

**ФУНКЦИОНАЛЬНЫЕ ХАРАКТЕРИСТИКИ ПРОГРАММНОГО ПРОДУКТА
«Автоматизированное рабочее место специалиста органа исполнительной
власти»**

НА 19 ЛИСТАХ

Содержание

1. Общее описание программного продукта «Автоматизированное рабочее место специалиста органа исполнительной власти»	3
2. Функции программного продукта «Автоматизированное рабочее место специалиста органа исполнительной власти»	3
3. Характеристика функциональной структуры	4
3.1 Авторизация в системе	4
3.2 Работа с очными обращениями в разделе «Специалист»	5
3.2.1 Назначение ответственного исполнителя	5
3.2.2 Статусная модель	7
3.2.3 Изменение статуса заявки для принятия ее в работу	8
3.2.4 Завершение процесса оказания услуги	9
3.2.5 Выдача результата оказания услуги Заявителю	10
3.3 Работа с интеграционными заявками в разделе «Специалист»	11
3.4 Работа с заявками, поступившими из МФЦ	13
3.5 Работа с заявками, поступившими с РПГУ	16
4. Требования к программному и аппаратному обеспечению компьютера пользователя	19

1. Общее описание программного продукта «Автоматизированное рабочее место специалиста органа исполнительной власти»

Система предназначена для автоматизации деятельности специалиста органа исполнительной власти. Полный цикл действий для подготовки результата исполнения государственной услуги осуществляется в электронном виде.

2. Функции программного продукта «Автоматизированное рабочее место специалиста органа исполнительной власти»

Вход в систему осуществляется под несколькими ролями: Администратор, Специалист, Оператор (раздел новое обращение, раздел выдача документов) и Статистика.

Функциональные возможности роли Администратор:

1. Добавление, удаление, настройка реестра пользователей в системе;
2. Добавление, удаление, настройка реестра ведомств в системе;
3. Добавление, удаление, настройка общих справочников для полей типа список;
4. Добавление, удаление, настройка реестра групп услуг в системе;
5. Добавление, удаление, настройка реестра документов в системе;
6. Добавление, удаление, настройка реестра услуг.

Функциональные возможности роли Оператор (раздел новое обращение):

1. Начало оказания приема заявления (автоматическое формирование идентификатора заявки);
2. Идентификация (регистрация) заявителя;
3. Выбор оказываемой услуги из реестра услуг с использованием фильтров, поиска и сортировки;
4. Заполнение необходимой информации (полей) по услуге;
5. Идентификация (регистрация) представителя заявителя;

6. Прикрепление электронных документов, необходимых для оказания услуги;
7. Подписание, приложенных к заявке документов электронной цифровой подписью;
8. Сканирование документов, необходимых для оказания услуги;
9. Запрос документов, необходимых для оказания услуги, посредством электронного взаимодействия (СМЭВ);
10. Завершение приема заявления (автоматическое сохранение информации по заявке в БД).

Функциональные возможности роли Специалист:

1. Возможность выбора поступившей заявки на предоставление услуги и назначение ее на исполнителя;
2. Возможность выбора заявки исполнителем для отправки ее на выдачу, загрузка результата оказания услуги (документ).

Функциональные возможности роли Оператор (раздел выдача документов):

1. Возможность выбора заявки, по которой готов документ на выдачу;
2. Возможность сверки представленных заявителем документов для оказания услуги и завершение заявки.

Функциональные возможности роли Статистика:

1. Выгрузка стандартных статистических отчетов;
2. Выгрузка настраиваемых статистических отчетов по выбранным параметрам.

3. Характеристика функциональной структуры

3.1 Авторизация в системе

Для авторизации Специалиста в необходимо выполнить следующие действия:

1. Выбрать вкладку «Вход по паролю».
2. Ввести логин и пароль, выданные Системным администратором, в соответствующие поля формы.
3. Нажать кнопку «Начать работу».

В случае некорректного ввода вышеперечисленных данных – на экране отобразится соответствующее сообщение. Необходимо повторно ввести логин и пароль, проверив корректность введенных данных.

При успешной авторизации на экране появится окно с оповещением, что авторизация пройдена успешно. Необходимо дождаться окончания процедуры выполнения синхронизации.

После того как синхронизация будет выполнена, откроется страница, где необходимо выбрать роль «Специалист» в Системе.

На любом этапе процесса авторизации Специалист может обратиться к новостной ленте. В новостной ленте отображаются заголовки новостей, но при нажатии на заголовок на экране отображается полный текст новости.

3.2 Работа с очными обращениями в разделе «Специалист»

3.2.1 Назначение ответственного исполнителя

Основное окно раздела «Специалист» состоит из двух областей: подраздел заявок и основная рабочая область:

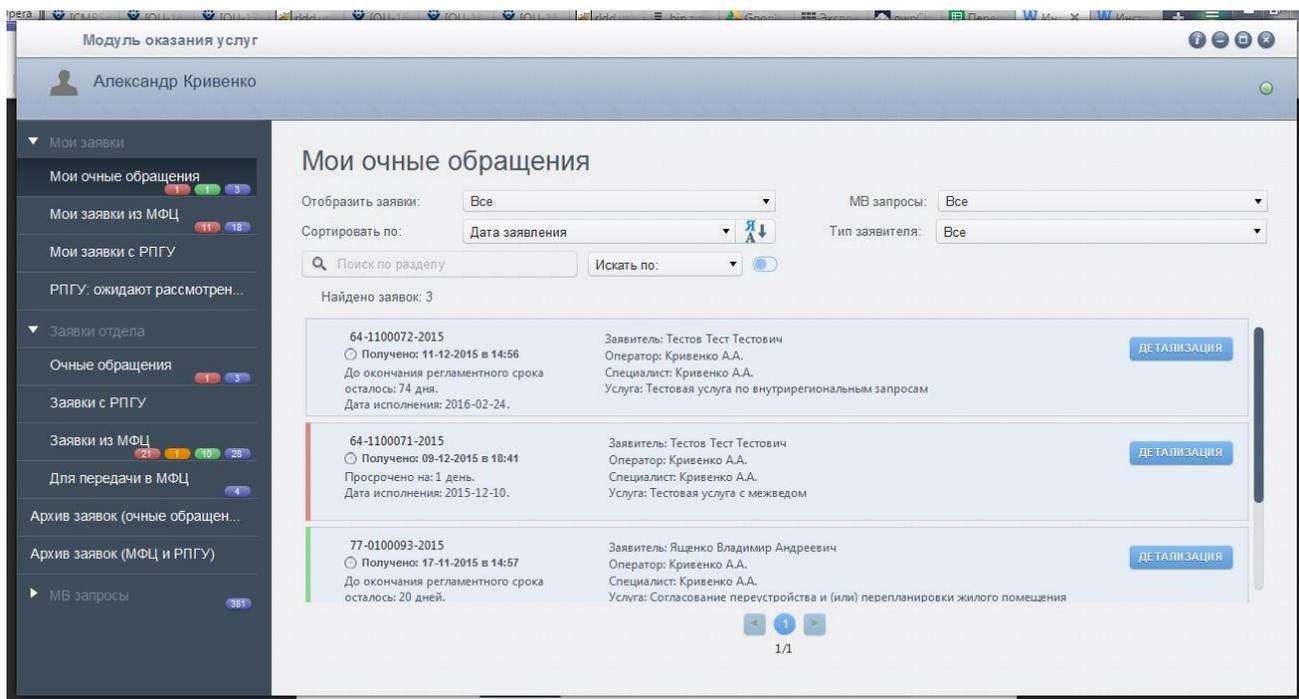


Рисунок 1

Всего в Системе предусмотрено на текущий момент следующие подразделы для работы с заявками:

- 1 Мои заявки - отображается перечень заявок, которые на настоящий момент в работе Специалиста;
- 2 Заявки отдела - отображаются все заявки, на которые у Специалиста есть разрешения для работы с ними;
- 3 Архив заявок - архив всех обработанных заявок в Системе, на которые у Специалиста есть разрешения для работы с ними.

Цветовая индикация количества Заявок в каждом подразделе означает следующее:

- 1 Красные – просроченные заявки;
- 2 Желтые – заявки, до истечения срока исполнения которых осталось менее трех дней;
- 3 Синие – заявки с назначенным ответственным исполнителем и с непросроченным сроком исполнения;
- 4 Зеленые – вновь поступившие Заявки.

По всем заявкам, заведенным в Систему, должен быть назначен Исполнитель, ответственный за ее исполнение. Для этого под ролью Специалист на вкладке «Заявки отдела» - «Очные обращения» нужно открыть обращение нажатием кнопки «Детализация». В открывшемся окне кликнуть по кнопке «Назначить исполнителя». По умолчанию все заявки, обработанные Операторами отображаются в разделе «Заявки отдела».

Далее откроется окно «Назначение исполнителя заявки». Выберите сотрудника, который будет назначен Исполнителем, путем однократного нажатия левой кнопки мыши по соответствующему ФИО из выпадающего списка, после чего нажмите кнопку «Сохранить».

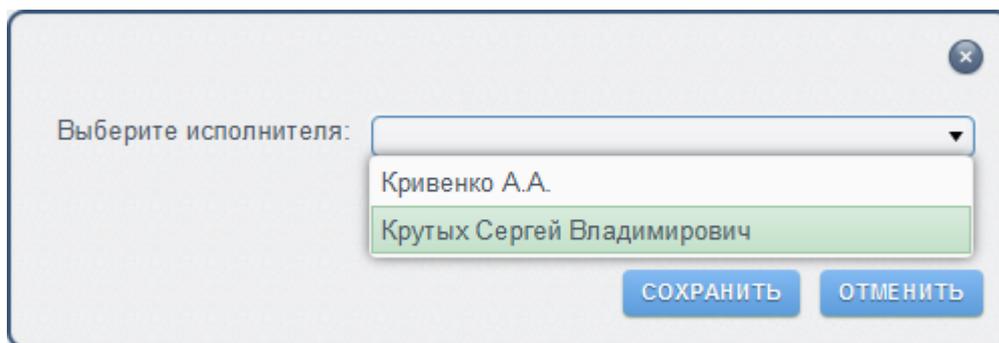


Рисунок 2

3.2.2 Статусная модель

В рамках исполнения услуги при выполнении административных процедур необходимо указывать статус по данным процедурам в модуле ОУ. Статусная модель имеет следующую последовательность статусов:

- 1 Зарегистрировано – данный статус присваивается автоматически при регистрации заявления в системе под ролью «Оператор»;
- 2 Обработано и предварительно рассмотрено;
- 3 Межведомственные запросы направлены;
- 4 Межведомственные запросы получены;
- 5 Услуга исполнена \ Отказ в оказании услуги;
- 6 Результат выдан – данный статус присваивается автоматически при

выдаче Оператором документов Заявителю.

3.2.3 Изменение статуса заявки для принятия ее в работу

После назначения Исполнителя вся работа с заявками происходит только в разделе «Мои заявки».

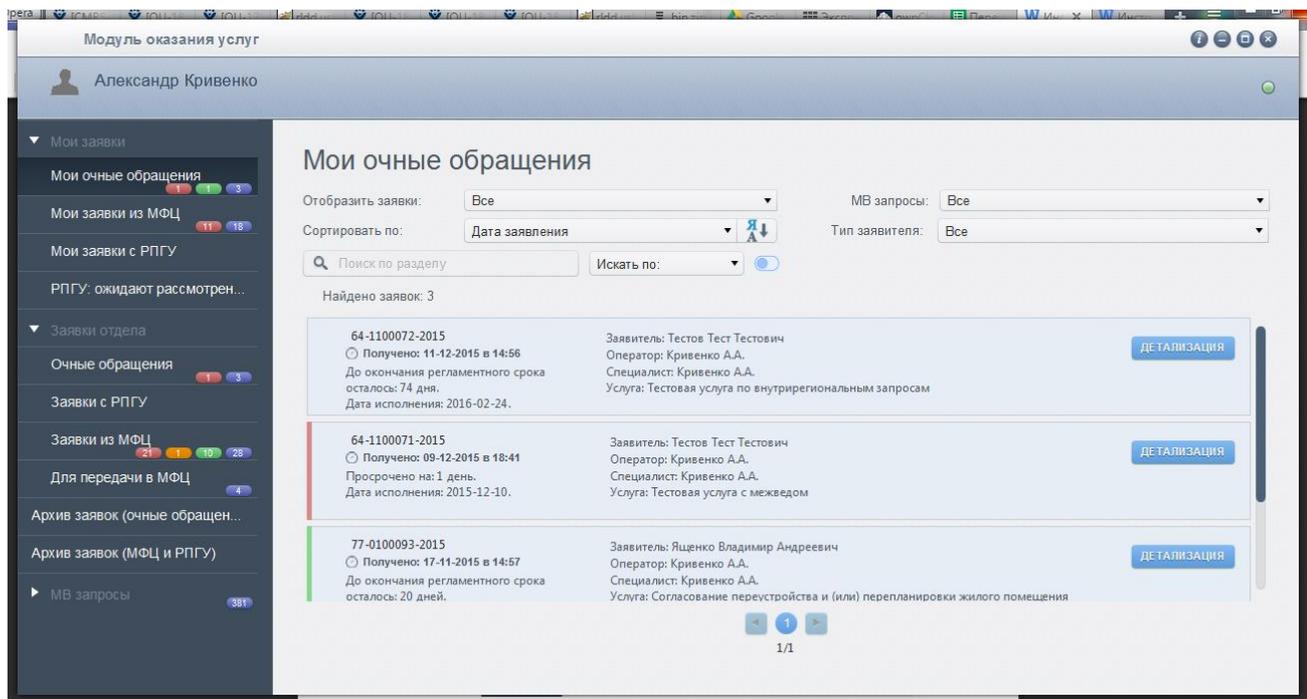


Рисунок 3

Для начала работы с конкретным Заявлением нужно нажать кнопку «Детализация» и во вновь появившемся окне изменить статус на «Обработано и предварительно рассмотрено». Для этого нужно выбрать меню «Обновить статус Заявки» и в появившемся окне выбрать нужный статус:

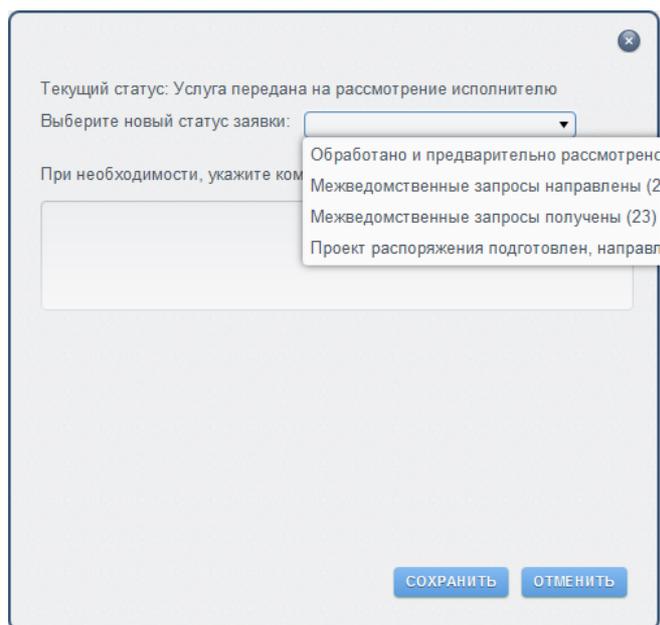


Рисунок 4

Далее происходит стандартная работа Специалиста в Соответствии с регламентом для обработки Заявлений.

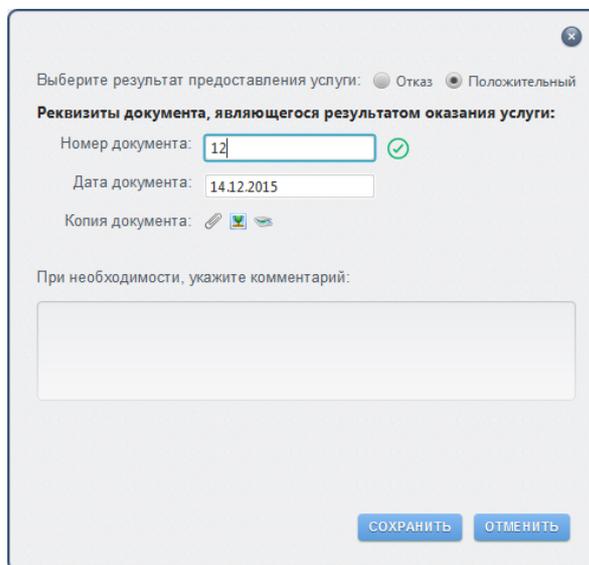
В случае отправки запросов в другие ведомства (в том числе в электронной форме) необходимо также выбрать меню «Обновить статус Заявки» и выбрать статус «Межведомственные запросы направлены». При получении ответов на запросы от других ведомств (в том числе в электронной форме) необходимо обновить статус заявки на «Межведомственные запросы получены».

3.2.4 Завершение процесса оказания услуги

Обработанные Специалистом заявки должны быть переданы Оператору для последующей выдачи результатов Заявителю.

Для этого под ролью Специалист на вкладке «Мои заявки», необходимо найти заявку, по которой принято решение (отказ, либо выдача документов) и открыть её путем нажатия кнопки «Детализация». В открывшемся окне на вкладке «Общее» нажать на кнопку «Отправить на выдачу». Далее нужно выбрать один из результатов: «Отказ», либо «Положительный» и прикрепить скан-копию документа нажатием пиктограммы .

После этого заявка автоматически будет перемещена из раздела «Мои заявки» в роль Оператор раздел «Выдача документов» завершая процесс оказания услуги.



Выберите результат предоставления услуги: Отказ Положительный

Реквизиты документа, являющегося результатом оказания услуги:

Номер документа: ✓

Дата документа:

Копия документа:

При необходимости, укажите комментарий:

Рисунок 5

3.2.5 Выдача результата оказания услуги Заявителю

Если фактическая передача результата Заявителю происходит в отделе непосредственно занимающимся оказанием, необходимо войти в АРМ «Оператор» (для этого необходимо наличие соответствующих прав у сотрудника) и выбрать раздел «Выдача документов».

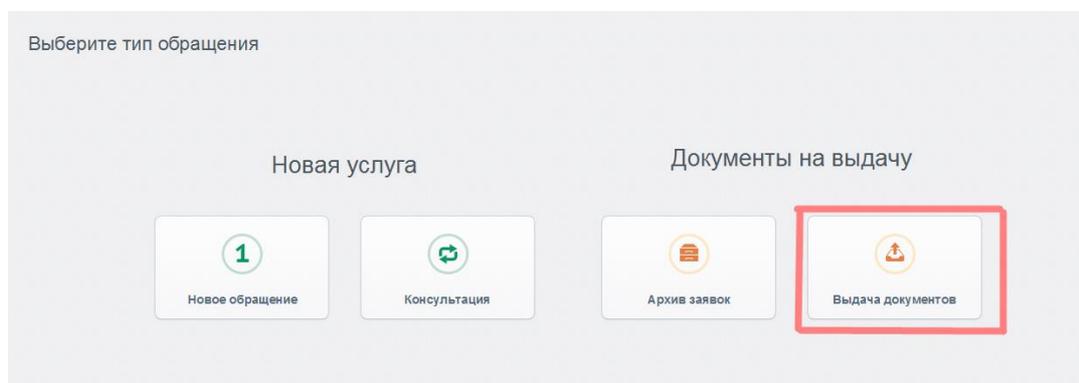


Рисунок 6

Одним из возможных вариантов поиска заявки на выдачу является настройка соответствующего фильтра с указанием фамилии Заявителя и выбора значения «поиск по заявителю».

Необходимо открыть найденную заявку через кнопку «Детализация», нажать на кнопку «Документы выданы» и после этого система автоматически присвоит статус «Результат выдан».

После выполнения указанных действий необходимо снова сменить роль в Системе на Специалиста, чтобы продолжить работу с поступившими от Операторов заявками.

3.3 Работа с интеграционными заявками в разделе «Специалист»

Специалист может видеть заявки поступившие из МФЦ и с регионального портала государственных услуг (Далее- РПГУ) напрямую от Заявителя

Заявки, направленные из МФЦ сохраняются в разделе «Заявки из МФЦ».

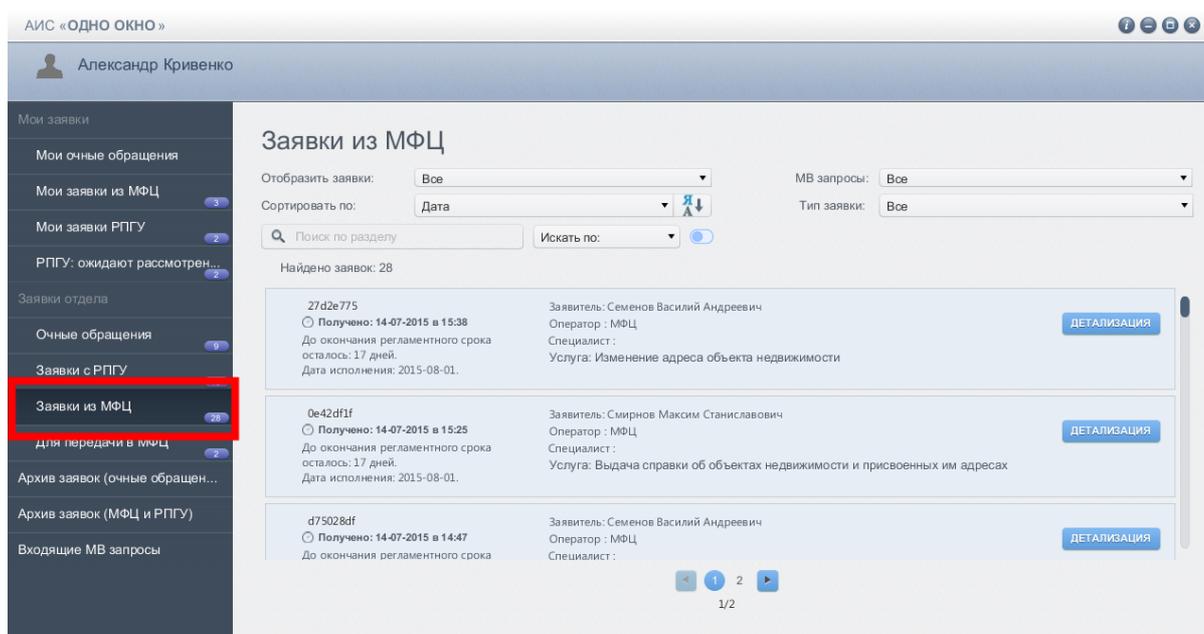


Рисунок 7

Заявки, направленные с РПГУ доступны для просмотра и работы в папке «Заявки с РПГУ»

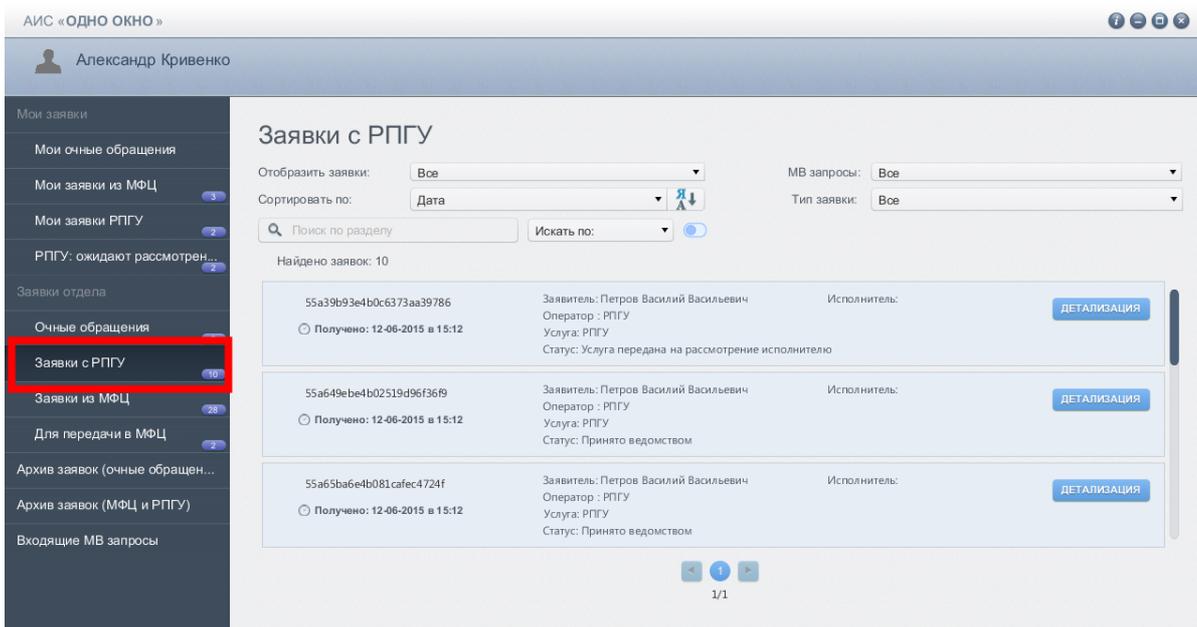


Рисунок 8

Для того чтобы взять в работу заявку, поступившую из МФЦ или РПГУ, необходимо нажать кнопку «Детализация» по выбранной заявке из соответствующего раздела и нажать кнопку «Назначить на себя»:

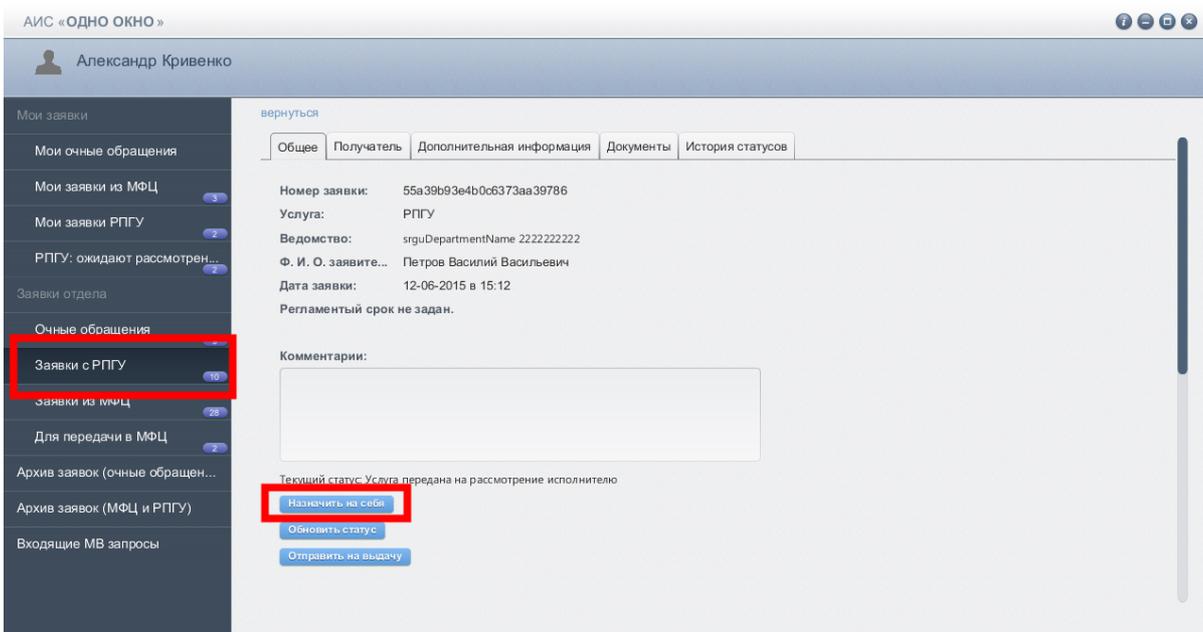


Рисунок 9

После этого заявка будет отображена в папке «Мои заявки из МФЦ» (в случае, если она поступила из МФЦ) либо «РПГУ: ожидают рассмотрения» (в случае, если заявка поступила с РПГУ).

3.4 Работа с заявками, поступившими из МФЦ

Заявку, назначенную на себя, необходимо взять в работу. Для этого нужно войти в раздел «Мои заявки из МФЦ», выбрать заявку через кнопку «Детализация» и далее нажать кнопку «Обновить статус» и выбрать статус «Обработано и предварительно рассмотрено»:

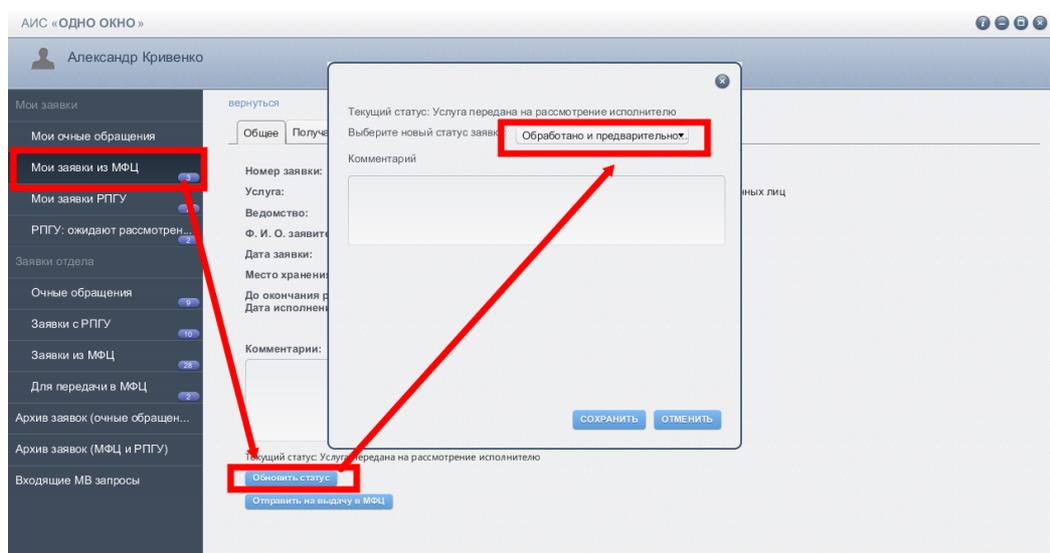


Рисунок 10

Данный статус автоматически изменится у специалиста МФЦ и он будет знать, что заявка находится в работе у Специалиста.

Дальнейшая работа с заявкой происходит аналогично заявкам при очном обращении: проверяется информация на вкладке «Дополнительная информация» в соответствии с предоставленными документами (сканы документов доступны на вкладке «Документы»), сверяются данные по заявителю на вкладке «Получатель» и прочее.

Если документ требует запроса через межведомственное взаимодействие (доступна кнопка «Запросить через СМЭВ» в разделе «Документы»), то

необходимо действовать согласно предоставленной ранее инструкцией «Инструкция для работы с межведомственными запросами».

При необходимости отправки межведомственных запросов в заявках, поступивших из МФЦ, Специалист согласно инструкции по работе с межведомственными запросами, должен вручную изменять статусы через кнопку «Обновить статус» - сначала «Межведомственные запросы направлены», при получении ответа – «Межведомственные запросы получены». Это необходимо выполнять в том числе и для оповещения сотрудников МФЦ. Финальным статусом перед вызовом курьера из МФЦ является статус «Проект распоряжения подготовлен, отправлен на согласование».

После выполнения всех действий по Заявке и получения результата, необходимо ее отправить обратно в МФЦ. Для этого на вкладке «Общее» нужно нажать кнопку «Отправить на выдачу в МФЦ»:

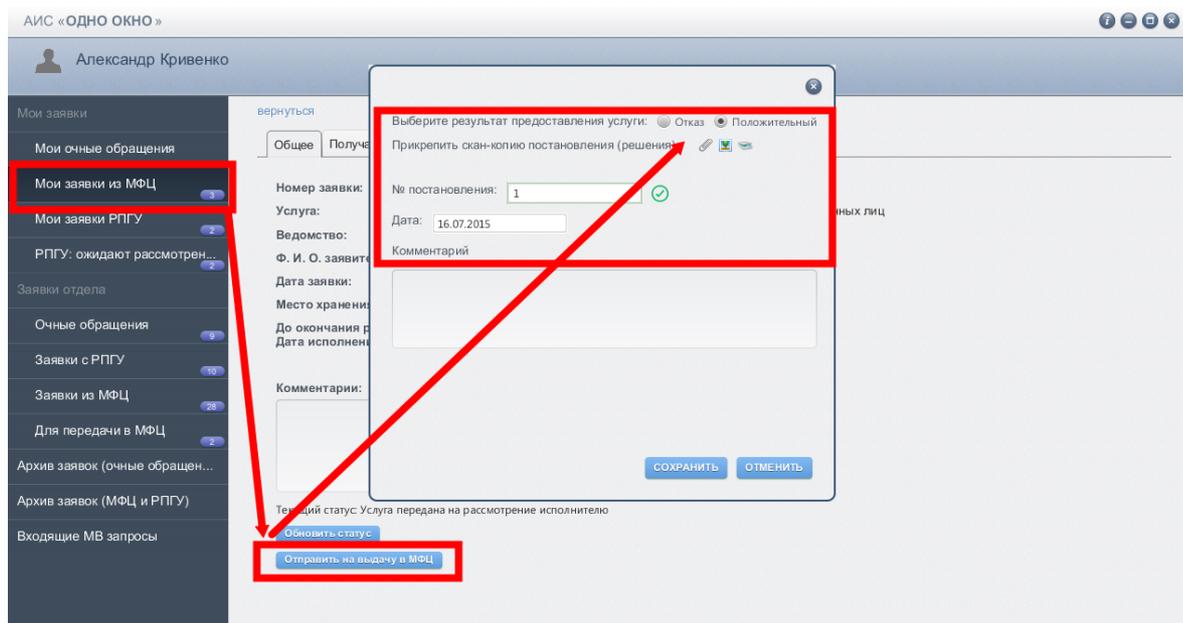


Рисунок 11

В появившемся окне необходимо выбрать результат оказания услуги: либо «Отказ» либо «Положительный». Здесь необходимо добавить комментарий, а также приложить скан-копию постановления (решения), указав его номер в

соответствующем окне. Нажать кнопку «Сохранить». Далее заявка автоматически перейдет на вкладку «Для передачи в МФЦ».

При переходе заявке в папку «Для передачи в МФЦ» в систему МФЦ автоматически уйдет статус для вызова курьера.

Курьеру из МФЦ необходимо передать оригиналы документов по отработанным заявкам и сформировать ведомость документов на передачу. Для этого в разделе «Для передачи в МФЦ» необходимо выбрать заявки для передачи в МФЦ, указав их галочкой и нажать кнопку «Сформировать ведомость»:

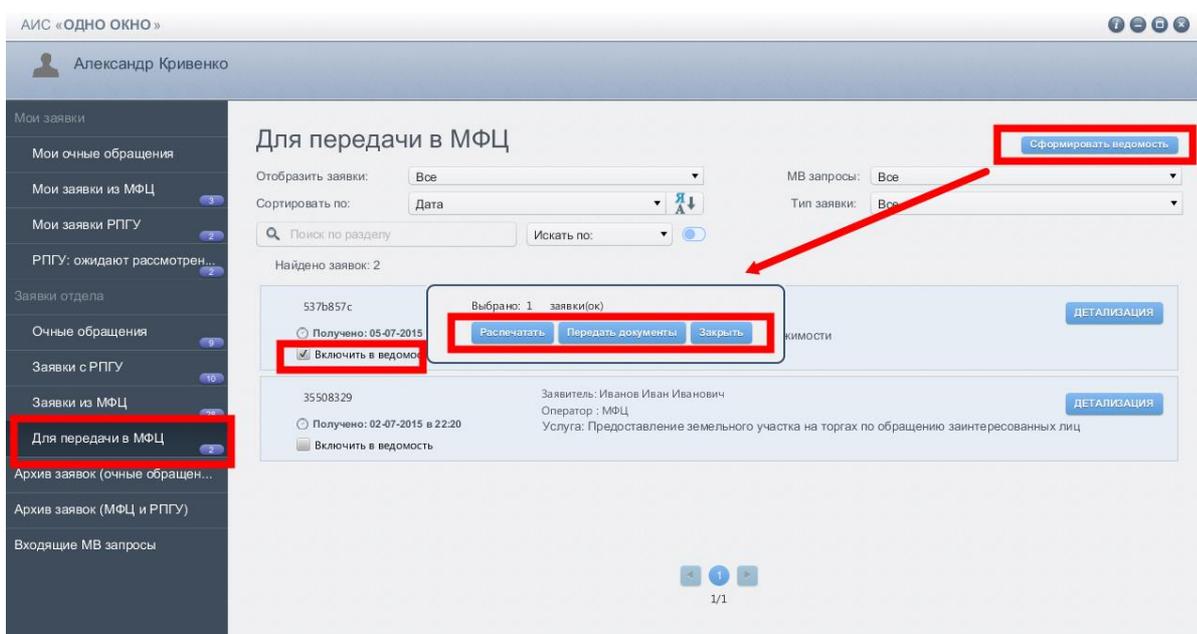


Рисунок 12

В появившемся окне необходимо для начала нажать кнопку «Распечатать» - для формирования ведомости, подписания ее курьером и сохранением. Далее нажать кнопку «Передать документы». При нажатии данной кнопки работа по заявке в Модуле ОУ будет завершена – она автоматически перейдет в раздел «Архив заявок» - «Архив заявок (МФЦ и РПГУ)».

В МФЦ у заявки также поменяется статус и после проверки полученных оригиналов документов Обработчиком она будет передана Оператору для последующей выдачи документов Заявителю.

3.5 Работа с заявками, поступившими с РПГУ

Работа с заявками, поступившими с РПГУ, предусматривает две сценария работы: с предварительным рассмотрением документов и без рассмотрения. Сценарий предварительного рассмотрения документов необходим в случае, когда по услуге требуется сверка с оригиналами документов.

Для обоих сценариев необходимо сначала выполнить назначение заявки на себя. После назначения заявки на себя в разделе «РПГУ: ожидают рассмотрения» по соответствующей заявке специалист должен определить – необходимо предварительно рассмотрение документов или нет. Если предварительного рассмотрения не требуется по услуге, то необходимо нажать кнопку «Взять в работу»:

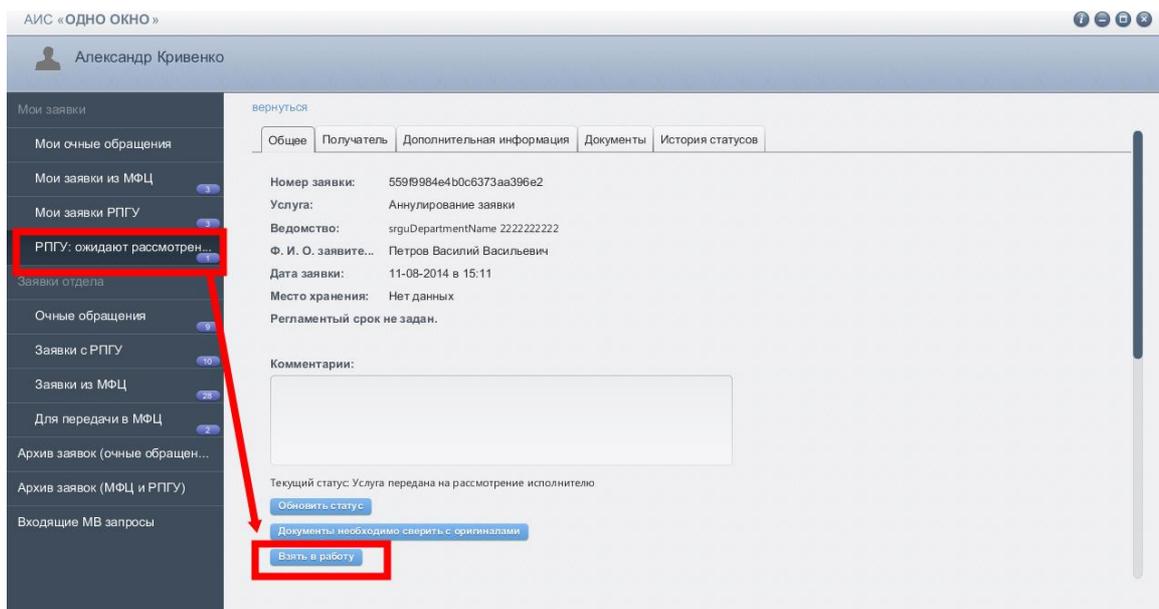


Рисунок 13

Далее заявка автоматически перейдет в раздел «Мои заявки РПГУ», в которой предусматривается стандартная обработка заявления со сменой всех необходимых статусов для оповещения заявителя в личном кабинете на РПГУ. Т.е. сначала специалист должен обновить статус на «Обработано и предварительно рассмотрено». Далее, если услуга предусматривает отправку межведомственных запросов, то должны быть последовательно обновлены

статусы «Межведомственные запросы направлены» и «Межведомственные запросы получены».

При подготовке решения по заявке специалист должен обновить статус на «Проект распоряжения подготовлен, направлен на согласование».

Финальным статусом окончания работы по заявке, и на основании которого заявителю уходит в личный кабинет на РПГУ оповещение, является статус «Услуга оказана, просим подойти за результатом»:

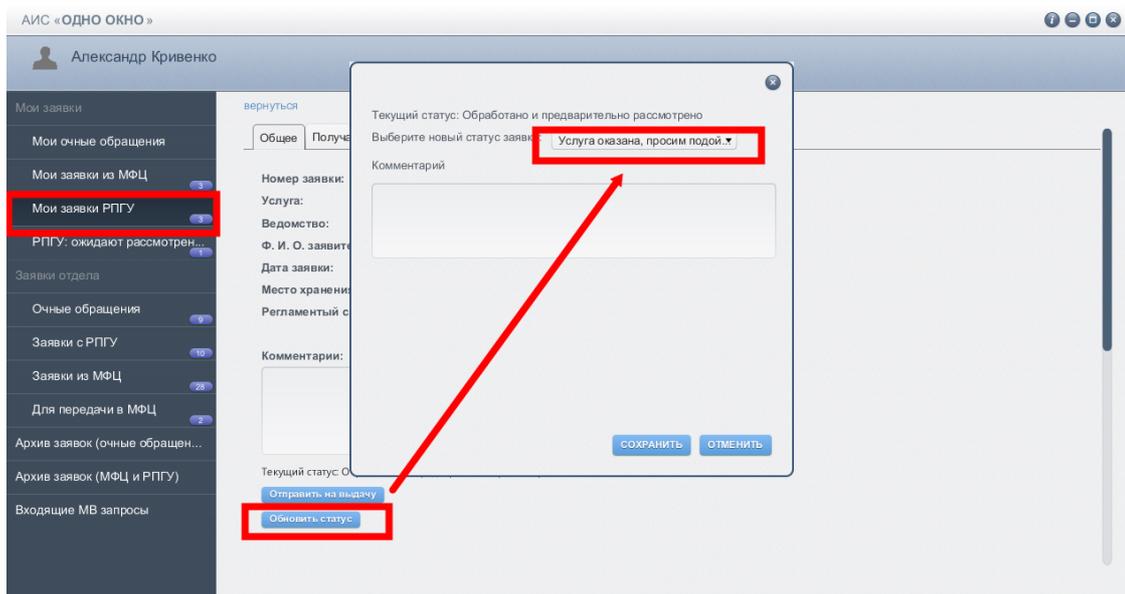


Рисунок 14

После обновления данного статуса специалист должен отправить отработанную заявку на выдачу Оператору. Для этого в разделе «Мои заявки РПГУ», выбрав отработанную заявку, необходимо нажать кнопку «Отправить на выдачу» и определить результат оказания, добавив комментарий, номер постановления и скриншот с постановлением:

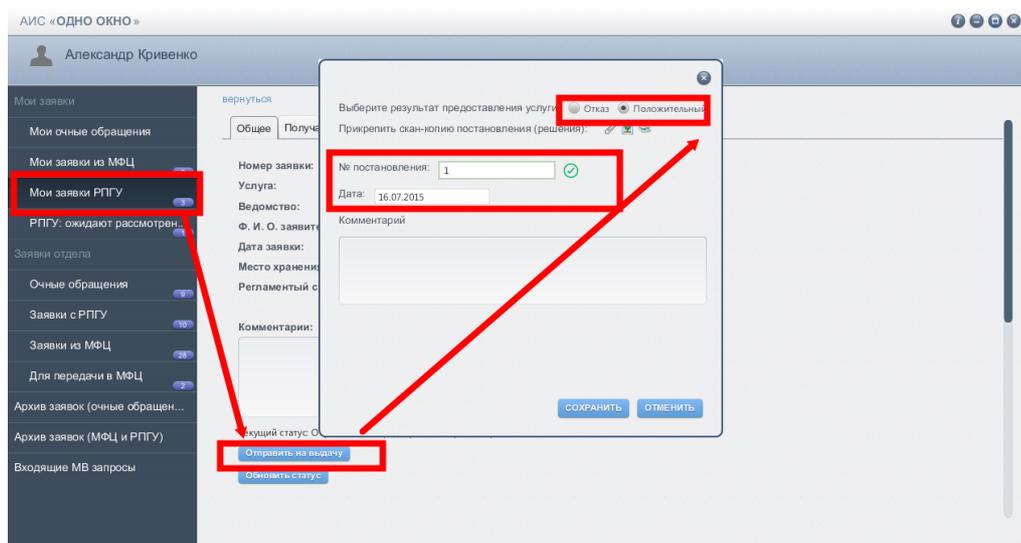


Рис.16

После выполнения вышеперечисленных действий заявка перейдет Оператору на выдачу и станет доступна у него в разделе «Выдача документов» - «Интеграционные заявки». Уведомление о готовности заявления к выдаче поступит заявителю автоматически в его личный кабинет на РПГУ.

В случае предварительного рассмотрения документов предусматривается несколько иной сценарий начала обработки заявления, а именно – сначала в назначенной на себя (специалиста) заявке нужно нажать кнопку «Документы необходимо сверить с оригиналами». Здесь нужно обязательно указать в разделе «Комментарий» по какой причине требуется сверка оригиналов документов:

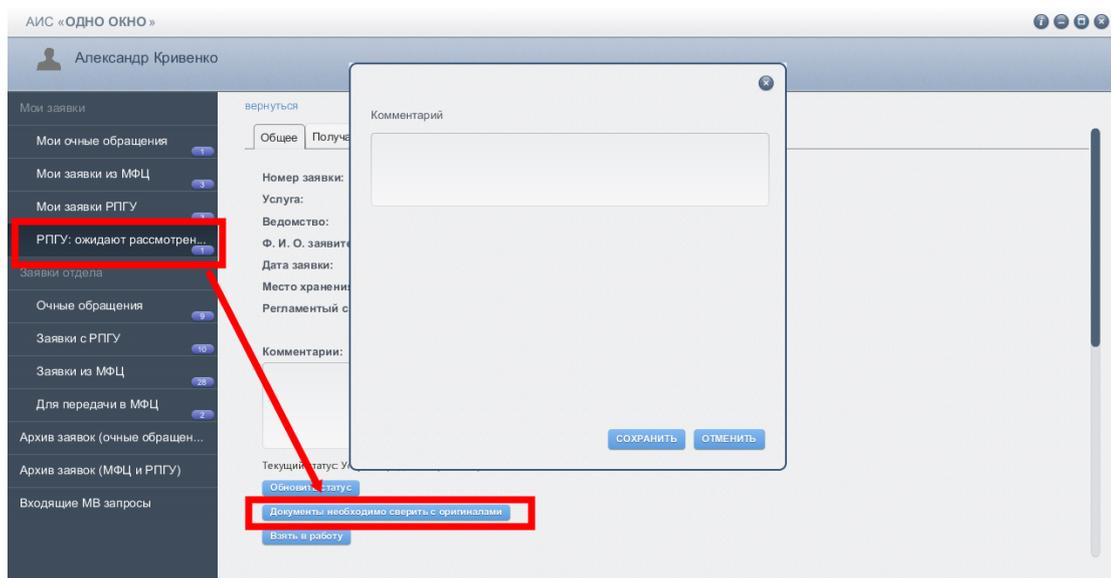


Рисунок 16

Заявителю придет уведомление в личный кабинет о том, что ему необходимо подойти в Ведомство с оригиналами документов по заявлению. При этом сама заявка остается в этой же папке «РПГУ: ожидают рассмотрения».

После того как заявитель принесет оригиналы документов, специалист должен их сверить и далее взять заявку в работу, выполнив все процедуры.

4. Требования к программному и аппаратному обеспечению компьютера пользователя

Требования к программному обеспечению ПК пользователя:

- Windows 7 и выше;
- Java 7/8.

Требования к аппаратной конфигурации ПК пользователя (рекомендуемые):

- процессор четырехядерный с рекомендуемой тактовой частотой 2,4 ГГц;
- оперативная память объемом не менее 4 Гб;