги по умолчанию	20	Размер тайм лота для живой записи в случае если размер не задан на уровне услуги, используется при расчете емкости очереди
925	Включить использование временных расписаний для окон	Нет	Данный параметр включает возможность выбора оператором временного расписания (своей смены) при входе в пульт
941	Производить финальный расчет емкости при выдаче талона	Дa	Производить или нет расчет емкости на шаге печати талона
940	Производить предварительный расчет емкости при формировании талона	Да	Производить или нет расчет емкости на шаге выбора услуги и количества дел
942	Обслуживать талон с несколькими услугами в одном окне	Нет	Определяет возможность выдачи комплексного талона по услугам, которые невозможно обслужить в одном окне
Системн	ые параметры (не рек	сомендуется и	зменять без согласования с
	pa3	работчиком)	Γ
950	Отправка номеров телефонов в МКГУ после завершения обслуживания	Нет	В случае установки на терминале появляется опциональное поле ввода номера телефона и по завершению обслуживания в случае, если посетитель указал номер телефона, данный номер автоматически передается в МКГУ
952	Интервал обновления	60	Интервал обновления изменений в справочниках

	справочников для		сервером ЭО
	расчета емкости		
	(сек)		
	Интервал		Интервал обновления
953	обновления	60	параметров офиса сервером
	параметров (сек)		ЭО
0	Наличие SMS		Используется только при
9	оповещения	Нет	наличии SMS шлюза
			Количество цифр в пин-
			коде, после запуска офиса
			менять нельзя, задавать
902	Длина пин-кода	8	только на первоначальном
			этапе, не рекомендуется
			менять значение по
			умолчанию
			При нестабильном канале
	Принудительный		связи между сервером и
	сброс авторизации		пультом оператора
944	пользователя, при	Нет	сбрасывает авторизацию
	автоматическом		пользователя, под которым
	выходе из окна		оператор авторизовывается
			в пульт в системе
	Возвращать		В случае если система
	вызванный талон в очередь при автоматическом выходе из окна	Нет	сбрасывает авторизацию
947			оператора в окне по причине
			нестабильного канала связи,
			вызванный в окно талон
			будет возвращен в очередь
			Время, в течение которого
	Время ожидания		система ждет ответа от
938	вызова талона окном	9	окна, на которое
	для равномерного		распределен талон. В случае
	распределения (сек)		отсутствия ответа талон
			передается в другое окно
	Максимальное		Ограничивает время. на
	время, на которое	50	которое администратор зала
922	МОЖНО	60	может приостановить
	приостановить аудио		звуковое оповещение
	оповещение (сек)		
	Добавлять услугу во		При создании новой услуги
923	все терминалы и	Нет	она автоматически
	залы		подключается ко всем

			залам и терминалам офиса		
Терминал					
903	Возможность аннулирования талона	Дa	Включает возможность аннулировать талон по пин- коду в терминале		
954	Автоматическое подтверждение печати талона в терминале	Нет	При включении печать талона происходит сразу, минуя шаг с нажатием кнопки «Распечатать талон»		
906	Таймаут для возврата в главное меню, если терминал не использовался	30	Время в секундах, после которого в случае неактивности терминал осуществит переход на главную страницу		
909	Проверять уникальность ФИО при выдаче талона	Нет	Проверять уникальность ФИО при выдаче талона в терминале и сервисах предварительной записи		
936	Идентификатор услуги для отображения на главной странице терминала 1	0	Идентификатор услуги или группы услуг для вывода на главную страницу терминала (функционал доступен только на базовом терминале)		
937	Идентификатор услуги для отображения на главной странице терминала 2	0	Идентификатор услуги или группы услуг для вывода на главную страницу терминала (функционал доступен только на базовом терминале)		
939	Предлагать оценку на выбор по пин коду талона или номеру дела из МФЦ	Нет	Включает возможность выбора посетителем способа оценки на терминале: по пин-коду талона или номеру дела из МФЦ		
935	Разрешить бронирование только при наличии регистрации на ЕПГУ	Нет	Функционал не используется в текущей версии		

929	Выводить короткое наименование услуг на терминале	Нет	Выводить короткое наименование услуг на терминале	
928	Оценивать услуги по номеру дела (иначе по пин-коду талона)	Нет	Включает режим оценки на терминале только по номеру дела	
931	Количество строк на терминале для групп услуг	3	Определяет количество строк на терминале в стилистике "Мои документы"	
930	Количество колонок на терминале для групп услуг	2	Определяет количество колонок на терминале в стилистике "Мои документы"	
Талоны				
1	Использовать префиксы при генерации номера талона	Нет	Включает генерацию префиксов для талонов	
5	Префикс номера талона с произвольным набором услуг	С	Отдельный префикс для талонов с несколькими услугами	
6	Префикс номера талона по предварительной записи	П	Отдельный префикс для талонов с по предварительной записи	
Информационное табло				
908	Отображать вызванный талон на табло синхронно со звуковым оповещением	Нет	Включает режим синхронного отображения талона на главном табло и звукового оповещения о вызове талона	
919	Выводить приглашенный талон на все главные табло, без учета зала	Да	Включает или отключает режим отображения талона при вызове на всех главных табло или только на табло зала, в котором вызван талон	

4.5.4 Настройка приоритетов вызова талонов

В Подсистеме существует понятие приоритета, на основании которого происходит определение порядка вызова талонов. Имеются приоритеты для использования операторами (базовый приоритет), приоритеты для статусов талона (используются для повышения/понижения приоритета талонов при задании или изменении его статуса) и приоритеты для услуг и маршрутов.

После своего создания, талон содержит в себе набор сеансов обслуживания, каждый из которых соответствует одной услуге в талоне. При изменении статусов талона создаются новые сеансы, например, если талон был отложен.

Приоритет сеанса обслуживания определяется, как максимум, из приоритетов маршрута, услуги, базового приоритета талона, статуса талона и времени его получения. По умолчанию все приоритеты являются блокирующими, т.е. в первую очередь обслуживаются все талоны с наивысшим приоритетом. Далее обслуживаются талоны в порядке его убывания.

При работе в APM «Администратор зала» можно задать для каждой услуги в талоне свой приоритет. Имеет смысл ставить «Высокий» или «Очень высокий» приоритеты именно тем услугам, которые обязательно должны быть получены первыми.

В Подсистеме имеется возможность включить неблокирующие приоритеты (с обязательной настройкой максимального блокирующего приоритета). В этом случае талоны с самым высоким неблокирующим приоритетом обслуживаются через одного блокирующего (при их наличии), талоны со следующим неблокирующим приоритетом обслуживаются через двух и т.д.

4.5.5 Настройка устройств и аппаратного шлюза

Для работы очереди чаще всего достаточно терминала электронной очереди и главного табло, с помощью которого происходит вызов посетителей. Для подключения прочих устройств, работающих по стандарту RS-485 (светодиодные табло, терминалы оценки качества работы оператора и т.д.), необходимо настроить их и зарегистрировать в системе. Также в системе необходимо зарегистрировать устройства звукового оповещения (обычные колонки или телевизор с портом HDMI, подключенные к компьютеру).

Для обеспечения управления этими устройствами предназначен аппаратный шлюз, который настраивается на каждом компьютере, к которому

105

подключаются устройства. Основой для определения шлюза со стороны сервера является GUID шлюза, указываемый в конфигурационном файле, что позволяет настроить сразу несколько шлюзов.

Пример конфигурационного файла config.xml:

<?xml version="1.0" encoding="UTF-8"?> <EqHwGwParams>

<!-Сетевые настройки --> <NETWORK> <HOST> eq-sat-server.mfc-74.ru</HOST> <PORT>1234</PORT> <GUID>ClientSocketGUID</GUID> <TIMEOUT>10000</TIMEOUT> <DELAY>50</DELAY> <!-Настройки для подключения к серверу для REST API--> <REST> <HOST> eq-sat-server.mfc-74.ru</HOST> <PORT>8080</PORT> <LOGIN>eq</LOGIN> <PASSWORD>eq</PASSWORD> </REST> </NETWORK> <!-Настройки табло --> <DISPLAY> <ENABLED>1</ENABLED> <PORTNAME>COM4</PORTNAME> <PROTOCOL>M-100x3b</PROTOCOL> </DISPLAY> <!-Настройки пульта оценки качества --> <PULT> <ENABLED>1</ENABLED> <DEVICENAME>Sokok</DEVICENAME> <MAXMARK>3</MAXMARK> <PORTNAME>COM3</PORTNAME>

<WAITINGRESPONSE>10000</WAITINGRESPONSE> </PULT>

<!-Haстройки звука --> <SPEAKERS> <ENABLED>1</ENABLED> <VOLUME>100</VOLUME> <DEVICEID>1</DEVICEID> </SPEAKERS> <!-Идентификатор базы звуков -->

<SOUNDBASE>
<!-ID предустановленной базы == 3
(EqGwHw_DataBase\call_sound_base\3). -->
<ID>3</ID>
</SOUNDBASE>
</EqHwGwParams>

При создании файла можно использовать следующие параметры:

Секция сетевых настроек NETWORK:

- HOST URL сервера очереди, использующего шлюз;
- PORT порт, на который подключается аппаратный шлюз (по умолчанию 1234);
- GUID GUID экземпляра аппаратного шлюза, используется при добавлении устройств в систему в подразделе "Устройства" (GUID чувствителен к регистру);
- ТІМЕОИТ ожидание подключения к серверу (по умолчанию 10000).

Секция REST:

- HOST URL сервера очереди, использующего шлюз;
- PORT порт сервера приложения (по умолчанию 8080);
- LOGIN логин подключения (По умолчанию еq);
- PASSWORD пароль подключения (по умолчанию eq);
- ENABLED 1 (шлюз управляет табло операторов) или 0 (управление табло отключено);
- PORTNAME имя СОМ-порта к которому подключены табло;
- PROTOCOL тип протокола табло;

- ENABLED 1 (шлюз получает оценку от пульта) или 0 (пульт оценки не подключен);
- PORTNAME имя СОМ-порта к которому подключен пульт;
- MAXMARK количество оценок на пульте;
- WAITINGRESPONS время ожидания ответа;
- ENABLED 1 (устройство оповещения подключено) или 0 (устройство оповещения отключено);
- VOLUME громкость (по умолчанию 100);
- DEVICEID номер устройства (по умолчанию 1);
- ID номер базы звуков (по умолчанию 1), всего в комплекте идут 3 базы звуков.

4.5.5.1 Настройка и использование аппаратного шлюза

Для настройки и дальнейшего использования аппаратного шлюза необходимо выполнить следующие действия:

- 1. Установить JDK 1.7.X (последний Update JDK версии 7 с сайта <u>www.oracle.com</u>).
- 2. Скопировать с сервера репликанта папку EqGwHw:
 - если на сервере-репликанте установлена ОС Linux, то путь по умолчанию "/opt/eqevo/EqGwHw/";
 - если на сервере-репликанте установлена ОС Windows, то путь по умолчанию "C:\eqevo\EqGwHw\".
- 3. Создать в папке файл EqGwHw.bat (EqGwHw.sh если OC Linux).
- 4. Прописать в файле команду запуска аппаратного шлюза "java -jar EqGwHw.jar".
- 5. Добавить файл EqGwHw.bat в автозапуск ОС.

4.5.5.2 Запуск аппаратного шлюза в режиме утилиты сканирования для определения настроек табло

Для запуска аппаратного шлюза в режиме утилиты сканирования для определения настроек табло необходимо выполнить следующие действия:

1. Запустить утилиту с помощью команды "java -jar EqGwHw.jar – s".
- 2. Выбрать режим определения протокола введя цифру 1 ("protocol definition").
- 3. Ввести диапазоны сканирования такие как:
 - протоколы сканирования: через пробел указываются протоколы, по которым будет осуществляется перебор. Если требуется осуществить перебор по всем протоколам, то вводится параметр:
 - -а или —all ;
 - порты сканирования: через пробел указываются СОМ-порты, по которым будет осуществляется перебор. Если требуется осуществить перебор по всем портам, то вводится параметр: а или –all;
 - диапазон номеров устройств, по которым будет осуществляться перебор; допустимые значения [0; 255].

4. Во время сканирования утилита посылает на табло команду вывода цифровых значений. Выведенные значения на сканируемых табло в интерактивном режиме необходимо ввести в утилиту тестирования, в обмен будут сообщены имя порта и название протокола (см. Рисунок).

Рисунок 117 – Информация по порту и протоколу

4.5.5.3 Запуск аппаратного шлюза в режиме утилиты сканирования для определения номеров табло

Для запуска аппаратного шлюза в режиме утилиты сканирования для определения номеров табло необходимо выполнить следующие действия:

- 1. Запустить утилиту с помощью команды "java -jar EqGwHw.jar s".
- 2. Выбрать режим определения протокола введя цифру 2 ("definition the display address").

- 3. Ввести название протокола, имя порта и диапазоны сканирования адресов (см. Рисунок 12).
- 4. На соответствующих табло должен загореться их номер.

C:\Windows\system32\cmd.exe
select the scan mode protocol definition [1] definition the display address [2] scan mode # 2 protocol # M-100x3b port # com4 device from# 0 device to# 255
done
c:\vs\eq-gw-hw>

Рисунок 12 – Информация по порту, протоколу и диапазону сканирования адресов

После определения параметров, соответствующих каждому табло, необходимо их записать, чтобы позже добавить устройства в Подсистеме администрирования (аппаратный адрес каждого табло оператора заносится в поле «Адрес»).

4.5.5.4 Запуск аппаратного шлюза в режиме утилиты проверки звукового вызова клиента

Для запуска аппаратного шлюза в режиме утилиты проверки звукового вызова клиентов необходимо выполнить следующие действия:

- 1. Запустить утилиту с помощью команды "java -jar EqGwHw.jar с".
- 2. Ввести идентификатор устройства воспроизведения звука (по умолчанию 1), номер базы звуков воспроизведения и номер талона с номером окна (номер талона может быть введен с буквенным префиксом).

Для нормальной работы утилиты проверки звукового вызова клиентов необходимо чтобы папка с базой звуковых файлов лежала рядом с утилитой

EqGwHw.jar. По умолчанию звуковые файлы лежат по адресу "EqGwHw_DataBase\call_sound_base\" и скачиваются с сервера при первом запуске шлюза в нормальном режиме.

4.5.6 Формирование структуры офиса

4.5.6.1 Добавление офиса

Для добавления нового офиса необходимо выполнить следующие действия:

- 1. Перейти в раздел «Офисы обслуживания».
- 2. Нажать кнопку «+Добавить офис» (см. Рисунок 13).

Панель администрирования	МАУ "МФЦ города Администратор Системы Админ	МАУ "МФЦ		٣	Э
📄 Объекты ОКТМО	ОФИСЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ		+ Доба	вить оф	ис
Т оив					
🏨 Пользователи 🔭	Краткое наименование	Id			=
🗨 Услуги 👻	а ау "Мфц	401	1	Û	-
🗄 Odway	🛱 МАУ	7201	1		
офисы	🕈 МАУ "МФЦ	10601	1		
🔺 Офисы обслуживания	🛱 МАУ "МФЦ	5601	1	ŧ	
- 0	🛱 МАУ "МФЦ	7801	1	ŵ	

Рисунок 13 – Раздел «Офисы обслуживания»

- 3. Заполнить все необходимые данные на вкладке «Общие данные по офису» (см. Рисунок 14):
 - а. описание офиса;
 - b. контактные данные;
 - с. адрес;
 - d. координаты;
 - е. схемы проезда;
 - f. OKTMO.

Панель ад	цминистрирования	МАУ "МФЦ	Ð
🗐 Объект	гы ОКТМО	РЕДАКТИРОВАНИЕ ОФИСА	
Т оив	•		
😃 Пользо	ователи 👻	Общие данные по офису	Свойства
🔵 Услуги	*		
офисы		Наименование *	краткое наименование *
🔶 Офис	ы обслуживания	Автономное мулиципальное учреждение мулиципального образования Краткое описание	Телефон *
💼 Отдел	лы		
∳ Серве	еры	Полное описание	Agpec *
👸 Паран	метры		
🗌 Устро	ойства	A	
🔳 Залы	-	Сервер	Объект ОКТМО
💊 Талонь	J -	МФЦ №1	Снежинский * *
Рабоче	ее время	Факс	Email

Рисунок 14 – Вкладка «Общие данные по офису»

- 4. При необходимости можно внести изменения в параметры офиса на вкладке «Свойства» (см. Рисунок 121).
- 5. Сохранить введенные данные.

Панель администрирования	МАУ "МФЦ	Э
🗿 Объекты ОКТМО		
Тоив		
😃 Пользователи 🔭	Общие данные по офису	Свойства
🔮 Услуги 🍷		
🎢 Офисы	ID Наименование	Значение Единица измерения
🛖 Офисы обслуживания	11 Интервал опроса для вызова талона	10
💼 Отделы	401 Оператор обязан проверять пин-код	
🖞 Серверы	10 Автоматический вызов следующего талона	✓ ■
о Параметры	916 Значение "Высокий" приоритет	10
🔲 Устройства	918 Значение "Низкий" приоритет	1
💼 Залы 🎽	7 Интервал опроса изменения настроек клиентом	30
💊 Талоны 🔹		
Рабочее время 🔹	920 Разрешить формирование отчетов В Пульте	
	906 Таймаут для возврата в главное меню, если терминал не использовался	30



4.5.6.2 Настройка сервера

Так как для каждого офиса используется конкретный сервер электронной очереди, то необходимо внести сведения о каждом из них в подпункте «Серверы» пункта «Офисы» (см. Рисунок 122).

Панель администрирования	МАУ "Мо Админио	ФЦ стратор Сис	темы Админ	МАУ "МФЦ	۰. ۲
📋 Объекты ОКТМО	Id	Уникальн	Наименование	Адрес	Репликант 🔳
Т оив 🔹	3201	agap			agp1
🔹 Пользователи 🍷	9801	arg			arg
•	9401	ash			ash
услуги	10001	bmr			bmr
🛉 Офисы 👻	11001	chbm			chbm
	3401	cheb			chb1
🔺 Офисы обслуживания	801	chel			che1
🗖 Отлелы	3001	chko			chk1
	8801	chn			chn
🖞 Серверы	7601	chp			chp
🚓 Параметры	5801	chsk			chs1

Рисунок 122 – Настройка сервера (а)

Для этого необходимо нажать соответствующую кнопку и заполнить необходимые поля (см. Рисунок 123), после чего сохранить данные.

Панель администрирования	МАУ "МФЦ	Э
Т оив	РЕДАКТИРОВАНИЕ СЕРВЕРА	
🔹 Пользователи 🍷		
🔵 Услуги 🍷	Наименование *	Уникальный код *
🎽 Офисы	ΜΦЦ №1	mgn_mfc1_mar
🛧 Офисы обслуживания	Адрес	
💼 Отделы		
ψ Серверы		Сохранить Отмена

Рисунок 123 – Настройка сервера (б)

4.5.6.3 Настройка иерархии офисов

Для настройки иерархии офисов необходимо выполнить следующие действия:

1. Открыть свойства офиса, выбранного главным (см. Рисунок 124).

Общие данные по офису	Свойства	Дочерние организации
ПРАВОЧНИК	вы	БРАННЫЕ ЗНАЧЕНИЯ
Поиск по справочнику		риск по выбранным значениям
		Сохранить Отме

Рисунок 124 – Вкладка «Свойства»

- 2. Перейти на вкладку «Дочерние организации».
- 3. В справочнике выбрать требуемые подчиненные офисы из списка доступных и нажать кнопку «Сохранить» (см. Рисунок 12515125).

	1	uniter musice and
a IPABO HINK	BBIBFA	HIBE SHARENN
Поиск по справочнику	Поис	к по выбранным значениям

Рисунок 12515 – Выбор подчиненных офисов

Примечание - подчиненный офис из иерархии офисов можно будетудалить только в случае отсутствия в подчиненном офисе услуг, связанных с услугами в главном офисе. Проверить наличие связанных услуг можно на закладке

«Дочерние организации», главного офис (см. Рисунок 116

Рисунок 127 – Открепление офиса). При попытке удалить подчиненный офис из иерархии офисов будет выдано предупреждение (см.

Рисунок 127 – Открепление офиса 127).



Рисунок 116 – Дочерние организации



Рисунок 127 – Открепление офиса

4.5.6.4 Создание услуг при настроенной иерархии офисов

Создание связных услуг в подчиненных офисах происходит при настроенной иерархии офисов при создании услуги или группы услуг в главном офисе.

Администратору, создающему услугу необходимо в диалоговом окне с запросом на создание связанных услуг или групп услуг для создания во всех подчиненных офисах связанных услуг необходимо нажать ДА, для создания услуги или группы только в текущем офисе необходимо нажать НЕТ (см. Рисунок).



Рисунок 128 – Сохранение связной услуги

4.5.6.5 Изменение услуг при настроенной иерархии офисов

Примечание - изменения параметров услуг при настроенной иерархии офисов происходит с учетом наличия связей между услугами главного офиса и подчиненных офисов, а также с учетом статуса признака синхронизации на услуге главного офиса и услугах подчиненного офиса.

При сохранении изменений параметров услуги или группы услуг главного офиса у которой есть связанные услуги или группы услуг в подчиненных офисах появится диалоговое окно с предупреждением (см. Рисунок 129). При нажатии кнопки «Сохранить» будут обновлены измененные параметры услуги главного офисе у всех связанных услуг в подчиненных офисах, у которых установлен признак синхронизации.



Рисунок 129 – Обновление параметров услуги головного офиса

Примечание - при нажатии кнопки «Сохранить» также будет созданы дочерние связанные услуги во всех подчиненных офисах в случае отсутствия.

При отключении признака синхронизации в параметрах услуги или группы услуг главного офиса, у которой есть связанные услуги или группы услуг в подчиненных офисах, появится диалоговое окно с предупреждением (см. Рисунок 130). При нажатии кнопки «Сохранить» будет отключена синхронизация изменений параметров услуги или группы услуг главного офиса на связанные услуги или группы услуг в подчиненных офисах, у которых установлен признак синхронизации.



Рисунок 130 – Отключение синхронизации (а)

После отключения признака синхронизации на услуге главного офиса, изменения параметров услуги главного офиса не будут передаваться с главного офиса в подчиненные офисы

При отключении признака синхронизации в параметрах услуги или группы услуг подчиненного офиса, у которой есть связанная услуга или группа услуг, в главном офисе появится диалоговое окно с предупреждением (см. Рисунок 16). При нажатии кнопки «Сохранить» будет отключена синхронизация изменений параметров услуги или группы услуг с главного офиса.



Рисунок 16 – Отключение синхронизации (б)

После отключения признака синхронизации на услуге подчиненного офиса, изменения параметров услуги с главного офиса не будут передаваться в данный подчиненный офис

При включении признака синхронизации в параметрах услуги или группы услуг подчиненного офиса, у которой есть связанная услуга или группа услуг, в главном офисе появится диалоговое окно с предупреждением (см. Рисунок 132). При нажатии кнопки «Сохранить» будет включена синхронизация изменений параметров услуги или группы услуг с главного офиса.



Рисунок 132 – Включение синхронизации

После включения признака синхронизации на услуге подчиненного офиса, изменения параметров услуги с главного офиса будут передаваться в данный подчиненный офис после каждого изменения услуги в главном офисе.

При включении признака синхронизации в параметрах услуги или группы услуг главного офиса, у которой есть связанные услуги или группы услуг, в подчиненных офисах появится диалоговое окно с предупреждением. При нажатии кнопки «Сохранить» будет включена синхронизация изменений параметров услуги или группы услуг у всех связанных услуг, или групп услуг в подчиненных офисах.

При включении признака синхронизации на услуге главного офиса, будут созданы связанные услуги во всех подчиненных офисах, в случае отсутствия. На всех существующих связанных услугах в подчиненных офисах будет включен признак синхронизации параметров услуг с главного офиса.

4.5.6.6 Добавление отделов

Для добавления отдела необходимо выполнить следующие действия:

- 1. Перейти в раздел «Отделы».
- 2. Нажать кнопку «+ Добавить отдел» (см. Рисунок 133).

Ф Администрирование	🛃 ΜΑΥ "ΜΦΙ	сменить		🛓 Администратор Системы Đ
📄 Объекты ОКТМО	отделы			+ Добавить отдел
Т оив -				
🏨 Пользователи 🍷	Id	Наименование	Офис	
🔵 Услуги 🔹				
_ Список услуг	2201	Отдел по работе с заявителями	МАУ "МФЦ	/ 1
📻 Классификатор услуг				
မှု Маршруты				
🏐 Категории				
Копирование услуг				
🏠 Офисы				
🔺 Офисы обслуживания				
🗃 Отделы				
h. 0				

Рисунок 133 – Добавление нового отдела

3. Заполнить необходимые поля и сохранить данные.

Примечание - Отделы являются структурной единицей офиса и служат для упорядочения информации внутри него. Каждое окно офиса должно относиться к какому-либо отделу (например, окна касс к бухгалтерии, окна выдачи результатов – к отделу обработки результатов услуг и т.д.). Чаще всего отделы используются для группировки данных при построении отчетов. При отсутствии необходимости выделения отделов в офисе необходимо добавить один произвольный отдел, например, «общий».

4.5.6.7 Добавление залов

Для добавления нового зала необходимо выполнить следующие действия (см. Рисунок 134):

1. Перейти в раздел «Список залов».

2. Нажать кнопку «+Добавить зал».

¢;	Администрирование	🔜 МАУ "Мо	рці		🐣 Администра	тор Систе	мы Э
	Объекты ОКТМО	СПИСОК ЗАЛОВ + Добави					
Т	оив -	01111001					
a.	Пользователи 🝷	Id	Наименование	Тип зала			=
	Услуги -						
		4601	3 зал (2 этаж)			1	î
	Список услуг	10001	1 зал (1 этаж)			1	Î
=	Классификатор услуг	11601	2 зал (2 этаж)			1	1
		45002	123			1	÷.
	Иаршруты						
4	Категории						
	Копирование услуг						
'n	Офисы 🝷						

Рисунок 134 – Добавление нового зала

3. Заполнить данные на вкладке «Общие данные» (см. Рисунок 135).

Паноть администрирования	MAY "MOLL		æ
Disensition	PEDAKT/POBAHME SATA		
Distances 1	Dispet garment	Yanyes	Verpolerma
 Name 	Name and a second	Terr same	
N Opena *	MBQ1971 Maprice 79	Orepaynowsal sat	
Serv *			
Charlos sares			Conjunction Official

Рисунок 135 – Заполнение общих данных

4. На вкладке «Услуги» добавить услуги, которые будут оказываться в добавляемом зале (см. Рисунок 136).

Панник Адаленистрировлений	MAY TABLE
T-max	PEZAKTVPOBANNE 3A/LA
· · · · · · · ·	Thur sense
a contraction of the	(k) w Interference of the second s
E Desta Lana C Tatal Alam	Compared a constant gamma in Compared and a constant sector in a compared process of a gamma in the constant sector in the const
al famous provident	Contractions indiceptuperations (a tractice) a increasement (prover) increasement increasement in the second se
de fantantes. No fantantes	Company of the second decig framework decig framework decig and the second decig framework framework framework framework framework framework framework framework framework decig and the second d

Рисунок 136 – Добавление услуг

5. Нажать кнопку «Сохранить».

Примечание

- если с услуги снята галочка, то в случаи наличия талонов предварительной записи по отключаемой услуге в редактируемом зале, посетителю на терминале выводится сообщение о необходимости перераспределения талонов в другие залы;
- если сохранена настройка, при которой снята галочка с услуги во всех залах кроме одного, то услуга будет оказывается только в одном зале;
- если в настройках зала, в котором оказывается услуга, снята галочка с услуги и настройки сохранены, и во всплывающем окне подтверждена необходимость перераспределения талонов, то посетителю выводится сообщение о невозможности перераспределения талонов в другие залы.

4.5.6.8 Добавление устройств

Примечание - для каждого окна, оборудованного индивидуальным табло, необходимо в рабочей области подраздела «Устройства» добавить устройство с типом «табло оператора».

Для добавления нового устройства необходимо выполнить следующие действия:

1. Перейти в раздел «Устройства».

2. Нажать кнопку «+Добавить устройство» (см. Рисунок).

Панель администрирования		МАУ "МФЦ					l)	× 8
🔹 Пользователи 🍷 🔺	УСТРОЙ	устройства						ойство
🗨 Услуги 👻						9.4.4.4		
й Офисы	Id	Наименование	Тип устройства	Шлюз	Адр	A		=
			Фильтр столбца 🔹					
Офисы обслуживания	503	Устройство зву	звуковое оповеще	EqGwHw_Aud_Mar_1	0		1	
👩 Отделы	1401	Табло оператор	табло оператора	EqGwHw_Led_Mar_3	47		1	
	1601	Табло оператор	табло оператора	EqGwHw_Led_Mar_3	55		1	
🖞 Серверы	1801	Табло оператор	табло оператора	EqGwHw_Led_Mar_3	34		1	
🔉 Параметры	2001	Табло оператор	табло оператора	EqGwHw_Led_Mar_3	29		1	1
	183401	Табло оператор	табло оператора	EqGwHw_Led_Mar_3	40		1	
Устройства	183601	Табло оператор	табло оператора	EqGwHw_Led_Mar_3	22		1	

Рисунок 137 – Добавление устройства

- 3. Задать основные свойства (см. Рисунок):
- «Шлюз» GUID аппаратного шлюза, на который должны уходить команды управления табло оператора данного окна. Это же значение указывается в конфигурационном файле аппаратного шлюза. Как правило 1 шлюз управляет всеми табло операторов. Значение чувствительно к регистру;
- «Адрес» аппаратный адрес табло на магистрали RS485, определяется утилитой тестирования или берется из настроек текущей очереди;
- «Тип устройства» табло оператора.
- «Зал» зал, в котором находится табло.

РЕДАКТИРОВАНИЕ УСТРОЙСТВА

Наименование *		Шлюз *	
Табло оператора окно №5		EqGwH	
Адрес устройства (ір адрес:порт принтера или табло)		Адрес табло на шине 47	
Тип устройства		Зал *	
табло оператора	c 🔻	МФЦ №1	ж т
🗸 Активное			

Рисунок 138 – Редактирование устройства

Для каждого устройства звукового оповещения (обычные колонки или телевизор с HDMI портом) необходимо в рабочей области подраздела «Устройства» добавить устройство с типом «звуковое оповещение» (см. Рисунок 139), для которого необходимо задать следующие основные свойства:

- «Шлюз» GUID аппаратного шлюза на который должны уходить команды управления устройством;
- «Тип устройства» звуковое оповещение;
- «Зал» зал, в котором находится устройство.

РЕДАКТИРОВАНИЕ УСТРОЙСТВА

Общие данные	Настройка расписания			
Наименование *	Шлюз*			
Устройство звукового оповещения ВЫДАЧА	EqGwH			
Адрес устройства (ір адрес:порт принтера или габло)	Адрес табло на шине О			
Гип устройства	Зал *			
звуковое оповещение 🗙 🔻	MΦΠΝ91 × *			

Рисунок 139 – Настройка звукового оповещения

Для каждого чекового принтера, на который предполагается печать из APM «Администратор зала», необходимо в рабочей области подраздела «Устройства» добавить устройство с типом «принтер» (см. Рисунок 140).

РЕДАКТИРОВАНИЕ УСТРОЙСТВА			
	Общие	данные	
Наименование *		Шлюз *	
ТермоПринтер Третьего зала 32		0	
Адрес устройства (ір адрес:порт принтера или табло)	1	Адрес табло на шине	
http://192.		0	
Тип устройства		Зал *	
принтер	× *	3zone	× *
Активное			
		Сохранить	Отмена
Duounor	140	Ucompositio Houstopo	

Рисунок 140 – Настройка принтера

В полях «Адрес устройства» и «Шлюз» устройства прописывается url вида «http:// IP адрес ПК, к которому подключен принтер: порт, указанный в config.xml модуля печати».

4.5.6.9 Добавление окон

Для добавления нового окна необходимо выполнить следующие действия:

- 1. Перейти в раздел «Окна/кабинеты».
- 2. Нажать кнопку «+ Добавить окно/ кабинет» (см. Рисунок 141).

Панель администрирования			MAY "M	ΦЦ			1	9		
И понке	OKHA /	КАБИНЕТЫ			+ Доба	ыть акно	ужабала			
П Залы										
💼 Список залов	Id	Номер окна	Окно активно	Отдел в офисе	3an			-		
🗂 Типы залов			Фильтр столбца 🔹							
	1001	1	Да	MOLL NP1	MOLL NP1 Ma	1		1.4		
💼 Окна / Кабинеты	1002	2	Дa	MOLL NP1	MØLL NP1 Ma	1				
📰 Терминалы регистрации	1003	3	Дa	MOLL NP1	МФЦ №1 Ма	1				
Comparison of the second second	1004	4	Дa	MOLL NP1	МФЦ №1 Ма	1				
🔲 Информационное табло	1005	5	Да	МФЦ №1	МФЦ №1 Ма	1				
а. Плейлисты	1006	6	Да	MOLL NP1	MOLLNII Ma	1				
	1007	7	Да	MOLL NPT	M@LLNP1 Ma	1				

Рисунок 141 – Раздел «Окна /кабинеты»

- 3. Заполнить информацию на вкладке «Общие данные» (см. Рисунок 142):
 - а. тип;
 - b. зал;
 - с. отдел;
 - d. режим рабочего времени;
 - е. относящееся к нему индивидуальное табло;
 - f. устройство оповещения, через которое будет озвучиваться приглашение в данное окно;
 - g. привязать пульт оценки качества;
 - h. отметить чек-бокс «Блокировка. Окно активно»;
 - і. отметить чек-бокс «Оповещение. Через все устройства».

Панель администрирования	МАУ "МФЦ	
In Tensionarena 👘	Page 10 Control of Con	14.550 F
• Yonya *	Config Training	Forgine
n Obecu *	Housep lacus *	Tett onna
1 Jun *	2	Оператор-обслуживания ж +
all Cruster same	Organ a návez	3ar
	budepure etgen. •	Molt IN1 * *
	Tadino orrepartope	Устройство звукового сопровлядния
Cond / Katericcia	Tadito preparopa osso NP2 x +	Устройство звукового оповещения МФЦ ЛРТ * *
ва Теренналы репестрация	Twist outset assecting	
 Ниформационное табло 	Budepine jezpolezen	YOSYN MAY MOL
de findescria		
🗣 Tanini 👘		venes nor vermolierna
Deference of the second		
Contraction of the second	Сколировать в другие окон	Cosperato Otivesa

Рисунок 142 – Добавление нового окна

Примечание – для того чтобы упростить работу по заведению окон с одинаковыми параметрами, можно создать несколько окон только с их номерами, потом создать окно с общими для этих окон настройками и скопировать эти настройки в ранее созданные окна с помощью соответствующей кнопки на вкладке «Общие данные».

4.5.6.9.1 Подключение к окну сценария назначения услуг

Прежде чем подключить сценарий, его необходимо создать с помощью следующих действий (см. Рисунок 143):

1. Перейти в раздел «Сценарии».

2. Нажать кнопку «Добавить сценарий».

🔋 Объекты ОКТМО		СЦЕНАРИИ		+ Доба	вить сце	енарий
Т оив	•	·				_
на Пользователи	•	Наименование	Тип сценария			≡
• Услуги	-		Фильтр столбца	٣		
- Solyin		Tect	Сценарий по окнам		1	î.
🏠 Офисы	•	nten	Сценарий по услугам		1	î
	-	Сценарий услуги 1	Сценарий по услугам		1	î
залы		Сценарий окна 1	Сценарий по окнам		1	î
💊 Талоны	-	Услуги показ	Сценарий по услугам		1	î
		Окна показ	Сценарий по окнам		1	î
Рабочее время	•					

Рисунок 143 – Создание сценария

- 3. Заполнить поля:
 - а. «Название» название сценария;
 - b. «Тип сценария» «Сценарий по услугам»;

с. установить галочку «Сценарий активен».

4. Перейти на вкладку «Услуги» и выбрать требуемые услуги;

5. Нажать кнопку «Сохранить» (см. Рисунок 144).

РЕДАКТИРОВАНИЕ СЦЕНАРИЯ	
Общие данные	Услуги
Акционерное общество Федеральная корпорация по развитию малого и среднего предпринимательства Акимонерное общество Федеральная корпорация по развитию малого и среднего предпринимательства	
+ Плавное управление архитектуры и градостроительства	
+ Плавное управление лесами	
+ Плавное управление Министерства внутренних дел Российской Федерации	
+ Главное управление по труду и занятости населения	

Рисунок 144 – Настройка сценария

Для привязки созданного сценария к окну необходимо выполнить следующие действия:

1. Перейти в список окон.

РЕДАКТИРОВАНИЕ ОКНА / КАБИНЕТА

- 2. В списке слева выбрать «Залы».
- 3. Выбрать «Окна / Кабинеты».
- 4. Выбрать в списке окно и нажать кнопку с изображением «карандаш».
- 5. Перейти на закладку «Сценарии», далее кликая на сценариях на панели слева, перенести требуемые сценарии на панель справа.
- 6. Нажать кнопку «Сохранить» (см. Рисунок 145).

Общие данные	Услуги Сценарии
справочник	выбранные значения
Поиск по справочнику псе	Поиск по выбранным значениям Сценарий услуги 1 Услуги показ
Скопировать в другие окна	Сохранить Отмена

Рисунок 145 – Привязка сценариев

4.5.6.9.2 Подключение сценария назначения окон к пользователю

Прежде чем подключить к пользователю сценарий назначения окон, его необходимо создать.

Для создания сценария назначений окон необходимо выполнить следующие действия:

- 1. Перейти в раздел «Сценарии».
- 2. Нажать кнопку «+Добавить сценарий».
- 3. Заполнить поля:
 - а. «Название» название сценария;
 - b. «Тип сценария» «Сценарий по окнам»;
 - с. установить галочку «Сценарий активен» (см. Рисунок 146);
- 4. Перейти на вкладку «Окна» и выбрать требуемые окна, далее нажать кнопку «Сохранить» (см. Рисунок 147).

ДОБАВЛЕНИЕ СЦЕНАРИЯ	
Общие данные	Окна
Наименование *	Тип сценария *
Тест Тест	Сценарий по окнам * *
🗹 Сценарий активен	
	Сохранить Отмена

Рисунок 146 – Настройка сценария (а)

БАВЛЕНИЕ СЦЕНАРИЯ		
Общие данные		Окна
правочник	выбранны	KE SHANDARA
ікно № 4	Окно № 2	
IKHO № 5	OKHO Nº 3	
ікно № б	OKHO Nº 7	
IKHO NF 8		
IKHO NF 9		
ікно № 10		
IKHO NF 11		
ікно № 12		
ікно № 13		
ікно № 14		
IKHO NF 15		
кно № 16		
ікно № 17		
ікно № 18		
IKHO NP 19		
ікно № 20		
ікно № 21		
ікно № 22		
	•	

Рисунок 147 – Настройка сценария (б)

Для подключения сценария назначения окон к пользователю необходимо выполнить следующие действия:

- 1. Перейти в раздел «Пользователи».
- 2. Выбрать «Список пользователей».
- 3. Выбрать в списке пользователя и нажать кнопку с изображением «карандаш».

- 4. Перейти на вкладку «Сценарии» и кликая на сценариях на панели слева, перенести требуемые сценарии на панель справа.
- 5. Нажать кнопку «Сохранить» (см. Рисунок 148).

РЕДАКТИРОВАНИЕ ДАННЫХ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ ФИО: Наталья Ледяйкина Логин: evolenta_led						
Общие данные	Доступные окна		Сценарии	Доступные офисы		
СПРАВОЧНИК		Ľ	выбранные значения			
Поиск по справочнику тест Сценарий окна 1			Поиск по выбранным значениям Окна показ			
				Сохранить Отмен	ła	

Рисунок 148 – Настройка сценария (б)

4.5.6.10 Добавление терминалов регистрации

Для добавления нового терминала регистрации необходимо выполнить следующие действия:

- 1. Перейти в раздел «Терминалы регистрации».
- 2. Нажать кнопку «+ Добавить терминал» (см. Рисунок 149).

Панель администрирования		M	АУ "МФЦ		٠	€
Офисы	терми					
🗖 Залы 🔹				+ Добавить	термин	ал
Список залов	Id	Описание	Зал обслуживания			=
🗂 Типы залов					43	
	2601	Терминал - зал выдачи	МФЦ №1	1	Î	*
💩 Окна / Кабинеты	13201	терминал оценки качества	МФЦ №1	1	î	
📕 Терминалы регистрации 🗸	18001	терминал - зал приема	МФЦ №1	1	Î	

Рисунок 149 – Добавление нового терминала

- 3. Заполнить необходимые поля на вкладке «Общие данные».
- 4. В поле «Домашняя страница» выбрать пункт «____» (см. Рисунок 150).

ДОБАВЛЕНИЕ	ТЕРМИНАЛА					
	Общие данные	Услуги	Сценарии	Кнопки	Ярлыки на услуги	Слайдер
Описание *				Число услуг на одной странице (чётное)		
Терминал 1				4		
Зал обслуживания			li.	Домашкяя страница		
1 зал (1 этаж)			ж *			ж т
Режим инфомата		Поворот талона при печати		Наличие считывателя карты клиента	Наличие принтера	
Включен		Включен		Терминал со считывателем карты клиента	🔛 Нет принтера	
Возможность выб	ора оператора при получении талона			Активность		
Выбор возмо:	жен			🛃 Терминал активен		
+ Добавить сай	iτ					
Скопировать ус	луги из История					Сохранить Отмена

Рисунок 150 – Настройка терминала

- 5. В случае если в терминале нет чекового принтера необходимо проставить отметку в чек-боксе «Нет принтера».
- 6. Перейти на вкладку «Услуги» и настроить список услуг, на которые будет осуществляться запись в данном терминале (см. Рисунок 151).
- 7. Сохранить изменения.

Панель администрирования	мау "мфц	Администратор Системы Админ	Ð
7) Odecar	DE RANTHERIO ALINE TEDRINALA RA		
III Janu *	PEAPS INFORMATE LEPMINISTIA		
Director salks	Official Strength	Услуги	
C Tenu accor			
📇 Окня / Кабенеты	🕂 🖌 🗸 Манистерство социальных отношений		
📷 Терменалы репистрация	🕴 🖌 Федеральнан налоговая служба		
🔲 Наформационной табло	🖌 🖌 Πεκτασινικαί φοιχ Ροτοπίτικού Φεργραφικ		
G. Harinschu	— У Администрация города		
S Tatone +	Услуга администрации города		
Pašovez opras 📲	Испучение атоговыя документов		

Рисунок 151 – Настройка списка услуг

8. Перейти во вкладку «Сценарии» и в случае необходимости выбрать нужные сценарии. Сохранить изменения (см. Рисунок 152).

ДОБАВЛЕНИЕ ТЕРМИНАЛА					
Общие данные	Услуги	Сценарии	Кнопки	Ярлыки на услуги	Слайдер
СПРАВОЧНИК			ВЫБРАННЫЕ ЗНАЧЕНИЯ		
Поиск по справочнику			Поиск по выбранным значен	IRM	
62 окно - выдача Росреестр (открыть пре, 62 окно - выдача Росреестр (закрыть пре,	д. запись) д. запись)			сценарии не выбраны	
Скопировать услуги из История					Сохранить О

9. Перейти во вкладку «Ярлыки на услуги» и привязать услуги, к соответствующим ярлыкам. Сохранить изменения (см. Рисунок 153).

РЕДАКТИРОВАНИЕ ТЕРМИНАЛ	A				
Общие данные	Услуги	Сценария	Кнопкн	Ярльни на услуги	Слайдер
ГЛАВНЫЙ ЭКРАН			экран "услуги"		
Есть вопросы? Выстрая Услуга Готовыя документы Тестовая Группа Услуг		x + x +	Семмя в дети Быстран Услуга Личные документы Миграционный Учёт ИНОСТРАННе Земелько-имущиствонале отношени	юх ГРАЖДАН я	**
			Группа Свой бизнес Дальневосточный Гектар Работа и занятость		**
			Тестовая Группа Услуг Услуги по дополнительноку перечню Быстрая Услуга Лаготы, выплаты, пексии Регистрация на Едином портале гг	soyonyr (gonuslugi ru)	**
Сколировать услуги в Истории					Сохранить Отвена

Рисунок 153 – Настройка ярлыков на услуги

10. Перейти во вкладку «Слайдер» и привязать ссылки на изображения, анимации или видео для отображения на главной странице терминала. Сохранить изменения (см. Рисунок 154).

редактирование терминала						
Общие данные	Услуги	Сценарии	Кнопки	Ярльки на услуги	Слайдер	
СЛАЙД №1						
Изображение или анимация						
https://mir-s3-cdn-cf.behance.net/project_modules	ı/max_1200/5eeea355389655.59822ff824b72	.gif				
Bageo						
Придпросмотр (vacunad 1 x 2)	*					
СЛАЙД №2						
Изображение или анимация						
Видео						
http://commondatastorage.googleapis.com/gtv-vie	deos-bucket/sample/ElephantsDream.mp4					
Предпросмотр (масштаб 1 к 2)						

Рисунок 154 – Настройка «Слайдра»

4.5.6.10.1 Настройка терминала регистрации на режим «Инфомат»

Для настройки терминала регистрации на режим «Инфомат» необходимо выполнить следующие действия:

- 1. Выбрать необходимы й терминал и открыть его свойства (см. Рисунок 155).
- 2. Установить параметр «Режим инфомата».
- 3. Задать список требуемых сайтов в полях «Адрес сайта в режиме инфомата» и «Название сайта»:
 - а. в поле «Адрес сайта в режиме инфомата» задается url требуемого сайта;
 - b. в поле «Название сайта» задается описание сайта для отображения на Терминале.
- 4. Нажать кнопку «+Добавить сайт» (см. Рисунок 156).

Общі	ие данные		-	Услуг	м	
Описание *			Число услуг на	одной стра	нице <mark>(ч</mark> ётн	юе)
Инфомат1			4			
Зал обслуживания *						
1 зал		× ×				
Режим инфомата 🗸 Включен	Поворот талона печати Включен	апри	Наличие считы УЭК	вателя I с УЭК	Наличи	е принтера т принтера
Возможность выбора оп галона Выбор возможен	ератора при получе	ении	Активность 🗸 Терминал	активен		
Адрес сайта в режиме ин	нфомата	Назва	ние сайта			
http://www.mfcru	E.	По	ртал МФЦ	обла	асти	1 I I I I I I I I I I I I I I I I I I I

Рисунок 155 – Настройка терминала (а)



Рисунок 156 – Настройка терминала (б)

4.5.6.10.2 Настройка ПК управления терминалом

Любой терминал представляет из себя компьютер с сенсорным экраном. Для запуска на нем терминала регистрации необходимо установить браузер Google Chrome. Создать на рабочем столе ярлык для запуска браузера в режиме киоска, указав следующий url «Строка запуска Chrome» -kiosk url_терминала/ID_терминала. Например:

« C: \Program Files (x86)\Google\Chrome\Application\chrome.exe» --kiosk http://eq-sat- terminal.mfc-74.ru/201. После создания ярлык скопировать в папку автозапуска OC.

Далее на компьютер, который управляет терминалом, необходимо установить модуль печати для чекового принтера (модуль автоматически печатает на принтер, установленный в ОС как принтер по умолчанию):

- 1. Установить JDK 1.7.X (последний Update JDK версии 7 с сайта www.oracle.com).
- 2. Скопировать с сервера репликанта папку printPOS:
 - если на сервере-репликанте установлена ОС Linux, то путь по умолчанию "/opt/eqevo/printPOS/";
 - если на сервере-репликанте установлена ОС Windows, то путь по умолчанию "C:\eqevo\printPOS\".

3. Создать в папке файл printPOS.bat (printPOS.sh если ОС Linux).

- 4. Прописать в файле команду запуска модуля печати, например "java jar -Djava.io.tmpdir="C:\eqevo\printPOS\temp\\"
 PrintPOSModule.jar".
- 5. Добавить файл printPOS.bat в автозапуск ОС.

Настройка модуля печати производится с помощью файла config.xml. Пример конфигурационного файла config.xml:

```
<?xml version="1.0" encoding="UTF-8"?>
```

<eq-print>

<daemon>

<port>58080</port>

<printer>Star TSP700II</printer>

</daemon>

<rest>

```
<host>eq-admin.mfc-74.ru</host>
```

<port>8081</port>

</rest>

</eq-print>

При создании файла можно использовать следующие параметры:

7. Секция daemon

- Port порт, через который работает модуль печати (по умолчанию модуль слушает localhost:58080);
- Printer имя принтера в ОС, если принтер работает через драйвер ОС (в Windows открываем "Устройства и принтеры" и смотрим название чекового принтера). Если принтер подключен к СОМпорту, то вместо имени вписываем строку вида "ESCP: СОМ5", где СОМ5 имя СОМ-порта, к которому подключен принтер.
- 8. Секция rest
 - Host URL центрального сервера в ЦОД;
 - Port порт (по умолчанию 8081).

После окончания настроек необходимо осуществить запуск утилиты тестирования модуля печати (необходима для тестирования работоспособности чековых принтеров, подключенных к СОМ-порту, принтеры работающие через

драйвер ОС можно тестировать средствами ОС): "java -jar -Dfile.encoding=UTF-8PrinterTestUtil.jar"

4.5.6.10.3 Настройка интерфейса терминала

В разделе Запись в «живую» очередь описаны четыре вида главной страницы терминала. Для их настройки необходимо выполнить следующие действия:

1. Отображение главной страницы терминала, с которой можно перейти на страницу выбора групп услуг, затем – на страницу выбора конкретных услуг, необходимых заявителю.

Состояние терминала по умолчанию, не требует никаких настроек.

- 2. Отображение главной страницы терминала. с которой можно перейти на страницу выбора конкретных услуг, необходимых заявителю.
- 3. Отображение по умолчанию страницы выбора групп услуг и дальнейший переход на страницу выбора конкретных услуг в группе.
- 4. Отображение по умолчанию страницы выбора конкретных услуг.

4.5.6.11 Добавление плейлистов для воспроизведения видео на информационном табло

Для добавления перечня плейлистов с видеорядом необходимо выполнить следующие действия:

- 1. Перейти в подраздел «Плейлисты».
- 2. Нажать кнопку «+Добавить плейлист» (см.Рисунок 157).

Панель администрирования		МАУ "МФЦ города		×	€
Сфисы	ПЛЕЙЛИСТЫ		Д Побавит	ь плейли	CT.
🔳 Залы 🍷			т дооавит	БТЛСИЛИ	
Список залов	Описание	Расписание			≡
🔲 Типы залов					
	12345 Вышел зайчик погулять	1	1	Î	•
🚌 Окна / Кабинеты	123		1	Î	
📔 Терминалы регистрации	Test3	123	1	Î	
Информационное табло					
🔂 Плейлисты					



3. На вкладке «Общие данные» ввести краткое описание или наименование плейлиста (см. Рисунок 158).

Панель администрирования	МАУ "МФЦ города	Администратор Системы Админ	Э
da Ronacoarena -	РЕДАКТИРОВАНИЕ ПЛЕЙЛИСТА		
• Услуги •			
М Офисы -	Общие данные	Список файлов	Расписание
💼 bana 🥂	Oruscawae *		
Стисок залов	1		
П Типы залов			
🚔 Окна / Кабинеты			Сокранить Отмона

Рисунок 158 – Вкладка «Общие данные»

4. На вкладке «Список файлов» (см. Рисунок 159) задать перечень видеороликов, путем указания ссылок на потоковое видео.

Пенель администрирования	r	MAX M	ÞЩr		Администратор Системь	Админ		Ð
ita Termaniartenia		РЕДАК	ТИРОВАНИЕ	плейлиста				2 N
n obere			Olign	Januar .	Gracox файлов		Pactocese	
THE RECEIPTION	L		Onicasie	Regen		Громозсть	Порядок	
Check server Terne server Occa / Kalemente	l	1	8	rtmp://s-tgw-kor	nü c.məqmic.nii 1935/v4brənch/ü		+ Doter	× •

Рисунок 159 – Вкладка «Список файлов»

5. На вкладке «Расписание» (см. Рисунок 160) указать время запуска плейлиста и режим повтора.

Панель администрирования	МАУ "МФЦ		Администратор Системы Адм	ан 🕀
da Nonsaonarena *	РЕДАКТИРОВАНИЕ ПЛЕ	ЙЛИСТА		
🗶 Услуги 👘				
т офисы	Общие дани	third	Список файлов	Растикание
🔳 Залы 🌱				
	Onsicalise	Havano	Повтор	
	реклама	12:00:00	Не повторять	/ #

Рисунок 160 – Вкладка «Расписание»

4.5.6.12 Добавление информационных табло

Для регистрации информационного табло необходимо выполнить следующие действия:

1. Перейти в подраздел «Информационные табло».

2. Нажать кнопку «+ Добавить табло» (см. Рисунок 161).

Панель администрирования		MAS	′ "МФЦ		٣	€					
Офисы	ИНФОР	ИНФОРМАЦИОННОЕ ТАБЛО + добавить табло									
Залы											
Список залов	Id	Описание	Зал ожидания			=					
🗖 Типы залов											
	801	Главное табло МФЦ №1	МФЦ №1		Î	^					
💩 Окна / Кабинеты	11801	Главное табло в Росреестре	МФЦ №1		I						
📲 Терминалы регистрации											
📕 Информационное табло 🧹											

Рисунок 161 – Подраздел «Информационное табло»

3. В открывшемся окне необходимо заполнить поля на вкладке «Общие данные» и сохранить внесенные данные (см. Рисунок 162).

Общие данные	Дополнительные настройки
Описание *	Зал ожидания
Неттоп3	3zone ×
Способ отображения отображения последнего талона: 0 - не отображать, 1 - на весь экран, 2 - на половину экрана	Время в сек, в течение которого отображать последни вызванный талон
1 * *	10
Бегущая строка	
Уважаемые заявители! Просьба приходить на приём	і к специалисту с квитанцией, оплаченной удобным дл

Рисунок 162 – Редактирование информационного табло

4. Перейти на закладку «Дополнительные настройки» (см. Рисунок 163).

РЕДАКТИРОВАНИЕ ТАБЛО	
Общие данные	Дополнительные настройки
Использование видео на дисплее Использовать	Использование iframe на дисплее
	Сохранить Отмена

Рисунок 163 – Дополнительные настройки

5. Установить параметр «Использовать видео на дисплее», появится поле для задания плейлиста для отображения видео на дисплее (см. Рисунок 16417164). Создание плейлиста описано в п. 4.5.6.11.

Общие данные	Дополнительные настройки		
Использование видео на дисплее	Использование iframe на дисплее		
🗸 Использовать	Использовать		
Плейлист			
Тестовый плейлист	х •		

Рисунок 16417 – Настройка

6. Установить параметр «Использовать iframe на дисплее», задать «url до содержимого» (содержимое, которое необходимо отображать на главном табло) (см. Рисунок 165).

РЕДАКТИРОВАНИЕ ТАБЛО	
Общие данные	Дополнительные настройки
Использование видео на дисплее Использовать	Использование iframe на дисплее ✓ Использовать
Путь к содержимому iframe *	
http://www.mfcru	
	Сохранить Отмена

Рисунок 165 – Редактирование табло

4.5.6.12.1 Настройка ПК, к которому подключено информационное табло

Для запуска главного табло, на ПК к которому подключено главное табло, необходимо установить браузер Google Chrome.

Создать на рабочем столе ярлык запуска браузера в режиме киоска, указав следующий url: "Строка запуска Chrome" -kiosk "url главного табло /show/ ID т абло ". Например, "C:\Program Files (x86)\Google\Chrome\Application\chrome.exe" --kiosk http://eq-sat- display.mfc-74.ru/show/201.

После создания ярлык скопировать в папку автозапуска ОС.

4.5.7 Расчет «ёмкости» очереди для живой записи

Для расчета «ёмкости» учитывается расписание работы офиса и расписание работы окон.

Система учитывает 2 «ёмкости»: постоянную и временную.

Постоянная «ёмкость» очереди – это окна с заданным расписанием работы окна. Такие окна учитываются по расписанию работы окна, без учета наличия оператора в данном окне (система считает, что в таком окне всегда будет оператор).

Временная «ёмкость» очереди – это окна без расписания работы, но с активным оператором в окне. Такие окна учитываются только в момент, когда в них есть активный оператор (система считает, что он работает с текущего момента до конца рабочего дня по режиму работы офиса).

Таким образом, для корректного расчёта «ёмкости» необходимо настроить расписание офиса и определить список окон, имеющих собственное расписание.

Примечание - Имеет смысл задавать расписание работы примерно для 80% всех окон, т.к. остальные окна могут быть не заняты операторами по причине болезни, отпуска и т.д.

Алгоритм определения Системой возможности обслуживания талона по указанной услуге до конца рабочего следующий:

- находится сумма времен, оставшихся до конца работы по всем окнам, оказывающим данную услугу;
- находится время, необходимое для оказания этой услуги по всем талонам, не обслуженным на данный момент (до выдачи нового), путем

перемножения регламентного времени обслуживания по данной услуге и общего количества дел по ней во всех необслуженных талонах;

 находится время, необходимое для оказания этой услуги для получаемого талона (таким же перемножением регламентного времени обслуживания по данной услуге и количества дел, указанных на терминале).

Если разница между первыми двумя величинами меньше третьей – получить талон становится невозможно, т.к. на обслуживание указанного количества дел по выбранной услуге просто не хватит времени.

Подробнее:

• k – количество окон, которые ведут обслуживание (считаются окна с расписанием и без расписания, но с операторами);

• а – количество сеансов по данной услуге в очереди на данный момент;

• avg – среднее время обслуживания по услуге (с учетом количества дел в сеансе);

- W-оставшееся время работы конкретного окна из перечня доступных;
- sumW оставшееся время работы по всем доступным окнам;

• sumP – оставшееся время работы по всем доступным окнам, оказывающим выбранную услугу;

- R = avg*k/2pesepbupyemoe bpems;
- t длительность обслуживания по одной услуге;

• sumN=W*a*t/sumP – пропорциональное время обслуживания по услугам в очереди для каждого окна;

• sumS – сумма всех значений sumN.

Eсли sumN > W-avg/2 и данное окно оказывает эту услугу в текущий момент, то в данном окне невозможно предоставить эту услугу (проверяются все доступные окна по одному).

Eсли sumS > sumW-R, то указанную услугу предоставить невозможно вообще.

4.5.8 Настройка предварительной записи и принципа расчета «ёмкости» очереди для предварительной записи

Предварительная запись может работать в двух режимах:

- 1. Посетитель после осуществления предварительной записи получает талон с ПИН-кодом, а в назначенный день обязан подтвердить свой приход в МФЦ (подойти заранее и введя ПИН-код в терминале получить талон с номером на руки). Если не подтвердить приход, система считает, что Посетитель не подошел в назначенное время и сбрасывает предварительную запись.
- 2. Посетитель после осуществления предварительной записи сразу получает талон на предварительную запись, и система автоматически вызовет Посетителя в день и время записи.

За эти режимы отвечает параметр «Предварительная запись по ПИН-коду».

Если параметр включен, посетитель обязан подтвердить свой приход введя ПИН-код в терминале.

Если выключен – система вызовет его в любом случае.

Для того, чтобы включить предварительную запись по услуге, необходимо определить и настроить следующие параметры:

- интервал выдачи талонов (например, на каждые 30 минут);
- процент талонов, выдаваемых по предварительной записи (равен проценту окон, предоставляющих данную услугу, которые офис готов отдать под обслуживание предварительной записи);
- среднее время на обслуживание по предварительной записи, которое может быть настроено для каждой услуги отдельно и для всего офиса в целом (используется в случае отсутствия этого параметра у услуги).

Расчет слотов для предварительной записи на дату по услуге производится по следующему алгоритму:

1. Расчет интервалов рабочего времени для окон, не имеющих собственного расписания, на основе расписания офиса. Коррекция количества окон без расписания в соответствии с процентом талонов, выдаваемых по предварительной записи, для услуги.

- 2. Расчет интервалов рабочего времени для окон, имеющих собственное расписание. Коррекция количества окон с расписанием в соответствии с процентом талонов, выдаваемых по предварительной записи, для услуги.
- 3. Коррекция интервалов рабочего времени в соответствии с забронированными ранее слотами.
- 4. Ограничение интервалов рабочего времени в соответствии с расписанием услуги, если расписание имеется.
- 5. Формирование слотов из интервалов рабочего времени.

4.5.9 Управление пользователями

Для настройки списка сотрудников, работающих с Системой необходимо выполнить следующие действия:

1. Перейти в подраздел «Пользователи» (см. Рисунок 166).

Панель администрирования				Сменить офис обслу	уживания		•	Э
Of been of the off	список пользователей				+ Au6as	WT5 NO/R	soeare	198
Т оив								
	Id	Логин	ФИО	Роль	Активен			=
A MINISTRATING	pimeo				01. •			
🧉 Список пользователей	1201			Onepatop	Да	1		1
🚦 Роли пользователей	1301			Опытный операт	Да	1		
	1401			Администратор	Да	1		

Рисунок 166 – Раздел «Пользователи»

- 2. Нажать кнопку «+ Добавить пользователя».
- 3. Заполнить данные на вкладке «Общие данные» (см. Рисунок 167).

Панель администрирования	МАУ "МФЦ города	І Администратор Системы Админ	Ð
T on	РЕДАКТИРОВАНИЕ ДАННЫХ ПОЛЬЗОВ	АТЕЛЯ Олыга Буракова mgn_0 A Burakova	
i Donamiren 👘			
👜 Описок пользователей	Общие данные	Доступные окон Доступные офекы	
EL Pare nan-asserticité	Rome *	Rapora *	
• Yonyna *			
Пинсок услуг	Casaviers *	Plant *	
🗮 Классификатор услуг		Oners	
У Мараругы	Orvectes *	Porta homodelanterin	
n open "		Опытный оператор	18.5
I Danar *	Спылка на фото	Режим рабочето времени	
Checce lave		Budepirre preven padoru	<u></u>
💼 Tertur asares	Arran		
🚓 Osia / Kalenima		(Sector S	(recover)
		Coopaeers	Craneval

Рисунок 167 – Добавление нового пользователя

- 4. Нажать кнопку «Сохранить».
- 5. Указать доступные пользователю офисы, в которых он может работать на вкладке «Доступные офисы» (см. Рисунок 168).

Панель одминистрирования	мау "МфЦ г	Администратор Системы Адм	w (Đ		
T on	РЕДАКТИРОВАНИЕ ДАННЫХ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ				
· Donacoarem *					
👜 Список пользователей	Of aper gamma	Даступные свом	Доступные офисы		
an Pass nature reach		745			
• Yongini *	станарчник	BARPAININE SHANDING	1		
🥔 Отнож услуг	AY 'MOLLI	MAY 'MOLL ropoga			
🗮 Классефикатор услуг	MAY "MOL MAY "MOL	MAY "MOLL HIPODA MAY "MOLL HIPODA			
У Марарулы	MAY MIDI	MAY Well ropoga			
n open	MAY 'MOL MAY 'MOL	MAO' "NIRELI TOPODA			

Рисунок 168 – Доступные офисы

6. Указать доступные пользователю (с правами оператора) окна офисов, в которых он может авторизоваться на вкладке «Доступные окна» (см. Рисунок 169).

Панель администрирования	мау "Мфц	ФЦ Администратор Системы Админ			
Тонв	РЕДАКТИРОВАНИЕ ДАННЫХ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ Ольга Буракова mgn_0. А. Burakova				
ф Пользователи *					
🐵 Описок пользователей	Общие данные	Доступные окна	Доступные офисы		
🕞 Рали пользователей					
• Услуги •	спривочник	выбранные значени	48		
_= Список услуг	Owno 14P 2	Okeo NP 1			
🗮 Классификатор услуг	Okeo MP 5	Okeo MF 4			
⊈ Марыруты	Onoio MP 7	Okeo Mr 3			

Рисунок 169 – Доступные окна

7. Сохранить внесенные данные.

4.5.10 Настройка ПК для запуска клиентских приложений

В состав Системы входит следующий набор клиентских приложений:

- 1. Подсистема администрирования (address ="admin").
- 2. APM администратора зала (address ="arm").
- 3. Пульт оператора (address ="pult").
- 4. Терминал регистрации (address ="terminal/ID_терминала").
- 5. Главное табло (address ="display/show/ID_табло").
- 6. APM Call-центра (address ="call-center").
- 7. Конфигуратор талона (address ="configurator").
Все клиентские приложения реализованы в виде Web - приложений, работающих в браузере Google Chrome.

Каждое приложение имеет отдельный адрес для запуска.

Для того чтобы web - приложение запустилось необходимо настроить определение адресов хостов, указанных в url приложений. Для этого необходимо:

- 1. В файле hosts (по умолчанию в Windows файл лежит по пути C:\Windows\System32\Drivers\etc\) на локальной машине или в DNS сервере локальной сети прописать хосты, указанные в url для разрешения в локальный IP адрес сервера-репликанта.
- 2. Установить на ПК web браузер Google Chrome. По умолчанию Система на сервере репликанте использует стандартный порт 80, но в случае если на сервере-репликанте этот порт занят существующим ПО, то Система настроена на нестандартный порт, который необходимо использовать для запуска приложений. В этом случае для запуска приложений в url необходимо задавать порт: <u>http://url:port/address</u>.
- 3. Проверить корректность настройки указав в адресной строке браузера url сервера с портом 8080, в результате должна быть отражена тестовая страница.

В случае возникновения проблем с данным тестом необходимо проверить доступность портов 80, 8080, 8081, 1234 на сервере-репликанте (могут быть закрыты в firewall в Windows Server), а в локальном антивирусе все хосты, относящиеся к очереди, занести в список доверенных (как минимум, антивирус Касперского блокирует трафик на приложения).

Администратору необходимо настроить только один ПК для администрирования и тестирования Системы, т.к. все приложения и модули можно запускать с одного компьютера.

4.5.11 Просмотр журнала событий

Для просмотра журнала событий необходимо выполнить следующие действия:

1. Перейти в раздел «Журнал событий» (см. Рисунок 170).

ЖУРНАЛ СОБЫТИЙ

ID	Дата	Пользователь	Вид сообщ	Сообщение		=
			Фильт •			
654	02.12.2016 15:00:22	Терминал Терминал Т	оцибка	Талон невозможно обслужить	0	*
653	02.12.2016 15:00:19	Терминал Терминал Т	ошибка	Талон невозможно обслужить	0	
652	02.12.2016 10:57:44	Терминал Терминал Т	cuartica	Талон невозможно обслужить	0	
651	02.12.2016 10:54:03	Терминал Терминал Т	оцибка	Талон невозможно обслужить	0	
649	01.12.2016 19:08:46	Иванов Иван Иванович	ountica		0	
650	01.12.2016 19:08:46	Иванов Иван Иванович	ошибка		0	
647	01.12.2016 19:00:12	Иванов Иван Иванович	ошибка		•	
648	01.12.2016 19:00:12	Иванов Иван Иванович	ountica		0	
646	01.12.2016 18:38:20	Иванов Иван Иванович	oundra		0	
645	01.12.2016 18:38:02	Иванов Иван Иванович	оцибка		0	
644	01.12.2016 12:12:38	Администратор УМФ	ошибка	could not extract ResultSet	0	
643	01.12.2016 12:12:05	Администратор УМФ	ountica	could not extract ResultSet	•	
639	29.11.2016 10:58:56	Иванов Иван Иванович	ountria	Batch update returned unexpect	•	
638	29.11.2016 10:51:48	Администратор Систе	ошибка	Batch update returned unexpect	0	
637	29.11.2016 10:46:13	Администратор Систе	оцибка	Batch update returned unexpect	0	
636	28.11.2016 17:38:36	Терминал Терминал Т	осанбка	Для услуги не определены иде	0	
631	28.11.2016 17:24:49	Терминал Терминал Т	оцибка	Failed to convert from type [java	0	
619	28.11.2016 15:08:14	Администратор Систе	оцибка	Указанное окно уже занято.	0	
614	28.11.2016 12:57:34	Зазулина Оксана Саги	сшибка	Талон невозможно обслужить	0	
613	28.11.2016 11:09:05	Терминал Терминал Т	oumbra	Талон невозможно обслужить	•	

Рисунок 170 - Список событий, зафиксированных в журнале

2. Для того, чтобы просмотреть подробное описание события, необходимо нажать иконку с изображением глаза. Откроется подробное описание события (см. Рисунок 171).



Рисунок 171 – Подробные данные о событии

5 АВАРИЙНЫЕ СИТУАЦИИ

N⁰	Ошибка / отказ	Причина	Действия по устранению
1.	Стартовая страница недоступна	Система неработоспособна из-за аварии, либо находится в процессе обновления.	Обратиться к администратору.
	Ошибка авторизации (невозможно войти в пользовательский интерфейс)	введен неверный логин или пароль. истек срок действия пароля. пользователь заблокирован.	 ввести корректные логин / пароль, либо восстановить их. сменить пароль с истекшим сроком действия (средствами ОС рабочей станции). обратиться к администратору относительно блокировки учетной записи).
	Ошибка при доступе к объекту (реестр, справочник)	Недостаточно прав для доступа к объекту.	Обратиться к администратору / непосредственному руководителю относительно назначенной роли и прав доступа.
	Ошибка при заполнении формы с данными	не заполнены обязательные поля. поля заполнены некорректно.	заполнить поля, отмеченные на форме как «обязательные для заполнения». проверить корректность заполнение полей (тип данных, длину, ограничения по формату врода

Таблица 1 – Перечень типовых аварийных ситуаций (отказов и сообщений в Системе), действия по их устранению

|--|

6 РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ОСВОЕНИЮ

При освоении программного обеспечения Системы рекомендуется придерживаться последовательности выполнения операций, изложенных в настоящем руководстве.

ПРИЛОЖЕНИЕ А. ИНФОРМАЦИОННЫЕ СООБЩЕНИЯ, ОТОБРАЖАЕМЫЕ ПОЛЬЗОВАТЕЛЮ ПРИ ПОЛУЧЕНИИ ТАЛОНА ПО ПИН-КОДУ

А.1 Сообщение при попытке получения талона раньше времени

Условия возникновения: при попытке получить талон раньше времени. Внешний вид представлен на рисунке (Рисунок А.1 1):

НЕВОЗМОЖНО ПОЛУЧИТЬ ТАЛОН СЕЙЧАС, Т.К. ВРЕМЯ АКТИВАЦИИ ТАЛОНА ЕЩЕ НЕ ПОДОШЛО. ТАЛОН МОЖНО БУДЕТ ПОЛУЧИТЬ НЕ РАНЕЕ 09:00 24.11.2015

Рисунок А.1 1 – Сообщение при попытке получить талон раньше времени

А.2 Сообщение при неверно введенном ПИН-коде

Условия возникновения: при неверно введенном ПИН-коде. Внешний вид представлен на рисунке (Рисунок А.2 1):



Рисунок А.2 1 – Сообщение при неверное введенном ПИН-коде

А.З Сообщение при вводе ПИН-кода после назначенного времени

Условия возникновения: при вводе ПИН-кода после назначенного времени система.

Внешний вид представлен на рисунке (Рисунок А.3 1):



Рисунок А.З 1 – Сообщение при вводе ПИН-кода после назначенного времени

ПРИЛОЖЕНИЕ Б. ИНФОРМАЦИОННЫЕ СООБЩЕНИЯ, ОТОБРАЖАЕМЫЕ ПОЛЬЗОВАТЕЛЮ ПРИ ЗАПИСИ В «ЖИВУЮ» ОЧЕРЕДЬ

Б.1 Сообщение при отсутствии рабочих окон

Условия возникновения: при отсутствии рабочих окон, оказывающих выбранный набор услуг.

Внешний вид представлен на рисунке (Рисунок Б.1 1):



Рисунок Б.1 1 – Сообщение при отсутствии рабочих окон

Б 2. Сообщение при повторном получении талона

Условия возникновения: в случае если данным посетителем сегодня уже брался талон на одну из взятых услуг.

Внешний вид представлен на рисунке (Рисунок Б.2 1):



Рисунок Б.2 1 – Сообщение при повторном запросе талона

Б 3. Сообщение при превышении регламентного времени

Условия возникновения: в случае если планируемое время ожидания превышает регламентное.

Внешний вид представлен на рисунке (Рисунок Б.3 1):

Предупреждение Для услуги Восстановление учетной записи в ЕСИА время ожидания в живой очереди на данный момент превышает 15 минут. Вы можете осуществить предварительную запись по данной услуге на сегодняшний день на более позднее время. Планируемое время обслуживания через **30 минут.** ПРОДОЛЖИТЬ (ЗАПИСАТЬСЯ В ЖИВУЮ ОЧЕРЕДЬ) ПРЕДВАРИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСЬ НА СЕГОДНЯ (НА БОЛЕЕ ПОЗДНЕЕ ВРЕМЯ)

Рисунок Б.3 1 – Сообщение при превышении регламентного времени

ПРИЛОЖЕНИЕ В. ИНФОРМАЦИОННЫЕ СООБЩЕНИЯ ПРИ ПОЛУЧЕНИИ ТАЛОНА ПО ПИН-КОДУ

В.1 Сообщение о смене зала

Условия возникновения: в случае если в окнах выбранного зала не осуществляется прием по услугам, указанным в талоне.

Внешний вид представлен на рисунке (Рисунок В.1 1, Рисунок В.1 2):



Рисунок В.1 1 – Сообщение о смене зала (а)



Рисунок В.1 2 – Сообщение о смене зала (б)

ПРИЛОЖЕНИЕ Г. ОПИСАНИЕ ЭЛЕМЕНТОВ ИНТЕРФЕЙСА АРМ «АДМИНИСТРАТОР ЗАЛА»

Для работы с APM «Администратор зала» используются следующие элементы интерфейса:



	Кнопк	cu p	едактирован	ия данн	ых. Кнопка в
Гриновт Жизава за Гриновт Жизава за Гриновт Жизава за	виде	пик	тограммы	c k	ізображением
	карандац	lla.	Нажатие на	кнопку	приводит к
	выводу	В	рабочую	област	ъ карточки

ПРИЛОЖЕНИЕ Д. ОПИСАНИЕ ЭЛЕМЕНТОВ ИНТЕРФЕЙСА КОНФИГУРАТОРА ТАЛОНОВ

Д.1 Общесистемное меню

Общесистемное меню позволяет:

Θ	<i>"Уменьшить масштаб".</i> Уменьшить видимые размеры макета талона.
0	<i>"Масштаб 1:1"</i> . Отменить масштабирование.
Ð	"Уменьшить масштаб". Увеличить видимые размеры макета талона.
\$	"Настройки талона". Задать название шаблона, его описание, высоту и ширину в ******* пикселах и установить текущий шаблон шаблоном для данного офиса.
	"Создать". Создать новый пустой шаблон. По умолчанию установится имя шаблона "Шаблондата создания,время создания".
	"Открыть". Открыть ранее сохраненный шаблон данного или другого офиса.
ē	"Пробная печать". Вывести талон на печать для просмотра его макета на бумажном носителе (чековой ленте).
Î	"Удалить". Очистить макет талона.
•	"Сохранить". Сохранить сделанные изменения.
B	"Сохранить как". Сохранить сделанные изменения задав для шаблона новое имя и описание.
	"Автосохранение". Задать режим работы компонента, при котором изменения в шаблоне будут сохраняться автоматически.
Ð	"Выход". Выйти из компонента.

Д.2 Меню элементов

Текст	Элемент, позволяющий ввести произвольный текст.
Изображение	С помощью данного элемента можно разметить на талоне любой рисунок.
Е Нанисенование органазации	Выводит имя офиса.
Адрес организации	Выводит адрес офиса.
ICONST 12000	Выводит номер талона. В случае, когда на талоне предварительной записи должен выводиться только ПИН-код, система автоматически заменит номер талона на фразу "В день приема получите талон по выданному ПИН-коду", которая будет вписана в рамку, ограничивающую номер талона на макете.
Посетитель	Выводит ФИО посетителя, которые он ввел на терминале.
Hanan-olaser youyn	Выводит наименование выбранной услуги. При выборе более одной услуги на талоне появится надпись: "Количество услуг: ", в которой на месте подчеркивания выведется соответствующее их количество.
() Каличество дел	Выводит суммарное количество дел, указанное посетителем по всем выбранным услугам.
ин Даагалан оюн	Выводит диапазон окон, в которых предоставляется услуга. В случае, если окна идут не последовательно друг за другом, будут выведены все диапазоны и одиночные окна.
28 Количетир поситителя в енерой	Выводит количество посетителей в очереди, которые ожидают приема у специалистов, оказывающих выбранную услугу.
С) Премя получения	Выводит дату и время получения талона.
Ripert matoria noterimien	Выводит время, на которое была произведена предварительная запись.
ПИНжод	Выводит ШИН-код талона.
пол. Штрис-код	Выводит штрих-код талона.

ПРИЛОЖЕНИЕ Е. АЛГОРИТМ РАСЧЕТА ВРЕМЕНИ ОЖИДАНИЯ

Время ожидания включает в себя:

- заявителей, обратившихся в окно;
- в случае если офис работает по простой предварительной записи (заявитель сразу получает талон), временем начала ожидания принимаем время, на которое забронирован талон;
- в случае если офис работает по предварительной записи по ПИН- коду (заявитель обязан подтвердить свой приход в офис МФЦ), временем начала ожидания принимаем максимальное время между временем бронирования и временем подтверждения прихода, на случай если заявитель опоздал;
- время ожидания по услуге рассчитывается как разница между временем первого вызова и временем начала ожидания (взятия талона);
- в случае комплексного талона:
 - время ожидания по первой обслуженной услуге разница между временем первого вызова и временем начала ожидания (взятия талона);
 - время ожидания второй и последующих услуг:
 - о если обслуживание продолжается в том же окне (без перерыва) время ожидания равно 0;
 - если посетитель возвращается в очередь время ожидания равно разнице между временем первого вызова (после возврата) и временем начала ожидания (возврата в очередь).
- в случае если обслуживание по услуге откладывается, время повторного ожидания вызова в окно для обслуживания заявителя не учитывается;
- простой талон (одна услуга):
 - Живая запись время ожидания равно [Время вызова в окно] – [Время получения талона];
 - Предварительная запись офис работает по простой предварительной записи:

[Время вызова в окно] — [Время бронирования для предварительной записи];

- предварительная запись офис работает по предварительной записи по ПИН коду;
- если посетитель не опоздал ко времени бронирования:
- [Время вызова в окно] [Время бронирования для предварительной записи];
- если посетитель опоздал ко времени бронирования:

[Время вызова в окно] – [Время подтверждения прихода];

- комплексный талон (несколько услуг):

• Живая запись, время ожидания равно, при вызове в первое окно

[Время вызова в окно] – [Время получения талона] – у первой услуги, вызванной в окно;

[0] – у всех последующих до обслуженных в этом окне услуг.

• Живая запись, время ожидания равно, при вызове в последующие окна

[Время вызова в окно] – [Время завершения обслуживания в предыдущем окне] – у первой услуги, вызванной в окно;

[0] – у всех последующих обслуженных в этом окне услуг.

– при расчете времени ожидания учитывается только первый сеанс обслуживания по услуге, последующие сеансы, связанные с процессом обслуживания по услуге (отложить, перенаправить) во времени ожидания не учитываются, даже если процесс облуживания заявителя потребовал повторного ожидания обслуживания.

ПРИЛОЖЕНИЕ Ж. ОПИСАНИЕ ЭЛЕМЕНТОВ ИНТЕРФЕЙСА

	"O6-and OKTMO"
	Содержит сведения об объектах ОКТИЮ в
	которых функционирует очередь.
Тоив	"ОИВ".
Т ОИВ	"ОИВ" содержит сведения об органах власти и
🗻 Уровни ОИВ и услуг	учреждениях, предоставляющих услуги.
	"Уровни ОИВ и услуг" – справочник уровней
и Пользователи	"Пользователи".
🏨 Список пользователей	"Список пользователей" содержит сведения обо
🟨 Роли пользователей	всех зарегистрированных в системе
• Услуги •	"Vслуги"
	"Список услуг" солержит свеления об услугах и
_= Список услуг	список услуг содержит сведения об услугах и
📕 Классификатор услуг	"Классификатор услуг" – справоцник
😌 Маршруты	
	дополнительных групп услуг, в которые они
Офисы	
🛖 Офисы обслуживания	офисы обслуживания содержит сведения об
💣 Отделы	офисал обслуживания. Отделы – обо всел
Л Серверы	
ұ осрысны	Серверы – обо всех зарегистрированных в
🔅 Параметры	очереди серверах.
🔲 Устройства	Параметры" – обо всех используемых в
	системе параметрах очереди и их значениях по
	умолчанию.
🔳 Залы 👗	"Залы".
Список залов	"Список залов" содержит информацию о
	существующих залах текущего офиса.
	"Типы залов" – справочник типов залов.
💩 Окна / Кабинеты	"Окна/Кабинеты" – об окнах и их
Терминалы регистрации	распределении по залам и отделам текущего
🔲 Информационное табло	офиса.
🚓 Плейлисты	"Терминалы регистрации" – о распределении
	терминалов по залам текущего офиса.
🕒 Талоны 🗾 🝷	"Талоны".
	"Причина смены приоритета" солержит
☐ Причина смены приоритета	перечень допустимых причин смены
	приоритета талонов. которые можно

💾 Рабочее время 👻	"Рабочее время".
(-) Режимы рабочего	"Режимы рабочего времени" содержит перечень
времени	режимов рабочего времени, состоящих из
🕙 Временные интервалы	наборов временных интервалов.
	"Временные интервалы" – сведения о
	"Журнал событий". Журнал событий,
Курнал сооытии	происходящих в системе, для администратора.
 Режимы рабочего времени Временные интервалы Журнал событий 	"Режимы рабочего времени" содержит перечень режимов рабочего времени, состоящих из наборов временных интервалов. "Временные интервалы" – сведения о <i>"Журнал событий"</i> . Журнал событий, происходящих в системе, для администратора.

ПРИЛОЖЕНИЕ З. ПЕРЕЧЕНЬ СПРАВОЧНИКОВ МОДУЛЯ «АДМИНИСТРИРОВАНИЕ ЭО»

3.1 Справочник «ОКТМО»

Назначение - содержит информацию о муниципальных образованиях и их кодах (см. Рисунок 3.1 1).

🕸 Администрирование	R MAY MOL		🔹 🔺 Администратор Системы Админ д
🗄 Officertra OKTMO 🔹	OEPEKTE OKTMO		+ Joleans ofsect OKTMD
T ove ·			
d forwards *	Kantekotakin	Kog OKTMO	
• толук *			
10 OBICH -		75 7560000	/ 1
		75603000	/ 1
a turner -		75609000 75612000	/ •
		75614000	/ 1
Рабочее время		75617000	1
Е Сценрии		7562000	2.1
За Отчеты)	75623000	/ 1
🗎 Журнал событий		75629000	/ :
		75632000	/ 1

Рисунок 3.1 1- Справочник «ОКТМО»

3.2 Справочник «Уровни ОИВ и услуг»

Назначение - анализ данных на уровне отчетов (см. Рисунок 3.2 1).

🗄 Администрировании	MOTHO	4			🏚 🔺 Администратор Системи Админ 🗃			
 Of using OKTMO 	УРОВНИ ОИВ И УСЛУГ + Добало		+ Antenna ypones	ens yponense GMB in yczynia				
T ore .								
T CHE	м	Hammencoonne						
· Yoone OVE a your								
	1	федеральный					1	
d formerers	201	Федеральный					1	
• Tana •	401	Perioraturuk					1	
	601	Переданный					1	
H Opeca *	801	Муниципальный					/	
	1001	Представительские					1	
	1201	Государственные					/	
🐐 Талона 👘 🎌								
Defever spesar								
б Слонарии								
🛓 Orvena								
B Hypman colournel								
⊖ 0 программе								

Рисунок 3.2 1 – Справочник «Уровни ОИВ и услуг»

3.3 Справочник «Роли пользователей»

Назначение - создание набора прав пользователей в Системе (см. Рисунок 3.3 1).

🛬 Администрирование	NO 140		🗘 🔺 Администратор Си	станы Ар	
06verna OKTMO	РОЛИ П	ользователей	+ Добиветь рос	6 1016 30	0047578
T ove T					
de Ronaceartene *	ы	Kanwendeanse			
Отисок пользователей					
 Pore non-assertensi 	2	Оператор Аджинистратор МФЦ		1	
с Специальности	3	Menogonor		1	1
e toys ·	4 801	Skonept Kaksynutaet		1	+
in oters	901	Адианиястратор зала		1	
	1001	Оператор контакт-центра Опытный оператор		1	
	1401	Ниверсальный администратор запа		1	
1100					
Рабочее время					
🖆 Сулчарни					
Le Orverse					
Mypean columnia					
c) 0 rporpairie					

Рисунок 3.3 1 - Справочник «Роли пользователей»

Перечень прав доступных для комбинирования невелик:

- *оператор* работа с пультом оператора без возможности вызова посетителей вне очереди и перенаправления их в другое окно;
- *сотрудник call-центра* работа с модулем центра телефонного обслуживания;
- *администратор МФЦ* работа в модуле администрирования с правами типа «Администратор»;
- администратор зала работа в модуле «Администратор зала»;
- консультант на данный момент в системе не используется;
- опытный оператор полноценная работа с пультом оператора.

3.4 Справочник «Типы залов»

Назначение - упорядочение информации о залах в офисах (см. Рисунок 3.4

1).

Па	нель администрирова	ния	МАУ "М Админі	ІФЦ І МАУ "МФЦ истратор Системы Админ		÷	а
()	Объекты ОКТМО	i i	типы	ЗАЛОВ	Побавит		
τ	ОИВ	•			1,000.00111	0 1111 30	
æ	Пользователи	•	Id	Наименование			≡
	Услуги	•					
			1	Зал ожидания	/		^
ñ,	Офисы	- L	101	Операционный зал	1	÷	
	Залы	•					
í	Список залов						
C	Типы залов						

Рисунок 3.4 1 – Справочник «Типы залов»

3.5 Справочник «Причины смены приоритетов»

Назначение - задание перечня льгот или оснований для изменения приоритетов талонов на более высокий или более низкий (см. Рисунок 3.5 1).

Панель администрирова	ния	МАУ "М Админи	ФЦ стратор Системы Админ	мау "мфц	* **********	•	Э
Т она Ф Пользователи		ПРИЧИ	ІНА СМЕНЫ ПРИОРИТЕТА		+ Добавить причину		
Услуги		Id	Причина	Активность	1		=
М Офисы				Фильтр столеца	•		100
💼 Залы 🍈		1	Беременная женщина	Да	/		
		801	Участник ВОВ	Да	1		
💁 Талоны		901	Инвалид I, II, III групп	Да	1		
Причина смены приоритета		1001	Ошибочное аннулирование талона	Да	1		

Рисунок 3.5 1 – Справочник «Причины смены приоритетов»

3.6 Справочник «Органы власти (ОИВ)»

Назначение - ввода информации по организациям, услуги которых оказываются в офисе (см. Рисунок 3.6 1).

Панель администрирования	МАУ "М Админи	ФЦ істратор Системы Адмі	1 мау ти	ιΦЦ		•	Э
💼 объекты ОКТМО	ONB						
Т оив -	OVID				+ доба	вить О	413
т она	Id	Наименование	Уровень	Код РГУ		1	=
★ Уровни ОИВ и услуг	1	Vinse neuro settentatat	фелеоальный	_			-
ф Пользователи *	101	Управление строительс	федеральный	1000000961	1		
-	201	Администрация Нагайб	федеральный		1		
yenyin	301	Администрация Саткин	федеральный		1		
т Офисы	401	Управление социальной.	федеральный		1		
	501	Управление Федеральн	федеральный	10001300242	1		
Залы	601	Государственный коми	федеральный		1		

Рисунок 3.6 1 – Справочник «Органы власти (ОИВ)»

3.7 Справочник «Классификатор услуг»

Назначение - создание перечня группировок услуг, которые можно использовать в отчетах (в данном случае приведены категории услуг) (см. Рисунок 3.7 1).

Панель администрировани	я	МАУ "М Админи	ІФЦ истратор Системы А	Т мау 1 дмин	ИФЦ		¥	Э	
💼 Объекты ОКТМО	Î	КПАС			1.0-6				
Т оив	•		+ Добавить классификационную у						
Пользователи	٠I	Id	Наименование	Краткое описание	Услуга активна			=	
Venuru	.				Фильтр столбца 🔹				
y sugar		1	Подготовка и выда	Подготовка и выда	Да	1		^	
_= Список услуг		2	Выдача разрешени	Выдача разрешени	Да	1			
📕 Классификатор услуг		3	Назначение и выпл	Назначение и выпл	Да	1			
		7	Прием органами оп	Прием органами оп	Да	1			
ұ Маршруты		12	Выдача разрешени	Выдача разрешени	Да	1			
		13	Подготовка и утвер	Подготовка и утвер	Да	1			

Рисунок 3.7 1 – Справочник «Классификатор услуг»

3.8 Справочник «Категории»

Назначение - содержит перечень категорий услуг для возможности фильтрации списка услуг по категориям (см. Рисунок 3.8 1).



Рисунок 3.8 1 – Справочник «Категории»

3.9 Справочник «Услуги/Группы услуг»

Назначение - является самым важным; на данный момент в системе реализована 2-х уровневая иерархия услуг – Группа> Услуга. Это позволяет упростить поиск услуги на терминале регистрации (см. Рисунок 3.9 1).

Панель администрирования	МАУ "МФЦ Администратор Системы Админ				9
🛗 объекты ОКТМО	список услуг	⊢ Добави	авить услугу		
Тоив					_
ф Пользователи *	Наименование				=
🖗 Услуги 📍	Государственный комитет по делам архиво	08	/		*
🛫 Список услуг	🖿 (ФМС) Отделы по вопросам миграции УМВ	Д России	1		
- Kanonaharatan Jame	Прием и выдача документов о регистрации	и снятии граждан Российской	1		
Полассификатор услуг	Прием заявлений и документов для оформи	заявлений и документов для оформления паспорта гражданина Р 📝			
У Маршруты	Получение итоговых документов по регистр	зации и снятии граждан Росси	1		
и офисы	Прием документов для постановки иностранных граждан и лиц без гр		1		
	Прием документов и личных фотографий, н	еобходимых для получения ил	1		
💼 Запы 🍷	🛎 (ФНС) Управление Федеральной налоговой	службы	1		
	 Міянистерство культуры 		1		
Талоны	🛎 (ФССП) Управление Федеральной службы судебных приставов 🥢				

Рисунок 3.9 1 – Справочник «Услуги/Группы услуг»