

Электронная очередь  
для многофункциональных центров



**ЭВОЛЕНТА**  
АКЦИОНЕРНОЕ ОБЩЕСТВО

# Актуальные задачи

Задачи модернизации электронной очереди



## Сокращение ожидания в очереди

В соответствии с Указом Президента РФ от 07.05.2012 г. № 601 время ожидания в очереди при обращении заявителей для получения государственных услуг должно быть сокращено до 15 минут.



## Интеграция с ИС МДМ

В соответствии с постановлением Правительства РФ от 24.01.2017 г. № 64 МФЦ обязаны в автоматизированном режиме предоставлять сведения в информационную систему мониторинга деятельности МФЦ (ИС МДМ).



## Интеграция с ИАС МКГУ

В соответствии с постановлением Правительства РФ от 22.12.2012 г. № 1376 (пп. «а» п. 21 ) МФЦ обязаны осуществлять взаимодействие с Информационно-аналитической системой мониторинга качества государственных услуг (ИАС МКГУ).



## Интеграция с АИС МФЦ

В соответствии с постановлением Правительства РФ от 22.12.2012 г. № 1376 (пп. «г» п. 21) в МФЦ должна быть обеспечена интеграция между АИС МФЦ и электронной системой управления очередью (ЭО).



## Предварительная запись с ЕПГУ и сайта

В соответствии с постановлением Правительства РФ от 22.12.2012 г. № 1376 (пп. «а» п. 18) для посещения МФЦ заявители должны иметь возможность предварительной записи (через ЕПГУ и/или сайт

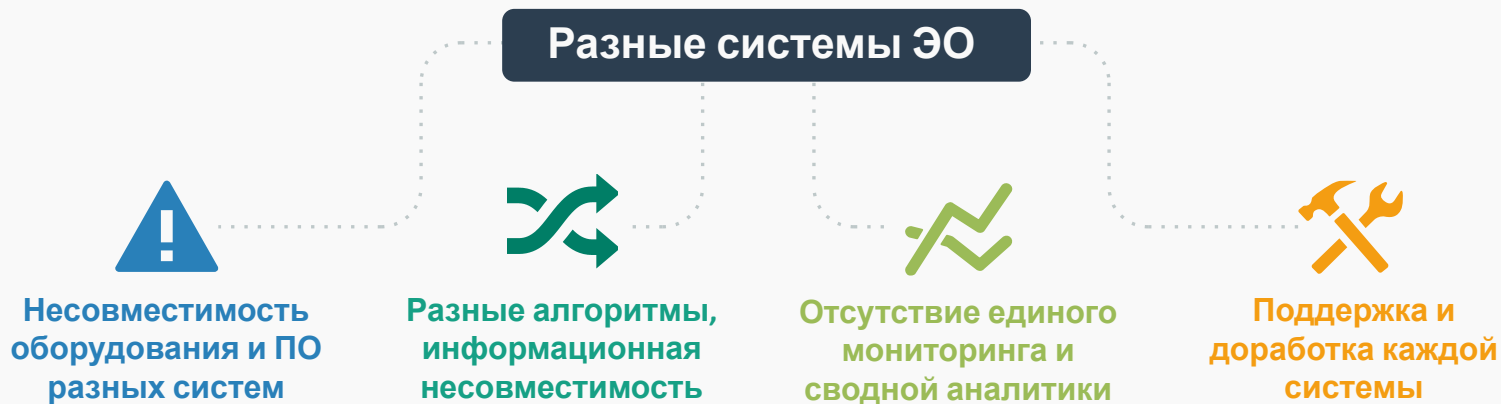


## Мониторинг и аналитика

В соответствии с постановлением Правительства РФ от 22.12.2012 г. № 1376 (пп. «о» п. 21) по итогам деятельности МФЦ должна формироваться различная статистическая и аналитическая отчетность, в том числе на основе сведений из электронной очереди.

# Если в МФЦ несколько систем ЭО

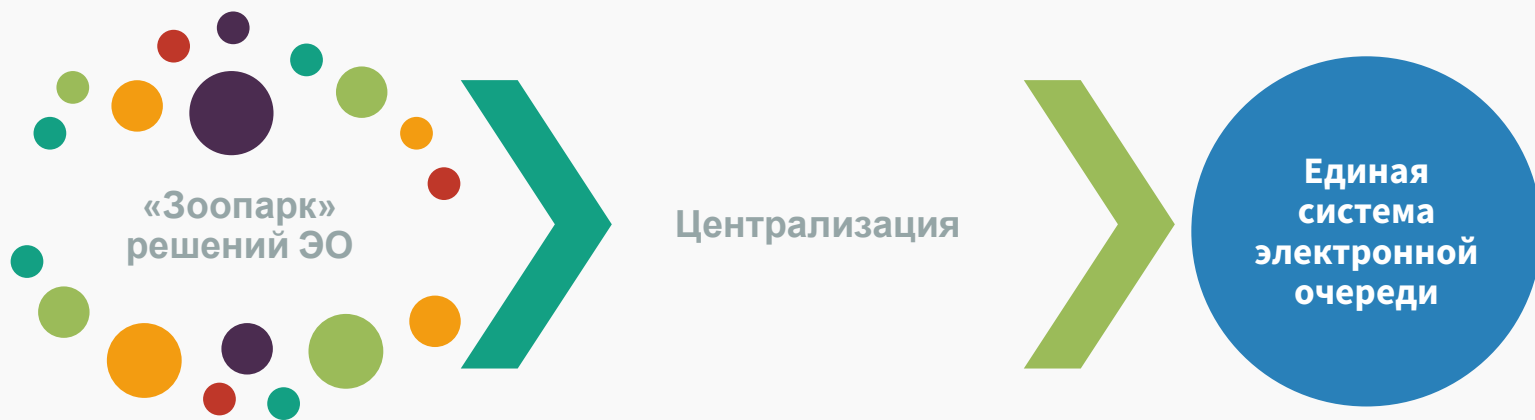
Если в МФЦ региона используются разные системы электронной очереди



В силу исторических причин в разных МФЦ могут использоваться разные электронные системы управления очередью (ЭО). Получившимся «зоопарком» систем ЭО весьма сложно управлять. Оборудование и ПО разных систем несовместимы между собой. В них используются разные алгоритмы и структуры данных. Как следствие, невозможен единый сбор и анализ данных. К тому же требуется поддержка и доработка каждой системы ЭО в отдельности.

# Переход на единую систему

Консолидация систем электронной очереди



---

Наиболее эффективным решением проблемы «зоопарка» систем электронной очереди является централизация с внедрением единой системы электронной очереди. Такая централизация должна происходить без замены используемого оборудования и с сохранением локальных серверов управления очередью.

# Электронная очередь «Эволента»

Единая система электронной очереди для МФЦ



Система электронной очереди «Эволента» – современная электронная система управления очередью, способная функционировать на оборудовании практически любого производителя компонент электронной очереди. Разработана специально для использования в МФЦ и интегрирована со всеми необходимыми системами и сервисами электронного правительства.

Централизованное решение по управлению потоками посетителей для всей сети многофункциональных центров, а также других органов государственной власти и местного самоуправления региона.

# Ключевые особенности

Что выделяет нашу систему среди других решений



## Централизация

Единое многоуровневое решение для всей сети МФЦ.



## Совместимость

При внедрении системы не требуется замена прежнего оборудования.



## Интеграция

Интеграция с ИС МДМ, ИАС МКГУ, ЕПГУ, АИС МФЦ, ЦТО, сайтом МФЦ и др.



## Технологичность

Уникальные алгоритмы, гибкие настройки и надежность системы.



## Аналитика

Отчетность со всех центров обслуживания в удобном вам виде (на базе OLAP).

Внедрение системы электронной очереди «Эволента» позволяет решить проблему неоднородности систем электронной очереди в регионе, одновременно обеспечив интеграцию с федеральными информационными системами и сокращение времени ожидания приема посетителями.

# Центральный узел

Компоненты центрального узла электронной очереди

## 01 Мастер-сервер

Центральный сервер электронной очереди. Обеспечивает взаимодействие с узлами офисов обслуживания и может выполнять функции сервера очереди отдельных МФЦ.

## 02 Конфигуратор

Предназначен для настройки работы системы. Включает, в том числе, визуальный дизайнер талонов и информационных табло.

## 03 Колл-центр

Предназначен для работы централизованных центров телефонного обслуживания. Позволяет осуществлять запись в любой МФЦ.

## 04 Модуль аналитики

Предназначен для построения различных отчетов и аналитических отчетов. Реализован на основе технологии OLAP.

## 05 Модуль интеграции

Предназначен для взаимодействия (в том числе через ИАС МДМ, ИАС МКГУ, ЕПГУ и другими информационными системами).

## 06 Региональная МКГУ

Опциональный компонент. Позволяет проводить мониторинг качества государственных и муниципальных услуг по аналогии с ИАС МКГУ.

---

Для обеспечения отказоустойчивости система имеет многоуровневую архитектуру. Центральный узел включает вышеперечисленные компоненты и предназначен, в первую очередь, для централизованного управления, анализа данных со всей сети и интеграции с внешними системами. При наличии качественных каналов связи центральный узел может выполнять функции узла офиса обслуживания.

# Интеграция с системами

Взаимодействие с другими информационными системами

## Мониторинг деятельности МФЦ

Электронная очередь «Эволюция МФЦ» в настоящее время единственная электронная очередь, интегрированная с информационной системой мониторинга деятельности МФЦ.

## Оценка качества госуслуг

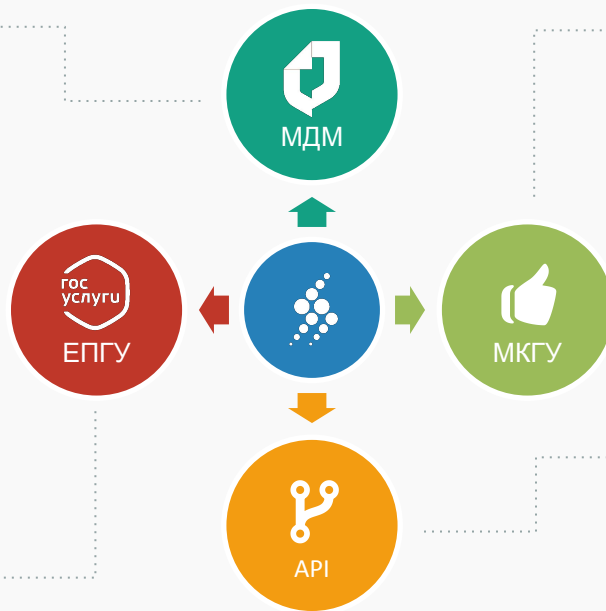
Оценка качества госуслуг реализована на терминале записи в очередь и не требует отдельного инфомата. Возможно внедрение региональной системы мониторинга качества госуслуг.

## Предварительная запись с ЕПГУ

Интеграция с ЕПГУ осуществляется по формату Минкомсвязи России. Успешные результаты интеграции отмечены в протоколе Подкомиссии по внедрению ИТ в деятельность ОГВ.

## АИС МФЦ, сайт МФЦ, ЦТО и др.

Для интеграции системы ЭО с АИС МФЦ, встраивания на сайт МФЦ и внешнюю систему ЦТО, а также для интеграции с другими системами имеется полнофункциональный API-интерфейс.





# Узел офиса обслуживания

Компоненты узла офиса обслуживания

## 01 Сервер очереди

Локальный сервер очереди, обеспечивающий запись в очередь и обслуживание посетителей. Функционирует даже при отсутствии связи с центральным узлом.

## 02 Терминал записи

Программный компонент терминала записи: электронную очередь, отмены записи, проверки статуса, оценки качества госуслуг.

## 03 Пульт оператора

Рабочее место оператора, осуществляющего вызов и обслуживание посетителей. Работает по полнодуплексному протоколу WebSocket.

## 04 Центральный пульт

Обеспечивает визуализацию текущего и предыдущего состояния очереди, а также выполнение привилегированных операций.

## 05 Табло оповещения

Программный компонент визуального оповещения посетителей: главное табло и табло операторов (LED, LCD и др.).

## 06 Аудиоподсистема

Обеспечивает автоматическое голосовое оповещение посетителей. Позволяет на выбор несколько вариантов голоса диктора.

---

Узел офиса обслуживания предназначен для обеспечения работы каждого офиса, осуществляющего обслуживание посетителей. Обеспечивает нормальное функционирование офиса обслуживания даже при отсутствии связи с центральным узлом (за исключением естественных ограничений, таких как предварительная запись с ЕПГУ и колл-центра). Данные в центральный узел, ИС МДМ и ИАС МКГУ накапливаются и передаются после восстановления связи.

# Сокращение ожидания в очереди

Наши подходы к обеспечению 15-минутного норматива

01  
Перед выдачей талона посетителю проверяется возможность его обслуживания по выбранным услугам до конца рабочего дня.



**Проверка емкости**

02



**Приоритезация**

Уникальные алгоритмы статической и динамической приоритезации обеспечивают уменьшение среднего (суммарного) времени ожидания.

03  
При выдаче талона, в случае если прогнозное время ожидания превышает норматив, посетителю предлагается записаться на время.



**Запись на время**

04



**Корректный подсчет**

При формировании отчетности корректно рассчитывается время ожидания посетителями в очереди (не включаются лишние сегменты).


# Процесс внедрения

Этапы внедрения (модернизации) системы

Бесплатное обследование для проверки совместимости оборудования и анализа потребностей пользователей.


  
Анали  
з

При обнаружении несовместимого оборудования производится бесплатная доработка ПО.

  
Адаптации

  
Догово  
р

Формирование требований и заключение договора в установленном порядке.

  
Внедрени  
е

Внедрение (модернизация) системы и интеграция с внешними системами.

Ввод системы в эксплуатацию, гарантийное сопровождение и техническая поддержка.

  
Запус  
к

# Почему выбирают нас

Что больше всего ценят клиенты в нашей системе



## Максимально широкий функционал

Функциональные возможности системы в сочетании с возможностями по гибкой настройке покрывают потребности разных МФЦ в соответствии с их особенностями и ограничениями.



## Единственная ЭО интегрированная с МДМ

Наша система – единственная электронная очередь, интегрированная с Информационной системой мониторинга деятельности многофункциональных центров предоставления государственных (муниципальных) услуг.



## Соответствие требованиям регуляторов

Система соответствует требованиям постановления Правительства РФ от 22.12.2012 г. № 1376, приказа Минэкономразвития РФ от 27 декабря 2016 г. № 844 и другим нормативным и методическим документам.



## Производительность и надежность

Многоуровневая архитектура системы и уникальные алгоритмы расчета очереди обеспечивают высокую производительность и отказоустойчивость системы.



## Предоставление исходных кодов ПО

Мы предоставляем нашим клиентам исходные коды программного обеспечения и право на его доработку. Это позволяет им минимизировать риски зависимости

от единственного поставщика (разработчика).



## Специализация на использовании в МФЦ

Наша система создавалась специально для многофункциональных центров в соответствии с их потребностями. В частности, интерфейс системы соответствует макетам брендбука «Мои документы».

# О компании

Краткая информация об АО «Эволента»



## Госуслуги

Решения для Электронного правительства.

## МФЦ

Компетенции по автоматизации МФЦ с 2011 года.

## Российское ПО

Продукты внесены в Реестр отечественного ПО.

## Лицензии

Лицензии ФСБ, ФСТЭК, Роскомнадзора и др.

0

1 Широкие компетенции в области автоматизации органов государственной власти и местного самоуправления.

0

2 Многолетний опыт автоматизации многофункциональных центров предоставления государственных услуг.

0

3 Широкая линейка продуктов, многие из которых внесены в Реестр отечественного программного обеспечения.

04

Компания имеет все необходимые разрешения, которые требуются для построения государственных информационных систем.



# Будем рады вам помочь!

Больше информации на сайте:



<http://suo.evolenta.ru>

Саранск, ул. Пролетарская, д. 36, пом. 1  
8-800-555-21-89



[info@evolenta.ru](mailto:info@evolenta.ru)