

**ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ**

**«Digit МФЦ.Next»**

**Модуль «Digit МФЦ.Next: Очередь»**

**Пульт администратора зала электронной очереди**

**Руководство пользователя**

Листов 18

## СПИСОК ТЕРМИНОВ И СОКРАЩЕНИЙ

<b>Термин, сокращение</b>	<b>Значение</b>
<b>МФЦ</b>	Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг (функций)
<b>ЭО</b>	Электронная очередь
<b>Заявитель</b>	Физическое лицо или юридическое лицо либо их уполномоченные представители, обратившиеся в МФЦ для получения государственной (муниципальной) услуги
<b>Пользователь</b>	Лицо, участвующее в функционировании автоматизированной системы или использующее результаты ее функционирования
<b>Digit МФЦ.Next</b>	Программное обеспечение, предназначенное для автоматизации деятельности МФЦ

# СОДЕРЖАНИЕ

1 ВВЕДЕНИЕ .....	4
1.1 Область применения .....	4
1.2 Краткое описание возможностей.....	4
1.3 Уровень подготовки пользователя .....	5
1.4 Программное обеспечение для работы пульта .....	5
2 НАЗНАЧЕНИЕ И УСЛОВИЯ ПРИМЕНЕНИЯ.....	6
2.1 Назначение и функции .....	6
3 ОПИСАНИЕ ОПЕРАЦИЙ .....	7

# **1 ВВЕДЕНИЕ**

## **1.1 Область применения**

Программный модуль «Digit МФЦ.Next: Очередь» позволяет упорядочить поток посетителей МФЦ и снизить процент заявителей, которых обслуживают в порядке живой очереди. Модуль является программным и не включает никаких аппаратных средств.

## **1.2 Краткое описание возможностей**

Программное обеспечение модуля «Digit МФЦ.Next: Очередь» решает следующие задачи:

- повышение эффективности деятельности МФЦ и, соответственно, оперативности и качества оказания государственных и муниципальных услуг за счет использования современных информационных технологий;
- обеспечение удобства и комфорта для заявителей при предоставлении им государственных и муниципальных услуг;
- повышение оперативности доступа к информации, необходимой для обеспечения служебной деятельности сотрудников МФЦ.

Модуль «Digit МФЦ.Next: Очередь» обеспечивает работу следующих процессов:

- регистрация и учет заявителей в живой очереди и по предварительной записи;
- вызов заявителей из очереди, оповещение заявителей о вызове;
- фиксация времени начала и окончания обслуживания;
- управление отдельными очередями в зависимости от видов включенных в очередь услуг;
- отображение статуса очереди, количества заявителей в очереди;
- возможность изменения приоритета в очереди у заявителя администратором зала;
- возможность перенаправления заявителя в очередь на обслуживание к другому оператору многофункционального центра;
- формирование отчетов по посещаемости центра, количеству заявителей, среднему времени ожидания и обслуживания;
- возможность откладывать на определённое время талон, полученный с использованием «Digit МФЦ.Next: Очередь», с последующей его активацией (перенос времени вызова заявителя на более позднее время с сохранением номера талона);
- возможность установления приоритета вызова для определенных категорий заявителей, зарегистрированных в «Digit МФЦ.Next: Очередь»;
- возможность производить запись на получение услуги с внесением дополнительной информации в талон (ФИО заявителя, адрес и количество объектов, т.д.).

### **1.3 Уровень подготовки пользователя**

Данное руководство пользователя разработано для сотрудников, выполняющих в Системе роль «Администратор зала».

Перед началом работы с Системой пользователю необходимо выполнить следующие действия:

- 1) ознакомиться с настоящим руководством пользователя;
- 2) ознакомиться с внутренними документами, регламентирующими работу пользователя в Системе.

### **1.4 Программное обеспечение для работы пульта**

Для корректной работы пульта администратора зала необходимо установить на компьютер сотрудника программное обеспечение Java версии 7 или 8.

## 2 НАЗНАЧЕНИЕ И УСЛОВИЯ ПРИМЕНЕНИЯ

### 2.1 Назначение и функции

Функциональные возможности пульта администратора зала:

- отображение списка талонов, находящихся в очереди с указанием приоритета талона, номера талона, времени записи, времени вызова, времени ожидания, статуса, номера окна, ФИО заявителя;
- поиск талонов по ФИО заявителя или номеру талона;
- просмотр талонов на текущую дату, за прошлые периоды и талонов предварительной записи в будущих периодах;
- отображение истории работы с конкретным талоном, в том числе с указанием даты и времени действия, а также реквизитов оператора, совершившего действие;
- выдача талонов заявителям аналогично выдаче талонов терминалом регистрации при условии подключения соответствующего принтера для печати талонов к компьютеру администратора зала;
- изменение приоритета талонов: «Высокий», «Средний», «Низкий» (по умолчанию все талоны имеют «Средний» приоритет, при повышении приоритета талона до «Высокого», такой талон будет вызван первым освободившимся оператором, обслуживающим данную очередь);
- удаление и восстановление талонов;
- откладывание талона на время;
- смена услуги для выданного талона;
- назначение талона на конкретное окно приема;
- просмотр статусов окон приема: номер окна, состояние (вкл./выкл.), статус (свободен/обслуживание), график работы.

### 3 ОПИСАНИЕ ОПЕРАЦИЙ

При запуске пульта администратора зала откроется основное рабочее окно «Окно администратора» (Рисунок 1), в котором отображаются все записанные клиенты на текущий день. Информация представлена в табличном виде и содержит следующие данные:


- «Приоритет»:

- Самый высокий ;

- Высокий ;

- Средний ;

- Низкий ;

- Самый низкий ;

- «Талон» – номер талона электронной очереди;
- «Время записи»;
- «Время вызова»;
- «Время ожидания»;
- «Очередь» – обозначение очереди, в которой был выдан талон;
- «Название услуги» – полное название услуги, указанное в талоне;
- «Статус» – текущий статус талона;
- «Окно» – окно приема;
- «Фамилия» – ФИО клиента, указанные в талоне;
- «Время оказания» – регламентированное время обслуживания клиента по выбранной услуге.

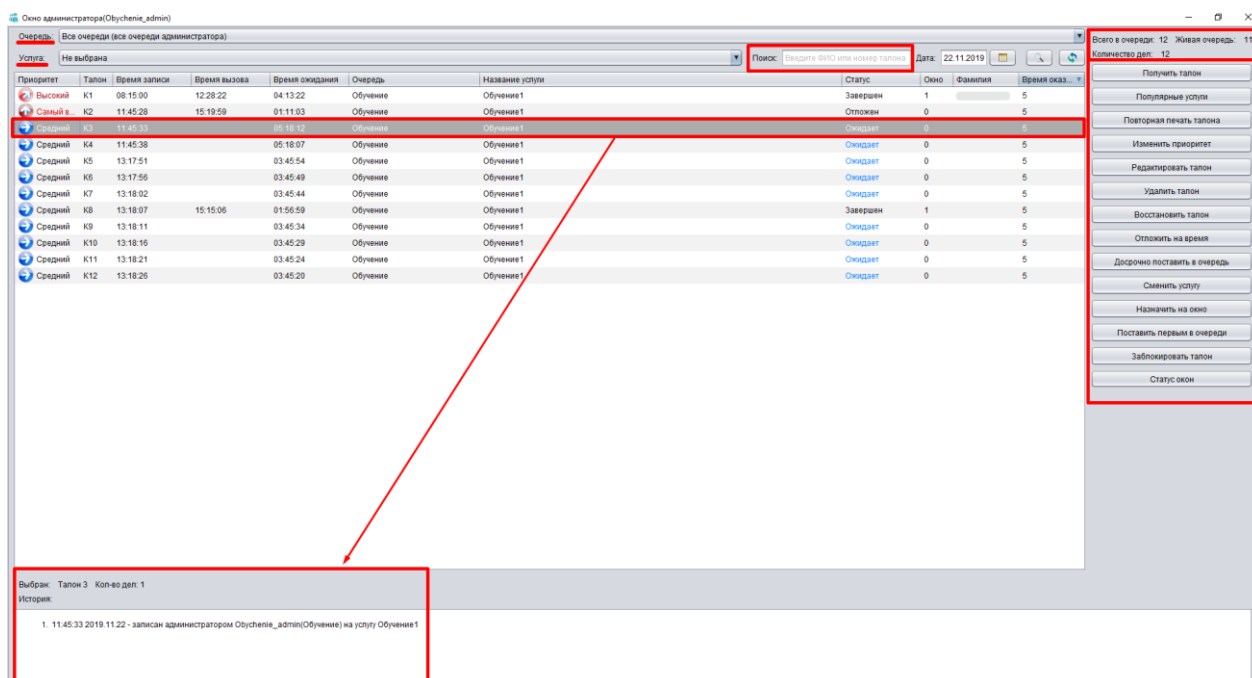






Рисунок 1 – Окно «Окно администратора»

В верхней части окна предусмотрены поля «Очередь» и «Услуга», позволяющие отфильтровать талоны в зависимости от выбранных значений в этих полях.

Также предусмотрен поиск талонов по ФИО клиента или по номеру талона. Введите данные в этом поле и нажмите на пиктограмму  или клавишу «Enter».

Для просмотра списка талонов за другой день введите данные в поле «Дата» или нажмите на пиктограмму . После выбора даты нажмите на пиктограмму  или клавишу «Enter».

При нажатии на пиктограмму  очистятся поля «Поиск» и «Дата». При этом в поле «Дата» автоматически установится текущая дата.

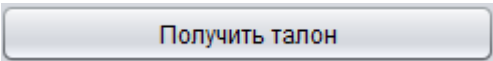
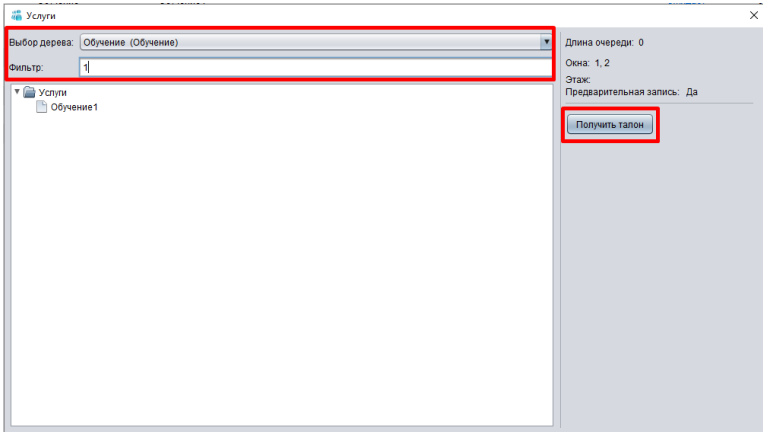
В правом верхнем углу окна представлены статистические данные для выбранной очереди:

- «**Всего в очереди**» – общее количество выданных талонов;
- «**Живая очередь**» – количество талонов, выданных по живой очереди;
- «**Количество дел**» – общее количество дел по всем выданным талонам на текущий период.

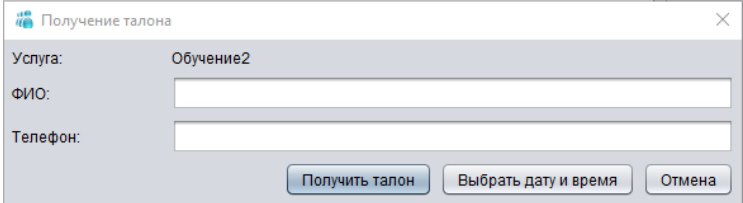
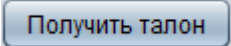
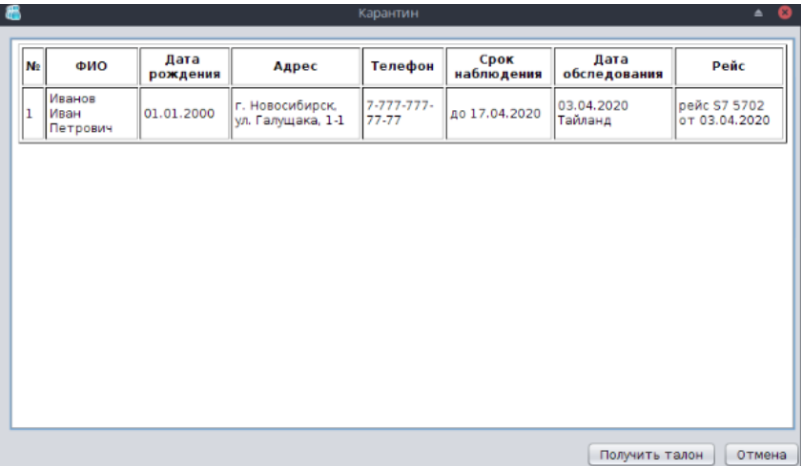
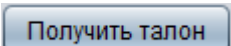
В нижней части окна отображается информация о выбранном талоне, а также история действий с талоном.

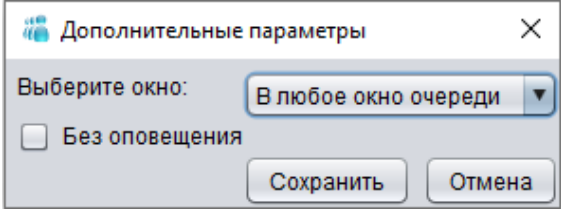
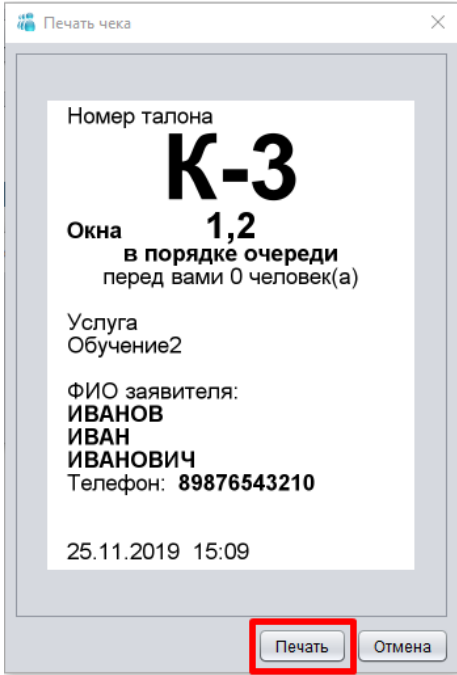
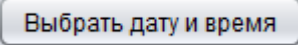
Описание кнопок управления пультом администратора зала представлено в таблице 1.

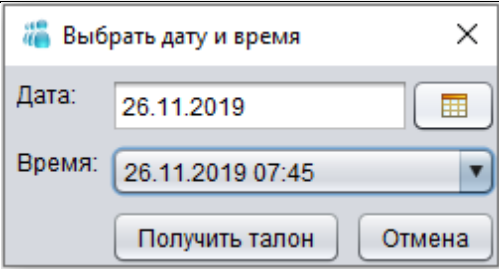
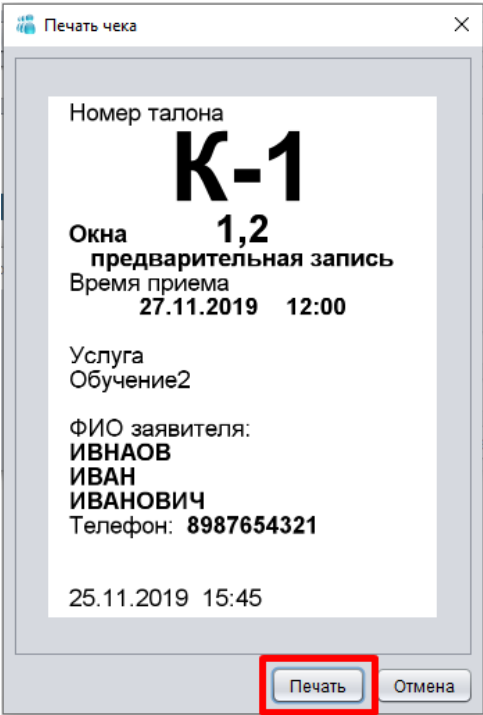
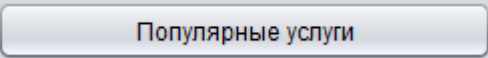
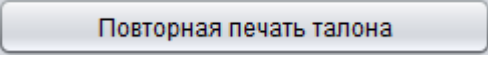
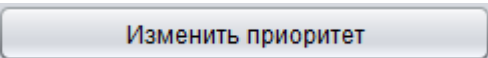
Таблица 1 – Кнопки управления пультом

Наименование кнопки	Описание
	<p>Предназначена для получения талона электронной очереди на текущий день по живой очереди или на другой день по предварительной записи.</p> <p>При нажатии на эту кнопку откроется окно «Услуги»:</p>  <p>В выпадающем списке поля «Выбор дерева» выберите необходимое дерево услуг. Для быстрого поиска нужной услуги введите искомое слово в поле «Фильтр».</p> <p>После выбора услуги в правом верхнем углу окна отобразится следующая информация:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ «Длина очереди» – количество человек, записанных на эту услуг;</li> <li>▪ «Окна» – окна приема, оказывающие выбранную услугу;</li> </ul>



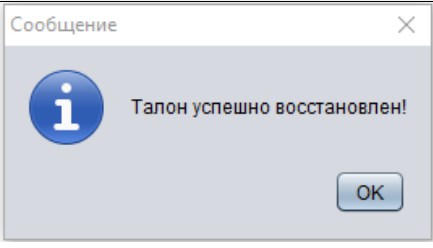
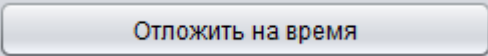
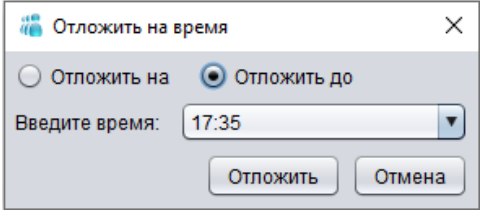
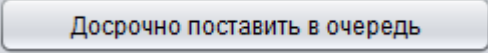
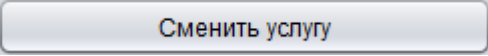
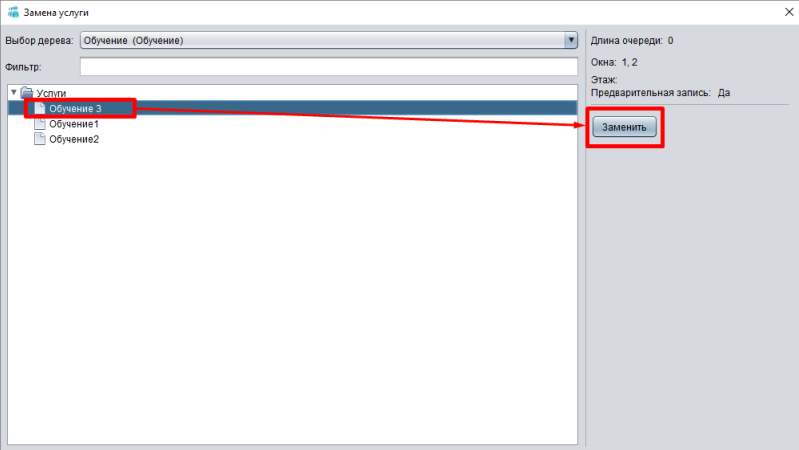
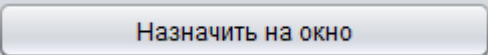
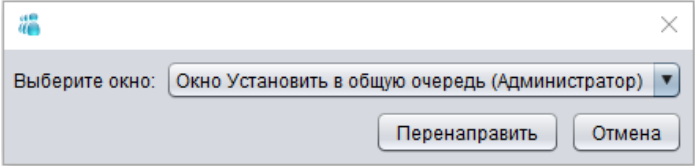
Наименование кнопки	Описание
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ «Этаж» – номер этажа, если в филиале МФЦ более 1 этажа;</li> <li>▪ «Предварительная запись»: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ «Да» – запись возможна на будущий период;</li> <li>○ «Нет» – запись возможна только на текущий день.</li> </ul> </li> </ul> <p>Для получения талона нажмите на кнопку «Получить талон».</p> <p>В окне «Получение талона» заполните поля «ФИО» и «Телефон»:</p>  <p>Для записи на текущий день в порядке живой очереди нажмите на кнопку «Получить талон».</p> <p>Для предварительной записи на другой день нажмите на кнопку «Выбрать дату и время».</p> <p>При нажатии на кнопку  откроется окно «Карантин», если в настройках Системы подключена возможность выявления людей, находящихся в текущий момент времени на карантине согласно информации, предоставленной Роспотребнадзором.</p> <p>В окне «Карантин» отображаются следующие данные:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– ФИО;</li> <li>– Дата рождения;</li> <li>– Адрес;</li> <li>– Телефон;</li> <li>– Срок наблюдения;</li> <li>– Дата обследования;</li> <li>– Рейс.</li> </ul>  <p>Если в окне «Карантин» нет соответствующего заявителя, то для продолжения работы нажмите на кнопку «Получить талон».</p> <p>Для отмены записи на прием нажмите на кнопку «Отмена».</p> <p>При нажатии на кнопку  откроется окно «Дополнительные параметры», если данный заявитель не</p>

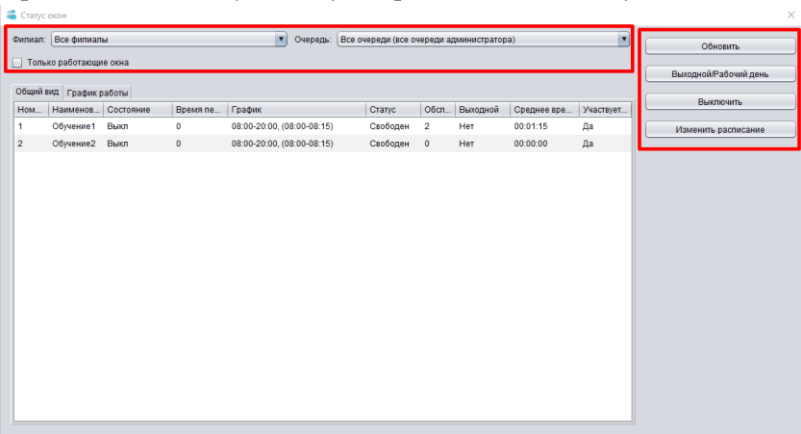
Наименование кнопки	Описание
	<p>числится в списках людей, находящихся в текущий момент времени на карантине согласно информации, предоставленной Роспотребнадзором. В окне «Дополнительные параметры» доступна возможность выбора конкретного окна приема или любого окна очереди, а также возможность вызова талона без оповещения:</p>  <p>Поле установления признака «Без оповещения» доступно только для талонов в живую очередь. При установлении флажка в этом поле во время вызова данный талон не оповестят на главном мониторе (как визуальным, так и голосовым способом). При нажатии на кнопку «Сохранить» откроется окно «Печать чека»:</p>  <p>Для подтверждения записи и печати талона электронной очереди нажмите на кнопку «Печать».</p> <p>После этого в главном окне администратора зала появится информация о новом талоне.</p> <p><b>Примечание</b> – Если в настройках администрирования ЭО в разделе дополнительных опций в поле «Меры предотвращения продажи талонов» будет установлен флажок, то на форме записи на прием и в печатной форме талона будет отображаться предупреждающее сообщение: «Обращаем внимание, что при несовпадении личных данных в талоне и информации о заявителе оператор может отказать в обслуживании».</p> <p>При нажатии на кнопку  откроется окно «Выбрать дату и время» для записи на другой день:</p>

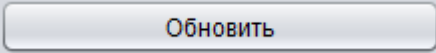
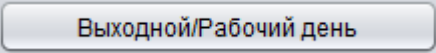
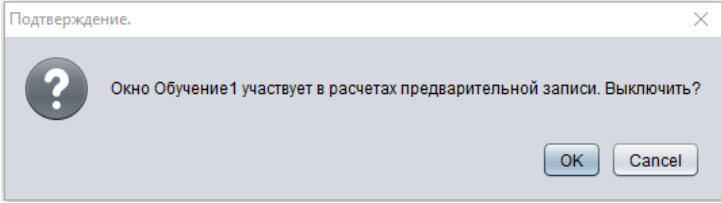
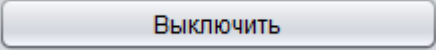
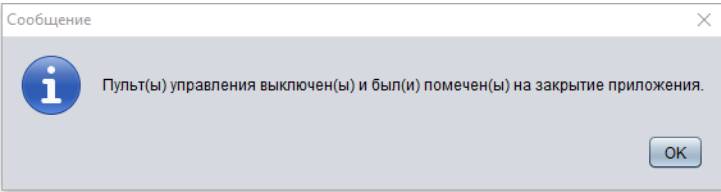
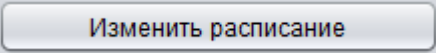
Наименование кнопки	Описание
	 <p>Для подтверждения записи на выбранную дату и время нажмите на кнопку «Получить талон». Откроется окно «Печать талона»:</p>  <p>Для подтверждения записи на выбранный период и печати талона электронной очереди нажмите на кнопку «Печать». После этого в главном окне администратора зала появится информация о новом талоне на выбранную дату.</p>
	<p>Предназначена для получения талона электронной очереди на текущий день по живой очереди или на другой день по предварительной записи только по популярным услугам. При нажатии на эту кнопку откроется окно «Услуги», в котором для выбора доступны только популярные услуги. Описание окна «Услуги» см. выше.</p>
	<p>Предназначена для повторной печати талона электронной очереди (например, в случае утере ранее выданного талона). В списке талонов выберите нужный номер талона и нажмите на эту кнопку. В открывшемся окне «Печать чека» нажмите на кнопку «Печать».</p>
	<p>Позволяет изменить приоритет талона в текущем дне. В списке талонов выберите нужный талон и нажмите на эту кнопку. В открывшемся окне «Изменение приоритета» установите переключатель в поле нужного приоритета и нажмите на кнопку «Сохранить»:</p>

Наименование кнопки	Описание
	<div data-bbox="874 174 1324 459" data-label="Image"> </div> <p>Примечания:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. В одной очереди может быть несколько талонов с одинаковым приоритетом.</li> <li>2. Для каждого приоритета формируется своя очередь из талонов. Сначала вызываются талоны с самым высоким приоритетом, далее с высоким и т.д.</li> <li>3. Если при вызове учитывается приоритет очереди, то он распространяется и на приоритеты талонов этой очереди. Например, если очередь имеет низкий приоритет, то талон с высоким приоритетом в этой очереди будет вызван позднее талона с низким приоритетом.</li> </ol>
<div data-bbox="167 963 662 1019" data-label="Image"> </div>	<p>Предназначена для корректировки ранее выданного талона электронной очереди с возможностью переноса записи на другой день. В списке талонов выберите нужный талон и нажмите на эту кнопку.</p> <p>В окне «Редактирование талона» внесите изменения и нажмите на кнопку «Сохранить»:</p> <div data-bbox="715 1160 1484 1384" data-label="Image"> </div> <p>Для переноса записи на другой день нажмите на кнопку «Выбрать дату и время» (описание см. выше).</p> <p>Примечания:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. При вводе новых значений, от которых зависит время обслуживания, Система автоматически рассчитает время, которое займет этот талон с учетом изменений. Сравнивает с предполагаемым временем обслуживания всех талонов и работой окон, предоставляющих данную услугу.</li> <li>2. Если обслужить талон с введенными значениями возможно, то Система успешно изменит данные в талоне.</li> <li>3. Если обслужить талон с введенными значениями невозможно (недостаточно свободного времени, чтобы обслужить талон с такими параметрами), то Система предложит выбрать новое время для записи.</li> <li>4. Если в настройках администрирования ЭО в разделе дополнительных опций в поле «Меры предотвращения</li> </ol>

Наименование кнопки	Описание
	<p>продажи талонов» будет установлен флажок, то поле «ФИО» будет недоступно для редактирования.</p> <p>5. Если у талона, полученного в ходе предварительной записи, были изменены день и (или) время приема до начала обслуживания заявителя по талону, то такой талон имеет статус «Неподтверждён».</p> <p>Талон со статусом «Неподтверждён»:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– не отображается в интерфейсе системы ЭО для пользователей с ролью «Оператор»;</li> <li>– отображается в интерфейсе системы ЭО для пользователей с ролями: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ «Администратор зала»;</li> <li>▪ «Сотрудник контакт-центра» (при условии, что в настройках программного обеспечения «Digit МФЦ.Next» не ограничен доступ к пультам электронной очереди для сотрудников контакт-центра);</li> </ul> </li> <li>– над данным талоном недоступно ни одно действие;</li> <li>– не участвует в вызове на приём;</li> <li>– не освобождает забронированный временной слот;</li> <li>– слот не учитывается при расчете ёмкости очереди;</li> <li>– имеет самый низкий приоритет из возможных.</li> </ul> <p>При изменении даты/времени талона кроме того, что «старый» талон получает статус «Неподтверждён», дополнительно создается новый талон предзаписи на указанные дату и время.</p>
<div data-bbox="167 1189 662 1249" style="border: 1px solid gray; padding: 5px; text-align: center;">Удалить талон</div>	<p>Предназначена для удаления выбранного талона, если клиент отказался от получения услуги. В списке талонов выберите нужный талон и нажмите на эту кнопку.</p> <p>В открывшемся окне «Сообщение» нажмите на кнопку «Да» для подтверждения удаления выбранного талона:</p> <div data-bbox="715 1350 1481 1541" style="border: 1px solid gray; padding: 5px;"> </div> <p><b>Примечание</b> – Если в настройках администрирования ЭО в разделе дополнительных опций в поле «Меры предотвращения продажи талонов» будет установлен флажок, то удалённый талон, полученный в ходе предварительной записи, изменит статус на «Неподтверждён». Для удаления талона в статусе «Неподтверждён» повторно нажмите на кнопку «Удалить талон», при этом статус выбранного талона изменится на «Удален».</p>
<div data-bbox="167 1883 662 1944" style="border: 1px solid gray; padding: 5px; text-align: center;">Восстановить талон</div>	<p>Позволяет восстановить удалённый и завершённый талоны, если в настройках администрирования ЭО в разделе дополнительных опций в поле «Меры предотвращения продажи талонов» установлен флажок.</p> <p>В списке талонов выберите нужный талон и нажмите на эту кнопку. Появится информационное окно «Сообщение»:</p>

Наименование кнопки	Описание
	
	<p>Позволяет отложить выбранный талон на заданное время в минутах или на точное время приема. При нажатии на эту кнопку откроется окно «Отложить на время»:</p>  <p>Установите переключатель в нужное положение, выберите время и нажмите на кнопку «Отложить».</p>
	<p>Позволяет досрочно поставить в очередь выбранный талон. Функция доступна для талонов, полученных в ходе предварительной записи.</p>
	<p>Предназначена для смены услуги в ранее выданном талоне. В списке талонов выберите нужную услугу и нажмите на эту кнопку. В открывшемся окне «Замена услуги» выберите необходимую услугу и нажмите на кнопку «Заменить»:</p> 
	<p>Позволяет назначить выбранный талон на конкретное окно приема. При нажатии на эту кнопку откроется окно для выбора определенного окна. Для подтверждения перенаправления нажмите на кнопку «Перенаправить»:</p>  <p>Примечания:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Система выявляет, какие окна обслуживают данную услугу и какие из них сейчас в работе.</li> <li>2. После перенаправления выбранного талона Система устанавливает талон в очередь к указанному окну и</li> </ol>

Наименование кнопки	Описание
	<p>резервирует временной слот в новой очереди для данного талона.</p> <p>3. При этом приоритет талона не измениться, а статус станет «Перенаправлен».</p>
<p style="text-align: center;"><b>Поставить первым в очереди</b></p>	<p>Позволяет выбранному талону установить самый высокий приоритет не используя кнопку «Изменить приоритет». При нажатии на эту кнопку талону автоматически устанавливается приоритет «Самый высокий».</p>
<p style="text-align: center;"><b>Заблокировать талон</b></p>	<p>Позволяет заблокировать выбранный талон. При нажатии на эту кнопку талон блокируется и не будет доступен для вызова пока его не разблокируют. Для разблокировки талона нажмите на кнопку</p> <p style="text-align: center;"><b>Разблокировать талон</b></p>
<p style="text-align: center;"><b>Статус окон</b></p>	<p>Предназначена для настройки расписания работы каждого окна, а также для просмотра статистики по всем окнам приема. При нажатии на эту кнопку откроется окно «Статус окон»:</p>  <p>В верхней части окна представлены поля, которые позволяют отфильтровать список окон приема по следующим параметрам:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ «Филиал» – по всем филиалам или только по конкретному филиалу;</li> <li>▪ «Очередь» – по всем очередям или только по конкретной очереди.</li> </ul> <p>Для отображения только работающих окон в текущий момент времени установите флажок в поле «Только работающие окна». На вкладке «Общий вид» информация по окнам представлена в табличном виде и содержит следующие данные:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Номер окна;</li> <li>– Наименование;</li> <li>– Состояние;</li> <li>– Время перерыва (мин);</li> <li>– График;</li> <li>– Статус;</li> <li>– Обслужено;</li> <li>– Выходной;</li> <li>– Среднее время обслуживания;</li> <li>– Участвует в предзаписи.</li> </ul>

Наименование кнопки	Описание
	<p>На вкладке «График работы» отображаются все установленные графики работы и номера окон, которые работают по этому графику.</p> <p>В правой части окна представлены следующие кнопки:</p> <p> – для обновления информации в текущем окне.</p> <p> – позволяет назначить выбранной очереди выходной или рабочий день. Если выбранная очередь участвует в расчетах предварительной записи, то при установлении для данной очереди выходного дня появится информационное окно «Подтверждение»:</p>  <p> – для принудительного выключения пульта управления. При нажатии на эту кнопку появится информационное окно «Сообщение»:</p>  <p> – для изменения расписания работы выбранного окна. При нажатии на эту кнопку откроется окно, которое позволяет установить период рабочего времени, период выходных, а также добавить необходимое количество перерывов на конкретную дату:</p>  <p>Для сохранения внесенных данных нажмите на кнопку «Сохранить».</p>



В главном окне администратора зала предусмотрена возможность объединения талонов электронной очереди. Для это правой кнопкой мыши в поле любого талона вызовите контекстное меню и выберите пункт «Объединить талоны...» (Рисунок 2).

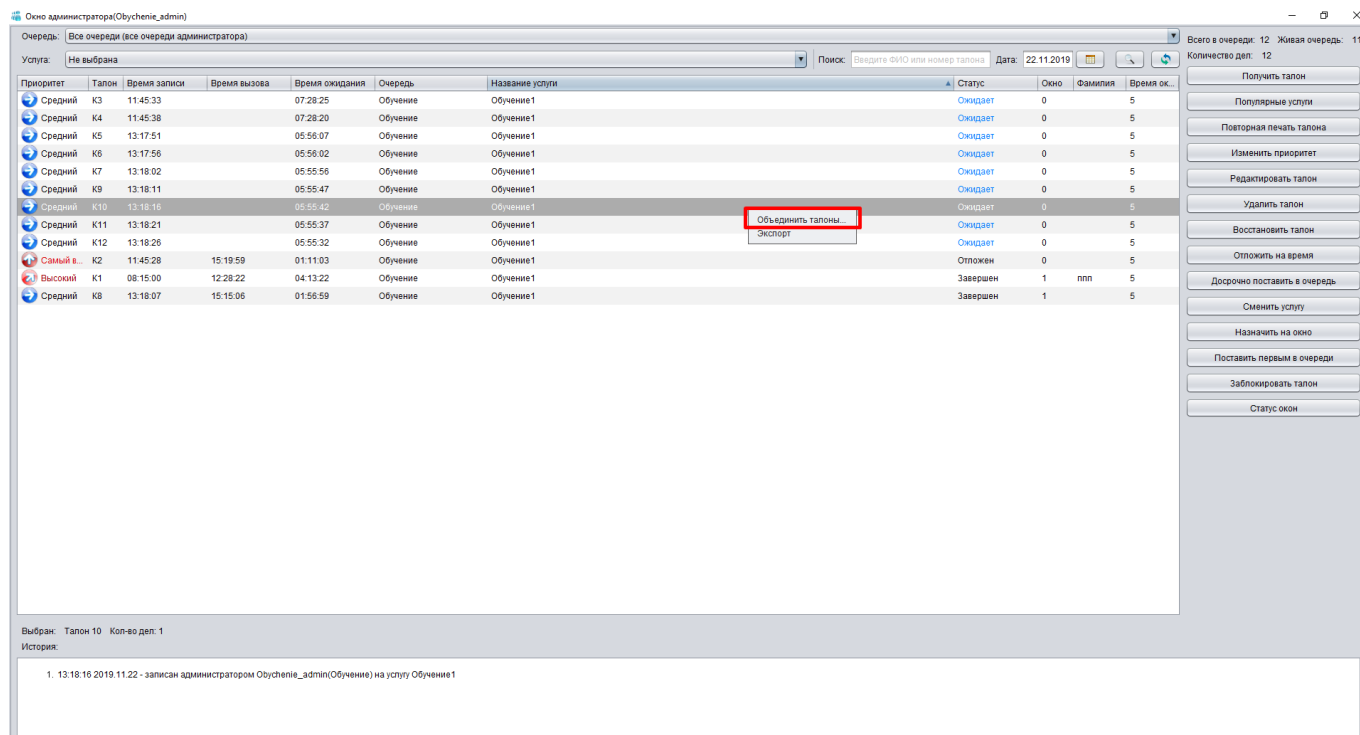


Рисунок 2 – Контекстное меню

В открывшемся окне «Объединение талонов» установите флажки в полях тех талонов, которые необходимо объединить в группу и нажмите на кнопку «Объединить» (Рисунок 3).

Когда один талон из группы будет вызван в окно приема, то для остальных талонов окно приёма сменится автоматически. При этом статус всех талонов станет «Вызывается». Оповещение произойдет только одного (первого в очереди) талона.

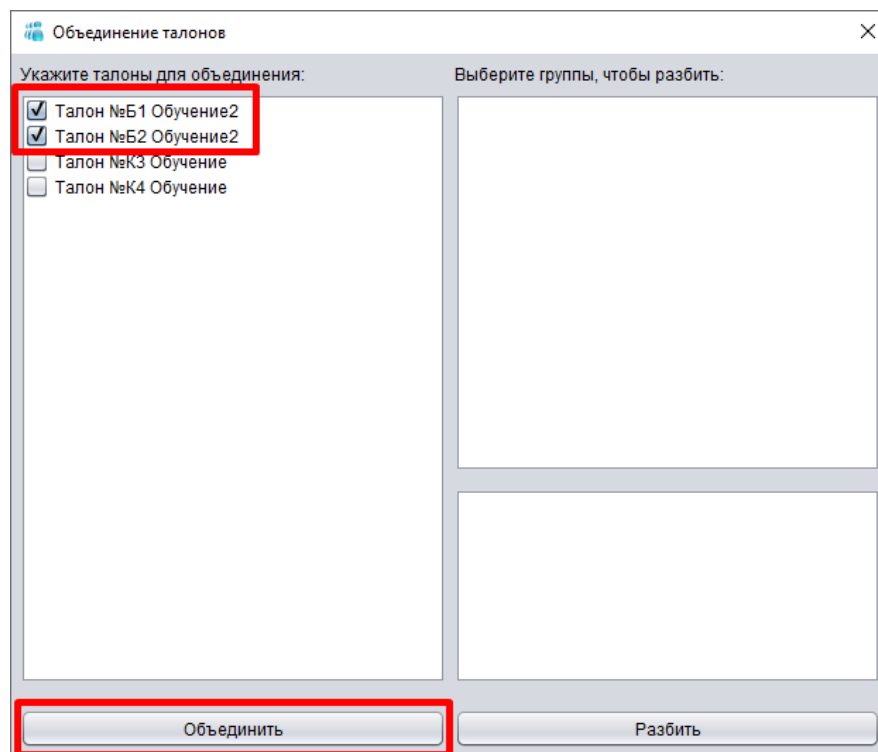


Рисунок 3 – Окно «Объединение талонов»

Для экспорта списка талонов в формат XLSX в контекстном меню нажмите на пункт «Экспорт» (см. Рисунок 2). В открывшемся окне «Сохранить как» укажите место для сохранения информации, введите имя файла, выберите тип файла и нажмите на кнопку «Сохранить» (Рисунок 4).

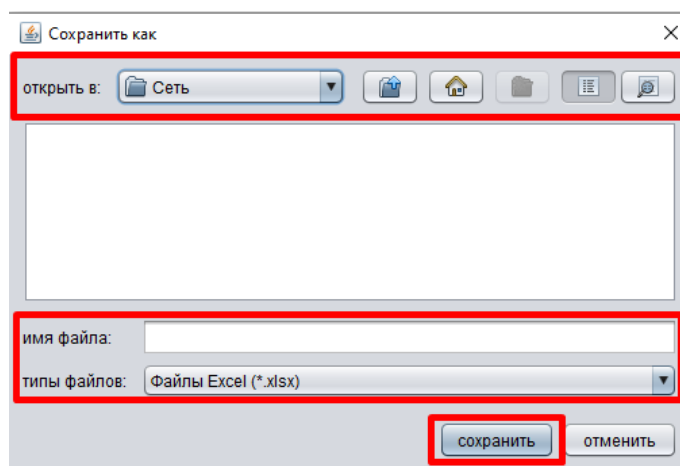


Рисунок 4 – Окно «Сохранить как»